

ICS 03.200  
CCS A 00

# DB 3611

上 饶 市 地 方 标 准

DB 3611/T 002—2023

## 三清山旅游景区讲解服务规范

Explanation Service Specification of Mount Sanqing Tourist Attraction

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 讲解员的基本要求 .....	1
5 讲解服务准备 .....	2
6 讲解过程中服务要求 .....	2
7 管理要求 .....	4
8 投诉处理 .....	5
9 服务评价与改进 .....	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 833-2015相比，除编辑性改动外，主要技术变化如下：

- 更改标准名称为：三清山旅游景区讲解服务规范（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）；
- 更改了“景区讲解员”定义（见3.1）；
- 删除了“景区讲解员考试和取证上岗的要求”（见2015版4.2.6）；
- 删除了“景区讲解员等级评定要求”（见2015版4.2.7）；
- 删除了“讲解内容”（见2015版6.3.2）；
- 删除了“游客离开风景区后的要求”（见2015版6.5.2）；
- 删除了“讲解活动的组织的要求”（见2015版7.1）；
- 增加了“知识水平”（见4.3）
- 将“组织与管理”更改为“管理要求”，并更改了相应的内容（见第7章，DB36/T 833-2015的第7章）；
- 将“服务质量评价与监督”更改为“投诉处理”，并更改了相应的内容（见第8章，DB36/T 833-2015的第8章）；
- 增加了“服务评价与改进”（见第9章）；

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、赖海群、郑彦燕。

# 三清山旅游景区讲解服务规范

## 1 范围

本文件规定了三清山旅游景区讲解员的基本要求、讲解服务准备、讲解过程中服务要求、管理要求、投诉处理、服务评价与改进。

本文件适用于三清山旅游景区接待游客的讲解服务。

## 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

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

**旅游景区讲解员** interpreter

在三清山旅游景区为参观者进行讲解的工作人员。

[改自：GB/T 16766-2017，4.3.7.1]

## 4 讲解员的基本要求

### 4.1 思想品德

4.1.1 尊重游客的民族传统，风俗习惯和宗教信仰。

4.1.2 遵守三清山旅游景区的各项管理规章制度。遵守社会公德、职业道德，爱护公共财物。

4.1.3 热爱旅游事业，爱岗敬业，忠于职守。

4.1.4 增强服务意识，不断提高自己的服务技能和业务水平。

4.1.5 对待游客谦虚有礼、朴实大方、热情友好，做到“四心服务”，即精心、细心、耐心、虚心，尤其注意对老幼病残孕等特殊群体的关照，努力维护游客的合法权益。

4.1.6 维护三清山旅游景区形象，不得以暗示或明示引导游客为讲解员本人或相关群体非法谋取物质利益和荣誉。

### 4.2 从业能力

4.2.1 身体健康，无传染性疾病，体格强健，能够适应普通救援需要。

4.2.2 普通话标准，根据游客情况提供讲解服务，必要时能使用当地方言及英语进行交流。

4.2.3 有较强的语言表达能力，讲解时逻辑清晰，用词得当，内容丰富，语音清晰、语速正常、语调合理。

4.2.4 具有相应的文化素养和较为广博的知识，对三清山旅游景区自然景观景点，地质构造和变迁，生物多样性和历史文化等讲解内容有较深刻的理解。

4.2.5 具有相应的组织协调和应变能力，熟悉山地旅游突发事件的处理办法，沉着冷静地处理突发事件，遇到险境能迅速有效地组织游客有序撤离；具有敏锐的观察能力、感知能力和心理调适能力；心理稳定，适应力强。

### 4.3 知识水平

4.3.1 熟悉并掌握本三清山旅游景区讲解所需的情况和知识。

4.3.2 预先了解游客客源地、年龄结构、性别比例、受教育程度、职业、宗教信仰、风俗习惯、禁忌等信息，以及游客有无特别要求。

4.3.3 基于游客的不同需求，讲解内容要做好两种或以上的讲解方案，以满足不同的旅游团体和游客的需求。

4.3.4 重点掌握游览日三清山旅游景区内外天气状况，如发生气象地质灾害的可能性，对应该关闭景区或者中止行程的情况，应及时向三清山旅游景区管理部门通报。

## 5 讲解服务准备

### 5.1 讲解前服务准备

5.1.1 接待游客前，三清山旅游景区讲解员要认真查阅核实所接待团体或贵宾的接待计划及相关资料，熟悉该群体或个体的总体情况，如停留时间、行程安排、有无特殊要求等诸多细节，以使自己的讲解更有针对性。

5.1.2 对于临时接待的团体或游客，讲解员也应注意了解客人的有关情况，一般包括客人主体来源、职业、文化程度以及其停留时间、行程安排、有无特殊要求等，以便使自己的讲解更能符合游客的需要。

5.1.3 佩戴好讲解员的上岗标志。准备需要发放的相关资料和接待团队时所需的票证。

5.1.4 如有需要，准备好无线传输讲解用品或便携式讲解设备、紧急联络电话，激光指示笔、随身携带可收纳的轻便雨衣、蚊虫叮咬和跌打损伤的药品、讲解员可根据情况决定是否携带伸缩式登山杖。

5.1.5 对特殊需要的讲解内容或第一次讲解线路，事先做好踩点和必要准备。

5.1.6 仪容仪表应符合以下要求：

- 着装整洁、得体，适应山地活动的要求，也可以根据三清山旅游景区的要求穿着工作服或指定服装；
- 饰物佩戴及发型，以三清山旅游景区的原则要求为准，女讲解员一般以淡妆为宜；
- 言谈举止应文明稳重，自然而不做作；
- 讲解活动中可适度使用肢体语言；
- 接待游客热情诚恳，并符合礼仪规范；
- 工作过程中始终做到情绪饱满，不抽烟或进食；
- 注意个人卫生。

## 6 讲解过程中服务要求

### 6.1 接待开始时的服务要求

接待开始时的服务要求应包括但不限于：

- 代表三清山旅游景区对游客表示欢迎；
- 介绍本人姓名及所属单位；
- 表达提供服务的诚挚意愿；
- 了解游客的旅游需求；
- 表达希望游客对讲解工作给予支持配合的意愿；
- 预祝游客旅游愉快。

## 6.2 游览前的讲解服务要求

游览前的讲解服务要求包括：

- 应向游客介绍三清山旅游景区的简要情况，主要包括景区的资源价值、主要特色、发展态势；
- 应向游客适度介绍三清山旅游景区的自然、人文景观和风土人情等相关内容；
- 应提醒团队游客注意自己团队原定的游览计划安排，包括在三清山旅游景区停留的时间，主要游览路线，以及参观游览结束后集合的时间和地点；
- 应向游客说明游览过程中的注意事项，并提醒游客保管好自己的个人物品。

## 6.3 游览中的讲解服务要求

### 6.3.1 讲解内容的要求

讲解内容的选取原则如下：

- 三清山旅游景区有统一的讲解词的，应与三清山旅游景区讲解词一致；
- 内容应客观真实；
- 应避免同音异义词语造成的歧义；
- 使用文言文时需注意游客对象，需要使用时，宜以大众化语言给予补充解释；
- 对历史人物或事件，应充分尊重历史的原貌，历史沿革涉及的科学原理和人物、事件，宜选用中性词语予以表达；
- 民间传说应有故事来源的历史传承，不应随意编造；
- 讲解内容涉及地质地貌，生物多样性等科普知识或成果系引据他人此前研究成果，应在解说中加以适度的说明，以利于游客今后的使用和知识产权的保护；
- 讲解内容宜根据实际需要修改、更新和完善。

### 6.3.2 讲解方法与技巧

讲解的方法与技巧如下：

- 对三清山旅游景区的讲解要繁简适度，讲解语言应准确易懂，吐字应清楚，富有感染力；
- 做到讲解安排的活泼生动，做好讲解与引导游览的有机结合；
- 针对不同游客的需要，因人施讲，并对游客中的老幼病残孕和其他特殊群体给予合理关照；
- 在讲解过程中，应自始至终与游客在一起活动，注意清点人数，以防游客走失，注意游客的安全，随时做好安全提示，以防意外事故发生；
- 安排并控制好讲解时间，以免影响游客的既定行程；
- 讲解活动要自始至终使用文明语言，回答问题要耐心、和气、诚恳，不冷落、顶撞或诋毁游客；不与游客发生争执或矛盾；

——如在讲解过程中发生意外情况，应及时联系三清山旅游景区有关部门，拨打三清山旅游景区救助电话，以便尽快得到妥善处理或解决。

#### 6.4 与游客的沟通

与游客的沟通包括：

- 在讲解中应注意平等沟通的原则，尊重客人与自己在对事物认知上的平等地位；
- 在时间允许和个人能力所及的情况下，宜与游客有适度的问答互动；
- 要意识到自己知识的盲点，虚心听取游客的不同意见和表达；
- 对游客的批评和建议，应该礼貌地感谢，并视其必要性及时或在事后如实向三清山旅游景区相关部门反映。

#### 6.5 游客购物时的讲解服务要求

游客如需购物时，讲解员应做到：

- 向游客介绍本地区、三清山旅游景区的特色商品与服务；
- 提醒游客到三清山旅游景区合法经营的购物场所购物；
- 不诱导、强迫或变相强迫游客购物。

#### 6.6 乘车游览时讲解服务要求

乘车游览时应做到：

- 协助司机安排游客入座；
- 在上车、乘车和下车时提醒游客有关安全事项，注意清点行李，并对老幼病残孕等给予特别关照；
- 注意保持讲解内容与行车节奏的一致，讲解声音能让大多数游客听到；
- 努力做好与行车安全的配合。

#### 6.7 讲解活动中的安全要求

在三清山旅游景区的讲解活动中，应充分注意安全：

- 提前了解讲解当天的天气和三清山旅游景区道路情况；
- 讲解活动应避开三清山旅游景区中存在安全隐患的地区；
- 讲解中随时提醒游客注意安全（尤其是在游客有可能发生失足、碰撞等地带）；
- 发生安全事故时冷静妥善对待，在积极帮助其他游客疏散的同时，及时通知三清山旅游景区有关部门前来救助。

#### 6.8 讲解活动结束时的服务要求

讲解活动结束后，讲解员应做到：

- 诚恳征求游客对本次讲解工作的意见和建议；
- 热情地向游客道别；
- 一般情况下，在游客离开之后方可离开。

#### 6.9 讲解器材与服务设施

应符合LB/T 014和CJJ/T 173的规定。

### 7 管理要求

- 7.1 三清山旅游景区管理部门应建立管理工作机制，完善各项管理制度，加强对旅游景区讲解员的管理。
- 7.2 三清山旅游景区讲解员数量配备应能满足讲解服务要求，景区管理部门应对旅游景区讲解员进行培训（包括岗前培训和定期进修），必要时可组织对外交流与进修。
- 7.3 三清山旅游景区管理部门应不断完善与优化讲解内容，配备讲解工作需要的器材和资料。
- 7.4 三清山旅游景区管理部门可制订旅游景区讲解员考核细则，对旅游景区讲解员进行绩效考核。

## 8 投诉处理

- 8.1 三清山旅游景区管理部门应在官方网站、游客中心和旅游景区出入口等公开投诉渠道，也可通过旅游服务热线电话及设置意见箱（卡、本）等，征求游客对讲解工作的意见和建议，接受投诉。
- 8.2 三清山旅游景区管理部门接到投诉，应尽快调查核实，做出相应处理，并将处理结果及时通报投诉游客。

## 9 服务评价与改进

- 9.1 三清山旅游景区讲解员每次讲解完后，可请游客提出评价意见。
  - 9.2 三清山旅游景区管理部门可定期对旅游景区讲解员的服务质量和水平进行评价。
  - 9.3 三清山旅游景区管理部门可有计划地对讲解工作和讲解管理工作进行定期的绩效评估。
  - 9.4 三清山旅游景区可建立服务自检自查和质量检查评比制度。
  - 9.5 三清山旅游景区管理部门收到游客的评价或建议，应认真分析，提出持续改进措施，并反馈给讲解员及时改进。
-