

冰雪文旅服务消费质量通则

2026 - 06 - 15 发布

2026 - 07 - 14 实施

## 目 次

前言 .....	II
1 范围 .....	1
2 规范性引用文件 .....	1
3 术语和定义 .....	2
4 总体原则和要求 .....	2
4.1 总体原则 .....	2
4.2 总体要求 .....	2
5 服务提供 .....	3
5.1 游览服务 .....	3
5.2 住宿服务 .....	4
5.3 餐饮服务 .....	4
5.4 交通服务 .....	4
5.5 娱乐服务 .....	4
5.6 商品服务 .....	5
6 消费流程 .....	5
6.1 信息获取阶段 .....	5
6.2 预订与购票阶段 .....	5
6.3 消费体验阶段 .....	5
7 安全管理 .....	6
7.1 安全制度 .....	6
7.2 设施设备 .....	6
7.3 应急救援 .....	6
7.4 安全培训 .....	6
7.5 评估预警 .....	6
8 服务保障 .....	6
8.1 投诉处理机制 .....	6
8.2 消费权益保障 .....	7
9 监督与改进 .....	7
9.1 协同监督 .....	7
9.2 持续改进 .....	7

## 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。

本文件由黑龙江省文化和旅游厅提出并归口。

本文件起草单位：哈尔滨市标准化研究院、哈尔滨冰雪大世界股份有限公司、黑龙江科技大学、深圳市标准技术研究院、哈尔滨马迭尔集团股份有限公司、黑龙江省交通投资集团有限公司、黑龙江工程学院、哈尔滨理工大学。

本文件主要起草人：闫广实、高祥涛、于海龙、蒋青青、张劲男、刘晓丽、丛配玉、刘小萍、高宁、徐健文、贺佳、宿冬琴、姜春霞、付强、刘菊英、陈晓明、林琳、白佳鹭、董玥、白国亮、尹璐。

# 冰雪文旅服务消费质量通则

## 1 范围

本文件规定了冰雪文旅服务消费质量的总体原则和要求、服务提供、消费流程、安全管理、服务保障、监督与改进。

本文件适用于冰雪文旅服务。

## 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 8408 大型游乐设施安全规范
- 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 15971 导游服务规范
- GB/T 16767 游乐园（场）服务质量
- GB/T 18973 旅游厕所质量要求与评定
- GB/T 19001 质量管理体系 要求
- GB/T 19095 生活垃圾分类标志
- GB/T 26353 旅游娱乐场所基础设施管理及服务规范
- GB/T 26356 旅游购物场所服务质量要求
- GB/T 26359 旅游客车设施与服务规范
- GB/T 31383 旅游景区游客中心设置与服务规范
- GB/T 31384 旅游景区公共信息导向系统设置规范
- GB/T 31385 旅行社服务通则
- GB/T 31654 食品安全国家标准 餐饮服务通用卫生规范
- GB/T 32939 文化馆服务标准
- GB/T 32943 旅行社服务网点服务要求
- GB/T 34313 导游等级划分与评定
- GB/T 34398 展览场馆服务管理规范
- GB/T 36721 博物馆开放服务规范
- GB 37487 公共场所卫生管理规范
- GB 50763 无障碍设计规范
- LB/T 037 旅游滑雪场质量规范
- LB/T 045 旅游演艺服务与管理规范
- WH/T 98 公共美术馆服务规范
- DB23/T 2105 冰雪景观景区服务规范
- DB23/T 3660 冰雪研学旅行服务规范
- DB23/T 3724 冰雪主题乐园运营与服务规范

- DB23/T 3728 冰雪艺术街区管理和服务要求  
 DB23/T 3930 旅游滑雪场安全与服务规范  
 DB23/T 3936 滑雪场场地服务质量规范  
 DB23/T 3937 旅游滑雪场雪具大厅服务质量规范  
 DB23/T 3939 儿童滑雪运动安全管理指南

### 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

#### 3.1

##### 冰雪文旅服务

以自然冰雪和人文冰雪为核心载体，为消费者提供文化旅游服务的总称。

#### 3.2

##### 冰雪文旅服务提供者

依法从事冰雪文旅经营活动的组织或个人。

#### 3.3

##### 冰雪文旅服务消费质量

冰雪文旅服务提供者能够满足规定、约定以及消费者需求的特性的程度。

### 4 总体原则和要求

#### 4.1 总体原则

4.1.1 安全至上。冰雪文旅服务提供者建立健全安全管理机制，活动设计科学合理，确保消费者在冰雪文旅活动中的安全。

4.1.2 以人为本。以消费者为核心，围绕其需求和体验提供涵盖友好接待、专业指导、高效响应的标准化服务，关注服务细节，致力于提升消费者在冰雪文旅活动中的整体满意度。

4.1.3 透明公开。服务信息透明、准确，服务价格公开且与服务质量相匹配，做到明码标价、计量准确、真实告知，杜绝虚假宣传或强制消费，保障消费者的知情权和选择权。

4.1.4 全程质控。对冰雪文旅服务消费的全过程进行质量监控，确保每个环节都能达到质量要求。

4.1.5 持续改进。冰雪文旅服务提供者根据市场变化和消费者需求，不断改进服务方式，提高服务水平，提升服务质量。

4.1.6 生态环保。合理开发利用冰雪资源，减少冰雪资源开发对环境的负面影响，实现生态保护与文旅发展的可持续平衡。

4.1.7 科技赋能。充分利用科技手段赋能冰雪文旅服务，提升消费者满意度。

#### 4.2 总体要求

4.2.1 应明确冰雪文旅服务消费质量目标和宗旨，制定服务质量管理制度，宜按照 GB/T 19001 的规定建立冰雪文旅服务消费质量管理体系，并有效组织实施。

4.2.2 应制定突发事件应急预案并定期演练，突发事件发生时应及时采取项目暂停、景区关闭或游客安全疏散撤离等措施。

4.2.3 应建设无障碍通道，配备无障碍设施，提供相应的无障碍服务，无障碍设计应符合 GB 50763 的相关规定。

4.2.4 各类标识标牌应清晰、准确、醒目，公共信息图形符号应符合 GB/T 10001.1、GB/T 10001.2、

GB/T 10001.9 的规定。公共信息导向系统设置应符合 GB/T 31384 的规定。

4.2.5 应根据冰雪文旅服务具体需求，提供消费者临时取暖、补充能量的设施和服务。

4.2.6 景区应按 GB/T 31383 的规定设置游客中心，为游客提供咨询、投诉、休息、医疗救助等服务。

4.2.7 冰雪旅游公共场所应整洁，卫生应符合 GB 37487 的规定。游客租赁的器具应洁净、无破损，性能良好。

4.2.8 卫生间布局合理，整体建设与周围环境相协调，数量适宜，标志醒目规范。景区卫生间应符合 GB/T 18973 的规定。

4.2.9 根据实际需要，配备数量充足、与周边环境相协调的垃圾箱，生活垃圾分类标志应符合 GB/T 19095 的规定。

4.2.10 冰雪文旅服务及其配套设施应满足但不限于：

- a) 旅行社服务符合 GB/T 31385、GB/T 32943 的规定；
- b) 导游符合 GB/T 15971、GB/T 34313 的规定；
- c) 旅游交通车辆符合 GB/T 26359 的规定；
- d) 旅游滑雪场符合 LB/T 037、DB23/T 3930、DB23/T 3936、DB23/T 3937 的规定；
- e) 儿童滑雪符合 DB23/T 3939 的规定；
- f) 冰雪研学旅行服务符合 DB23/T 3660 的规定；
- g) 设施设备管理符合 GB 8408、GB/T 26353 的规定；
- h) 旅游购物场所服务符合 GB/T 26356 的规定；
- i) 冰雪娱乐场所的安全和服务符合 GB/T 16767 的规定；
- j) 冰雪景观景区的服务符合 DB23/T 2105 的规定；
- k) 冰雪主题乐园的运营和服务符合 DB23/T 3724 的规定；
- l) 冰雪艺术街区的管理和服务符合 DB23/T 3728 的规定；
- m) 演艺服务与管理符合 LB/T 045 的规定；
- n) 博物馆服务符合 GB/T 36721 的规定；
- o) 展览馆服务管理符合 GB/T 34398 的规定；
- p) 公共美术馆服务符合 WH/T 98 的规定；
- q) 文化馆服务符合 GB/T 32939 的规定。

4.2.11 服务人员应热情、礼貌、周到，尊重消费者的风俗习惯和宗教信仰，使用文明用语，耐心解答消费者的问题。

## 5 服务提供

### 5.1 游览服务

5.1.1 门票信息透明。门票定价遵循公平、合理、透明原则，建立科学定价机制。多渠道宣传优惠政策，在显著位置公示全价票、优惠票等价格信息及适用条件，同步在官方渠道实时更新。

5.1.2 流量管控优化。宜建立游览预约机制，制定流量控制标准。当客流量接近或达到最大承载量时，立即启动应急预案，并采取线上预警、现场引导、分时段预约等方式限流、分流。

5.1.3 游览体验舒适。宜建设全封闭、有采暖设施的室内售票、检票中心。宜设置临时休憩点和服务岗。

5.1.4 安全提示明晰。存在风险隐患的位置设置醒目、易懂的安全提示标识。宜播放安全提示。游乐设施设置详细的使用说明。对存在一定风险的项目，提供安全培训和指导。配备专业安全管理人员全程巡查。

5.1.5 导览服务多元。宜提供人工导游、电子导游、语音导览等多样化导览服务。人工导游专业知识

丰富、沟通能力良好，讲解内容生动、准确；电子导游、语音导览覆盖全面，操作便捷。

## 5.2 住宿服务

5.2.1 房型房价明示。住宿场所根据房型、设施、服务标准合理定价，在官网、预订平台、前台等显著位置公示房价及包含的服务内容。宜针对不同消费群体推出特色房型和套餐，清晰说明各项服务细节。

5.2.2 客房品质优化。宜设置冰雪主题客房，客房布置宜充分体现冰雪文化元素，营造沉浸式体验。提供 24 h 热水、高速稳定网络等基础服务，客房温度不低于 20 ℃，湿度适宜，宜提供加湿设施。每日按卫生标准清洁，床上用品、毛巾等布草一客一换，消毒流程规范可查，床品保暖性能符合冬季需求。定期检修客房设施设备，出现故障及时响应维修。

5.2.3 服务项目多样。根据消费者需求，宜提供叫醒、行李寄存、客房送餐、洗衣熨烫、鞋履烘干等个性化服务，服务响应及时。宜提供冰雪文旅活动指南，为消费者推荐游玩路线、特色项目。

5.2.4 环境安全舒适。加强住宿场所安全管理，配备完备的消防设施和 24 h 安全监控设备，优化客房隔音、采光、通风等条件。

## 5.3 餐饮服务

5.3.1 餐饮安全卫生。餐饮服务通用卫生应符合 GB/T 31654 的规定，应建立完善的食物原材料采购溯源体系，从正规渠道采购食材，确保索证索票齐全有效。规范食品储存、加工、销售流程，食品原料安全卫生，烹饪过程操作规范，不应使用过期、变质食材。

5.3.2 价格透明合理。菜单明码标价，宜详细标注菜品名称、主要食材、份量、价格及特色，避免价格模糊或误导性表述。定期评估菜品成本，确保价格合理。

5.3.3 服务周到专业。餐饮服务人员应持有效健康证上岗，注重个人卫生。服务过程中使用文明用语，主动为消费者提供菜品推荐、饮食禁忌提醒等服务。及时响应消费者需求，解决就餐过程中的问题。

5.3.4 餐饮丰富多样。宜提供丰富多样的餐饮类型、冰雪特色饮食，满足不同消费者的口味和饮食习惯。宜针对特殊人群提供个性化餐饮服务。

## 5.4 交通服务

5.4.1 车辆状况安全。车辆应取得有效使用许可证并在年检使用期限内。定期对车辆进行维护保养和安全检查，确保其安全性能。车内配备齐全有效的安全设施和必要的应急设备。

5.4.2 票价合理公示。按照相关规定合理制定交通服务价格，在车站、官方平台等显著位置公示票价、里程、出发时间及优惠政策。不应擅自涨价、乱收费或强制消费。

5.4.3 出行服务优质。驾驶员应熟悉运输路线和安全操作规程，严格遵守交通法规。车内温度适宜，提醒注意行车安全。

5.4.4 应急出行应对。制定完善的交通应急预案并定期演练，针对恶劣天气、交通事故等突发情况，及时调整运营计划，通过多种渠道发布信息，为受影响的消费者提供相应的服务。

## 5.5 娱乐服务

5.5.1 娱乐体验安全。冰雪娱乐场所设置安全防护设施，配备指导员、安全员和救援人员等专业人员，娱乐项目体验前对消费者进行操作指导和安全提示。安全员在娱乐过程中全程巡查，及时处理安全隐患。主动提示消费者注意人身和财物安全。

5.5.2 消费价格明示。娱乐服务价格在场所显著位置公示，明确各项收费项目及收费标准。宜提供多种消费套餐供消费者选择。

5.5.3 娱乐环境良好。保持娱乐场所秩序井然，环境整洁卫生。合理控制场内人数，为消费者营造安全、舒适的娱乐氛围。

## 5.6 商品服务

- 5.6.1 商品质量保证。冰雪文旅服务提供者应合法经营，所售商品符合国家质量标准，不应销售假冒伪劣、“三无”商品，定期检查商品质量。
- 5.6.2 销售服务诚信。销售人员具备良好的服务意识，了解所售商品，如实介绍商品信息，不虚假宣传、不误导消费，提供客观购物建议。
- 5.6.3 商品配送便捷。宜与物流公司或第三方平台建立合作，为消费者提供多选择的商品代邮、代运、代送服务。
- 5.6.4 售后保障完善。购物场所应在显著位置公示商品退换货政策，及时处理符合条件的退换货申请，提供便捷售后渠道，明确商品质保、维修等售后规定。

## 6 消费流程

### 6.1 信息获取阶段

- 6.1.1 信息发布多样。冰雪文旅服务提供者通过官方网站、APP、社交媒体、线下宣传手册等多种渠道，及时、全面发布冰雪文旅服务信息，包括服务项目、服务内容、服务时长（或次数）、价格、时间、优惠政策、安全提示、交通指南、预订方式等。
- 6.1.2 信息获取清晰。信息发布格式简洁明了，重点内容突出显示，使用通俗易懂的语言和/或图表。建立信息搜索和筛选功能，方便消费者快速找到所需信息，重要信息通过弹窗、短信等方式重点提示。

### 6.2 预订与购票阶段

- 6.2.1 购票渠道便捷。提供线上（官网、APP、第三方平台等）和线下（景区售票处、酒店前台、代理点等）多样化预订和购票渠道，确保消费者购票便捷。
- 6.2.2 票务规则明确。预订和购票页面清晰展示预订规则、退改政策、使用说明等信息。消费者确认订单前，系统宜再次提醒预订规则、退改政策等关键信息。完成预订或购票后，及时通过短信、邮件等方式发送包含订单详情、使用时间、注意事项等内容的确认信息。

### 6.3 消费体验阶段

- 6.3.1 辅助设施完善。宜配备适老化设施、新能源汽车充电桩、智能车库等辅助设施。
- 6.3.2 全程优质服务。服务人员按照服务标准提供服务，主动与消费者沟通，了解需求，及时解决问题，尊重消费者意见和习惯。
- 6.3.3 流程高效便捷。合理规划服务流程，宜采用分时段预约、智能排队系统等方式减少消费者等待时间。排队区域标识清晰，宜设置座椅、Wi-Fi、充电设施等，提供饮用水、宣传资料等服务。
- 6.3.4 消费权利自主。服务过程中尊重消费者自主选择权，不强制消费或捆绑销售。向消费者介绍服务和商品时客观公正。需要消费者自行购买冰雪项目特殊保险时，应主动说明购买详情。
- 6.3.5 动态信息服务。宜通过LED屏、APP、客服电话、手机短信等为消费者提供实时更新的天气、客流预警、项目等候时间等动态信息。
- 6.3.6 智慧旅游赋能。宜采用VR/AR等数字化、智能化技术建立智慧旅游系统，提供智能交互、沉浸式场景体验等智慧化服务。
- 6.3.7 结算支付多样。支持现金、银行卡、移动支付等多种支付方式，确保支付便捷、安全。
- 6.3.8 反馈及时有效。邀请消费者对冰雪文旅服务消费质量进行评价，宜通过线上评价系统、纸质问卷、现场访谈、定时回访等多种方式收集意见和建议。建立评价分析机制，及时处理差评并跟进整改，将改进措施反馈给消费者，定期公布服务改进成果。

## 7 安全管理

### 7.1 安全制度

7.1.1 冰雪文旅服务提供者应建立健全安全管理体系，明确安全责任，制定安全操作规程，加强安全管理的规范化和制度化建设。

7.1.2 操作人员、安全员等特殊岗位人员应持证上岗，严格按照操作规程操作设备，履行日常巡查、设备维护职责。

7.1.3 冰雪文旅服务提供者应制定完善的安全应急预案并定期进行安全培训、演练，安全应急预案包括火灾、地震、冰雪灾害、特种设备故障等各类突发事件的应急处置。

7.1.4 冰雪文旅服务提供者应建立安全事故报告制度，发生事故后，应及时向相关部门报告，并积极采取救援措施，妥善处理事故善后事宜。

### 7.2 设施设备

7.2.1 冰雪文旅服务场所应配备必要的安全设施设备，如消防器材、应急照明、疏散指示标志、监控设备、安全防护栏等，各类设施设备应符合国家安全标准。

7.2.2 缆车、电梯、大型游乐设施等特种设备应依法取得特种设备使用登记证并在年检使用期限内。

7.2.3 定期维护保养、安全检查和检验检测，并进行记录，及时消除安全隐患，确保设备安全运行。

### 7.3 应急救援

7.3.1 配有医务室、应急部门或就近合作医疗机构（点），配备急救药品和必要的救护器材。

7.3.2 对于低温冻伤、雪盲、物理损伤、突发疾病等状况应制定科学有效的处置流程。

7.3.3 对于地理情况复杂的区域，应配备专门的救助搜救人员及配套设备。

### 7.4 安全培训

7.4.1 冰雪文旅服务提供者应定期组织从业人员进行安全培训，包括安全知识、安全技能、应急处置、应急演练等方面的培训。

7.4.2 冰雪文旅服务提供者应在服务场所内设置明显的安全宣传标识和安全提示牌，向消费者宣传安全知识和注意事项。

7.4.3 冰雪文旅服务提供者宜通过举办安全知识讲座、发放安全宣传资料等方式，加强对消费者的安全培训和教育。

### 7.5 评估预警

7.5.1 冰雪文旅服务提供者应定期对服务场所和服务项目进行风险评估，识别潜在风险，并采取相应的风险控制措施。

7.5.2 冰雪文旅服务提供者应建立健全安全预警机制，及时收集、分析、研判和发布与冰雪文旅活动相关的安全信息，如天气变化、自然灾害预警、道路交通状况等，提醒消费者和从业人员做好安全防范措施。

## 8 服务保障

### 8.1 投诉处理机制

8.1.1 投诉渠道便捷。冰雪文旅服务提供者应设立专门投诉受理渠道，包括投诉电话、电子邮箱、在

线投诉平台等，并在服务场所、官方网站等显著位置公示。接到投诉后，及时处理并反馈结果；复杂问题明确告知处理期限，处理过程中与消费者保持沟通。

8.1.2 定期分析整改。对投诉进行分类整理和深入分析，找出问题根源，制定针对性整改措施。建立并实施消费者投诉预警机制，对集中、重复或涉及重大问题的投诉进行监测、分析，并及时采取预防性措施。

## 8.2 消费权益保障

8.2.1 退换服务规范。冰雪文旅服务提供者应依据国家法律法规和行业规定，针对商品购买、票务退改、服务体验、预付式消费等不同消费场景，制定明确、具体的退换政策，清晰界定适用范围、条件、流程及处理时限等要求。

8.2.2 权益保障合理。建立消费权益保险机制，为消费者购买或提示消费者自行购买保险，保障消费者在冰雪文旅活动中的权益。因冰雪文旅服务提供者原因导致消费者人身伤害、财产损失或其他权益受损的，依法承担赔偿责任。宜设立专门赔偿处理小组，按照法律法规和合同约定确定赔偿标准，快速、妥善处理赔偿事宜。

8.2.3 补救措施及时。当出现服务失误或问题时，应及时采取补救措施，如退换、补偿、道歉等，尽量减少对消费者的影响和损失。补救措施应具有针对性和时效性，能够满足消费者的需求和期望，恢复消费者对服务的信任和满意度。

## 9 监督与改进

### 9.1 协同监督

9.1.1 内部考核评估。冰雪文旅服务提供者应建立内部质量考核评估机制，定期开展服务质量自查、复查，进行全面评估，检查内容涵盖服务提供、消费流程、服务保障等各环节，形成评估报告。

9.1.2 外部监督协同。建立外部监督反馈机制，通过“12345 热线”、官方公众号、网站、新闻媒体、行业协会等渠道收集意见，及时处理并回应社会关切。

### 9.2 持续改进

9.2.1 定期沟通回访。通过满意度调查问卷、电话、邮件、短信等方式定期回访消费者，了解对服务的满意度和新需求。针对不同消费群体推送个性化服务信息、优惠活动和旅游攻略。

9.2.2 持续优化改进。根据内部评估和外部监督反馈，分析服务质量问题，并及时改进。建立动态反馈评估系统、消费反馈机制、消费提升机制，引导消费者参与服务改进。