ICS 03.120.20
A 00

RB

中华人民共和国认证认可行业标准

RB/T 312—2017

旅游自然景区服务认证要求

Requirements for service certification of tourist natural scenic area

2017-11-27 发布　　2018-06-01 实施

中国国家认证认可监督管理委员会　　发布

奥邦检验认证集团公示用途

目　　次

前言 …… Ⅰ
引言 …… Ⅱ
1　范围 …… 1
2　规范性引用文件 …… 1
3　术语和定义 …… 1
4　服务要求 …… 2
4.1　停车服务 …… 2
4.2　入口服务 …… 3
4.3　游客中心服务 …… 4
4.4　景区内服务 …… 5
4.5　无障碍服务 …… 8
5　管理要求 …… 8
5.1　通用要求 …… 8
5.2　特定要求 …… 8
6　服务认证评价 …… 10
6.1　认证准则 …… 10
6.2　认证模式 …… 11
6.3　认证结果 …… 12
附录 A（规范性附录）　旅游景区服务要求测评工具 …… 13
附录 B（规范性附录）　旅游景区管理要求审核工具 …… 21

奥邦检验认证集团公示用途

前　言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由国家认证认可监督管理委员会提出并归口。

本标准起草单位：上海质量管理科学研究院、上海质量体系审核中心、上海贝恒检测技术有限公司、中国商业联合会职业经理人研究委员会、中军联合(北京)认证有限公司、上海市商务委员会、上海市旅游行业协会旅游景点分会、青岛崂山旅游集团有限公司、绵阳七曲山旅游开发有限公司、上海春秋国际旅行社(集团)有限公司。

本标准主要起草人：金国强、陈华、周戟、郭洪涛、王勤志、刘艳玲、张博崙、陈征洪、董晓冬、罗华英、郭笑婕、杨庆华、戴衍华、梁勇、刘蕾、陈志明。

奥邦检验认证集团公示用途

引　言

随着人民生活水平的进一步提高，对于旅游的需求进一步增大，旅游业已经成为我国国民经济中的举足轻重的产业。而从长期来看，旅游业在未来一段时期内仍然是一个高速发展的行业，这就对旅游景区服务的进一步提质增效提出了新的挑战，需要向广大游客和社会传递其服务优势和服务能力发展的信息，就此逐步形成了对其开展服务认证的市场需求。

本标准旨在为认证机构提供旅游景区服务认证要求及其准则和方法。运用服务蓝图(SB)技术和服务接触理论甄别并确定了旅游景区服务特性要求及其过程管理要求，其中第4章给出的服务要求(即服务特性要求)，包括：停车服务、入口服务、游客中心服务、景区内服务和无障碍服务等内容，第5章给出的管理要求，包括：通用要求和特定要求两部分。本标准第6章给出了认证评价要求，包括：认证准则、认证模式和认证结果，其中认证准则中引入了服务特性的测评采用直接判断法和李克特5点式量表相结合的定量评价方法，管理的审核引入了定性成熟度评价方法，以保障认证结果有效性和可靠性，促进其社会采信水平。

奥邦检验认证集团公示用途

公示说明

我司自主备案的认证规则通过网站公布；查询路径如下：

http://www.cnabic.com/文件下载/认证规则(或标准与规范)

如需获取全文，请联系奥邦检验认证集团客户服务部门：

1）通过邮件提出申请。请发送到邮箱：**17312273399@163.com**

2）也可通过客服电话咨询 **025-85307007**。

奥邦检验认证集团有限公司

奥邦检验认证集团公示用途