

四川政报

四川省人民政府办公厅 关于转发《四川省旅游区服务管理达标 试行办法》的通知

一九九五年十一月二十三日 川办发〔1995〕133号

省旅游局提出的《四川省旅游区服务管理达标试行办法》已经省政府同意,现转发给你们,请认真贯彻执行。

四川省旅游区服务管理达标试行办法

第一章 总 则

第一条 为了强化旅游区的服务管理,落

实旅游区目标管理责任制,提高旅游服务质量,促进全省旅游业的发展,特制定本办法。

第二条 本办法依据国务院及有关部门对

旅游区服务管理的有关规定制定。开展旅游区服务管理达标工作,要坚持高标准、严要求、注重质量、讲求实效的原则,严格按照各级政府审批的旅游发展总体规划和管理目标实施。

第三条 适用范围:开展旅游经营活动,年接待国际国内游客 10 万人次以上的风景区、旅游度假区等各类旅游区。

第四条 旅游区服务管理达标考核实行等级标准,分为“四川省旅游区服务管理达标优秀单位”和“四川省旅游区服务管理达标单位”。

第五条 本办法由四川省旅游局组织实施,省建委、省工商局、省公安厅、省卫生厅、省交通厅按行业管理职责分工负责,共同搞好督促、检查、考核工作。

第二章 旅游区卫生

第六条 持证经营及指标规定:

一、从业人员健康体检,执证上岗率 100%。

二、公共场所卫生许可证,食品卫生许可证及二次供水生活饮用水许可证亮证率 100%。

三、从业人员卫生知识及法规培训率 100%。

四、从业人员患有“六病”者(痢疾、伤寒、病毒性肝炎、化脓性或渗出性皮肤病以及其它有碍公共卫生的疾病)调离率 100%。

五、卫生管理机构、制度健全,卫生档案资料齐全。

第七条 食品卫生:

一、餐厅、厨房、库房布局合理,无交叉污染。厨房须有抽烟排尘设施,食品加工间有相应的卫生设施和防尘防蝇防鼠设备。

二、生熟食品的储藏及用具要分开,做到分类分架、离地离墙。

三、设置清洗餐具“三池”(指:一洗、二清、三消毒),餐具保洁柜,食具的消毒保洁监测合格率 85%。

四、各类食品监测合格率 85%,严禁有毒有害受污染及腐变食品出售。

五、食品从业人员穿戴整洁衣帽,保持良好个人卫生。

第八条 旅游区住宿及公共场所卫生:

一、旅游区相关的住宿公共卫生用品、用具消毒效果监测合格率 70%。

二、客房用品卫生。床上用品必须一客一换,洗浴设备符合卫生要求,有条件的地方应提倡使用一次性拖鞋。

三、公共场所消毒设备运转正常,消毒措施落实。

四、娱乐场所通风及卫生状况良好,空气无异味。

五、旅店、文化娱乐场所和理发美容店卫生监测结果应符合《旅店业卫生标准》、《文化娱乐场所卫生标准》和《理发店美容店卫生标准》。

第九条 旅游区垃圾处理及卫生:

一、游览区清洁卫生,无陈旧垃圾,建立保洁责任制并有检查制度。

二、垃圾箱(筐)设置合理,妥善处理好垃圾,防止对环境污染。

三、旅游区内生产和生活污水不得明沟排放,污水要进行无害化处理。

第十条 公共厕所卫生:

一、厕所设置合理,水冲式厕所达 50%。

二、厕所有良好的通风、采光、除臭措施,无蚊蝇孳生,粪便要有处理措施,对环境无污染。

三、有专人负责厕所清扫和保洁。

第十一条 饮用水卫生:

一、自供水取水点附近无污染源,并设有防护设施。

二、自备生活供水水质符合卫生标准。

三、二次供水设备完好,定期消毒,加锁并有专人管理。

第十二条 旅游区医疗急救点的设置与人员配备适应需要,禁止使用过期变质及劣质药品。

第三章 旅游区安全

第十三条 治安队伍建设:

一、专业治安队伍的人员配置齐全,年接待国内外游客在 50 万人次以上的旅游区应设立公安行政派出所或相应的公安机构。年接待国内外游客在 50 万人次以下的旅游区有条件的可设立公安行政派出所。

二、联防队、治安室和义务消防队等群防组

织健全。

第十四条 旅游区安全管理：

一、国家旅游局颁发的《旅游安全管理暂行办法》及《实施细则》执行落实有记录，处理有结果。

二、旅游区治安责任制落实。

三、旅游区旅店、文化娱乐、美容美发、桑拿按摩、出租房屋等场所治安管理责任落实，消防责任落实。

四、索道、游船、游艇等基础设施设备定期进行检查及时消除隐患。

五、旅游区内的险情路段和隐患处设有明显标志牌或有专人值班，无重、特大事故发生。

六、消防、报警、救护等设施齐备有效。

七、开展经常性的宣传教育，强化旅游区内从业人员和游客的安全意识。

八、建立巡逻守护制度，开展日常巡逻，易发案景点、部位有严密的控制措施；旅游旺季重点景点、部位有专人值勤，治安秩序良好。

第十五条 旅游安全事故处置和案件处理：

一、游客安全投诉和案件登记、处理制度健全。

二、及时处理安全事故措施得力。

三、及时受理游客安全投诉。

四、建立案件报案、处理登记制度。

五、及时查处各类刑事治安案件，无恶性案件发生。

第四章 旅游区服务

第十六条 建立服务管理制度：

一、制订服务规范，旅游区导游图和各種服务标志明显，路标、厕所等有中英文对照。

二、建立服务岗位责任制和建立健全各项管理制度。

三、建立服务质量监督保障体系。

第十七条 服务质量：

一、服务人员衣着整齐、仪容端庄。

二、服务态度良好(包括礼节、礼貌及文明用语等)。

三、客人满意，投诉率在千分之一以下。

第十八条 旅游服务项目不断增加。

第十九条 及时处理游客的服务投诉并予以回复。

第二十条 对旅游从业人员经常进行教育和培训，培训面在80%以上。

第五章 旅游区市场管理

第二十一条 旅游区市场的摊区设置合理，标志醒目，货架和商品摆放整齐。

第二十二条 旅游区市场监督管理机构健全，管理人员遵纪守法。

第二十三条 发挥个体劳协组织的“三自”作用，对经营人员经常进行职业道德教育。

第二十四条 亮照经营，不准经营过期变质食品和假冒伪劣商品，无强买强卖，敲诈顾客现象。

第二十五条 加强日常管理和经常性检查整顿并做好记录。严肃查处违章、违法行为，认真处理消费者投诉。

第六章 旅游区交通

第二十六条 旅游区交通设施：

一、道路完好。

二、河、湖航道畅通。

三、停车场位置合理，容量适度。

四、船只停靠点安全可靠。

五、旅游区汽车客运站、港口(码头)客运站按交通部统一标准建设管理。

六、交通标志齐全醒目。

七、营运车(船)技术状况完好，营运船只救生设备齐全。

第二十七条 交通运输：

一、营运车(船)证照齐全，驾乘人员亮证服务。

二、营运线路审批制度完善。

三、执行规定运价。

四、车(船)停放有专人管理，收费合理。

五、人畜代步(含滑杆、骑马等)管理规范，从业人员亮证服务，无甩客、宰客行为。

第二十八条 监督检查：

一、按规定设置监督检查点。

二、监督检查人员配备齐全、秉公办事。

三、严厉查处经营者违章、违法行为。

四、认真处理旅客投诉并予以及时答复。

第二十九条 对驾乘人员的教育管理：

一、建立安全教育组织机构，学习制度落实。

二、经常对驾乘人员进行职业道德教育。

三、开展优质服务，树立交通“窗口”的文明形象。

第七章 考核、颁证

第三十条 旅游区达标按年度集中组织考核验收，并同经常性检查相结合。

第三十一条 考核办法：

一、考核分值在 90 分以上为“达标优秀单位”，80—90 分为“达标单位”。各旅游区按此标准进行自检，自检结果经所在县（市）政府同意后送市、地、州旅游局，经与有关部门会商核实后，由市、地、州旅游局书面向省旅游局提出考

核验收申请。

二、省旅游局收到申请后，会同省级有关部门，组成考核检查组前往申请单位考核验收。

三、考核评分标准由省级有关部门联合制订。

四、考核检查组采取现场按标准分项记分，最后以考核总分值评定。

第三十二条 “达标优秀单位”和“达标单位”发给达标证书和标牌。

第三十三条 对获证书和标牌单位每年复查一次，不合格者限期整改，经再次复查仍不合格者收回达标证书和标牌。

第三十四条 对每年考核验收结果予以通报，并由宣传媒介向社会报道。

第三十五条 本办法自一九九六年一月一日起试行，本办法由省旅游局负责解释。