



# 中华人民共和国国家标准

GB/T 26354—2010

---

## 旅游信息咨询中心设置与服务规范

Standard of setting-up and services of tourist information centre

2011-01-14 发布

2011-06-01 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

## 前 言

本标准的附录 A 为规范性附录。

本标准由国家旅游局提出。

本标准由全国旅游标准化技术委员会归口。

本标准起草单位：中国社会科学院旅游研究中心、国家旅游局质量规范与管理司、杭州市旅游委员会、杭州旅游集散中心。

本标准主要起草人：张广瑞、李明德、陈立平、吴金梅、李任芷、刘士军、王嵘山、汪黎明、刘莉莉、张源。

## 引 言

旅游信息咨询中心(国际上一般称“旅游信息中心”tourist information centre)是为旅游者提供信息服务的公共服务设施,设立旅游信息中心是世界大多数国家旅游城市的惯例,实践也证明是成功的经验。

目前,国内一些城市已设立类似的机构,但仍难以适应我国旅游业日益发展的形势,极有必要对这一设施及其服务进行规范。

# 旅游信息咨询中心设置与服务规范

## 1 范围

本标准规定了旅游信息咨询中心的设置要求及旅游信息咨询服务的內容、形式和管理办法。  
本标准适用于为公众提供旅游信息与咨询服务的公益性机构。

## 2 术语和定义

下列术语和定义适用于本标准。

### 2.1

**旅游信息** **tourism information**

与旅行、游览、休闲等活动相关的信息。

### 2.2

**旅游信息咨询中心** **tourist information centre**

为旅游者和其他公众提供旅游信息和相关咨询服务的公共服务设施。

### 2.3

**旅游信息咨询员** **tourist information officer**

符合旅游信息咨询中心确定的任职资格并取得相应资质的旅游信息咨询中心的工作人员。

### 2.4

**旅游咨询服务** **tourism consulting service**

为公众提供有关旅行、游览、休闲、度假等活动相关信息的非商业性咨询服务。

## 3 旅游信息咨询中心的设置和基本功能

### 3.1 机构性质

旅游信息咨询中心是由中央或地方政府单独或与相关地区或机构联合设立的公共服务设施,所提供的信息和咨询服务是公益性的或免费的。

### 3.2 选址标准

3.2.1 旅游信息咨询中心选址应以满足旅游者需求为原则,优先考虑旅游者最需要信息服务的地点和场所,包括机场、车站或客运码头、中心广场、主要交通干线的入口以及景点景区等游客集散地。

3.2.2 首都应在国际机场、火车站及旅游集散中心设立旅游信息咨询中心。

3.2.3 旅游城市宜在机场、火车站和旅游者活动最为集中的场所和地段设立旅游信息咨询中心。

### 3.3 基本功能

3.3.1 免费提供旅游资料和宣传品,如旅游地图、旅游指南、城市旅游信息免费期刊、景区和景点以及旅游相关服务的宣传品等。

3.3.2 免费提供旅游相关信息的问询。

3.3.3 收集对旅游设施和服务等方面的意见。

3.3.4 授权接受并转达旅游投诉。

3.3.5 展示具有本地特色的旅游纪念品。

### 3.4 服务体系

3.4.1 首都应设立覆盖全国旅游信息的旅游信息咨询中心。

3.4.2 城市应设立覆盖全市旅游信息的旅游信息咨询中心。根据实际情况、在适当地点,旅游信息咨询