ICS 03.120.20
A 00

RB

中华人民共和国认证认可行业标准

RB/T 312—2017

旅游自然景区服务认证要求

Requirements for service certification of tourist natural scenic area

2017-11-27 发布　　2018-06-01 实施

中国国家认证认可监督管理委员会　发布

手机真伪防伪码至13720082315
网站www.cnhw315.com
电话4006982315
刮涂层 查真伪

目　　次

前言 …… Ⅰ
引言 …… Ⅱ
1　范围 …… 1
2　规范性引用文件 …… 1
3　术语和定义 …… 1
4　服务要求 …… 2
4.1　停车服务 …… 2
4.2　入口服务 …… 3
4.3　游客中心服务 …… 4
4.4　景区内服务 …… 5
4.5　无障碍服务 …… 8
5　管理要求 …… 8
5.1　通用要求 …… 8
5.2　特定要求 …… 8
6　服务认证评价 …… 10
6.1　认证准则 …… 10
6.2　认证模式 …… 11
6.3　认证结果 …… 12
附录A（规范性附录）　旅游景区服务要求测评工具 …… 13
附录B（规范性附录）　旅游景区管理要求审核工具 …… 21

前　言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由国家认证认可监督管理委员会提出并归口。

本标准起草单位：上海质量管理科学研究院、上海质量体系审核中心、上海贝恒检测技术有限公司、中国商业联合会职业经理人研究委员会、中军联合（北京）认证有限公司、上海市商务委员会、上海市旅游行业协会旅游景点分会、青岛崂山旅游集团有限公司、绵阳七曲山旅游开发有限公司、上海春秋国际旅行社（集团）有限公司。

本标准主要起草人：金国强、陈华、周戟、郭洪涛、王勤志、刘艳玲、张博嵛、陈征洪、董晓冬、罗华英、郭笑婕、杨庆华、戴衍华、梁勇、刘蕾、陈志明。

引　言

随着人民生活水平的进一步提高，对于旅游的需求进一步增大，旅游业已经成为我国国民经济中的举足轻重的产业。而从长期来看，旅游业在未来一段时期内仍然是一个高速发展的行业，这就对旅游景区服务的进一步提质增效提出了新的挑战，需要向广大游客和社会传递其服务优势和服务能力发展的信息，就此逐步形成了对其开展服务认证的市场需求。

本标准旨在为认证机构提供旅游景区服务认证要求及其准则和方法。运用服务蓝图(SB)技术和服务接触理论甄别并确定了旅游景区服务特性要求及其过程管理要求，其中第4章给出的服务要求(即服务特性要求)，包括：停车服务、入口服务、游客中心服务、景区内服务和无障碍服务等内容，第5章给出的管理要求，包括：通用要求和特定要求两部分。本标准第6章给出了认证评价要求，包括：认证准则、认证模式和认证结果，其中认证准则中引入了服务特性的测评采用直接判断法和李克特5点式量表相结合的定量评价方法，管理的审核引入了定性成熟度评价方法，以保障认证结果有效性和可靠性，促进其社会采信水平。

旅游自然景区服务认证要求

1 范围

本标准规定了旅游自然景区服务认证的规范性要求，包括服务要求、管理要求和服务认证评价等内容。

本标准适用于认证机构实施旅游自然景区服务认证活动，也适用于旅游自然景区组织规范其服务活动，或寻求组织的相关方（如行业协会）对其符合性的确认。

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 5768.2 道路交通标志和标线 第2部分：道路交通标志

GB 8408 游艺机和游乐设施安全

GB/T 10001.9 标志用公共信息图形符号 第9部分：无障碍设施符号

GB/T 14308 旅游饭店星级的划分与评定

GB/T 15566.9 公共信息导向系统 设置原则与要求 第9部分：旅游景区

GB/T 15566.11 公共信息导向系统 设置原则与要求 第11部分：机动车停车场

GB/T 16766—2010 旅游业基础术语

GB/T 18973 旅游厕所质量等级的划分与评定

GB/T 19001 质量管理体系 要求

GB/T 19004—2011 追求组织的持续成功 质量管理方法

GB 19402 客运地面缆车安全要求

GB/T 24001 环境管理体系 要求及使用指南

GB/T 26354—2010 旅游信息咨询中心设置与服务规范

GB/T 26355—2010 旅游景区服务指南

GB/T 26356 旅游购物场所服务质量要求

GB/T 26358—2010 旅游度假区等级划分

GB/T 27936—2011 出版物发行术语

LB/T 034 景区最大承载量核定导则

RB/T 314—2017 合格评定 服务认证模式选择与应用指南

3 术语和定义

GB/T 16766—2010 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

旅游自然景区 tourist natural scenic area

以大自然的山川、河湖、海洋、森林、草原、荒漠等地质地貌及生物系统为景观的旅游景区（以下简称“景区”或“旅游景区”）。

如有需要，请通过如下方式联系本机构索取相关认证依据（标准）全文。

电话：0571-85067843

邮箱：wangxin@gac.org.cn