

DB22

吉林省地方标准

DB 22/T 456—2020
代替 DB 22/T 456-2009

长白山景区生态旅游服务质量规范

Baekdu mountain standard for service quality of ecotourism

地方标准信息服务平台

2020 - 12 - 28 发布

2121 - 01 - 29 实施

吉林省市场监督管理厅

发布

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。

本文件代替 DB22/T 456-2009《长白山景区生态旅游服务质量》。本文件与 DB22/T 456-2009相比，除编辑性修改外，主要技术变化如下：

- 增加了规范性引用文件“GB 5768 和GB/T 20416”（见2）；
- 删除了规范性引用文件中“GB/T 14308;GB/T 15071;GB/T 18973;GB 19085”（见 2009年版的 2）；
- 修改了“长白山景区”术语（见 3.1，2009年版的 3.1）；
- 增加了“生态旅游和生态旅游资源”术语（见 3.2和3.3）；
- 删除了“登山旅游、温泉旅游、探险旅游、科考旅游、冰雪旅游”术语（见2009年版的 3.3，3.4，3.5，3.6和3.7）；
- 修改了服务方针（见4，2009年版的 4）；
- 删除了“岗位责任制和培训制度”等要求（见 2009年版的5.4，5.5和5.6）；
- 增加了“服务行为”（见6.2.3）；
- 删除了“外语和手语”要求（见 2009年版的 6.3.4）；
- 修改了“服务语言”（见 6.4，2009年版的 6.4）；
- 修改了“接待服务”（见 7.1，2009年版的 7.1）；
- 删除了“住宿”（见 2009年版的 7.5.2）；
- 删除了“监视和测量管理和服务质量调查”（见 2009年版的 8.1和8.2）；
- 增加了“旅游服务评价和改进制度”（见 8.1和8.2）；
- 修改了“投诉和处理”（见 8.3，2009年版的 8.3）；
- 删除了《景区旅游投诉登记表》（见2009年版的8.3.4中 a）。

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这些专利的责任。

本标准由吉林省长白山保护开发区管委会旅游管理局提出。

本标准由吉林省文化和旅游厅归口。

本标准起草单位：吉林省长白山保护开发区管理委员会旅游管理局、吉林省标准化协会、吉林省长白山开发建设（集团）有限责任公司、长白山旅游股份公司、长白山质量技术监督局。

本标准主要起草人：李一杨、孟凡迎、王 昆、杨荣臻、于洪民、刘世学、孙青春、许广春、于德海、魏波。

本文件于2009年首次发布，本次为第一次修订。

长白山景区生态旅游服务质量规范

1 范围

本文件规定了长白山景区生态旅游服务质量的服务方针、基本要求、从业人员、服务质量和持续改进。

本文件适用于长白山景区生态旅游服务，其他自然资源景区的生态旅游服务可参照执行。

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；不注册日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB 3095-2012 环境空气质量标准

GB 3838-2002 地表水环境质量标准

GB 5749 生活饮用水卫生标准

GB 5768 道路交通标志和标线

GB 8978 污水综合排放标准

GB/T 10001.1 公共信息图形符号 第1部分:通用符号

GB/T 10001.2 标志用公共信息图形符号 第2部分:旅游休闲符号

GB/T 15618-2018 土壤环境质量 农用地土壤污染风险管控标准(试行)

GB/T 15971 导游服务规范

GB 16153 饭馆(餐厅)卫生标准

GB/T 16868 商品经营服务质量管理规范

GB/T 17775-2003 旅游区(点)质量等级的划分与评定

GB/T 20416 自然保护区生态旅游规划技术规程

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本标准。

3.1

长白山景区 *baekdu mountain*

位于吉林省东南部，长白山国家级自然保护开发区境内区内，归属长白山保护开发区管理委员会管辖，东南部与朝鲜民主主义人民共和国毗邻。景区以长白山天池为中心，分为北景区、西景区和南景区。

3.2

生态旅游 *ecotourism*

在生态学和可持续发展理论指导下，以自然类型、自然区域或某些特定的文化区域为对象，以享受大自然和了解、研究自然景观、野生生物及相关文化特征为旅游目的，以不改变生态系统的结构和功能