

ICS

CCS 点击此处添加 CCS 号

DB 23

黑 龙 江 省 地 方 标 准

DB 23/T XXXX—XXXX

旅游滑雪场雪具大厅服务质量规范

征求意见稿

联系单位：哈尔滨商业大学管理学院

联系人：吴绒

联系电话：18646373642

电子邮箱：wurong_jstc@163.com

XXXX – XX – XX 发布

XXXX – XX – XX 实施

黑龙江省市场监督管理局 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 2

 4.1 面积 2

 4.2 资质 2

 4.3 规划 2

 4.4 服务质量 2

 4.5 服务人员 2

5 雪具大厅服务 3

 5.1 管理人员 3

 5.2 租赁员 3

 5.3 VIP 服务员 3

 5.4 保洁员 3

 5.5 餐饮服务人员 3

6 滑雪器材服务 4

 6.1 容量 4

 6.2 租还 4

 6.3 维护保养 4

7 配套服务 4

 7.1 咨询 4

 7.2 停车场服务 4

 7.3 售票检票 4

 7.4 导游 5

 7.5 广播 5

 7.6 餐饮 5

 7.7 购物 5

 7.8 医疗急救 6

 7.9 安全 6

8 投诉 6

 8.1 机构 6

 8.2 受理 6

 8.3 档案管理 6

9 管理体系 7

 9.1 制度 7

9.2 考核与监督 7

9.3 人员管理 7

9.4 改进 7

附录 A（规范性） 滑雪用具租赁、退还流程..... 8

附录 B（规范性） 保洁工作流程..... 9

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。

本文件由哈尔滨商业大学提出。

本文件由黑龙江省文化和旅游厅归口。

本文件起草单位：哈尔滨商业大学、哈尔滨市市场监督管理局、黑龙江亚布力阳光度假村有限公司、黑龙江省冰雪产业协会、哈尔滨市标准化研究院。

本文件主要起草人：

旅游滑雪场雪具大厅服务质量规范

1 范围

本文件规定了旅游滑雪场雪具大厅服务质量基本要求、雪具服务、配套服务、投诉和监督等方面的要求。

本文件适用于面向社会开放,满足人们进行滑雪训练、竞赛表演、健身娱乐、旅游休闲等雪上活(运)动的经营性滑雪场所。

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 19079.6 体育场所开放条件与技术要求 第6部分:滑雪场所
LB/T 037 旅游滑雪场等级划分

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

旅游滑雪场 mountain resorts

为旅游者提供以滑雪为主要活动项目及相关娱乐、健身、购物、餐饮等配套服务的场所。

3.2

滑雪场所 ski area

向社会开放,经相关许可部门批准后建立的,能够满足人们进行与滑雪有关的训练、竞赛、健身和休闲等活动的场所。

3.3

雪具大厅 ski equipment hall

向滑雪者提供滑雪装备售卖、租赁、存储行李、餐饮、安全防护服务以及接受投诉监督的场所。

3.4

服务质量 service quality

服务能够满足规定和潜在需求的特征和特性的总和,即服务工作能够满足被服务者需求的程度。是企业为使目标顾客满意而提供的最低服务水平,也是企业保持这一预定服务水平的连贯性程度。

3.5

滑雪者 skier

凡是进入滑雪场所内,穿用或携带滑雪器材在滑雪道或滑雪场地中滑行、停留、上山等活动的人员,都视为本条例所含指的滑雪者。

3.6

滑雪器材 ski equipment and accessories

滑雪活动时所使用的器具，包括滑雪板、滑雪鞋、固定器、滑雪杖，以及滑雪服装、滑雪帽、滑雪镜、滑雪手套、滑雪头盔、滑雪护具、滑雪眼镜等。

4 基本要求

4.1 面积

4.1.1 根据 LB/T 037 旅游滑雪场等级划分，不同等级旅游滑雪场应匹配不同面积雪具大厅。

4.1.2 SSSSS 等级旅游滑雪场雪具大厅面积不应低于 2000 m²；SSSS 等级旅游滑雪场雪具大厅面积不应低于 1500 m²；

4.1.3 SSS 等级旅游滑雪场雪具大厅面积不应低于 1000 m²；SS 等级旅游滑雪场雪具大厅面积不应低于 800 m²；S 等级旅游滑雪场雪具大厅面积不应低于 500 m²。

4.2 资质

需要获得法定接待资质，办理必要的许可手续，接受管理部门的审验，以确保其设施、设备和服务符合相应的标准和规定，方可从事旅游滑雪场雪具大厅服务。

4.3 规划

规划建设以及设施的配置等应遵守国家 and 地方现行有关法规和标准的要求，以确保安全、质检、旅游、消防、卫生和环保等方面的合规性和标准符合性。

4.4 服务质量

4.4.1 旅游滑雪场雪具大厅应该制定符合滑雪者需求的服务策略、目标和流程标准。同时，需要建立完善的经营管理体系，确保服务管理规章的有效执行。

4.4.2 建立并逐步完善以质量为核心的企业服务标准体系，将服务质量作为企业管理的核心，制定完善的服务标准和管理制度，确保服务质量的持续改进和提高加强自身的质量管理能力，提高服务人员的素质和服务水平，满足滑雪者的需求和期望。

4.4.3 建立服务质量管理制度，定期收集滑雪者对滑雪接待服务质量的反馈意见和建议，制定有效的纠正和预防措施，提高旅游滑雪场雪具大厅服务质量的。关注滑雪者的需求变化和反馈，持续改进和提高服务质量，提高滑雪者满意度。

4.5 服务人员

4.5.1 雪具大厅根据服务不同配备有相应比例的管理人员、VIP 服务员、雪具租赁员、保洁员及餐饮服务人员。

4.5.2 从业人员在旅游滑雪场雪具大厅中应该以礼貌待客的态度为滑雪者提供服务。经过上岗培训并佩戴明显的标识，以便滑雪者能够轻松识别和信任他们。从业人员应该具备相应的业务知识和技能，以便能够为滑雪者提供准确、专业的服务。

4.5.3 从业人员应能熟练使用普通话，宜具备简单的英语听说能力。

4.5.4 从业人员应熟知经营服务信息，应能提供基本信息咨询。

4.5.5 从业人员应熟知紧急救援电话、方式，应能提供基本的紧急救援服务。

4.5.6 员工上岗应仪容仪表整洁，着工作服，佩戴服务岗位标牌；站、坐、行姿应符合岗位规范与要求，使用的语言应文明礼貌，通俗、清晰，热情、主动、诚恳、耐心、细致地为滑雪者服务。

5 雪具大厅服务

5.1 管理人员

- 5.1.1 负责雪具大厅日常运营管理工作。
- 5.1.2 负责雪具大厅工作计划的制定和实施，确保各项工作有序进行。负责本部门员工的工作安排、指导、培训、考核和激励工作。
- 5.1.3 负责制定雪具大厅运营计划、雪具雪服维护保养计划，经批准后组织实施，并对落实情况及时总结和汇报。
- 5.1.4 认真贯彻执行公司各项管理制度，建立和完善雪具大厅各岗位职责、工作标准及管理制度流程体系，指导并监督实施。参与制定和优化雪具大厅的布置工作。
- 5.1.5 负责重大客户投诉处理，达到妥善处理，维护雪场和游客的利益。广泛听取、收集客户意见，不断改进服务工作，提升服务质量。
- 5.1.6 部门负责人是部门第一安全责任人，对部门及所辖区域人员、资产、设备等财产安全以及生产运营安全负总责。

5.2 租赁员

- 5.2.1 负责客人雪具预定工作。做好预定前的一些相关事宜，达到预定客人满意。为客人介绍租赁手续办理流程。
- 5.2.2 负责做好雪具大厅雪服、雪具出租、退还验收、保管、维修和报废处理工作。负责做好雪具大厅雪服、雪具清洁、雪鞋烘干除臭、雪具盘点工作，做到台账清晰、准确。
- 5.2.3 为客人办理小件寄存、退换手续，收发寄存柜钥匙，检查寄存柜内是否有客人遗留物品。
- 5.2.4 指导客人穿戴雪鞋、雪板、头盔等装备，告知注意事项。
- 5.2.5 根据客人滑雪天数，进行最终结算，并与客人确认。

5.3 VIP 服务员

- 5.3.1 负责在雪场购买 VIP 滑雪卡客人、公司各级领导和领导招待等 VIP 客人的接待服务工作。
- 5.3.2 根据客人的尺码，为客人提前准备滑雪装备，并擦拭干净、摆放整齐等待客人到来。客人到来之前，提前准备热水、咖啡、茶、水果等备品。
- 5.3.3 协助 VIP 客人穿戴滑雪装备，为客人及时调整装备的尺码。客人滑雪归来，协助客人更换雪服、雪鞋等装备，并将换下的滑雪设备检查收好。

5.4 保洁员

- 5.4.1 每日清扫所负责的雪具大厅公共区域的环境卫生，做到地面无垃圾、无雪水、无污垢、无印迹。
- 5.4.2 每日清扫、冲洗公厕，保证墙面、墙角无灰尘，蹲坑无积物，便池无污垢，洗手盆台面无污渍，镜面无痕迹，地面清洁，厕所无异味。
- 5.4.3 每日及时清理垃圾筒内垃圾，更换垃圾袋。

5.5 餐饮服务员

- 5.5.1 开始营业前后做好卫生工作，坚持餐厅环境整洁，确保餐具、餐桌等干净。
- 5.5.2 熟悉菜单上所有菜品的名称与单价，主动介绍饭菜特点。
- 5.5.3 具备健康证，工作佩戴口罩，注重个人仪表，保持服装整洁，束好发辫。
- 5.5.4 及时发现所接待客人需求并给与回应解决。

6 滑雪器材服务

6.1 容量

根据GB 19079.6 体育场所开放条件与技术要求，滑雪场应配备与接待能力相适应数量的滑雪器材。

6.2 租还

6.2.1 滑雪者和滑雪器材管理员在领取和归还应共同清点，并签字确认，维护滑雪场秩序和保障双方权益。

6.2.2 滑雪装备管理员在收到滑雪者的押金收据时，应核对滑雪者的门票和租赁滑雪装备的数量、尺寸、型号，并做好登记工作。

6.2.3 提醒滑雪者检查和看护好滑雪器材，认真填写滑雪单据，并提醒他们核实保管好，确保滑雪者安全和权益。

6.2.4 当滑雪人员回到大厅时，确保滑雪者能够顺利归还滑雪器材，并确保归还的器材与租赁的器材一致。主动上前帮助滑雪者拿滑雪器材，对滑雪者保持关心和尊重，提高滑雪者的满意度。确保归还的滑雪器材状态良好，没有损坏或缺失。同时，认真填写滑雪单据，记录归还的器材数量、时间等信息，有助于后续核对和管理。

6.3 维护保养

6.3.1 滑雪场所应保证所提供的滑雪服务符合保障滑雪者人身财产安全的要求。对使用不当、容易造成器材损坏或可能危及人身财产安全的器材、设施等应做出真实的说明和明确的警示，并说明正确使用的办法，以防止危害发生。

6.3.2 滑雪板的固定器应完好，初学者使用时，强度压力限小于 6。

6.3.3 滑雪器材租赁厅应临近滑雪道，地面应防滑。

6.3.4 滑雪器材及设施应在使用前进行检查，保持完好，雪板边刃应定期保养。

7 配套服务

7.1 咨询

7.1.1 滑雪场应该利用各种媒体平台，包括视频、网站、报纸和宣传单等，以及电话咨询等方式，为游客提供实时且准确的滑雪信息。这些信息可以包括最新的滑雪场开放情况、雪质状况、天气预报、票价信息以及其他相关的旅游资讯。

7.1.2 咨询服务人员应该对滑雪场的经营活动有深入的了解，随时掌握滑雪项目的最新动态，并能够准确地回答游客的咨询问题。同时，还应该了解周边的公共服务设施信息，以便协助游客提供相关的咨询服务。

7.2 停车场服务

7.2.1 停车场服务人员应该熟悉停车场的管理规定、各类车型及收费标准，并能够熟练使用交通服务手势信号；应该具备良好的服务态度和沟通技巧，为游客提供高效、安全的停车服务。

7.2.2 当车辆进出场时，停车场服务人员应该向司机行礼问候，表达友好和尊重。当车辆拥堵时，应该及时疏导，确保车辆有序进出，避免交通混乱。

7.3 售票检票

7.3.1 售票员应该熟悉各种票券的价格，熟练操作各种支付平台，做到清晰明了地收付款。在收取押金和结算时，应该迅速、准确地完成操作，确保交易的准确性和效率。

7.3.2 服务人员应该熟悉了解滑雪场的各种服务项目信息，包括滑雪道、滑雪设备、教练服务等。他们应该耐心回答滑雪者的咨询，解答他们的问题，并给予适当的建议。同时，也应该及时掌握服务项目的调整信息，例如滑雪道的开放情况、教练的变动等。对于重要的服务项目调整信息，应该提醒滑雪者，确保他们了解并做出相应的准备。

7.3.3 滑雪场的出入口和场内主要设备场所应该设置检票服务，以确保游客的门票有效并控制人流。在滑雪场入场高峰期间，应该增加现场工作人员，协助检票工作，以确保检票的顺利进行和游客的快速入场。

7.3.4 检票服务人员应该熟悉滑雪场规定的各种票券的使用方法，包括不同类型的票券、优惠政策等；应该迅速、准确地验收票券，确保游客使用的是有效的票券。同时，也应该正确引导滑雪者进场，确保游客能够顺利进入滑雪场并开始他们的滑雪体验。

7.3.5 滑雪场应该能够提供团体接待服务，为团体滑雪者提供便利的进场方式。这可以包括专门的团体通道、快速检票等。

7.3.6 滑雪场应该为老人、儿童、病人和残障人士提供相关的特殊服务，以确保他们能够顺利、安全地享受滑雪体验。这可以包括提供专门的通道、设施和服务，以及安排专业的协助人员，以帮助他们更好地适应滑雪场的环境和活动。

7.4 导游

7.4.1 导游员应该熟悉滑雪场的服务项目和景点知识，了解客源地的风俗和禁忌。他们应该具备标准的普通话能力，并且能够提供外语服务以满足游客的需求。

7.4.2 滑雪场应该提前与滑雪者确认游览计划等事项，以确保滑雪者能够得到满意的服务。如果需要变更计划，需要征得滑雪者的同意，以尊重他们的意愿和需求。

7.4.3 导游员应该主动承担购票、雪具领取、雪具归还、就餐等环节的协调工作，以确保游客能够顺利、有序地完成整个滑雪体验。

7.5 广播

7.5.1 广播员应该使用普通话和英语进行播音，以确保所有游客都能听懂。在接待海外滑雪者时，应该同时使用英语播音，以便他们能够更好地理解广播内容。

7.5.2 广播员在播音时应该保持清晰、匀速、准确，以确保游客能够准确无误地听到广播内容。

7.6 餐饮

7.6.1 餐厅和饮食服务网点的营业时间应该与滑雪场的开放时间相适应，以确保游客在滑雪场开放期间能够就餐。

7.6.2 餐厅应该根据滑雪场的环境、特色、背景以及节庆活动的不同，提供相应的特色饮食或自助餐服务。

7.6.3 服务人员应该熟悉餐厅的经营服务信息，包括菜品、价格、营业时间等，同时需要具备餐厅工作所需的卫生安全知识、出品知识和推销技巧。此外，他们还需要掌握餐饮设备、器具、工具的使用与保养方法，以确保餐厅的正常运营和顾客的用餐体验。

7.6.4 餐厅不宜提供含酒精的饮料，因为这些饮料可能会影响游客的滑雪能力和安全。

7.7 购物

7.7.1 旅游商场（店）和商亭的橱窗和柜台应该布局合理、结构牢固，商品陈列应该既具有艺术性，

又能方便游客选购。

7.7.2 服务人员应该熟悉和掌握所推销商品的性能、产地、特点，并主动热情地为滑雪者介绍商品。在服务过程中，他们应该尽量满足滑雪者的要求，提供优质的服务和帮助，提高滑雪者的购物体验和满意度。

7.7.3 各类商品应该标明价格且保证质量。

7.8 医疗急救

7.8.1 当滑雪场内发生意外伤害事故后，应确保在事故发生后的 10 分钟内得到紧急医疗救助。

7.8.2 设置医务室，应配备具有医师执业资格的医护人员，并且医护人员的人数应该与滑雪场的规模相匹配

7.8.3 设置医务室，应有医护人员值班，为滑雪者和工作人员进行一般性突发疾病或事故的诊治和救护。

7.9 安全

7.9.1 滑雪场安全应符合 DB13/T 2569-2017 第 4.2 条款的规定。安全保卫人员应掌握治安、消防等基本常识和相关的法律法规，熟练使用通信、治安工具和消防器材。

7.9.2 安全保卫人员应及时制止违法行为，及时劝阻滑雪者的违规行为，并协助其他岗位工作人员为滑雪者提供所需服务。

7.9.3 在接到报警后，安全保卫人员应在 3 分钟内赶到现场进行处理，并协助警方处理相关事件。

8 投诉

8.1 机构

滑雪场应设立投诉受理部门并配备专门人员，制订有完善的受理和处理制度，能及时、妥善处理投诉。

8.2 受理

8.2.1 当滑雪场收到投诉时，需要以热情和耐心的态度倾听客人的投诉陈述，并详细记录投诉内容。他们需要在投诉登记表上准确记录投诉人的姓名、投诉事由、联系方式、被投诉人的岗位名称或人员编号、投诉者提供的证据和资料，以及投诉者对解决问题的具体要求。

8.2.2 对待滑雪场内的投诉，投诉人员应迅速调查核实情况，能现场解决的，应及时予以解决。对于一时难以解决的，应做好解释工作，安抚好滑雪者情绪。

8.2.3 对于事后接到的投诉，应在收到之日起 5 个工作日内，尽快查清投诉的基本事实、证据和相关责任人有无过失等情况，并及时将处理结果通知投诉者。

8.2.4 对于第三方（如旅行社服务质量监督管理所、消费者协会等）转来的滑雪者投诉，应认真做好调查核实工作，给出明确的处理意见，并主动告知滑雪者和第三方，积极配合相关部门进行处理。

8.3 档案管理

8.3.1 滑雪场受理投诉应对投诉意见建立专门的档案资料，定期做好滑雪者投诉意见分类统计和分析研究工作，对于滑雪者投诉较为集中的服务环节或责任人，应有相应的整改措施和奖惩处理，并建立完

8.3.2 整的投诉处理档案，档案资料保存期应不少于两年。

9 管理体系

9.1 制度

- 9.1.1 应制定相应的雪具大厅管理办法和章程。
- 9.1.2 应建立值班制度和日志记录制度，保障正常运营。
- 9.1.3 应有完备的游客意见收集、反馈和持续改进机制。

9.2 考核与监督

- 9.2.1 应设立服务监督电话，人工接听的时间不少于营业时间。
- 9.2.2 应配置专职人员负责服务质量的监督考核，有奖惩制度，并严格执行。
- 9.2.3 应定期向滑雪者发放并回收“征求意见表”，并有计划、有目的、有选择地回访滑雪者。

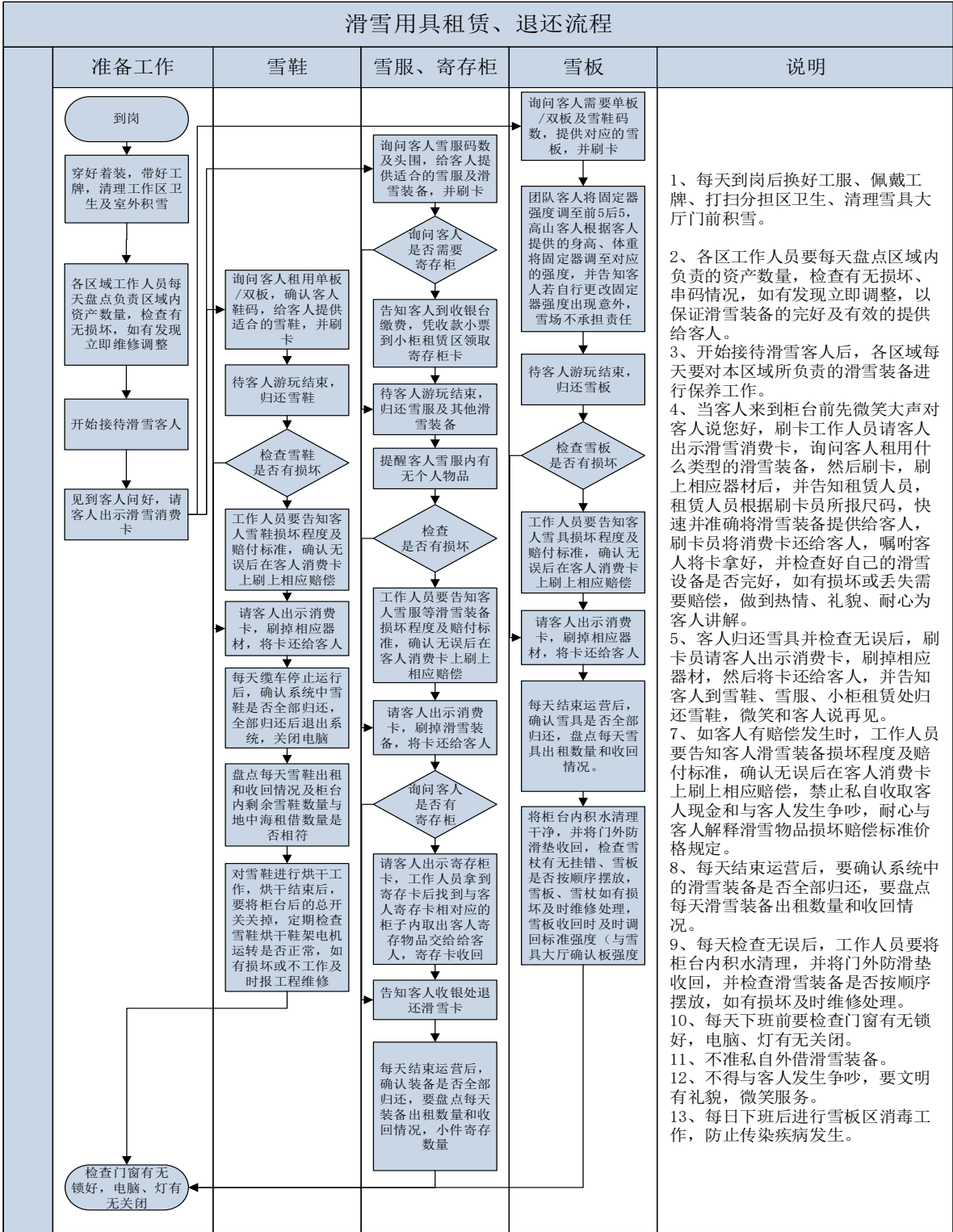
9.3 人员管理

- 9.3.1 应根据滑雪场的接待规模，配备相应的接待人员。
- 9.3.2 应对服务人员进行岗前培训、定期培训、不定期的专题培训，且有培训记录。

9.4 改进

对滑雪者提出的合理化建议应采取有效的纠正措施，改进服务工作，提高服务质量

附 录 A
(规范性)
滑雪用具租赁、退还流程



附 录 B
(规范性)
保洁工作流程

保洁工作流程	
流程图	说明
<pre>graph TD; A([到岗 着装整齐]) --> B[做前一日工作总结 及当天工作安排]; B --> C[清理大厅 卫生]; B --> D[清理洗手间 卫生]; B --> E[清理大厅 门口卫生]; C --> F[不定期喷洒 空气清新剂]; D --> F; E --> F; F --> G[根据客流量进行不 定期巡检、清扫, 保持所负责区域干 净整洁]; G --> H[发现大厅内有吸 烟、吃方便面的 客人要及时制止]; G --> I[发现卫生间马桶、手 盆有堵塞、漏水情 况要及时报工程维 修, 保证客人正常 使用]; G --> J[发现垃圾箱装满 要及时倒掉, 并 更换垃圾袋]; H --> K([下班前, 将所 有垃圾箱清理干 净]); I --> K; J --> K;</pre>	1、每天到岗后, 换好工服、佩戴工牌。 2、对发现的问题及员工、客人反映情况及时汇报, 并安排好一天的工作, 做到工作有序。 3、不定期喷洒空气清新剂保持卫生间干净无异味, 控制成本, 节约用纸, 发现浪费卷纸的现象及时制止。 4、清理大厅地面卫生确保整洁无垃圾, 发现有吸烟、吃方便面的客人及时制止保持大厅环境。 5、清理大厅门口卫生, 保持无积雪、无垃圾及烟头。 6、卫生间、大厅、门口卫生做到不定时随时清理, 保持干净整洁。 7、大厅、卫生间区域保证随时有人清理, 下班前所有区域垃圾箱清理干净。 8、卫生间马桶、手盆, 堵塞、漏水随时报工程维修, 保证客人正常使用。 9、如遇周末节假日或客人比较多的时候不允许休假。 10、不得与客人发生争吵, 要文明有礼貌, 微笑服务。