

河南省文化和旅游厅

河南省文化和旅游厅 关于印发河南省旅游景区服务规范指引的 通知

各省辖市、济源示范区、航空港区文化广电和旅游局：

为深入贯彻《国务院办公厅关于进一步加强旅游市场综合监管的通知》《文化和旅游部关于加强旅游服务质量监管 提升旅游服务质量的指导意见》等文件要求，夯实旅游服务质量基础，全面提升我省旅游景区服务质量与管理水平，现将《河南省旅游景区服务规范指引》印发给你们，请各地结合实际，认真抓好贯彻落实。



河南省旅游景区服务规范指引

目 录

1. 范围	1
2. 规范性引用文件	2
3. 术语和定义	3
4. 基本要求	4
5. 员工要求	4
6. 票务服务	5
7. 解说服务	7
8. 交通服务	8
9. 旅游休闲服务	11
10. 设施配套服务	11
11. 应急服务	15
12. 卫生服务	18
13. 安全服务	19

1. 范围

本文件规定了旅游景区服务的基本要求、员工要求及票务服务、解说服务、交通服务、项目服务、设施配套服务、应急服务、卫生服务、安全服务等提升景区服务质量方面的具体要求。

本文件适用于河南省各类旅游景区的服务质量管理。

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 13495.1 消防安全标志 第1部分：标志

GB 3095 环境空气质量标准

GB 31654 食品安全国家标准 餐饮服务通用卫生规范

GB 37487 公共场所卫生管理规范

GB 37488 公共场所卫生指标及限值要求

GB 5768.2 道路交通标志和标线 第2部分 道路交通标志

GB/T10001.1 公共信息图形符号 第1部分：通用符号

GB/T10001.2 公共信息图形符号 第2部分：旅游休闲符号

GB/T10001.3 公共信息图形符号 第3部分：客运与货运符号

GB/T10001.9 公共信息图形符号 第9部分：无障碍设施符号

GB/T 15971 导游服务规范

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 17775 旅游景区质量等级划分

GB/T 19095 生活垃圾分类标志

GB/T 26356 旅游购物场所服务质量要求

3. 术语和定义

3.1 旅游景区

以满足旅游者出游目的为主要功能（包括游览、餐饮、购物、住宿、娱乐、文化、商务等），并具备相应的旅游服务设施，提供相应旅游服务的独立管理区。

3.2 旅游演艺

在旅游景区及相关空间内，以室内场景、室外自然或模拟的山水景观为演出场所，为游客提供具有一定观赏性和娱乐性的各类演艺产品。

3.3 景区服务

旅游景区利用设施、设备、自然环境、人文环境、消费环境和产品，向游客提供各种服务。

4. 基本要求

4.1 景区应符合卫生、环境保护、安全等有关规定与要求，取得当地政府要求的相关证照。在建设和运营过程中，应遵循可持续发展原则，贯彻绿色低碳发展导向，积极采用节能环保技术与设施，实现资源高效利用。

4.2 景区应制定符合景区特色和满足游客需求的质量方针和质量目标，有效组织实施，并在各项服务与管理中融入社会主义核心价值观，弘扬爱国主义、集体主义精神，倡导诚信守法，营造积极健康的文化氛围。

4.3 旅游质量、旅游安全、旅游统计等各项经营管理制度健全有效，贯彻措施得力。景区应坚持诚信经营，明码标价，杜绝虚假宣传，切实维护游客合法权益。

4.4 服务程序、服务规范、服务监督、员工手册等服务管理规章制度应完整规范，并在服务过程中注重引导游客文明旅游、厉行节约、践行绿色消费，增强员工文明服务意识和责任感。

4.5 合理利用景区资源，开展健康、有益的游览和文化娱乐活动，普及历史、文化和科学知识，突出河南地方文化特色。积极传播生态文明理念，倡导简约适度、绿色低碳生活方式，推动形成文明、节约、可持续的旅游发展模式。

5. 员工要求

5.1 道德纪律

5.1.1 应遵守服务人员守则、规章制度和劳动纪律。

5.1.2 应明确本岗位的服务程序和相关知识，持证上岗。

5.1.3 应尊重游客民族风俗习惯、宗教信仰。

5.2 仪表举止

5.2.1 员工工作期间应保持整洁、得体的仪容仪表，穿着统一的工作服，佩戴工作牌。

5.2.2 在岗服务人员应主动提供服务，服务中表情自然，举止文明大方，言行规范。

5.3 服务语言

5.3.1 服务人员应使用普通话，应掌握简单手语和至少一门外语的日常用语。

5.3.2 应使用服务敬语，服务语言清晰准确。

6. 票务服务

6.1 门票价格

6.1.1 景区门票和相关服务价格实行政府指导价或政府定价和市场调节价。利用公共资源建设的景区门票，以及景区内具有垄断服务性质的交通运输服务价格实行政府指导价。非利用公共资源建设的景区门票和相关服务价格，实行市场调节价。

6.1.2 景区应在售票处及官方网站等显著位置，明确公示门票价格及各类优惠政策，包括对儿童、学生、老年人、残疾人等特殊群体的优惠幅度和适用条件，不得随意涨价或设置不合理的收费项目，确保游客能够清晰了解门票信息。

6.1.3 景区内的游览项目因故暂停向游客开放或者停止服务的，应及时通过线上线下官方渠道向游客公示。

6.2 售票服务

6.2.1 景区应提供线上和线下购票渠道。现场购票支持现金、刷卡以及手机支付等方式。

6.2.2 应在售票处醒目位置和线上平台对票务信息进行公示，公示内容包括景区门票价格、另行收费项目的价格、收费管理规定、套票和年票优惠信息、景区门票使用说明等。

6.2.3 根据游客流量设置相应数量的购票窗口，对需要帮助的特殊人群提供门票预约服务，设置专门的购票窗口或优先购票窗口。

6.2.4 制定明确合理的门票退改签政策，并在售票时向游客告知。

6.3 验票服务

6.3.1 提供便捷的检票服务，支持纸质门票、电子门票、身份证、电子身份证、港澳通行证、护照、二维码等方式验票。

6.3.2 应合理设置验票入口、出口，旅游旺季时宜分设散客、团体入口。

6.3.3 对老、幼、病、残、孕等需要帮助的特殊游客，宜有专门通道或服务程序和措施。

7. 解说服务

7.1 人工讲解服务

7.1.1 景区应建立符合 GB/T15971 规定素质要求的专职讲解员队伍，人数及语种能够满足景区游客需求。

7.1.2 应根据游客的不同需求提供相应的解说服务方案。讲解员讲解应真实、准确、生动，讲解员应熟知景区历史文化、风土人情和当地主要旅游资源等相关信息，能正确回答游客提出的相关问题。

7.1.3 讲解员应严格按照既定的游览线路和内容进行讲解服务，确保解说时间符合服务要求。若因景区人流量过大等不可控因素导致无法到达讲解目的地，讲解员需提前向游客说明情况，并在征得游客同意后方可结束服务。未经游客同意，不得擅自减少讲解内容或提前结束服务。

7.1.4 景区应建立外部导游员讲解管理制度，规范外部导游员解说服务管理。导游员讲解应佩戴导游证，按照旅行社派团任务开展解说服务。

7.2 电子语音讲解服务

7.2.1 电子语音讲解设备应配备多种语言版本，满足不同国家和地区的游客需求。

7.2.2 语音讲解设备或电子自助讲解服务应操作简便，性能良好，语音清晰，内容丰富准确，涵盖景区的主要景点和游览信息。

7.2.3 景区可通过微信、二维码、公众号、景点感应设备等，为游客提供电子自助讲解服务。

7.2.4 电子解说设备的租赁地点以及归还地点应标志醒目、指示明确。应有详细、明确的电子解说设备的使用须知和操作指南。

7.3 讲解内容要求

7.3.1 景区应建立规范的讲解词编审与更新机制，确保所有讲解内容（包括人工讲解与电子语音讲解）的真实性、准确性、科学性与规范性。

7.3.2 讲解内容应积极弘扬社会主义核心价值观，传播中华优秀传统文化、革命文化和社会主义先进文化，突出河南地方特色，增强游客的文化认同与民族自豪感。

7.3.3 讲解词应内容翔实、结构清晰、重点突出、寓教于乐，并可根据不同游客群体（如学生、专家学者、普通游客等）提供差异化的讲解版本。

7.3.4 讲解内容中应有机融入生态文明理念与绿色低碳发展知识，倡导爱护资源、保护环境、文明旅游，引导游客在游览过程中践行节约和绿色消费。

7.3.5 严禁编造野史、传播虚假信息和低俗内容，确保讲解内容健康、向上，营造风清气正的游览氛围。

8. 交通服务

8.1 外部交通服务

8.1.1 通往景区的主要干道上应设置充足的外围引导标识，内容准确规范，符合 GB5768.2《道路交通标志和标线 第2部分：道路交通标志》的有关规定。

8.1.2 景区外部和入口处应设专人指挥，规范出租车、公交车等交通车辆的行驶路线和停靠点，确保车辆有序停靠，避免乱停乱放。

8.1.3 景区外部应设专人巡逻，及时查处违规摊贩，保持景区周边环境整洁有序。

8.2 停车场服务

8.2.1 应建有规模适度、满足景区内游客接待量需求的停车场地。停车场建设应符合绿色、生态环保的设计要求，并设有高峰期间备用停车场。

8.2.2 停车场应划分大车停车区和小车停车区，实行分区编号管理，且通过导航地图能顺利到达各分区停车场。

8.2.3 应在醒目位置明示停车场开放时间、车辆停放规定等，收费停车场还应明示收费依据、收费标准。

8.2.4 停车场应设立明显的停车线和停车标志，引导标志标识醒目、准确、直观，视觉效果好。

8.2.5 应设有新能源汽车充电设施。

8.2.6 应有专人负责车辆的疏导，指挥车辆合理停放，保证场内道路畅通。

8.3 内部交通服务

8.3.1 景区内部交通应实现人车分流，确保游客安全与交通顺畅。

8.3.2 景区内提供的交通服务项目，如观光车等，应科学规划交通线路与站点布局，确保交通服务的便捷性与高效性。

8.3.3 观光车、缆车、索道等内部交通工具应数量充足，交通服务设施应整洁、完好。

8.3.4 内部交通服务应提供多样化的购票渠道，如线上购票、自助售票机等，确保购票过程便捷高效，减少游客排队时间。

8.3.5 在小交通站点设置清晰的排队标识与引导设施，合理规划排队区域。安排专人负责现场管理，及时处理违规插队行为，确保排队秩序良好。

8.3.6 应在显著位置公示内部交通的起止时间、站点信息、发车频次，以及紧急救援、咨询、投诉电话等信息，确保游客能够清晰了解服务信息。

8.4 游步道设施和服务

8.4.1 景区内游步道设计合理，无安全隐患，危险路段有保障游客安全的护栏及警示牌。

8.4.2 游步道沿途重要路口各种指示标识清晰、准确，并显示所在位置。距离较远的，宜有至目的地的里程数和行走时间提示。

8.4.3 游步道沿途设置数量充足的休息设施、避雨场所和无障碍设施。

8.4.4 游步道路面和沿途设施应定期检查维护，确保能正常使用，状态良好。

9. 旅游休闲服务

9.1 应结合景区实际情况，提供内容丰富、文明、健康且富有文化内涵的室外或室内休闲项目，涵盖但不限于休闲养生、古都文化、红色教育、研学等多个领域。

9.2 应为老人、儿童等特殊人群设置相应的活动区域及配备适宜的游乐设施。

9.3 可依据当地独特的节庆和风俗，举办主题鲜明、形式多样、品质上乘的旅游演艺活动。

10. 设施配套服务

10.1 游客中心服务

10.1.1 游客中心应位于景区入口或核心区域，交通便利，标识醒目，建筑风格与景区环境相协调。

10.1.2 内部功能分区清晰，应设置咨询台、休息区、票务服务、资料取阅区、投诉受理处等功能区域，并提供免费W-Fi、手机充电、饮用水等便民服务。

10.1.3 应提供全面准确的咨询服务，内容包括景区介绍、游览线路、活动预告、天气交通、周边设施等，并提供至少一种外语服务。

10.1.4 应提供导游全景图、导览折页等免费资料，资料内容翔实、更新及时，印刷质量良好。

10.1.5 工作人员应熟悉业务，着装统一，佩戴工牌，主动服务，用语文明规范，能够高效处理游客问询与投诉。

10.1.6 环境应保持整洁、明亮、通风良好，设施设备维护得当，为游客营造舒适、专业的服务体验。

10.2 指示标识服务

10.2.1 景区的导游全景图、导览图、指路标识牌等准确易读，至少有 1 种外语对照，符合 GB/T10001 及相关标识规范。

10.2.2 指示标识系统配置充足，景点与景点、景点与重大服务设施之间的导视系统具有良好的连续性。

10.2.3 标识标牌维护保养良好，并与景观相协调。

10.2.4 在不同标识标牌上呈现的同一信息的图形符号、文字等保持一致。

10.3 休息设施服务

10.3.1 应在核心景点、游步道沿途、游客候车区域等设置数量充足的休息设施。提供长椅、石凳、遮阳伞、凉亭等多种类型的休息设施，满足不同场景需求。

10.3.2 游客休息设施应与景区环境相协调，具有对景点衬托的效果。

10.3.3 休息区域附近应设置垃圾桶、饮水设施等配套设施提升游客体验。

10.3.4 休息设施应定期维护、及时修缮，做到无破损、无剥落、无安全隐患等。

10.4 餐饮服务

10.4.1 景区内餐厅、小吃店等餐饮服务设施应布局合理，造型与环境相协调。

10.4.2 景区餐饮服务应以河南地方特色为核心，同时提供种类丰富的菜品和服务，满足不同背景游客的饮食需求。通过菜品设计、服务形式和文化展示，展现河南饮食文化。

10.4.3 餐饮服务单位应做到诚信待客、明码标价、质价相称、公平合理，为游客提供相关有效消费凭证，杜绝任何形式的欺客、宰客行为，保障游客的合法权益。

10.4.4 餐厅及餐饮设施环境应保持整洁、卫生设施完备。餐具、饮具、台布、餐巾、面巾等应符合 GB31654 要求。

10.4.5 食品的加工、制作和存储应严格遵循食品安全标准，做到生熟分开。严禁使用过期、变质的原料进行食品加工。

10.4.6 倡导文明旅游，鼓励游客践行“光盘行动”“拒绝野味”等理念，提倡简餐分餐，减少餐饮浪费和食物垃圾，营造绿色环保的旅游环境。

10.4.7 餐饮服务人员应严格遵守卫生工作制度，执行岗位卫生工作程序，注意个人卫生，并每年接受体检。

10.5 购物服务

10.5.1 购物场所应统一规划，实行定点经营，容量应与游客需求相适应，场所造型、色彩、材质与环境相协调。

10.5.2 旅游商品应种类丰富，突出河南地方特色和景区文化内涵，同时注重创新与创意设计，提升商品的文化价值

和吸引力。

10.5.3 商品经营服务应符合 GB/T16868 规定。经营者应诚信经营，不应尾随兜售、强买强卖。旅游商品货真价实、明码标价。

10.5.4 景区应提供邮寄或托运服务，提供携带和运输便利的购物服务。

10.5.5 旅游商品销售人员服务态度热情主动、诚实守信，主动向游客介绍景区特色商品。

10.6 住宿服务

10.6.1 景区内或由景区统一管理的住宿设施（包括酒店、民宿等）应布局合理，建筑风格与体量应与周边自然和文化景观相协调。

10.6.2 住宿设施应符合国家及地方现行的消防、安全、卫生与环保规定，取得相关经营资质，并建立完善的安全应急预案。

10.6.3 客房内部应整洁舒适，设施设备完好有效，通风采光良好。床品、卫浴用具等应一客一换，并严格消毒，符合卫生标准。

10.6.4 住宿服务宜融入河南地方文化特色，在室内装饰、服务体验等方面展现独特文化氛围，为游客提供深度的文化住宿体验。

10.6.5 应倡导绿色低碳运营，鼓励游客参与节能环保活动（如减少床品换洗、节约用水用电等），并提供相应提示与便利。布草洗涤、垃圾处理等应符合环保要求。

10.6.6 前台接待人员应 24 小时提供服务，服务流程规范，办理入住与退房手续高效。应提供行李寄存、叫醒服务、旅游咨询等配套服务。

10.6.7 应明码标价，诚信经营，充分尊重游客隐私，为游客提供安静、安全、私密的休息环境。

10.7 医疗服务

10.7.1 景区应设立医疗站（点），并配备具有执业资质的医务人员，确保能为游客提供基本医疗救助、伤病员转诊服务。

10.7.2 医疗站（点）应位置合理、标志醒目，配备必要的急救药品、器械（如担架、氧气袋、心脏除颤仪等）和通讯设备，并保持良好状态。

10.7.3 应建立与周边医院或 120 急救中心的高效联动机制，明确急救车辆进出景区的路线与对接流程，确保急危重病人能得到及时转运与专业救治。

10.7.4 景区工作人员，特别是安保、导游及接待人员，应接受急救技能培训，掌握心肺复苏、创伤包扎、中暑及常见急症处理等基本知识，能够在医护人员到达前进行先期处置。

10.7.5 应在景区导览图上明确标注医疗站（点）位置，并通过游客中心、票务窗口等向游客公布急救电话和医疗服务信息。

11. 应急服务

11.1 应急预案

应制定一套完善的安全应急预案，涵盖高温、降雨等自然灾害，以及旅游高峰期突发事件的应对措施。应定期组织安全培训和应急演练，确保在突发情况下能够迅速、有效地进行应对和救援。

11.2 高温应急服务

11.2.1 景区主要景点、游步道沿途应合理配置遮阳亭、遮阳伞等设施，为游客提供避暑休息场所。遮阳设施应定期维护，确保其稳固性和遮阳效果。

11.2.2 在游客中心、主要休息区等位置配备防暑降温饮品，如凉茶、绿豆汤等，提供必要的防暑药品，如藿香正气水、风油精等。

11.2.3 景区应建立完善的高温信息发布机制，通过景区大屏、官方网站、微信公众号等多种渠道，及时发布高温预警信息和安全提示，提醒游客注意防暑降温，合理安排行程。

11.2.4 定期对景区工作人员进行高温应急知识培训，提高其应对高温中暑等突发情况的能力，并组织开展应急演练，确保在紧急情况下能够迅速、有效地实施救援。

11.3 强降雨应急服务

11.3.1 景区应建立完善的降雨信息发布机制，通过景区大屏、广播、官方网站、微信公众号、短信平台等多种渠道，及时向游客发布降雨预警信息和安全提示。信息内容应包括

但不限于降雨强度、预计持续时间、安全注意事项等，确保游客能够提前做好防范准备。

11.3.2 降雨期间，景区应迅速开放所有应急避雨场地，并通过广播、工作人员引导等方式，组织游客前往安全区域避雨。避雨场地应设置明显的指示标志，确保游客能够快速、安全地到达。

11.3.3 景区应为滞留游客提供基础的应急服务，如热水、姜茶、一次性雨衣、雨伞租赁等。

11.3.4 景区应严格遵守价格管理规定，不得因强降雨天气借机提高避雨设施（如雨伞、雨衣）的租赁或销售价格。所有商品和服务应明码标价，确保价格公平合理，杜绝任何形式的价格欺诈行为。

11.3.5 对于因暴雨导致未能完成游览的游客，景区应主动提供票务服务，并在游客中心、主要出入口等位置设置专门的处理窗口，简化流程，确保游客能够快速办理相关手续。

11.4 旅游高峰期突发事件应急服务

11.4.1 景区应建立旅游高峰期应急指挥体系，并制定涵盖大客流、设备故障、安全事故等的综合应急预案。

11.4.2 景区应建立客流实时监测系统，实施三级预警机制（如黄、橙、红）。通过多种渠道发布预警信息和疏导公告，必要时采取限流、分段放行或暂停入园等措施。

11.4.3 事件发生后，景区应迅速启动应急响应。立即疏导聚集人群、高效广播发布指引、快速救援受伤或患病游客，并第一时间联系外部专业救援力量。

11.4.4 事件得到控制后，应尽快清理现场，恢复景区正常运营秩序，并妥善处理受伤游客的救治、安抚、家属接待及保险理赔事宜。

11.4.5 事件处置结束后，应及时做好善后工作，并全面总结评估，修订完善应急预案，持续提升应急服务能力。

11.5 应急避难场所

11.5.1 景区应根据自身地质条件、环境特点和游客容量，科学规划、建设标识醒目的应急避难场所。场所应选择在空旷、平坦、地质结构稳定、远离危险源的区域。

11.5.2 避难场所应配备基本应急物资，如应急照明、应急广播、消防器材、基本医疗用品、饮用水和食品等，并建立台账，定期检查、维护和更新。

11.5.3 应设置清晰、连续的指示标识系统，引导游客在紧急情况下能够快速、安全地抵达最近的避难场所。

11.5.4 景区应制定详细的避难场所启用与管理预案，明确各类突发事件下的启用条件、指挥人员、疏导路线和保障措施。定期组织应急疏散演练，确保工作人员熟悉流程，能够有效引导游客。

11.5.5 避难场所应纳入景区统一的应急广播和通讯覆盖范围，确保在紧急情况下能及时向避难游客发布权威信息和指令。

12. 卫生服务

12.1 旅游厕所

12.1.1 旅游厕所应布局合理、数量充足,标志醒目规范,建筑造型与景观相协调。

12.1.2 应有足够厕位,男女厕位比例合理。宜设立无障碍厕位、家庭卫生间,并安装标准的无障碍扶手等设施。

12.1.3 应配备完好的水冲、盥洗和通风设备等。

12.1.4 配备专人服务,保证室内整洁、无异味,洁具洁净、无污垢、无堵塞,清洁工具摆放整齐、不外露。

12.1.5 等级旅游厕所的服务管理应符合 GB/T 18973 相应等级的规定。

12.2 垃圾处理

12.2.1 景区应建立完善的垃圾管理制度,明确垃圾收集、分类、运输、处理的流程和责任分工,管理到位。

12.2.2 垃圾桶/箱分类设置、布局合理、数量充足、造型美观且与环境相协调。

12.2.3 垃圾清扫、清运应及时,日产日清,做到遮盖或封闭清运。

12.2.4 存放垃圾的设施设备和场地应保持清洁,无异味,有防蚊、蝇、虫、鼠等措施。

12.2.5 倡导垃圾分类,增强游客的垃圾分类意识,促进景区的环保和可持续发展。

12.3 卫生环境

12.3.1 景区可视范围内无乱堆、乱放、乱建现象，无污水、无积水，建筑物设施设备无损坏无剥落，空气清新、无异味。

12.3.2 游览道路地面无污渍、无废弃物，设施设备外观无乱贴乱画现象，标识牌无污迹、无积尘。

12.3.3 施工场地应有遮挡物，地面无建筑垃圾、无污染物。

12.3.4 景区水域周边无废弃物，水面无漂浮物，水底无积存垃圾。

13. 安全服务

13.1 安全评估

景区开放前须经过安全评估，并定期开展安全风险排查，识别潜在隐患，制定相应防范措施。对地质灾害易发区、高风险游览项目、大客流聚集区域等应进行重点监控和动态评估，确保设施设备运行安全、防护措施到位。安全评估结果应作为景区管理决策的重要依据，并及时向相关部门报备。

13.2 安全管理

13.2.1 景区应建立健全安全管理制度，明确各部门和工作人员在安全管理方面的职责和权限，落实安全生产责任制。

13.2.2 应落实流动巡查人员，职责明确，建立应急救援体系。

13.2.3 针对山水型景区应建立应急救援队伍，配备专业

救援设备和通信工具，定期开展水上搜救、山地救援等专项训练，提升应对复杂地形和极端天气的处置能力。

13.3 设施设备安全

13.3.1 配备完善的安全设施设备，如消防设施、安全防护栏杆、警示标识、医疗救援设备等，确保设施设备完好有效。

13.3.2 大型游乐设施项目运营前应按规定通过检测；在运营过程中，按规定进行年检和例行检修，并且有详细的检修和运行记录。

13.3.3 加强景区内观光电梯等特种设备的安全管理，严格遵守操作规程，定期进行安全检测和评估，确保游客使用安全。

13.3.4 定期对景区内的安全设施设备进行全面检查和维护，发现问题及时修复或更换，消除安全隐患。

13.3.5 景区内小型游乐设备、魔毯等新兴项目在运营前应由第三方出具安全评估报告，并在运营中定期检测，确保安全。

