

秦皇岛市旅游行业服务
规范培训动漫读本

沙滩海域 服务 那些事儿



秦皇岛市旅游委员会
编著



中国轻工业出版社

全国百佳图书出版单位



沙滩海域 服务 那些事儿



秦皇岛市旅游委员会
编著

图书在版编目 (CIP) 数据

沙滩海域服务那些事儿 / 秦皇岛市旅游委员会编著.

—北京: 中国轻工业出版社, 2017.11

ISBN 978-7-5184-1647-9

I. ①沙… II. ①秦… III. ①沙滩—旅游服务—岗位
培训—教材 IV. ①F590.75

中国版本图书馆CIP数据核字 (2017) 第242669号

责任编辑: 史祖福 责任终审: 劳国强 整体设计: 锋尚设计
策划编辑: 史祖福 责任校对: 晋洁 责任监印: 张可

出版发行: 中国轻工业出版社 (北京东长安街6号, 邮编: 100740)

印 刷: 北京君升印刷有限公司

经 销: 各地新华书店

版 次: 2017年11月第1版第2次印刷

开 本: 850×1168 1/32 印张: 3.25

字 数: 81千字

书 号: ISBN 978-7-5184-1647-9 定价: 43.00元

邮购电话: 010-65241695

发行电话: 010-85119835 传真: 85113293

网 址: <http://www.chlip.com.cn>

Email: club@chlip.com.cn

如发现图书残缺请与我社邮购联系调换

171443J4C102ZBW

《秦皇岛市旅游行业服务规范培训动漫读本》编委会

主 任：李文生

副 主 任：张力荣 李惟立

编 委：栗书河 付 岗 郭 伟 杨立平 王文军 郭 颖

本书编写人员

主 编：栗书河

副 主 编：王秀杰 张志辉

参编人员：王喜民 方志学 李冬梅

序

为建设质量管理城市及全域旅游示范城市，提升建设秦皇岛市旅游行业服务质量品牌，秦皇岛市旅游委员会在河北省第二届旅游发展大会的筹备期间，组织智库专家研究编制了“秦皇岛市旅游行业标准规范”系列执业质量管理文件，作为全市旅游业从业人员工作规范的指导标准及专业能力建设工作的基本依据。

为满足现代新生代旅游从业者的培训学习特点需求，切实发挥标准规范影响效力，秦皇岛市旅游委员会专门组建了“旅游行业服务规范培训动漫读本编委会”，按照饭店、旅游景区、旅行社、导游及沙滩海域系列策划设计了配套动漫插图，以互动鲜活的形式呈现，出版了本套专题图书。以培训形式改革创新，达到旅游行业培训工作效果扎实有效的目标。

本培训读本适合各类旅游企业人员培训及相关旅游专业院校学生基础学习使用，是旅游行业典型服务工作质量内训的参用资料。

秦皇岛市旅游委员会

2017年9月28日

目 录

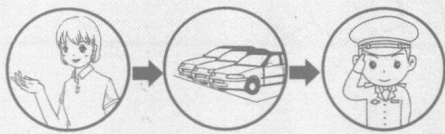


第一部分	停车场服务规范	1
第二部分	售票服务规范	7
第三部分	检票服务规范	11
第四部分	衣物租赁服务规范	17
第五部分	寄存设施服务规范	21
第六部分	公共浴室服务规范	23
第七部分	海蜇防治服务规范	27
第八部分	沙滩海域救生服务规范	31
第九部分	沙滩环境维护服务规范	39
第十部分	厕所建造规范	45



第十一部分	医护服务规范	49
第十二部分	安保服务规范	55
第十三部分	信息服务规范	61
第十四部分	咨询服务规范	65
第十五部分	商品经营者服务规范	73
第十六部分	餐饮服务规范	79
第十七部分	娱乐服务规范	87
第十八部分	投诉受理服务规范	91

第一部分 停车场服务规范



本规范规定了停车场工作人员的服务要求，
适用于停车场工作人员的培训与考核。



停车服务操作流程



规范内容一 停车场服务要求

1. 服务规范，态度热情

停车场工作人员应佩戴明显标志，使用普通话和礼貌语言服务，态度热情。



停车收费



2. 停车收费

(1) 停车场工作人员应熟悉停车场的收费标准，礼貌提示游客停车收费。

(2) 停车场应收费合理，明码标价，并出具正式票据。

3. 车辆进出及停放

(1) 停车场工作人员应熟悉停车场环境，做到车辆分类停放，整齐有序。

(2) 熟练指挥车辆进出及停放，保持车道畅通，不发生堵塞现象。

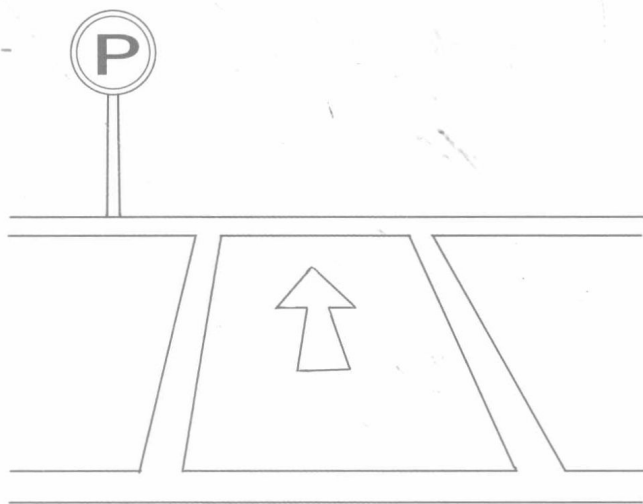
4. 车辆巡视与监管

(1) 停车场工作人员应做好车辆的巡视检查和看管工作，提高防火防盗意识，确保场内车辆和公共设施的安全。

(2) 若发生车辆碰撞、剐蹭、损坏和丢失等情况，应立即报告有关部门，按相关程序处理。

规范内容二 停车场标准

- (1) 应设置与浴场规模相适应的专用停车场。
- (2) 面积较大的停车场分设出入口，出入口并设得要有进出口方向标识。
- (3) 停车场内应设监控设备。
- (4) 对大小车辆进行分区管理，并且大车小车分开标识。
- (5) 停车场应有专人管理，保障游客车辆安全。
- (6) 在入口位置设立是否收费公示。
- (7) 有明确的停车线，方向指示标志。
- (8) 收费停车场要管理规范，明码标价，收费合理。
- (9) 停车场内设置足够数量的垃圾桶，垃圾桶应和周围环境融为一体。





规范内容三 其他注意事项

车辆在停车场停放期间，停车场工作人员应提醒司机关好车辆门窗，勿将贵重物品留在车内。若发现车身有损伤痕迹，应及时向司机说明和确认，并做好登记工作。

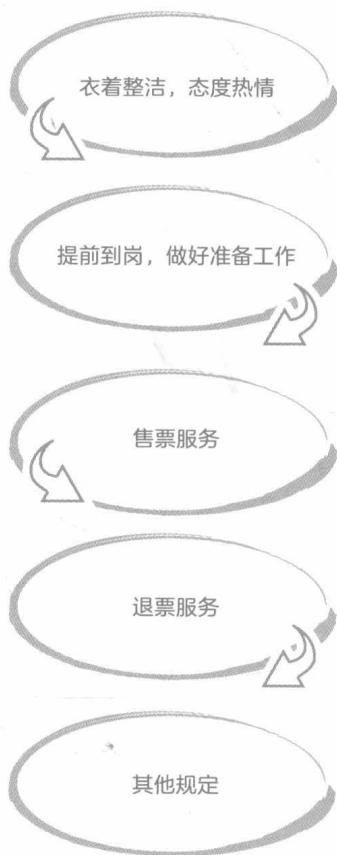
第二部分 售票服务规范



本规范规定了售票工作人员的服务要求，适用于售票工作人员的培训与考核。



售票服务流程



规范内容一 售票服务要求

1. 衣着整洁，态度热情

售票服务人员应衣着整洁，姿态端正，态度热情，使用普通话服务，使用礼貌语言，保持良好的风貌。

2. 提前到岗，做好准备工作

(1) 售票服务人员应提前到岗，做好售票前的准备工作：整理好磁卡，保证磁卡平整完好。

(2) 备妥充足的零钱。

(3) 熟悉各种票券的价格、折扣和使用办法。

3. 售票服务

(1) 售票处应公示门票价格及优惠办法，售票人员应主动向游客解释景区的票价优惠政策，耐心、热情地解答游客提出的各种咨询。

(2) 售票时做到唱收唱付。票、款当面点清，主动招呼游客并使用“您好”“请问购几张票”等礼貌用语，游客超过等候时间要使用“对不起”，购票结束后，将票、款一同递到游客手中，并说“请拿好”。

(3) 对特殊人群提供必要的方便。

(4) 应迅速、准确售票，误差率不超过万分之五。

4. 退票服务

游客购错票或多购票，在售票处办理退票手续，售票人员应按景区有关规定办理，如确不能办理退票的，应耐心、礼貌地向游客解释。



5. 其他规定

(1) 售票人员应熟练掌握景区的免票规定，对持有效免票证件的游客给予免票。

(2) 对于不符合免票规定的游客，售票人员应给予耐心、礼貌地解释，如遇到难以解决的问题，应及时上报相关部门。

规范内容二

其他注意事项

当游客出现冲动或失礼时，售票人员应保持克制态度，杜绝与游客发生口角。