

ICS 03.080.99
CCS A 00

DB 3611

上 饶 市 地 方 标 准

DB 3611/T 005—2023

三清山旅游景区党员志愿者服务规范

Mount Sanqing Tourist Attraction Member Volunteer Service Specification

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	1
1 范围	2
2 规范性引用文件	2
3 术语和定义	2
4 总体要求	2
5 服务内容	3
6 服务要求	3
7 监督与管理	4
附录 A（规范性） 三清山旅游景区党员志愿者服务考核评价标准	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 832-2015相比，除编辑性改动外，主要技术变化如下：

- 更改标准名称为：三清山旅游景区党员志愿者服务规范（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）；
- 删除了“引言”（见2015版引言）；
- 更改了“术语和定义”（见第3章）；
- 将“党员示范岗设立”更改为“总体要求”，并更改了相应内容（见第4章，DB36/T 829-2015的第4章）；
- 将“党员示范岗职责”更改为“服务内容”，并更改了相应内容（见第5章，DB36/T 829-2015的第5章）；
- 将“服务规范”更改为“服务要求”，并更改了相应内容（见第6章，DB36/T 829-2015的第6章）；
- 更改了“管理”（见7.2）。

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：江西省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、郑进生、郑彦燕。

三清山旅游景区党员志愿者服务规范

1 范围

本文件规定了三清山旅游景区党员志愿者的术语和定义、总体要求、服务内容、服务要求、监督与管理。

本文件适用于三清山旅游景区党员志愿者的服务质量管理。

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/T 15971 导游服务规范
- GB/T 16766 旅游业基础术语
- GB/T 26355 旅游景区服务指南
- CJJ/T 173 风景名胜区游览解说系统标准
- LB/T 014 旅游景区讲解服务规范

3 术语和定义

GB/T 16766 界定及下列术语和定义适用于本文件。

3.1 党员志愿者 Party member volunteers

在三清山旅游景区管理、经营、服务等工作岗位上志愿贡献个人时间及精力，不为任何物质报酬情况下，为改善社会服务，促进社会进步而提供特色服务的中国共产党党员个人或群体。

4 总体要求

4.1 三清山旅游景区管理、经营、服务岗位党员志愿者人数 1 人的为党员志愿者个人，人数等于大于 2 人的为党员志愿者群体。

4.2 三清山旅游景区党员个人或群体自愿成为旅游景区党员志愿者的，由旅游景区党组织授予并在其工作岗位的公共场合悬挂“党员志愿者”或“党员志愿者服务队”标牌，同时公示每个人的姓名、职务、岗位和服务范围。

4.3 三清山旅游景区党员志愿者个人和群体须在公开场合醒目位置张贴服务承诺，规范并提高自身服务水平和办事效率，落实为民、利民、便民各项服务措施，主动并认真为群众和游客提供满意服务。

4.4 三清山旅游景区党员志愿者个人和群体应积极执行党和国家的方针政策，自觉遵守国家法律法规和本单位各项规章制度、操作规程和服务规范。

5 服务内容

三清山旅游景区管理、经营、服务岗位本职工作及本职工作外面向游客的其他相关服务。

6 服务要求

- 6.1 模范遵守党纪、国法和旅游景区各项规章制度，洁身自好，不以权谋私，充分发挥共产党员的先锋模范作用。
- 6.2 恪守社会公德、职业道德，自尊、自重、自强、正直、诚实，团结协作，克己奉公，无私奉献。
- 6.3 努力学习科学技术和业务知识，熟悉本岗位工作职责、工作程序和相关知识技能，积极为群众和游客提供规范化、标准化的服务。
- 6.4 举止大方、态度和蔼、尊老爱幼、文明服务，始终把群众和游客利益放在第一位，切实保护群众和游客合法权益，做到为群众和游客咨询服务百忙不厌，为群众和游客排忧解难不辞辛劳。
- 6.5 严格落实首问负责制、服务承诺制和限时办结制等制度，做到办事制度、办事程序和办事结果公开，社会透明度和群众满意率高。
- 6.6 尊重游客的民族风俗习惯和宗教信仰，不损害民族尊严。
- 6.7 积极开展优质服务，礼貌待客、用语文明、讲普通话。为群众和游客服务做到“四心”，即精心、细心、耐心、虚心。即使群众和游客冲动失礼，也应保持冷静克制，坚决不与群众和游客发生口角。
- 6.8 坚守岗位、履行职责、爱岗敬业、诚实守信，努力做好本职工作，认真完成上级交办的任务。积极关心公益事业，在遭遇突发事件时，头脑冷静，挺身而出。
- 6.9 注重仪容仪表，穿着整洁大方，行姿稳重，表情自然，精神饱满。上岗前不饮酒，不食用有异味食品。在岗时不饮酒，不在禁烟场所吸烟，不做与工作无关的事情。
- 6.10 保持工作环境的清洁卫生，办公场所不乱丢废纸，不随意吐痰，搞好精神文明建设。
- 6.11 上岗时佩戴共产党员党徽，接受群众和游客的监督。
- 6.12 管理岗位上的党员志愿者应热爱旅游事业，宗旨意识强、纪律观念强、道德素质强、业务能力强，坚持原则，团结奉献，全心全意为人民服务，并在爱岗敬业、忠于职守上发挥积极示范作用。
- 6.13 经营岗位上的党员志愿者应热爱旅游事业，宗旨意识强、纪律观念强、道德素质强、业务能力强，全心全意为人民服务，并在奉公守法、诚信经营上发挥积极示范作用。
- 6.14 服务岗位上的党员志愿者应热爱旅游事业，宗旨意识强、纪律观念强、道德素质强、业务能力强，全心全意为人民服务，并在礼貌待客、热情服务上发挥积极示范作用。
- 6.15 导游、讲解员及其他服务岗位上的党员志愿者还应做到GB/T 15971 、LB/T 014 、CJJ/T 173 、

GB/T 26355 规定的相关要求。

7 监督与管理

7.1 监督

7.1.1 三清山旅游景区党员志愿者管理部门在公共场合公布示范服务质量监督电话，主动接受社会和游客监督，监督电话应有专人值守，并认真做好相关记录。

7.1.2 三清山旅游景区党员志愿者管理部门在各游客集散点设置意见箱（本、卡）或采用问卷、暗访等形式定期不定期收集社会和游客对党员志愿者的意见和建议，并进行汇总和分析。

7.2 管理

7.2.1 三清山旅游景区党员志愿者实行“统一领导、分级管理”和“谁主管、谁负责”原则。党员志愿者日常管理单位为其所在单位的党组织，监管单位为旅游景区党委组织部门。

7.2.2 三清山旅游景区党委每年依据《旅游景区党员志愿者服务考核评价标准》（附录 A）对旅游景区所有党员志愿者个人和群体进行考核。考核不合格的，收回牌匾；考核优秀的，给予表彰奖励，并作为党员个人、群体评先、提薪、晋升的优先条件。

附录 A (规范性)

三清山旅游景区党员志愿者服务考核评价标准

A.1 党员示范岗的创建标准为“三好两严”，即政治素质好、优质服务好、团结协作好，严把宗旨观念、严格遵纪守法。考核实行百分制，具体标准如下：

A.1.1 党性觉悟高，理想信念坚定（15分）。

A.1.1.1 认真贯彻执行党的路线、方针、政策，在思想上、政治上、行动上与党中央保持高度一致（10分）；

A.1.1.2 牢固树立共产主义理想信念，树立正确的世界观、人生观、价值观（5分）。

A.1.2 宗旨观念强，全心全意为群众服务（20分）。

A.1.2.1 牢记宗旨，始终把群众满意不满意作为工作标准（5分）；

A.1.2.2 热情服务，微笑服务，主动服务，耐心服务，文明服务。做到来有迎声，问有答声，走有送声；坚持受理、咨询一样热情，生人、熟人一样和气，干部、群众一样尊重，忙时、闲时一样耐心，来早、来晚一样接待（5分）；

A.1.2.3 认真落实首问负责制，负责到底地为群众办事，尽最大可能为群众提供方便（5分）；

A.1.2.4 全年出满勤，每天工作时间8h以上，每天平均为50人次以上提供各项服务（5分）。

A.1.3 纪律观念强，严守党纪党规（20分）。

A.1.3.1 遵守党的章程，严守党的纪律，认真履行党员义务，正确行使党员权利（4分）；

A.1.3.2 服从组织安排，积极参加党组织的“三会一课”、集中学习、培训会议等各项活动（4分）；

A.1.3.3 模范遵守景区各项规章制度，自觉维护景区良好形象（4分）；

A.1.3.4 顾全大局，团结同志，维护党的团结（4分）；

A.1.3.5 廉洁自律，自觉接受党内外监督（4分）。

A.1.4 业务能力强，办事效率高（25分）。

A.1.4.1 熟练掌握本行业、本部门有关法律法规和工作程序（5分）；

A.1.4.2 认真执行办事行为规范，办事效率高（5分）；

A.1.4.3 灵活掌握方针政策，不断简化办事程序（5分）；

A.1.4.4 善于创新，创造性地开展工作（5分）；

A.1.4.5 工作业绩突出（5分）。

A.1.5 道德素质强，树立文明形象（20分）。

A.1.5.1 带头树立和实践共产主义文明新风，助人为乐，见义勇为，敢于同各种不良行为作斗争，做实践社会公德的模范（5分）；

A.1.5.2 敬业爱岗，甘于奉献，有强烈的事业心和责任感，作风扎实，勤奋工作（5分）；

A.1.5.3 诚实守信，公道正派（5分）；

A.1.5.4 艰苦奋斗、谦虚谨慎、不骄不躁（5分）。

A.2 党员志愿者服务考核评价档次

A.2.1 综合考核评价分数达到85分以上为合格。

A. 2. 2 综合考核评价分数达到95分以上为优秀。
