

DB65

新疆维吾尔自治区地方标准

DB65/T 4694—2023

放心消费承诺工作指南 旅游景区

Guidelines to working with consumer assurance commitment—Tourist attractions

2023-XX-XX 发布

2023-XX-XX 实施



## 目 次

前言 .....	II
1 范围 .....	1
2 规范性引用文件 .....	1
3 术语和定义 .....	1
4 承诺内容 .....	1
5 承诺要求 .....	1
6 承诺程序及建档 .....	5
7 承诺单位的变更和退出 .....	5
附录 A（资料性） 放心消费旅游景区承诺申请表 .....	6

## 前 言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件由新疆维吾尔自治区市场监督管理局提出、归口并组织实施。

本文件起草单位：新疆维吾尔自治区标准化研究院、富蕴县市场监督管理局、阿勒泰地区质量与计量检测所。

本文件主要起草人：郭鑫、王崇伟、文红梅、米尔夏提江·麦合木提、阿力玛斯·吐尔逊、张莉、屠俊红、陈郁青、王萍、王晨孜孜、刘智学、帕力扎、黄龙新、董振、石佳玮。

本文件实施应用中的疑问，请咨询新疆维吾尔自治区标准化研究院。

对本文件的修改意见建议，请反馈至新疆维吾尔自治区市场监督管理局（乌鲁木齐市新华南路167号）、新疆维吾尔自治区标准化研究院（乌鲁木齐市河北东路188号）。

新疆维吾尔自治区市场监督管理局 联系电话：0991-2818750；传真：0991-2311250；邮编：830004

新疆维吾尔自治区标准化研究院 联系电话：0991-2817372；传真：0991-2817472；邮编：830011

# 放心消费承诺工作指南 旅游景区

## 1 范围

本文件提供了放心消费承诺旅游景区的术语和定义、承诺内容、承诺要求、承诺程序及建档、承诺单位的变更和退出的指导。

本文件适用于旅游景区放心消费承诺工作。

## 2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；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 10001.1 公共信息图形符号 第1部分：通用符号

GB/T 10001.2 公共信息图形符号 第2部分：旅游休闲符号

GB/T 16767 游乐园(场)服务质量

GB/T 16868 商品经营服务质量管理规范

GB/T 18973 旅游厕所质量要求与评定

GB/T 19095 生活垃圾分类标志

GB/T 26355—2010 旅游景区服务指南

DB65/T 4693—2023 放心消费承诺工作指南 通则

## 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**

能够满足游客参观游览、审美体验、休闲度假、康乐健身等主要旅游需求，具备相应的旅游设施并提供相应的旅游服务的独立管理区。

注：该管理区有统一的经营管理机构明确的地域范围。

[来源：GB/T 26355—2010, 3.1, 有修改]

## 4 承诺内容

放心消费旅游景区从旅游交通、服务场所、服务质量、交易价格、旅游安全、综合管理、投诉处理等七个方面进行承诺。

## 5 承诺要求

5.1 各级旅游行业主管部门、各级放心消费承诺主管部门（消费者权益保护工作部门联席会议办公室）会同相关部门、消费者权益保护组织或相关行业协会负责对放心消费承诺活动进行统一协调和指导。

5.2 属地县级（消费者权益保护工作部门联席会议办公室）会同相关部门、消费者权益保护组织或相关行业协会负责组织开展本地放心消费承诺活动。

5.3 承诺单位设置承诺活动的管理部门或安排专人负责。

5.4 参与承诺活动的旅游景区应符合 DB65/T 4693—2023 规定的基本要求，且近 2 年内无重特大侵害消费者权益事件、失信记录、重大安全责任事故。

5.5 旅游景区结合自身情况，除满足 DB65/T 4693—2023 中第 8 章规定的内容及要求外，宜按照表 1 所列内容及要求开展放心消费承诺活动。

表 1 旅游景区放心消费承诺内容及要求

序号	承诺内容	具体要求
1	旅游交通	可进入性良好。交通设施完善，进出便捷。具有旅游专线交通工具，交通工具宜选择新能源动力车，出租车出行服务要打表，增设租车服务
2		有与景观环境相配套的停车场（区），且管理完善，布局合理，场地平整坚实或水域畅通，标志规范、醒目
3		停车场（区）的面积与旅游景区正常时段客流量相适宜，在客流量高峰期，应有临时停车场（区）或具备相应的管理措施
4		景区内游览（参观）路线或航道布局合理、顺畅，有明确标识，指引标识牌布局合理，能够有效引导方向。主要展示区设有介绍说明牌、安全提示牌、环保提示牌等标识，标识应制作优良，图案直观明了，与景区主题风格相符
5		各种引导标识(包括导游全景图、导览图、标识牌、景物介绍牌等)、安全提示牌等内部标识齐全，造型有特色，与景观环境相协调，且符合GB/T 10001.1、GB/T 10001.2的相关要求。在重要节点等醒目位置设有导览图
6		标识牌和景物介绍牌设置合理，有中英文和符合地域特色的少数民族语言文字的名称标识和内容介绍，用词准确
7		★停车场应结合实际按需建设新能源动力车辆的充电设施
8	服务场所	停车场、售检票、入口区、游步道、交通通信、标识指引、游览和活动项目、餐饮、购物等设施的配备及管理应符合GB/T 26355—2010中第6章的规定，各项设施设备应符合国家关于环境保护的要求，不造成环境污染和其他公害，不破坏旅游资源
9		游客服务中心位置合理，规模适度，设施齐全，功能完善；咨询服务人员配备齐全，业务熟练，服务热情
10		游客公共休息设施布局合理，配备数量能满足需要
11		应设置文明旅游相关标牌或标语，在适宜场所设置电子信息大屏，弘扬楷模典范
12		环境整洁，无污水、污物，无乱建、乱堆、乱放现象，建筑物及各种设施设备无剥落、无污垢，空气清新、无异味
13		餐饮、购物场所卫生环境良好、秩序井然，经营者亮照经营
14		公共厕所布局合理，数量能满足需要，标识醒目规范，建筑造型与景观环境相协调，厕所内各设施及卫生管理标准符合GB/T 18973的规定
15		垃圾箱数量适宜、布局合理、放置地点适宜、放置点附近要有方便游客停靠休息的场所、标识明显应符合GB/T 19095的规定。造型美观，与环境相协调。垃圾分类收集，存放垃圾的设施设备场地清洁，无异味，有防蚊、蝇、虫、鼠等措施
16		垃圾清扫、清运及时，日产日清，对重点路段设置专人巡查保洁

表1 旅游景区放心消费承诺指标（续）

序号	承诺内容	具体要求
17	服务质量	建筑布局合理，建筑物体量、高度、色彩、造型与景观相协调。出入口主体建筑格调突出，并烘托景观及环境。周边建筑物与景观格调协调，或具有一定的缓冲区域
18		环境氛围优良，绿化覆盖率高，植物与景观配置得当，景观与环境美化措施多样，效果好
19		★设立家庭卫生间满足特殊游客群体的如厕需求，设立儿童厕位、专供残障人士使用的无障碍厕所，便于给婴幼儿更换尿布的操作台
20		景区内自营或承包餐饮、零售点出售的食品、用品等选择合格供应商，不出售假冒伪劣、“三无”产品，严格执行商品“三包”及相关规定，落实售后服务承诺
21		发挥模范带头作用，彰显新疆服务特色，持续提升“新疆是个好地方”品牌影响力
22		坚持“微笑迎宾、有问必答、有求必应”好客服务宗旨，为游客提供细致周到、热情规范的服务
23		员工衣装整洁、着工装、佩戴工牌上岗，精神面貌较好，站坐、行姿符合职业规范
24		停车场配备专门人员，提供车辆的疏导、检查和看管，指挥车辆合理停放，保证场内道路畅通
25		售、检票人员应提前到岗，做好准备工作，准时售、检票；售、检票时应细心、准确、迅速，耐心解答游客询问
26		对于走失的游客，积极通过广播或其他形式提供服务
27		配备讲解人员，落实导游服务质量标准，讲解员（导游员）普通话达标率100%。讲解员（导游员）人员名单应在景区公示
28		电瓶车、游船、索道缆车等景区内交通工具的运行要遵守安全规程，安全行驶，发生意外时，应有快速反应的救援服务
29		餐食、饮品以及餐厅的卫生应达到国家或行业标准
30		景区有预防黑导游等不良行为的提示并设立提示标识牌
31		景区内秩序良好，无强卖强买、尾随兜售、拉客宰客现象
32		景区内部分Wifi覆盖，有二维码可供扫描，提供的交通、游览、活动等信息全面，更新及时
33		为老、幼、病、残、孕等需要帮助特定人群提供特殊服务
34		根据景区特点，引入有文化特色、体验感、参与感强的项目，拓展教育、研学功能
35		建立缺陷商品召回制度或服务补救制度，对有缺陷的商品或服务及时采取召回措施或服务补救措施
36		★提供邮政、邮寄、邮政纪念等服务，服务热情、收费合理
37	交易价格	景区提供的商品和服务的质量应符合GB/T 16868的规定，无价格欺诈、以次充好、缺斤少两等行为，不在标价之外收取任何费用
38		景区所有收费项目价格均应在景区收费场所显著位置进行公示，公示的主要内容包括门票价格、停车场收费标准、营业时间、游乐须知、讲解服务收费标准、景区内的游览服务价格、优惠对象、优惠价格以及价格投诉举报电话等，主动接受社会监督，有条件的景区，应同时将景区门票价格在本景区的门户网站一并公示
39		景区全面落实对未成年人、军人、老年人、残疾人、教师和劳动模范等门票优惠政策
40		园中园门票及联票的实行公示，联票价格应低于各单项门票价格之和

表1 旅游景区放心消费承诺指标（续）

序号	承诺内容	具体要求
41	旅游安全	认真执行公安、应急管理、交通、市场监管、旅游等有关部门制定和颁布的安全法规，建立完善的安全保卫制度，工作全面落实
42		加强流量和秩序管控，通过实行实名制和分时段网络预约购票、限量有序入园等方式，减少人员近距离接触，防止短时间大量聚集
43		消防、防盗、救护、安全监控、交通、机电、游览、娱乐等设施设备齐全、完好，并有效运行，应定期检修，无超期服役现象，无安全隐患，标识齐全
44		应有健全的安全管理制度和操作规程。应有专门的管理机构和职责明确的专职人员、责任到人
45		景区有游乐园（场）的，应满足GB/T 16767规定的安全和服务要求，保持景区日常及高峰时期的良好游乐秩序
46		自然景观和文物古迹保护手段科学，措施到位，能有效预防自然和人为破坏，保持自然景观和文物古迹的真实性和完整性
47		具有潜在危险性的活动项目应有切实有效的防范及安全措施，应配有专职安全员
48		危险地段应设立明显警示标志并设有安全防护栏等防护设施，高峰期有专人看守，专业疏导
49		有游客流量控制系统、排队体系，应急缓冲区和疏散区应设置合理，方便游客疏散。紧急出口应标志明显、畅通无阻
50		安全标识有文字的要中英文明晰，只有标志的应规范、清晰、可识别，景区内如有危险或禁入区域应设立明显的警示标志，有物理隔离措施
51		景区内应配置医疗救护点或医务室，配备常用药品，应根据游览环境状况为游客提供必备的防护装备和器具
52		景区特种设备配备及管理要求应符合GB/T 26355—2010的规定
53		建立紧急救援机制，应配备满足需要的且经过专业培训的应急救援人员
54		有流量控制监测应急预案、突发事件处理预案、紧急救援和紧急医疗救助措施，并对突发事件处置、紧急救援等进行演练
55		应急处理能力强，事故处理及时、妥当，档案记录准确齐全
56		应在景区内人员密集处安装电子监控并进行实时录像，录像资料应至少保存3个月
57		管理人员配备的应急通讯设备保持通讯畅通。发现异常情况或突发事件时，应通过电子显示屏、短信、广播等途径，使用中英文及时向游客发布提示和引导信息
58		综合管理
59	旅游质量、宣传、安全、服务、投诉处理、统计等各项经营管理制度健全有效，上报准确及时，贯彻措施得力，定期监督检查，有完整的书面记录和总结	
60	培训机构、制度明确，人员、经费落实，业务培训全面，效果良好，上岗人员培训合格率达100%	
61	景区运营方对管理区域内提供的餐饮、住宿、休闲娱乐、购物服务，应承担管理职责	
62	反对食品浪费，加强对景区从业人员的教育培训，引导游客在旅游过程中节约饮食、绿色消费	

表1 旅游景区放心消费承诺指标（续）

序号	承诺内容	具体要求
63	综合管理	★具有独特的产品形象、良好的质量形象、鲜明的视觉形象和文明的员工形象，确立自身的品牌标志
64	投诉处理	设立投诉受理机构并配备专门人员，制定完善的受理和处理投诉制度，运行机制良好，能及时、妥善处理投诉，建立完整的投诉处理档案，保持三年以上的备查期
65		在景区售票处、网站、网页、公众号、微博、宣传材料、门票上公布景区监督投诉电话，并注明国家监督投诉电话12315、12345，设置游客意见箱、意见簿和投诉站
66		景区接到投诉后，应准确记录投诉人姓名、籍贯、投诉事由、联系方式、被投诉人的姓名、岗位名称或人员编号、投诉者出具的证据和资料、投诉者要求解决问题的具体要求
67		对待投诉人员要做到热情、耐心，并能冷静地倾听游客的陈述，详细做好笔录。避免和游客发生争执
68		发生消费争议时，主动与游客协商和解；游客投诉宜在7个工作日内处理完毕，游客合法合理投诉办结率应达100%
69		对于现场投诉，应迅速调查核实情况，受理投诉事件，如能够现场解决的，应及时解决；若受理者不能解决的，应及时上报相应的责任人处理，并在7个工作日内及时将处理结果告知投诉者
70		对于事后接到的投诉材料，应尽快查清投诉的基本事实、证据和相关责任人有无过失等情况，并在收到之日起10个工作日内将处理结果告知投诉者
71		投诉受理机构应对投诉意见建立专门的档案资料，定期做好游客投诉意见分类统计和分析研究工作，对于游客投诉较为集中的服务环节或当事人，应有相应的整改措施和奖惩处理
72		积极配合文旅、市场监管等部门监督检查和处理投诉

注：标“★”的为推荐项，无标记的为必备项。

## 6 承诺程序及建档

- 6.1 承诺程序按照 DB65/T 4693—2023 中第 9 章的规定执行。
- 6.2 《放心消费旅游景区承诺申请表》见附录 A。
- 6.3 《放心消费承诺旅游景区承诺书》应符合 DB65/T 4693—2023 中附录 D 的要求。
- 6.4 放心消费承诺旅游景区可建立的档案包括但不限于：
- 营业执照复印件；
  - 申报资料；
  - 培育督导台账；
  - 动态管理台账等。

## 7 承诺单位的变更和退出

应符合 DB65/T 4693—2023 中第 10 章的规定。

附 录 A  
(资料性)  
放心消费旅游景区承诺申请表

放心消费旅游景区承诺申请表见表A.1。

表 A.1 放心消费旅游景区承诺申请表

承诺单位名称			
统一社会信用代码			
门店名称			
经营场所地址		_____省_____市_____县(区)_____ (详细地址)	
网店名称		所属平台	
网店链接			
负责人		联系电话	
联系人		手机号码	
是否连续承诺		连续承诺次数	
		□是 □否	
承诺事项及具体内容	品质保证	不提供假冒伪劣商品, 不提供“三无”产品, 不提供不合格商品, 不提供来源不明商品, 不提供过期商品, 不提供缺陷商品, 不提供侵犯知识产权商品	
	诚信保证	不作虚假宣传, 不搞低价诱导; 恪守服务承诺, 履行合同约定; 明码实价, 明白消费; 守法经营, 诚信待客	
	维权保证	履行保护消费者权益第一责任, 提供便捷售后服务, 高效处理消费纠纷, 承担先行赔付和首问责任	
其他承诺事项及具体内容			
<p>本单位郑重声明</p> <p>1. 自愿申请参与“放心消费承诺”活动, 遵守承诺, 愿意接受相关部门, 消费者权益保护组织、社会各界和广大消费者监督。</p> <p>2. 主体资格合法。具备合法经营主体资格, 取得法律、法规规定的各项行政许可, 并依法领取相关证、照及其它证明文件。</p> <p>3. 所提交材料真实、准确, 如有虚假, 本单位愿意按活动规则接受处理, 并依法承担相应责任。</p> <p>4. 近两年未被列入经营异常名录或者严重违法企业名单, 未被列入政府部门其他失信“黑名单”。</p> <p style="text-align: right;">申请单位(盖章): 申请日期: _____年____月____日</p>			
受理单位意见		(盖章)  _____年____月____日	