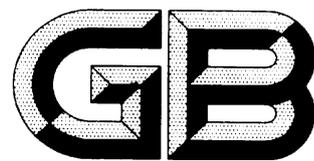


ICS 03.200

A16



中华人民共和国国家标准

GB/T 26992—2011

## 主题公园服务规范

Specification for services on theme park

2011 - 09 - 29 发布

2011 - 12 - 01 实施

---

中华人民共和国国家质量监督检验检疫总局  
中国国家标准化管理委员会 发布

## 目 次

前言.....	IV
1 范围.....	1
2 规范性引用文件.....	1
3 术语和定义.....	1
4 总则.....	1
5 主题场景.....	2
6 服务提供.....	2
7 安全与应急.....	6
8 投诉处理与满意度测评.....	6
参考文献.....	8

## 前 言

本标准按照GB/T 1.1-2009给出的规则起草。

本标准由常州市标准化协会提出。

本标准由全国服务标准化技术委员会（SAC/TC 264）归口。

本标准起草单位：常州中华恐龙园有限公司、常州市标准化协会。

本标准主要起草人：蒋乃平、沈波、汪黎明、许晓音、喻晓筠、张式凡。

# 主题公园服务规范

## 1 范围

本标准规定了主题公园服务的术语和定义、总则、主题场景、服务提供、安全与应急、投诉处理与满意度测评。

本标准适用于主题公园的服务与管理。

## 2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅所注日期的版本适用于本文件。凡是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 16767 游乐园（场）安全和服务质量

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1 主题公园 theme park

围绕一个或多个主题元素进行组合创意和规划建设，营造特定的主题文化氛围，采用现代科学技术和多层次活动设置方式，集诸多娱乐活动、休闲要素和服务接待设施于一体的旅游文化娱乐场所。

## 4 基本要求

4.1 围绕一个或几个主题元素进行项目规划建设和活动策划组织，做到设计新颖、策划独特，具有主题文化氛围和游览线索，使游客不断有新的体验和感受。

4.2 借助文化艺术和现代科技的多种手段和活动形式，使游客感受自然资源和人文资源的一个或多个特定的主题文化元素，体验主题文化内涵，实现旅游与文化的融合。

4.3 提供参与方式多样的游乐、体现主题的故事场景、形式多样的演出和活动、个性化的商品和特色餐饮，使游客获得不同于日常生活的快乐、趣味与休闲享受。

4.4 提供鼓励游客参与互动和体验为主要特点的服务，并在服务过程中体现主题文化特色。

4.5 安全管理与安全作业、服务设施与服务质量、卫生与环境、以及服务质量保证和监督应符合 GB/T

16767 的要求。

## 5 主题场景

- 5.1 营造有主题文化特色的景观氛围和生态环境。
- 5.2 宜拥有自主创意、自有知识产权的吉祥物和企业形象标志，并能广泛运用。
- 5.3 各类建筑的造型、色彩、材质等应与主题文化特色相协调，并应定期维护，确保无污垢、无剥落。
- 5.4 保障性基础设施（包括输电、通讯线路和水、气管道等）应隐蔽或美化外观。
- 5.5 在确保安全前提下，对游乐项目和游览交通工具等服务设施进行主题文化特色包装，营造主题特色场景。
- 5.6 游览区域的照明灯具、垃圾箱、各种栅栏、文字与图形标识、告示栏与广告牌、游客休息设施等应具有与主题文化相协调的艺术特色。
- 5.7 开发并提供与主题文化相联系，具有纪念意义的特色系列商品。
- 5.8 商品陈列和就餐环境应体现与主题文化相联系的风格和特色。
- 5.9 服务人员的服装配饰应具有主题文化特色，与提供服务的场景相协调。
- 5.10 服务人员介绍游乐项目应充满热情，富有感染力，充分调动现场气氛，营造主题文化氛围。

## 6 服务提供

### 6.1 游客中心服务

- 6.1.1 游客中心宜设立在游客主入口外方便醒目的位置，面积应与游客接待量相适应，有必要的游客休息和饮水供应设施。
- 6.1.2 在游客中心内醒目位置展示游览区域全景导游图，准确标识主要项目景点、厕所、出入口、医务室、行李寄存、停车场、公用电话、餐饮和购物场所等内容，明示咨询、投诉和紧急救援联系方式。
- 6.1.3 提供导览和景点、项目、活动、商业、服务等信息以及相关宣传资料，宜配置多媒体触摸屏、电子显示屏、影视播放等设备。
- 6.1.4 提供残障人车辆、童车、雨伞租赁服务，以及手机充电、公用电话、医疗救援、邮政纪念、遗失物品招领、走失援助等服务。
- 6.1.5 提供咨询、投诉受理和求助服务，服务人员应掌握简单手语和至少中、英两种语言的日常用语。
- 6.1.6 设置对外咨询专用电话，配有专人值守，并公示电话号码和服务时间。

6.1.7 提供导游导览、景物讲解或语音导游设备租赁服务。公布导游讲解人员的照片、姓名、编号、语种以及收费标准。

6.1.8 导游讲解内容应科学准确，体现主题文化特色，使用便携式扩音机时应控制音量，不干扰其他游客。

6.1.9 导游人员带领游客参与游乐项目或观赏表演前，应向游客说明相关的游客须知，必要时帮助游客做好参与体验的准备，并劝阻不符合条件者参与。

## 6.2 售票检票服务

6.2.1 售票处设置应方便游客购票，宜分设团队和散客售票窗口，配有显示屏、公告栏、身高标尺、排队隔栏与遮阳避雨等设施。

6.2.2 售票处应公示票价、优惠政策和购票须知，提供运行状况的即时信息。

6.2.3 售票服务应规范快捷、唱收唱付。

6.2.4 票证应体现其主题文化特色，并印有咨询、投诉和应急救援的联系方式。

6.2.5 游客入口应设有标志醒目的检票闸口和安检设备，宜采用电子检票。

6.2.6 检票口应明示游览须知。检票服务人员应提示游客出示门票，对不符合进入条件的游客耐心解释疏导。

## 6.3 游乐项目服务

6.3.1 根据游客量在游乐项目处设置排队等候区域，并配备遮阳避雨、排队隔栏、临时休息座椅等设施。

6.3.2 遇客流高峰，需长时间等候时，宜安排与项目内容相关的预演互动等活动。对经常出现长时间排队的项目，宜提供预约服务。

6.3.3 禁止携带随身物品参与的项目，入口处应配备小件物品存放设施。大型游乐项目出口处宜设置供有呕吐等不良反应的游客使用的盥洗池和座椅。

6.3.4 由服务人员或采用影视播放方式向游客介绍参与规则、操作方法及有关注意事项，劝说并阻止不符合条件者参与。

6.3.5 游乐项目运行过程中应配备专人进行现场管理，关注游客动态，遇有游客出现严重不良反应，应立即停止运行，做好解释并提供帮助。

6.3.6 水上游乐项目服务人员应随时报告天气变化情况，遇恶劣天气应引导游客避风避雨或采取其它保护措施。

6.3.7 宜在游乐项目周边适宜的地方设置供游客观赏、并与项目参与者进行互动的区域。

#### 6.4 主题文化展示服务

6.4.1 应配备保证展览效果和展品保护的设施设备，根据主题文化物品的特色进行布展，展示手段多元化，并考虑游客观赏方便。

6.4.2 提供至少有中、英两种语言对照的文字说明和讲解服务。文字说明应准确易懂、文辞优美；讲解员的配备应满足游客量需求。

6.4.3 宜配备电子语音或影视讲解系统。

#### 6.5 文艺演出服务

6.5.1 演出项目应具有主题文化内涵和艺术性，形式多样，文明健康。

6.5.2 应设固定场所进行文艺演出，配备相应的演出设施和观众席位。

6.5.3 各类演出场所的观众入口处应有演出内容介绍和观赏须知，并预告演出时间。

6.5.4 演出时应有专人维持现场秩序，提供相关服务。

6.5.5 演出如有惊险刺激内容，应事先告知并劝阻不适宜观赏的游客入场。

#### 6.6 购物餐饮服务

6.6.1 根据游览区域规模和游客需求设置购物和餐饮场所。

6.6.2 购物场所应具有充足的活动空间和照明，齐全的商品展示陈列设施。

6.6.3 销售的商品应明码标价，并建有退换货机制，可提供商品邮寄等服务。

6.6.4 餐厅就餐设施应整洁无污迹、无破损，并配备卫生、方便的盥洗设施。

6.6.5 提供安全卫生的餐饮食物。餐饮食物品种应公示价格、实样彩照、口味特点等。

6.6.6 使用的餐具应消毒。

#### 6.7 游览交通服务

6.7.1 配备适合游览区域规模和道路行驶的交通工具，为游客提供与观光游览相结合的交通服务。

6.7.2 服务人员驾驶游览交通车辆，应遵守交通法规，按限速标志合理掌握车速，确保行车和乘客安全。途中应向游客预报即将到达站名，简要介绍站点游览内容。

6.7.3 供游客自驾租赁的交通工具应有游客须知和安全说明，服务人员应向参与游客介绍行驶规则、操作方法及注意事项，劝阻不符合条件者参与。

6.7.4 游览交通服务站台应有专人负责维护秩序，设置能遮阳避雨的公共休息设施。

6.7.5 在相关服务站台应公布运行时间、价格和乘车须知，对固定线路行驶的应有线路指示图和沿线景点、项目介绍。

## 6.8 寄存停车服务

6.8.1 在主入口附近设置行李寄存服务处，并配备满足需要的设施。

6.8.2 自助行李寄存处应有硬币兑换服务；非自助行李寄存应有专人值守，按规定程序进行安全检查，办理存取手续。

6.8.3 游客行李寄存服务应有醒目的存取须知，实行收费的应公布收费依据和标准。

6.8.4 根据游览区域规模合理选址，配套建设停车场（库）。

6.8.5 停车场地应平整结实，配备照明和消防设施。宜设置绿化停车面或绿化隔离线。

6.8.6 停车场（库）出入口宜分设，停车宜分区，并配有规范、醒目的标识。

6.8.7 公示车辆停放规则和安全保卫、消防等管理制度，停车场（库）应有专人值管。

6.8.8 停车场停车服务实行收费的应在醒目位置公示收费标准。

6.8.9 宜建立智能化停车信息管理系统。

## 6.9 卫生环境服务

6.9.1 厕所布局应满足游客游览和活动的实际需要，配备专人服务，宜男女分工负责。对残障人、老年人等特殊人群，服务人员宜主动介绍专用厕位，并提供必要的帮助。

6.9.2 合理布放垃圾箱，宜按“可回收物”和“其它垃圾”进行分类设置，图示标志应符合 GB/T19095 要求。

6.9.3 每天营运前应完成基本卫生清扫工作，营运期间应有专人分片负责流动清扫，保持环境卫生整洁。

6.9.4 在远离园区游览场所的适当位置建有垃圾集中中转场地。场地应配备防蚊、蝇、虫、鼠和消毒等设备，确保无异味。

6.9.5 使用封闭运输设备在非营运期间清理运送垃圾，并按规定送至垃圾处理点，做到日产日清。

## 6.10 网络信息服务

- 6.10.1 宜建立和公布主题公园独立域名和中文网址的网站，支持语种能满足客源地游客需要。
- 6.10.2 网站发布信息应真实、全面、即时更新。
- 6.10.3 网站宜建有能提供动态查询未来特定时间段预计游客接待量，能预订门票、餐饮、特色商品和住宿等的电子商务功能。
- 6.10.4 网站宜建有数字虚拟景区，可实现网上游览。
- 6.10.5 网站宜设立游客互动界面，供游客咨询、发表意见和建议，应有专人负责并及时回复。

## 7 安全与应急

- 7.1 应建立健全各项安全管理制度，明确各级安全岗位职责，实行最高管理者安全负责制。
- 7.2 与运行安全有关的场所均应设置齐备有效的防护设施和规范醒目的安全警示标志。
- 7.3 运行前应对各项目及相关设施进行安全日检，并经其他专业人员复检合格后方可投入营运。
- 7.4 演出场所等有限空间应保持安全通道畅通，按规定限制入场人数，避免拥挤。
- 7.5 花车巡游、动物表演等应采取针对性的有效安全保障措施。
- 7.6 配置电子视频监控系统，实现安全监控全覆盖。
- 7.7 应针对各种可能发生的大面积停电、设备故障、人员意外伤亡、高峰期游客超量等紧急情况和意外事故制定应急预案。
- 7.8 针对各种紧急情况和事故分别制定响应程序、处置方法，明确责任部门和责任人。
- 7.9 配备满足实施预案所需人员、场地和设施，并定期组织员工培训，进行演练和评审。
- 7.10 遇突发事件，迅速响应，启动预案，准确齐全记录，并评审和完善预案的有效性。
- 7.11 设立医务室，配备急救箱、急救担架等医疗装备。

## 8 投诉处理与满意度测评

### 8.1 投诉处理

- 8.1.1 应制定游客投诉受理和处理制度，设立专门机构并配备相关人员。
- 8.1.2 应对外公布游客投诉电话号码、网上投诉地址、投诉处理程序和时限等信息，公布的信息应准确、有效。
- 8.1.3 应及时处理并保存游客投诉信息，完整详实记录，并建立回访制度

## 8.2 满意度测评

- 8.2.1 建立游客意见征询和满意度测评制度，结合不同季节、节假日、活动组织等情况策划征询和测评活动，安排专人负责实施。
- 8.2.2 对游客提出的意见建议应及时记录、分类汇总、分析评估，针对存在的问题采取有效改进措施。

## 参 考 文 献

- [1] 《中华人民共和国安全生产法》，2002年6月29日中华人民共和国主席令第七十号发布，自2002年11月1日起施行
- [2] 《中华人民共和国环境保护法》，1989年12月26日中华人民共和国主席令第二十二号发布，自发布之日起施行
- [3] 《中华人民共和国消防法》，2008年10月28日中华人民共和国主席令第六号发布，自2009年5月1日起施行
- [4] 《中华人民共和国食品安全法》，2009年2月28日中华人民共和国主席令第九号发布，自2009年6月1日起施行
- [5] 《特种设备安全监察条例》，国务院2009年令549号，自2009年5月1日起施行
- [6] 《大型群众性活动安全管理条例》，国务院2007年令505号，自2007年10月1日起施行
- [7] 《烟花爆竹安全管理条例》，国务院2006年令455号，自2006年1月21日起施行
- [8] 《公共场所卫生管理条例》，国发[1987]24号，1987年4月1日国务院发布实施
- [9] 《特种设备注册登记与使用管理规则》，质技监局锅发[2001]57号
- [10] 《厂内机动车辆安全管理规定》，劳部发[1995]161号
- [11] 《餐饮业食品卫生管理办法》，卫生部2000年令10号
- [12] 《餐饮业和集体用餐配送单位卫生规范》，卫生部2005年第260号文
-