



中华人民共和国旅游行业标准

LB/T 014—2011

旅游景区讲解服务规范

Tourist attraction interpretation service standards

2011-02-01 发布

2011-06-01 实施

中华人民共和国国家旅游局 发布

中华人民共和国旅游
行业标准
旅游景区讲解服务规范

LB/T 014—2011

*

中国标准出版社出版发行
北京市朝阳区和平里西街甲2号(100013)
北京市西城区三里河北街16号(100045)

网址:www.gb168.cn

服务热线:010-68522006

2011年12月第一版

*

书号:155066·2-22780

版权专有 侵权必究

前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由中华人民共和国国家旅游局提出。

本标准由全国旅游标准化技术委员会(SAC/TC 210)归口。

本标准起草单位:中国社会科学院旅游研究中心、颐和园管理处、北京八达岭特区办事处、北京联合大学旅游学院。

本标准主要起草人:刘德谦、李任芷、刘士军、汪黎明、刘莉莉、张源、谷媛、孙丽、曲东阳。

引 言

旅游景区是旅游供给六要素的核心,也是游客旅游活动最为关注的主体。景区的旅游讲解,是景区旅游服务和景区社会价值得以实现的主要环节。为了向旅游者提供更为优良的服务,充分实现景区讲解的社会效益,在“以人为本”的理念下推进景区旅游讲解的科学化、规范化,特编制《旅游景区讲解服务规范》。

旅游景区讲解服务规范

1 范围

本标准规定了旅游景区讲解服务的质量要求,提出了在讲解服务过程中遇到的若干问题的处理原则。

本标准适用于各类旅游景区在接待游客过程中提供的讲解服务。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件,仅注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件,其最新版本(包括所有的修改单)适用于本文件。

GB/T 15624.1 服务标准化工作指南 第1部分:总则

GB/T 15971 导游服务规范

GB/T 17775 旅游区(点)质量等级的划分与评定

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

旅游景区 tourist attraction

以旅游及其相关活动为主要功能之一的(或其经营项目一部分的)空间或地域。即:具有参观游览、休闲度假、游乐体验、康体健身等功能,具备相应旅游服务设施并提供相应旅游服务的独立管理区(或管理区的一部分)。

注:包括风景区、文博馆、寺庙观堂、旅游度假区、自然保护区、主题公园、森林公园、地质公园、游乐园、动物园、植物园,以及以工业、农业、经贸、科教、军事、体育、文化艺术等旅游为吸引内容的各类营业性和非营业性旅游活动区。

3.2

旅游景区讲解员 tourist attraction interpreter

受旅游景区委派或安排,为旅游团或旅游者提供讲解服务的专职人员和兼职人员。

4 旅游景区讲解员服务

4.1 旅游景区讲解员的基本素质要求

为保证旅游服务质量,讲解员应具备以下基本素质。

注:本标准对讲解员的基本素质的要求与 GB/T 15971 中导游人员的基本素质的要求是完全一致的。

4.1.1 思想品德

思想品德应符合:

- a) 时时注意维护国家和民族尊严;