

DB42

湖北省地方标准

DB42/T 1599—2020

旅游景区微笑服务规范

Specification of smiling service in tourist scenic spots

地方标准信息服务平台

2020 - 11 - 04 发布

2020 - 12 - 01 实施

湖北省市场监督管理局 发布

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 基本要求..... 1

5 岗位微笑服务要求..... 4

6 服务评价与改进..... 5

附录 A（规范性） 基本的文明用语..... 7

附录 B（规范性） 减少其他影响微笑服务效果的因素..... 8

附录 C（规范性） 服务过程常用语..... 9

地方标准信息服务平台

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。

本文件依照GB/T 17775—2003《旅游景区质量等级的划分与评定》对微笑服务给出了明确界定。

本文件由宜昌三峡人家文化旅游发展有限公司提出。

本文件由湖北省文化和旅游厅归口。

本文件起草单位：宜昌三峡人家文化旅游发展有限公司、宜昌市夷陵区市场监督管理局。

本文件主要起草人：濮建新、刘敏、屈家春、齐莉娥、段智宏、毕巧林、徐梦雪。

本文件实施过程中的疑问，可咨询湖北省文化和旅游厅，电话：027-68892377，邮箱：
hbswltzfc@163.com。

本文件实施过程中的意见建议，请反馈至宜昌三峡人家文化旅游发展有限公司，电话：15872563003，
邮箱：404355994@qq.com。

地方标准信息服务平台

旅游景区微笑服务规范

1 范围

本文件规定了湖北省旅游景区旅游接待过程中从业人员微笑服务规范与管理要求,包括景区微笑服务要求、特殊情况处理规范、岗位文明服务用语。

本文件适用于湖北省旅游景区对客服务过程。

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 17775-2003 旅游景区质量等级的划分与评定

3 术语和定义

GB/T 17775界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

旅游景区 tourist attraction

旅游景区是以旅游及其相关活动为主要功能或主要功能之一的空间或地域。本标准中旅游景区是指具有参观游览、休闲度假、康乐健身等功能,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。

[来源:GB/T 17775-2003, 3.1, 有修改]

3.2

对客服务 customer service

在参观过程中,由服务方提供的满足游客合理需求的一系列活动。

3.3

游客 visitor

离开惯常环境旅游,连续停留时间不超过12个月,且不通过旅游从访问地获取报酬的人。

3.4

微笑 smile

人与人之间透过面部表情和肢体语言的配合,表示愉悦、欢乐、幸福或乐趣,给人以热情友好的表达方式。

3.5

微笑服务 Service with a smile

服务行业从业人员在服务过程中,以真诚的笑容和友好的态度向客人提供服务,并将微笑贯穿于接待服务的各个环节,是全面展示对客优质服务的基础。

4 基本要求

4.1 基本原则

旅游景区从业人员在职业活动中应遵循以下基本原则：

- a) 真诚原则：把游客当“家人”，用心、热忱服务，让游客有归属感；
- b) 一致原则：对客服务流程统一规范，权益平等、价格平等、服务平等；
- c) 主动原则：咨询、解答及时，服务接待及时，文明引导及时，排忧解难及时；
- d) 合宜原则：了解游客需求，了解游客风俗习惯，了解游客不同消费需求，尽量满足游客期待。

4.2 具体要求

4.2.1 微笑服务

4.2.1.1 面部表情

面部表情应包括但不限于以下内容：

- a) 面部应自然、放松，嘴角微微向上翘；
- b) 应真诚微笑，亲切自然，微笑时应牙齿微露。

4.2.1.2 目光

目光交流应包括但不限于以下内容：

- a) 在问询、解答过程中须有目光交流，正视游客的眼睛或 T 部位，传递出对游客的尊重和友善；
- b) 目光应和善、真诚、有神；
- c) 神情专注，平视游客，不可长时间盯视游客。

4.2.1.3 语音语调

语音语调应包括但不限于以下内容：

- a) 应使用普通话，亲切自然；
- b) 语调高低有序，语速快慢适中；
- c) 基本文明用语，详见附录 A。

4.2.2 仪容仪表

4.2.2.1 发式要求：头发干净、不油腻、无异味、不染彩发。梳理整齐、窗口工作人员统一发式；女员工长发宜盘于脑后并用发兜装饰，短发宜拢于耳后，不得遮面，不佩戴夸张发饰。男员工不留长发及奇异发型，以“前不遮额、侧不及耳、后不触领”为准。

4.2.2.2 面容要求：干净整洁，佩戴眼镜需保持镜片干净。女员工统一着淡妆，以淡雅、自然为宜；男员工不留胡须。

4.2.2.3 口腔卫生：保持清洁，上岗前 3 小时内不吃有刺激性气味的食物，不得饮酒或含酒精的饮料。

4.2.2.4 手部卫生：保持清洁，指甲不超过指尖部位，不染指甲。

4.2.2.5 个人妆饰：工作期间不佩戴项链、耳环、手镯等饰物。

4.2.2.6 个人服饰：统一着工作服，干净整洁、无褶皱，工号牌佩戴于左侧胸口。女员工丝巾系戴整齐，着黑色鞋子，穿西裤时以黑色或肤色袜子为宜，穿裙装时宜穿肤色长袜；男员工宜着黑色鞋袜。

4.2.3 形体仪态

4.2.3.1 站姿

站姿应包括但不限于以下内容：

- a) 站姿挺拔文雅，要求头正、目光平视、面容自然、下颌微收、嘴角上扬，保持微笑状态；

- b) 做到肩平、挺胸、收腹、眼神自然，双臂自然下垂，双手置于身体两侧或叠放于小腹前（右手置于左手之上）；
- c) 男士宜双脚分开与肩同宽，女士宜双脚呈“丁”字型（左脚前，右脚后）或“V”字型。

4.2.3.2 坐姿

坐姿应包括但不限于以下内容：

- a) 保持上身挺直、双目平视、下颌微收，坐姿端庄；
- b) 入座前轻移座椅，摆正位置，后撤半步，平稳自然坐下，人体占座椅前部 2/3 左右。双脚并齐，两手垂于体侧或放在两腿上。身体端正，两肩放松，身体微向前倾，勿倚靠座椅背部；
- c) 男士双手自然放于双膝上，双腿并拢为宜，分开不得超过肩宽。女士双手叠放于左腿上（右手在上），坐下后不前俯后仰、身体扭曲，不抖腿跷腿，不将脚放在桌椅、沙发扶手、茶几上；
- d) 如坐姿方向与游客不同，应侧身面对游客。

4.2.3.3 行姿

行姿应包括但不限于以下内容：

- a) 双目平视，下颌微收、面容平和自然；挺胸、收腹，身体重心略向前倾；
- b) 肩部自然放松，上身保持正直平稳，步幅适当，步伐稳重；
- c) 路遇游客，距离 3-5m 时，应面带微笑、主动问好、侧身礼让，不能抢道穿行，因工作需要必须超越时，应礼貌致歉；
- d) 礼让通行时，应侧身站立，手势指引；
- e) 讲解员引导游客行进时，应先问好，用手指示方向，走在游客右前方或侧身略向游客，保持 1—2 步距离，不并排行走；
- f) 行进中同游客交谈，前后应保持半步距离。

4.2.3.4 手势运用

手势运用应包括但不限于以下内容：

- a) 身体略微前倾，侧向引导，手指并拢，掌心侧向上 45°，手势动作应优美、自然；
- b) 向游客指示方向时，手指自然并拢，掌心侧向上 45°。指示近处目标时，手臂与身体夹角呈 120°-150°；指示远处目标时手臂伸直；眼睛需兼顾游客和指示目标，面带微笑，配合语言运用；
- c) 与游客交谈或提供服务时，手势不可太多，动作幅度不宜过大；
- d) 手势运用应尊重游客风俗习惯，使游客能够理解。

4.3 注意事项

注意事项应包括但不限于以下内容：

- a) 不应在游客面前打喷嚏、打哈欠或伸懒腰；
- b) 不应在游客面前擤鼻涕、挖耳朵、擦眼角；
- c) 不应在游客面前剔牙、打饱嗝；
- d) 不应随地吐痰或乱扔果皮、纸屑、烟头、杂物；
- e) 不应在游客面前挠痒、修剪指甲或照镜子；
- f) 不应在游客面前接打私人电话、大声喧哗；

- g) 减少其他影响微笑服务效果的因素，详见附录 B。

5 岗位微笑服务要求

5.1 咨询员

- 5.1.1 咨询员服务过程常用语，详见附录 C.1。
- 5.1.2 当游客抵达游客中心大厅时，保持规范的站姿，面带微笑目视游客，主动问好。
- 5.1.3 接受游客咨询时，应面带微笑，平视对方，全神贯注，专心倾听，做好记录。
- 5.1.4 解答游客问询时，应做到有问必答、简洁明了，遇暂时无法解答的问题，应向游客说明并表示歉意，获得游客所需信息后及时反馈给游客。
- 5.1.5 在对客服务中应谈吐得体，不得敷衍了事，言语不可偏激，不可夸大其词。
- 5.1.6 接听电话应首先报上景区名称，通话完毕时，互道再见并确认对方先收线后再挂断电话。
- 5.1.7 办理寄存服务时，存拿动作应规范，轻拿轻放防止损坏，作好记录和签字手续。

5.2 售票员

- 5.2.1 售票口服务过程常用语，详见附录 C.2。
- 5.2.2 当游客进入售票厅距离窗口 3-5m 时，保持规范的坐姿，面带微笑目视游客。
- 5.2.3 当游客靠近窗口时，手指并拢，手臂夹角呈 120° - 150° ，示意在此购票。
- 5.2.4 售票过程中，在询问游客相关信息及回答游客咨询时应保持微笑，耐心作答。
- 5.2.5 收款时，面带微笑，唱收唱付。
- 5.2.6 递送游客票据和证件时，双手交到游客手中，并提示游客收好票据。

5.3 检票员

- 5.3.1 检票口服务过程常用语，详见附录 C.3。
- 5.3.2 当游客离检票口 5-8m 时，规范站立，面带微笑目视游客。
- 5.3.3 当游客到达检票口时，手指并拢，手臂自然弯曲，掌心侧向上 45° ，示意游客在此检票。
- 5.3.4 检票时，双手接票，双手递票。
- 5.3.5 若需要检查证件，提示游客“您好，请出示您的有效证件”。
- 5.3.6 若出现异常票据，提示游客换票或补票，态度礼貌，切忌与游客发生争执。若游客配合异常处理，需向游客真诚致谢，若游客仍不配合，转入纠纷处理程序。
- 5.3.7 检票后，用手势指引并提示游客入口的方位。

5.4 讲解员

- 5.4.1 讲解员服务过程常用语，详见附录 C.4。
- 5.4.2 在对客服务中，应热情大方、面带微笑，主动向客人进行自我介绍并致欢迎辞。
- 5.4.3 为游客提供讲解时，应面向客人，面带微笑，体态端庄大方，语言流畅，讲解生动，语速适中，并适当运用体态语。
- 5.4.4 主动提醒游客文明旅游及安全注意事项。
- 5.4.5 当发现游客有需要帮助时，应面带微笑，主动前往并询问，细心听取游客的咨询，并需耐心作答。
- 5.4.6 当需要引领游客去购票、检票、洗手间等处所时，在客人左（右）前方 1.5-2m 处，手指并拢，手臂伸直，掌心侧向上 45° ，示意游客路线。
- 5.4.7 收集游客意见调查表时，应在返程途中请游客填写调查表，双手递上调查表与笔，游客填写完

后，双手接回，并表示感谢。

5.4.8 送别游客应将游客送至指定地点，致欢送词，并挥手道别，目送游客至 5m 以外的地方。

5.5 播音员

5.5.1 播音员服务过程常用语，详见附录 C.5。

5.5.2 播音前调试好话筒，并保持合适的话筒距离，避免音量太高而出现噪音和杂音。

5.5.3 接受游客咨询时，应面带微笑，注视游客，细心聆听，耐心作答，不能直接拒绝游客的咨询。

5.5.4 播音过程中，有游客前来咨询时，应告知游客“不好意思，我播音结束后为您解答”，并继续完成播音。

5.5.5 播音空隙应进行巡视和观察，根据现场情况适时播放文明旅游及安全提示信息，及时告知游客相关紧急信息和服务信息。

5.5.6 配合景区计划制定播音内容及背景音乐的播放，提供广播寻人联系平台。

5.5.7 播放相关信息时，语速适中，声音甜美柔和，并根据客流量及时间段确定播放频次。

6 服务评价与改进

6.1 服务评价

6.1.1 总则

旅游景区应结合自身实际，确定微笑服务需了解和测量的对象、方法、时机和分析与评价的时机。

6.1.2 游客满意

景区微笑服务质量管理机构应了解游客对其需求和期望获得满足的程度的感受。该机构应确定这些信息的获得、了解和评价方法。了解游客感受途径可包括游客意见调查、游客在景区对服务的反馈、线上评价、年终顾客答谢会、岗位服务、旅行社、区域经理等市场反馈的信息。

微笑服务质量管理机构根据获得的信息，进行汇总、分析，并编制“顾客满意度调查分析报告”，提交管理层，作为微笑服务质量管理评审的输入内容之一。

6.1.3 分析与评价

微笑服务质量管理机构及相关职能部门应分析和评价通过监视和测量获得的有效数据和信息，并利用这些分析结果评价：

- a) 微笑服务执行过程中的适用性；
- b) 顾客满意度：游客对景区内微笑服务的满意程度；
- c) 微笑服务是否得到有效实施；
- d) 针对微笑服务执行过程中的风险和机遇所采取措施的有效性；
- e) 服务质量管理体系改进的需求。

6.2 内部考核

6.2.1 微笑服务质量管理机构按照策划的时间间隔进行内部考核，以提供有关微笑服务的下列信息：

- a) 是否符合景区策划建立的微笑服务规范要求；
- b) 是否得到有效的实施和保持。

6.2.2 内部考核应含如下内容：

- a) 依据不同岗位微笑服务过程的重要性，对景区产生影响的变化和以往的考核结果，策划、制定、实施和保持考核方案，考核方案包括频次、方法、职责、策划要求及报告；
- b) 规定每次考核的标准和范围；
- c) 选择可确保考核过程客观公正的考核人员实施考核；
- d) 确保相关部门获得考核结果的报告；
- e) 及时纠正并采取适当的纠正措施；
- f) 留存考核相关信息。

6.3 管理评审

6.3.1 总则

微笑服务质量管理机构应对景区微笑服务整体情况进行评审，以确保其持续性、充分性和有效性，并与景区的战略方向一致。

6.3.2 管理评审输入

在策划和实施管理评审时应考虑如下内容：

- a) 以往管理评审所采取的措施的实施情况；
- b) 与微笑服务有关的内外部因素的变化；
- c) 有关微笑服务绩效和有效性的信息。

6.3.3 管理评审输出

管理评审的输出应包括与下列事项相关的决定和措施：

- a) 改进的机会；
- b) 微笑服务所需的变更；
- c) 资源需求。
- d) 服务质量管理机构应保留作为管理评审结果证据的形成文件的信息。

6.4 意见改进

6.4.1 总则

微笑服务执行机构应确定并选择改进机会，采取必要措施，满足游客需求和增强游客满意度，包括：

- a) 改进微笑服务以满足要求并关注未来的需求和期望；
- b) 纠正、预防或减少不利影响；
- c) 改进微笑服务的绩效和有效性。

6.4.2 改进措施

旅游景区应制定与实际相适应的微笑服务检查、监督、考核评比办法，定期召集微笑服务工作推进会并汇总相关意见，定期收集汇总游客反馈意见等，保留形成文件的信息，由微笑服务管理机构拟定意见、建议汇总稿。旅游景区通过服务质量方针、质量目标的实施，确保微笑服务的适宜性、充分性和有效性，实现持续改进微笑服务的目的，并在各部门、各层次上得到沟通和理解。

附 录 A
(规范性)
基本的文明用语

A.1 基本用语

您好、请、谢谢、再见、对不起、请稍等、很抱歉、多包涵。

A.2 情景问候语

早上好，欢迎光临！

新年好，欢迎光临！

周末愉快，祝您玩得开心！

节日快乐，祝您旅途愉快！

A.3 温馨提示语

您好，车（船）还未到，请稍等。

雨天路滑，请注意安全！

您好，请照顾好您随行的老人和小孩。

您好，车（船）要开了，请您抓紧时间上车（船）。

您好！因景区已达最大游客承载量，为了您的安全，现已停止售票，请您谅解，欢迎下次再来。

.....

A.4 文明引导与劝导用语

为避免拥挤，请配合工作人员有序排队。

请您轻声交谈，公共场所保持安静。

上车（船）后，请您不要将身体探出窗（护栏）外。

这里是无烟景区，请您把烟灭一下。

请将废弃物扔在垃圾桶内。

游览过程中爱护景观、设备设施和公物，请勿乱刻乱画。

请您爱护文物、保护古迹，遵守相关法规。

让我们共同保护景区自然资源，爱护花草树木。

附 录 B

(规范性)

减少其他影响微笑服务效果的因素

B.1 因素

B.1.1 日常接待过程中，景区各部门管理人员必须关爱一线员工，了解员工心理状态，避免员工将不良情绪和状态带入对客服务工作中；

B.1.2 基层管理人员对一线服务员工，必须做到班前班后深入了解，解除员工影响微笑服务的内外因素，对情绪极度不稳定、状态受影响表现不佳的员工，应暂缓上岗和另行安排人员代岗；

B.1.3 对人为影响微笑服务的行为，上班违规违纪、接待服务质量差、与客交流态度生硬造成恶劣影响的，应停岗并给予相关处罚。

地方标准信息服务平台

附 录 C
(规范性)
服务过程常用语

C.1 咨询台服务过程常用语

您好，请问您有什么需要帮助？
请出示（收好）您的号牌，这边登记。
请问您是哪个团队？一起几位？
请稍等，我帮您核查一下。
不好意思，让您久等了！

C.2 售票口服务过程常用语

您好！欢迎光临，请问几位？
请问是否有享受优惠政策的人员？
请出示您的有效证件。
门票费共XX元，请问现金还是刷卡？
收您XX元，请稍候。找您XX元，请清点并保管好您的门票。
请输入密码，请签名。
祝您玩得开心！

C.3 检票口服务过程常用语

欢迎您！
您好！请这边排队。
请出示您的景区门票。
请出示您的有效证件。
景区多次检票，请保管好您的门票。
这边请！

C.4 讲解员服务过程常用语

您好！请到游客中心检票进入景区。
购票的游客朋友，请到这边售票厅买票。
景区多次检票，请保管好您所有票据。
下雨路滑，请大家注意脚下安全！
不好意思，我们这里是无烟景区，请在此灭烟！

C.5 播音员服务过程常用语

您好！请大家照顾好随行的老人与小孩。
为了您的安全，请遵守景区内交通安全提示。
为了您的安全，请不要攀爬栏杆。
您好，请保持环境整洁，废弃物可扔垃圾桶。
请大家下车（船）时有序排队，依次下车（船）！
各位游客朋友请注意，丢失****的失主，请到游客中心咨询台认领。

各位游客朋友，你们好！欢迎来到xxx风景区。

地方标准信息服务平台

请已经购票的游客朋友，到检票口相应通道排队检票。

各位游客朋友请注意，交通车（客渡船）即将前往景区各景点，请购好门票的游客朋友抓紧时间到检票口检票上车（船）。

欢迎您下次再来！

地方标准信息服务平台