

ICS 03.200
CCS A 00

DB 3611

上 饶 市 地 方 标 准

DB 3611/T 001—2023

三清山旅游景区服务热线电话规范

Mount Sanqing Tourist Attraction Service Hotline Specifications

2023 - 06 - 25 发布

2023 - 12 - 01 实施

上饶市市场监督管理局 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 主要服务功能	1
5 人员要求	1
6 服务要求	2
7 服务过程与要求	2
8 投诉处理	3
9 服务质量监督	3
附录 A（规范性） 常用服务用语与服务禁语	5

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。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件与DB36/T 830—2015相比，除编辑性改动外，主要技术变化如下：

- 更改标准名称为：三清山旅游景区服务热线电话规范（见文件封面）；
- 增加了标准名称和术语的英文翻译（见文件封面和第3章）；
- 更改了“术语和定义”（见3.1）；
- 更改了“人员要求”（见第5章）；
- 更改了“基本要求”（见6.1）；
- 将原文件中“常用服务用语”更改为“附录A”（见附录A）。

本文件由上饶市市场监督管理局三清山风景名胜区分局提出。

本文件由上饶市市场监督管理局归口。

本文件起草单位：三清山风景名胜区管理委员会、上饶市市场监督管理局三清山风景名胜区分局、江西华中标准化事务所。

本文件主要起草人：黎钧、迟令全、郑彦燕。

三清山旅游景区服务热线电话规范

1 范围

本文件规定了三清山旅游景区服务热线电话的主要服务功能、人员要求、服务要求、服务过程与要求、投诉处理和服务质量监督。

本文件适用于三清山旅游景区服务热线电话的服务规范。

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 16766 旅游业基础术语

GB/T 26355 旅游景区服务指南

3 术语和定义

GB/T 16766界定的术语和定义适用于本文件。

3.1

旅游服务热线电话 Tourism service hotline

由旅游景区负责建设的向国内外旅游者提供旅游信息服务、咨询及其他相关服务的电话平台。

[改自：GB/T 16766旅游业术语]

4 主要服务功能

三清山旅游服务热线电话0793-96373的主要服务功能包括但不限于：

- 宣传三清山世界自然遗产地、世界地质公园、国家 5A 级风景名胜区的自然风光；
- 介绍三清山关于世界自然遗产保护、景区管理建设、旅游发展方面的成果；
- 介绍三清山旅游导览线路；
- 介绍三清山旅游酒店、旅行社、购物商店、周边旅游交通信息及旅游资源信息等；
- 为游客提供咨询服务及其他旅游相关服务；
- 接受游客有关意见和建议以及投诉，尽快转达给相关部门处理，并在第一时间反馈给游客；
- 游客遇突发事件或应急状态下的电话求救、报警等转达服务。

5 人员要求

5.1 客服人员

客服人员应符合以下要求：

- 热爱祖国、遵纪守法，具备良好的道德修养，无违法乱纪行为；

- 普通话达到二级乙等标准，较熟悉上饶、玉山等主要方言，具有基本的旅游英语口语对话能力；
- 专科以上学历，掌握一定的旅游知识，熟悉景区的基本情况；
- 身体健康，口齿伶俐，嗓音清脆、洪亮，有感染力，能适应旅游工作岗位的需求；
- 认真负责，心态良好，待人诚恳，谦和大气，有团队合作和敬业精神，热爱旅游事业。

5.2 客服经理

除满足5.1条要求外，还应具备以下条件：

- 本科以上学历，具有1年以上管理、旅游、景区等相关行业工作经验；
- 具有较强的旅游英语口语能力，熟练使用办公软件，熟悉与旅游热线工作相关的法律法规和政策；
- 具备良好组织协调和应变能力，擅长问题处理。

6 服务要求

6.1 基本要求

- 6.1.1 工作人员应经正规培训，考试合格并持证上岗。
- 6.1.2 旅游服务热线电话提供24 h服务，服务期间客服人员必须在岗。
- 6.1.3 白班从早上9:00-下午5:30，客服人员在岗率为90%。
- 6.1.4 客服人员应提前5分钟上岗，做好工作前准备。
- 6.1.5 旅游服务热线电话15秒人工接通率应大于90%，服务满意度达95%以上。
- 6.1.6 客服人员应遵纪守法，遵守工作制度，做到“精心、细心、耐心、虚心”四心服务。

7 服务过程与要求

- 7.1 当听到电话铃响（一般不超过3声）时，客服人员应亲切自然地接听电话，电话接通后应主动说：“您好，欢迎您拨打三清山旅游服务热线，我是××号客服员，现在为您服务，请问您有什么需求？”
- 7.2 在与游客交谈中，应礼貌待客，根据游客性别以“×先生、女士”称谓与游客交流。服务过程中应使用常用服务用语，禁止使用服务禁语（参见附录A）。
- 7.3 与游客交谈时应善于倾听、弄清问题，若没听清楚，可用征询语气向游客询问：“×先生、女士，对不起，我没听清您讲的问题，请您再重复一遍好吗？”
- 7.4 客服人员在回答游客问题时语音应随游客需要进行适当调整，发音应标准，吐字应清晰、语音适中、悦耳，语速不应太快或太慢，一般控制在每分钟约120—140字。
- 7.5 合理运用倾听和沟通技巧，听懂游客的问题，并做出准确回答。游客讲话时，不轻易打断、插话或转移话题，不答非所问。
- 7.6 通话中，如发生断线现象，客服人员应主动呼出，与游客联系并尽力解决他们的问题；如需游客等待时，需提前讲明原委并征求对方意见，征得同意后才能做进一步操作，返回时应向游客致歉；如果等待时间较长，则每隔15秒向游客回应，不能让游客茫然等待过长时间。
- 7.7 思路清楚，条理清晰，客服人员解答完毕游客的问题后，应主动询问游客是否已清楚，例如：“×先生、女士，请问我的解释回答您清楚了吗？”，如对方表示尚未完全明白，还应进一步解释。
- 7.8 通话中应尽量避免口误和疏漏，如一旦发生应立即向游客道歉，诚恳接受游客的批评，不得强词夺理。

7.9 对个别游客的失礼和粗暴言行，应克制、忍耐和包容，得理让人，用自己良好的语言与涵养感动对方。

7.10 对有特殊要求的游客，应及时寻求客户经理或上级的帮助，不得不懂装懂，擅作主张或置之不理。若当时无法及时回复的问题，应向游客婉言解释“对不起，您的问题我暂时无法回答，我会记录下来，并尽快答复您，谢谢！”

7.11 游客提出意见和建议时，应虚心接受，“谢谢您的意见和建议，我已经记录下来，并会向相关部门反映”。如游客投诉，应诚恳接受批评，并详细记录投诉事由，投诉人姓名、联系电话，事后立即填写《×××旅游游客投诉处理单》并及时上报。

7.12 电话受理结束时，客服人员应主动询问游客，“请问还有什么能帮助您？”，在确认游客没有其他方面的问题后，结束时应说：“感谢您致电×××旅游服务热线，希望今后能继续得到您的惠顾，感谢您的来电，再见！”，原则上，不能先于游客挂机或主动挂机。

7.13 服务过程中应禁止以下行为，包括但不限于：

- 与游客交谈时态度傲慢；
- 精神萎靡、态度懒散；
- 游客尚未挂机便与同事交谈；
- 解答过程中使用过多专业术语；
- 与游客发生争执；
- 责问、反问、训斥或谩骂游客；
- 游客挂机前主动挂机；
- 通话时打呵欠、吃东西或嚼口香糖；
- 不懂装懂，搪塞、推诿游客；
- 拖腔、语气生硬，顶撞游客；
- 频繁使用口头禅、非礼貌性语气助词（如：喽、嘛等）；
- 用热线电话外拨或接听私人电话。

8 投诉处理

8.1 旅游服务热线接到游客对景区工作的投诉和意见后，应准确记录投诉人姓名、国籍、投诉事由、联系方式、被投诉人的岗位或人员编号、投诉者的具体要求等，并立即填写《×××旅游游客投诉处理单》，在一个小时内送交旅游景区相关管理部门。

8.2 三清山旅游景区相关管理部门应做好记录，与游客及相关单位、责任人取得联系，调查核实。如能在现场解决应及时解决，或根据情况设定处理期限，并及时通知处理结果。

8.3 投诉受理机构应对投诉意见建立专门的档案，定期做好游客投诉意见分类统计和分析研究工作，并将结果汇报给三清山旅游景区管委会领导。对于游客投诉较为集中的单位、人，或事情，应集中整治，实行严厉的奖惩制度，并向社会公布。具体可参照 GB/T 26355 标准相关规定。

9 服务质量监督

9.1 三清山旅游景区旅游服务热线管理部门应建立严格的规章制度，应加强对客服人员的教育和培训，做好自律。对于违反相关规定的责任人应及时进行批评教育，立即纠正，并按相关要求予以处罚。

9.2 三清山旅游景区管理部门应在景区官网和景区公共场所公布旅游服务热线的服务质量监督电话，接受游客和客户的监督。

9.3 三清山旅游景区管理部门应在各景点设置意见箱（本、卡），采取问卷方式、暗访等方式定期收集游客对旅游工作（包括旅游服务热线）的意见，并进行分析、评价，不断改进工作，提高服务水平和质量。

附录 A (规范性) 常用服务用语与服务禁语

A.1 常用服务敬语

常用服务用语主要有以下内容：

- a) 常用称呼：先生、女士、小姐，您，你们，我们等。
- b) 常用礼貌用语：请，对不起，谢谢，再见，很抱歉，不用客气！
- c) 询问：“您好，请问有什么可以帮您？”如遇重大节日，则可按要求报节日问候语，如：“新年好！请问有什么可帮您？”
- d) 等候：“请稍等”。
- e) 重复：“对不起，请重复一次好吗？”
- f) 征求意见：“您看……这样行吗？”
- g) 查询：“我帮您查询一下”。
- h) 道歉：“请原谅……”“很抱歉”，“对不起”。
- i) 感谢：“谢谢您……”，“非常感谢您。”
- j) 询问：“请问我还有什么可以帮您？”“请问……”
- k) 拒绝：“很抱歉，由于……，所以……”。
- l) 承诺：“我会尽力在……”，“我们一定会……”
- m) 约定：“请问您什么时候方便，我们再与您联系？”

A.2 服务禁语

A.2.1 做到“五个不说”：

- 损害游客自尊心和人格的话不说；
- 埋怨游客的话不说；
- 顶撞、反驳、教训游客的话不说；
- 庸俗骂人的话及口头禅不说；
- 刺激游客、激化矛盾的话不说。

A.2.2 责问、训斥或反问游客：

- “怎么样？为什么？什么？说什么？你说什么？”
- “你到底在说什么？你到底要不要听我说？你听不听我说？”
- “你问我，我问谁？我的态度怎么啦？”
- “我不是跟你说得很清楚了吗？”
- “别人跟你说的，别人怎么知道？”
- “你怎么这样？你究竟听明白没有？你究竟在不在听？”
- “您要投诉吗？我帮你记录！”

A.2.3 态度傲慢，厌烦：

- “我态度哪里不好？我这样的态度！”
- “这个问题你已经问过了！我不是已经回答过了吗？我已经跟你说过多少次了？”
- “有意见找领导去，要告就告去！”
- “你到底想怎么样？”

——“你有什么了不起！你有没有搞错？”

——“你这人怎么这样说话！你怎么这么啰嗦！”

A. 2.4 推诿游客：

——“我不清楚，不知道，你找××地方问。”

——“这不是我办理的。”

——“我也没办法，我没法查。”

A. 2.5 命令游客：

——“大声点，我听不清！”

——“讲清楚点啦！”

——“啰啰嗦嗦，快点讲！”

——“下班了，快点啦！”

——“叫你旁边的人别说话！”

