

上海市地方标准

DB31/T 1029—2016

旅游节庆活动服务质量要求

Service quality requirements of tourism festival

2016-12-28 发布

2017-03-01 实施

上海市质量技术监督局 发布

目 次

前言 III

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 1

4 基本要求 1

5 前期筹备 1

6 现场管理 3

7 服务质量管理 5

8 服务绩效评估 6

9 质量等级划分要求 6

附录 A（规范性附录） 旅游节庆活动质量等级评分细则 7

附录 B（规范性附录） 游客意见评分细则 13

前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由上海旅游局提出。

本标准由上海市旅游标准化技术委员会归口。

本标准起草单位：上海市旅游局、华东师范大学、上海吉庆旅游经济发展中心。

本标准主要起草人：杭春芳、程梅红、汪剑明、沈超、林章林、姚烁烨、楼嘉军、徐爱萍。

旅游节庆活动服务质量要求

1 范围

本标准规定了旅游节庆活动前期筹备、现场管理、绩效评估、质量保障以及等级划分等方面的要求。

本标准适用于上海各级旅游管理部门主办或纳入旅游管理部门管理的企事业单位及社会组织等机构在上海举办(主办或承办)的旅游节庆活动。

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 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 24421.4—2009 服务业组织标准化工作指南 第4部分:标准实施及评价

LB/T 021—2013 旅游企业信息化服务指南

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

旅游节庆 **tourism festival**

依托地方的社会经济、历史文化、风俗民情等独特资源,有特定的主题、内容、规模,在相对固定的时间地点举办的一种旅游活动。

4 基本要求

4.1 旅游节庆活动应具备包容性、多元性和特色性,主题鲜明,内容丰富,体现上海地方风貌与文化特色。

4.2 旅游节庆活动举办必须遵守国家法律法规和行业规范,遵守商业道德,体现社会主义核心价值观。

5 前期筹备

5.1 节庆活动组织管理

5.1.1 确定旅游节庆活动的主办单位、协办单位、承办单位、赞助商、合作媒体等。

5.1.2 旅游节庆活动应成立相应的组织管理机构,明确分工,负责活动统筹管理。

5.2 节庆活动主题、地点、时间

5.2.1 确定本届旅游节庆活动的主题、地点、时间。

5.2.2 旅游节庆活动的主题应凸显上海地方特色,举办时间、地点具有一定的延续性。