

DB50

重 庆 市 地 方 标 准

DB50/T 1741—2024

旅游集散中心等级划分与评定

2024 - 12 - 23 发布

2025 - 03 - 23 实施

重庆市市场监督管理局 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。

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专利的责任。

本文件由重庆市文化和旅游标准化技术委员会提出。

本文件由重庆市文化和旅游发展委员会归口并组织实施。

本文件起草单位：重庆市文化和旅游协会、重庆交通运业有限责任公司、重庆市交通局、重庆市公安局、重庆物流集团有限公司、笨鸟（重庆）文化旅游发展有限公司、开州区盛山植物园、重庆交通大学。

本文件主要起草人：王定国、刘仁菊、杜鹏、孙翔、鲜卫、潘道辉、任联菊、张海生、杨亚璨、陈坚。

旅游集散中心等级划分与评定

1 范围

本文件规定了旅游集散中心的基本条件、等级划分与评定、具体条件。
本文件适用于旅游集散中心的等级划分与评定。

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本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 5749 生活饮用水卫生标准

GB/T 10001.1 公共信息图形符号 第1部分：通用符号

GB/T 10001.2 公共信息图形符号 第2部分：旅游休闲符号

GB/T 10001.9 公共信息图形符号 第9部分：无障碍设施符号

GB/T 18973 旅游厕所质量要求与评定

GB 25201 建筑消防设施的维护管理

GB/T 31381 城市旅游集散中心等级划分与评定

GB 55019 建筑与市政工程无障碍通用规范

LB/T 063 旅游经营者处理投诉规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

旅游集散中心 *tourist transportation center*

为游客提供集散、咨询、预订、换乘、车辆租赁等一站式旅游综合服务，同时具有旅游公共服务功能的组织实体。

[来源：GB/T 31381—2015，3.1，有修改]

4 基本条件

4.1 应规范运营1年以上。

4.2 应设置在机场、火车站、汽车站、城市轨道站、客运码头、景区、城市商圈等区域，交通便捷，易到达。

4.3 应设置中心大厅、售票区、候车区、停车场、旅游厕所等主要功能区。

4.4 旅游集散中心的建筑及运行管理应符合国家现行消防、安全、卫生、环境保护等的有关法规和标准。

- 4.5 配备旅游线路交通工具，经过当地车辆监理部门年度检验合格。
- 4.6 证照齐全，具备客运经营许可证和旅行社业务经营许可证。
- 4.7 应提供相关部门认可的旅游专用票证。

5 等级划分与评定

5.1 等级划分与依据

- 5.1.1 旅游集散中心划分为3个等次，从高到低依次为一级、二级和三级。
- 5.1.2 等级划分以设施设备、服务要求与内容、运营管理、服务监督为依据。

5.2 等级评定

参评单位应在满足附录A中表A.1的基本条件后，依照附录A中表A.2设施与服务进行考评计分。总分500分，得分在450分以上为一级，得分在（400~449）分为二级，得分在（300~399）分为三级。

6 具体条件

6.1 设施设备

6.1.1 中心大厅

- 6.1.1.1 中心大厅总面积要求为一级不小于1000 m²，二级不小于700 m²，三级不小于400 m²。
- 6.1.1.2 中心大厅内应光线明亮、通风良好、室温合理、配置室内绿化。
- 6.1.1.3 应设置咨询区、候车区、售票区、投诉区、行政管理区等。
- 6.1.1.4 应配备游客休息座椅，且数量充足、分布合理、安全牢固、干净整洁。
- 6.1.1.5 应设置无障碍通道、坡道等，并符合GB 55019的规定。
- 6.1.1.6 应配备语音播报系统、视频信息播放系统，全方位播报或显示车辆发车、游客出行信息和目的地旅游天气信息，及时通告检票时间、班次调整、线路变更等情况。
- 6.1.1.7 出入口应设有视频监控，及时掌握客流及大厅情况。
- 6.1.1.8 应设置安检区，配备安检设备和安检人员。
- 6.1.1.9 应配备免费饮水设备，饮用水符合GB 5749的规定。
- 6.1.1.10 应设置母婴室，并符合有关规定。
- 6.1.1.11 分类垃圾箱应布局合理、标识明显。

6.1.2 售票检票

- 6.1.2.1 应设置售票窗口、自助售（取）票机，数量满足需求。
- 6.1.2.2 应提供线上购票渠道，支持电子支付方式。
- 6.1.2.3 应支持纸质票、电子票、身份证（或电子身份证）、二维码等检票方式。

6.1.3 停车场

- 6.1.3.1 停车场（包括停车库）总面积不小于1000 m²。
- 6.1.3.2 停车场地面应硬化处理，保持平整干净、排水通畅。
- 6.1.3.3 应配备车辆停靠站台和发车线路牌。
- 6.1.3.4 应按车辆车型、服务类别分区，保证车辆进出顺畅、停放有序。

6.1.4 旅游厕所

应符合 GB/T 18973 的要求。

6.1.5 旅游集散

6.1.5.1 服务设施

6.1.5.1.1 具有汽车客运站功能的旅游集散中心，应与轨道交通、地面公交等公共交通系统无缝衔接，换乘距离不超过 300 m。

6.1.5.1.2 应设置小汽车上落客点、巡游出租车和网约出租车临时候客点。

6.1.5.2 交通工具

6.1.5.2.1 车辆应符合安全、舒适、整洁、节能、环保的要求。

6.1.5.2.2 车辆标志标识应规范完好，并在明显位置设置统一线路牌。

6.1.5.2.3 车辆应安装卫星定位器、视频监控系统、疲劳驾驶预警系统、影音设备，且运转情况良好。

6.1.5.2.4 车辆座位应舒适牢固，椅套整洁。

6.1.5.3 标识系统

6.1.5.3.1 中文名称为旅游集散中心，英文名称为 Tourist Transportation Center，统一使用国际通行的“i”标识。

6.1.5.3.2 应设置旅游集散中心区域分布示意图、设施与服务位置标志、无障碍标志、游客须知、注意事项等相应的中英文标牌，且数量充足、内容准确、标志醒目，标志指向应一致、准确、连续。

6.1.5.3.3 公共信息图形符号应符合 GB/T 10001.1、GB/T 10001.2 和 GB/T 10001.9 的要求。

6.1.5.4 智慧旅游设施

6.1.5.4.1 有线局域网应具备接入电子政务外网、业务专网等功能，满足门禁票务、视频监控、电子商务等数据传输需要。

6.1.5.4.2 应提供免费无线网络，信号覆盖中心大厅且稳定可靠。

6.2 服务要求与内容

6.2.1 一般要求

6.2.1.1 应配备售/检票人员、咨询人员、安全管理人员、司机和导游等，职责分明，上岗人员应按规定获得相应的资质。

6.2.1.2 各岗位应有规范的服务标准、流程和制度。

6.2.1.3 工作人员工作期间应统一着装，佩戴工牌，仪表整洁得体。

6.2.1.4 应对游客礼貌、热情、亲切、友好，一视同仁。

6.2.1.5 应提供普通话的咨询服务，语言清晰、准确。

6.2.1.6 对外公布的服务热线电话呼叫接通率应不小于 95 %。

6.2.2 服务内容

6.2.2.1 旅游线路

6.2.2.1.1 应开设旅游线路。

6.2.2.1.2 旅游线路的营运单位应具有合法的客运资质，证照齐全、经营规范。

- 6.2.2.1.3 旅游线路的组成应包括站点、交通工具、景区（点）等，所选择的景区（点）资质齐全。
- 6.2.2.1.4 旅游线路确定后，应按设计的走向、时间、班次、站点和交通工具营运。
- 6.2.2.1.5 旅游线路固定站点的营运，应与景区（点）开放时间相适应。
- 6.2.2.1.6 旅游线路停靠点应与景区（点）衔接，距景区（点）入口不宜超过 100 m。

6.2.2.2 旅游换乘

- 6.2.2.2.1 应为旅游线路车辆提供停靠、候发等服务，为游客提供旅游换乘服务。
- 6.2.2.2.2 应通过电子显示屏、广播等形式，及时向游客发布旅游线路发车、景区（点）天气、客流量和旅游服务等信息。
- 6.2.2.2.3 售票人员应做到迅速、无差错，并耐心解答游客问讯。
- 6.2.2.2.4 检票人员应依据发车班次和时间，提供引导上车、检票服务，监督车辆正班正点运营，办好交接手续。
- 6.2.2.2.5 重大节假日、重要活动期间应加派人员值守，安排疏导车辆、人流，维护现场秩序。

6.2.2.3 咨询服务

- 6.2.2.3.1 应提供旅游咨询服务，包括主要景区（点）、旅游线路、往返时间、服务项目、周边交通等信息。
- 6.2.2.3.2 工作人员应熟悉周边的餐饮住宿、博物馆、艺术馆、展览馆、演艺中心等公共服务信息，包括地理位置、主要特色等，并按需提供给问询者。

6.2.2.4 投诉服务

- 6.2.2.4.1 应设立专门的投诉处理机构，配备专职人员，制度健全。
- 6.2.2.4.2 应在中心大厅内醒目位置、在线平台、宣传资料上公布投诉电话。
- 6.2.2.4.3 应及时、妥善处理投诉，建立完整的投诉档案、投诉处理记录、投诉反馈和分析报告，保持一年以上的备查期。
- 6.2.2.4.4 投诉处理服务规范应符合 LB/T 063 的相关要求。
- 6.2.2.4.5 游客有效投诉率不应超过年客流量的十万分之七。

6.2.2.5 其他服务

- 6.2.2.5.1 应依托在线平台或与资质良好的旅行社合作，提供旅游定制服务。
- 6.2.2.5.2 应以印刷品、照片、多媒体等形式，提供旅游线路、景点导览、休闲购物等信息。
- 6.2.2.5.3 应设立地域文化展示区，展示文博、夜游、演艺、节事、美食、乡土等文旅融合产品，增强旅游集散中心的文化内涵。
- 6.2.2.5.4 应提供行李物品寄存服务，提供雨伞雨衣、针线包、共享充电宝、快递服务等。

6.3 运营管理

6.3.1 安全管理

- 6.3.1.1 经营单位应落实安全生产主体责任，严格执行旅游客运车辆安全例检，严格开展乘客和行李包安全检查，为旅游市场提供源头安全保障。
- 6.3.1.2 建筑消防设施的维护管理应符合 GB 25201 的相关要求。
- 6.3.1.3 应定期开展从业人员生产安全知识培训。
- 6.3.1.4 应采取各种形式宣传安全注意事项。

6.3.2 应急管理

- 6.3.2.1 应建立健全应急管理机制，配备应急救援队伍。
- 6.3.2.2 应配备性能可靠、实用有效、数量充足的应急物资和装备。
- 6.3.2.3 应针对车辆、场所、票务、网络系统等分别制定专项应急预案，并定期演练。

6.4 服务监督

- 6.4.1 应建立服务质量社会监督机制，主动接受媒体、游客、居民的监督。
- 6.4.2 应建立游客满意度测评机制。

附录 A

(规范性)

旅游集散中心等级划分与评定计分表

A.1 评分说明

A.1.1 参评单位应满足表 A.1 的全部要求，如有一项不满足，则不予参评。

A.1.2 表 A.2 总分为 500 分，各部分分值为：设施设备 250 分，服务要求与内容 175 分，运营管理 60 分，服务监督 15 分。

A.1.3 各等级最低总分要求：一级 450 分，二级 400 分，三级 300 分。

A.1.4 主要通过现场观察、资料查证、人员访谈、随机访问等方式，对相应指标进行评价。

A.2 评分标准

评分标准见表 A.1 和 A.2。

表 A.1 基本条件

序号	项目	自查	
		满足	不满足
1	基本条件		
1.1	规范运营 1 年以上		
1.2	设置在机场、火车站、汽车站、城市轨道站、客运码头、景区、城市商圈等区域，交通便捷，易到达		
1.3	设置中心大厅、售票区、候车区、停车场、旅游厕所等主要功能区		
1.4	建筑及运行管理符合国家现行消防、安全、卫生、环境保护等的有关法规和标准		
1.5	配备旅游线路交通工具，经过当地车辆监理部门年度检验合格		
1.6	证照齐全，具备客运经营许可证和旅行社业务经营许可证		
1.7	提供相关部门认可的旅游专用票证		

表 A.2 设施与服务计分

序号	项目	赋分栏			得分栏	
		大项分值	分项分值	小项分值	自检得分	检查得分
2	设施设备	250				
2.1	中心大厅		75			
2.1.1	中心大厅总面积不小于 1 000 m ²			20		
	中心大厅总面积不小于 700 m ²			15		
	中心大厅总面积不小于 400 m ²			10		
2.1.2	光线明亮、通风良好、室温合理、配置室内绿化			2		
2.1.3	设置咨询区、候车区、售票区、投诉区、行政管理区、旅游购物区、旅游资源展示区、地域特色与文化宣传区等			8		
	设置咨询区、候车区、售票区、投诉区、行政管理区等			5		
	设置咨询区、候车区等			3		
2.1.4	配备游客休息座椅，且数量充足、分布合理、安全牢固、干净整洁			5		
2.1.5	设置无障碍通道、坡道等，并符合 GB 55019 的规定			5		
2.1.6	配备语音播报系统、视频信息播放系统，全方位播报或显示车辆发车、游客出行信息和目的地旅游天气信息，及时通告检票时间、班次调整、线路变更等情况			5		

表 A.2 设施与服务计分（续）

序号	项目	赋分栏			得分栏	
		大项 分值	分项 分值	小项 分值	自检 得分	检查 得分
2.1.7	出入口设有视频监控，及时掌握客流及大厅情况			5		
2.1.8	设置安检区，配备 X 射线安全检查仪和安检人员			10		
	设置安检区，配备手持安检仪和安检人员			8		
2.1.9	配备免费饮水设备，饮用水符合 GB 5749 的规定			5		
2.1.10	设置母婴室，并符合有关规定			5		
2.1.11	分类垃圾箱布局合理、标识明显			5		
2.2	售票检票		25			
2.2.1	设置售票窗口、自助售（取）票机，数量满足需求			5		
2.2.2	提供线上购票渠道，支持电子支付方式			5		
2.2.3	支持纸质票、电子票、身份证（或电子身份证）、二维码等检票方式			5		
2.2.4	设置退票、补票专用窗口			2		
2.2.5	针对军人、老人、残障人士、孕妇等特殊人群，设置专用窗口			2		
2.2.6	提供交通、景区（点）、旅游项目等票证联网销售服务			3		
2.2.7	代售公路、铁路、航空、水路等客运票务			3		
2.3	停车场		40			
2.3.1	停车场（包括停车库）总面积不小于 5 000 m ²			10		
	停车场（包括停车库）总面积不小于 2 000 m ²			6		
	停车场（包括停车库）总面积不小于 1 000 m ²			2		
2.3.2	地面硬化处理，保持平整干净、排水通畅			3		
2.3.3	配备车辆调度室、车辆停靠站台和发车线路牌			3		
	配备车辆停靠站台和发车线路牌			3		
2.3.4	司机视线死角区的对面相应位置设置反光镜			3		
2.3.5	进出口设置门禁，配备电子收费系统			3		
2.3.6	按车辆车型、服务类别分区，保证车辆进出顺畅、停放有序			3		
2.3.7	设有无障碍停车位			5		
2.3.8	设有新能源车充换电专区，设备运转正常、数量满足需要			10		
2.4	旅游厕所		30			
2.4.3	符合 GB/T 18973 的要求			20		
2.4.4	设立家庭卫生间			10		
2.5	旅游集散		80			
2.5.1	服务设施			15		
	具有汽车客运站功能的旅游集散中心，与轨道交通、地面公交等公共交通系统无缝衔接，换乘距离不超过 300 m			5		
	设置小汽车上落客点、巡游出租车和网约出租车临时客点			5		
	接入交通地理信息系统和卫星定位系统，对重点景区道路车流进行合理引导和监控			5		
2.5.2	交通工具			20		
	车辆符合安全、舒适、整洁、节能、环保的要求			5		
	车辆标志标识规范完好，并在明显位置设置统一线路牌			5		
	车辆安装卫星定位器、视频监控系統、疲劳驾驶预警系统、影音设备，且运转情况良好			5		
	车辆座位舒适牢固，椅套整洁			5		
2.5.3	标识系统			15		
	中文名称为旅游集散中心，英文名称为 Tourist Transportation Center，统一使用国际通行的“i”标识			5		
	设置旅游集散中心区域分布示意图、设施与服务位置标志、无障碍标志、游客须知、注意事项等相应的中英文标牌，且数量充足、内容准确、标志醒目，标志指向一致、准确、连续			5		
	公共信息图形符号符合 GB/T 10001.1、GB/T 10001.2 和 GB/T 10001.9 的要求			5		

表 A.2 设施与服务计分（续）

序号	项目	赋分栏			得分栏	
		大项 分值	分项 分值	小项 分值	自检 得分	检查 得分
2.5.4	智慧旅游设施			30		
	有线局域网具备接入电子政务外网、业务专网等功能，满足门禁票务、视频监控、电子商务等数据传输需要			5		
	提供免费无线网络，信号覆盖中心大厅且稳定可靠			5		
	指挥调度中心具备 24 小时游客呼叫服务、指挥调度、大数据分析统计、需求态势分析、实时调度指引、日常值守等功能			5		
	设置自动售货机、智能机器人、智能垃圾桶等新型服务设施			5		
	开发微信小程序、APP 等手机客户端，供游客查询旅游和文化资讯			5		
	投放 VR/AR、4D/5D、沉浸式体验、全息互动投影等虚拟现实、增强现实、场景再现、景物识别等设备，支持在线虚拟旅游			5		
3	服务要求与内容	175				
3.1	一般要求		50			
3.1.1	配备售/检票人员、咨询人员、安全管理人员、司机和导游等，职责分明，上岗人员按规定获得相应的资质			10		
3.1.2	各岗位有规范的服务标准、流程和制度			5		
3.1.3	工作期间统一着装，佩戴工牌，仪表整洁得体			5		
3.1.4	对游客礼貌、热情、亲切、友好，一视同仁			5		
3.1.5	提供普通话的咨询服务，语言清晰、准确			5		
3.1.6	对外公布的服务热线电话呼叫接通率不小于 95 %			5		
3.1.7	提供简单手语和三种以上外语的咨询服务			5		
	提供简单手语和一种以上外语的咨询服务			3		
3.1.8	通过现场、网络等渠道，向游客告知和解释旅游文明行为规范			5		
3.1.9	结合老、弱、病、残、孕等特殊群体游客的需求，主动提供优先、特殊服务			5		
3.2	服务内容		125			
3.2.1	旅游线路			25		
	旅游线路数量不少于 40 条且日均客流量不低于 400 人次			5		
	旅游线路数量不少于 20 条且日均客流量不低于 200 人次			3		
	开设旅游线路			2		
	旅游线路的营运单位具有合法的客运资质，证照齐全、经营规范			3		
	旅游线路的组成包括站点、交通工具、景区（点）等，所选择的景区（点）资质齐全			3		
	旅游线路确定后，按设计的走向、时间、班次、站点和交通工具营运			3		
	旅游线路固定站点的营运，与景区（点）开放时间相适应			3		
	旅游线路停靠点与景区（点）衔接，距景区（点）入口不超过 100 m			3		
	开设城市观光巴士线路，方便游客乘坐游览城市			5		
3.2.2	旅游换乘			30		
	为旅游线路车辆提供停靠、候发等服务，为游客提供旅游换乘服务			5		
	通过显示屏、电子信息牌和广播及时向游客发布旅游线路发车、景区（点）天气、客流量和旅游服务信息			4		
	售票人员做到迅速、无差错，并耐心解答游客问讯			2		
	检票人员依据发车班次和时间，提供引导上车、检票服务，监督车辆正班正点运营，办好交接手续			2		
	重大节假日、重要活动期间加派人员值守，安排疏导车辆、人流，维护现场秩序			2		
	设立高铁无轨站、城市候机楼或水运候船点			10		
	提供汽车租赁服务			5		
3.2.3	咨询服务			10		
	提供旅游咨询服务，包括主要景区（点）分布、旅游线路、往返时间、服务项目、周边交通等信息			4		

表 A.2 设施与服务计分（续）

序号	项目	赋分栏			得分栏	
		大项 分值	分项 分值	小项 分值	自检 得分	检查 得分
	工作人员熟悉周边的餐饮住宿、博物馆、艺术馆、展览馆、演艺中心等公共服务信息，包括地理位置、主要特色等，并按需提供给问询者			4		
	提供周边景区（点）相关信息，包括实时客流量、道路交通状况等			2		
3.2.4	投诉服务			20		
	设立专门的投诉处理机构，配备专职人员，制度健全			5		
	在中心大厅内醒目位置、在线平台、宣传资料上公布投诉电话			3		
	及时、妥善处理投诉，建立完整的投诉档案、投诉处理记录、投诉反馈和分析报告，保持一年以上的备查期			5		
	投诉处理服务规范符合 LB/T 063 的相关要求			2		
	游客有效投诉率不超过年客流量的十万分之三			5		
	游客有效投诉率不超过年客流量的十万分之五			3		
	游客有效投诉率不超过年客流量的十万分之七			2		
3.2.5	其他服务			40		
	依托在线平台或与资质良好的旅行社合作，提供旅游定制服务			5		
	以印刷品、照片、多媒体等形式，提供旅游线路、景点导览、休闲购物等信息			5		
	设立地域文化展示区，展示文博、夜游、演艺、节事、美食、乡土等文旅融合产品，增强旅游集散中心的文化内涵			5		
	提供行李物品寄存服务，提供雨伞雨衣、针线包、共享充电宝、快递服务等			5		
	设置餐饮、咖啡、茶室、酒吧、儿童游乐、图书角等休闲文化区			5		
	开展区域文化展览、艺术展示、文艺演出、体育比赛等活动			4		
	提供外币兑换服务			4		
	提供汽车维修保养服务			4		
	建立专兼职相结合的讲解员队伍，邀请专家学者、先进人物、地方乡贤等，提供特色旅游、地域文化、风土人情解说服务			3		
4	运营管理	60				
4.1	安全管理		40			
4.1.1	经营单位落实安全生产主体责任，严格执行旅游客运车辆安全例检，严格开展乘客和行包安全检查，为旅游市场提供源头安全保障			10		
4.1.2	建筑消防设施的维护管理符合 GB 25201 的相关要求			10		
4.1.3	定期开展从业人员生产安全知识培训			10		
4.1.4	采取各种形式宣传安全注意事项			5		
4.1.5	专职安全管理人员不少于 2 名			5		
	专职安全管理人员不少于 1 名			3		
4.2	应急管理		20			
4.2.1	建立健全应急管理机制，配备应急救援队伍			5		
4.2.2	配备性能可靠、实用有效、数量充足的应急物资和装备			5		
4.2.3	针对车辆、场所、票务、网络系统等分别制定专项应急预案			5		
4.2.4	每年开展应急演练不少于两次			5		
	每年开展应急演练不少于一次			3		
5	服务监督	15				
5.1	建立服务质量社会监督机制，主动接受媒体、游客、居民的监督			3		
5.2	建立游客满意度测评机制			2		
5.3	游客满意率在 95 %以上			5		
	游客满意率在 90 %以上			3		
	游客满意率在 85 %以上			1		
5.4	通过质量管理体系、环境管理体系等管理体系认证			1		