



中华人民共和国国家标准

GB/T 26354—2025

代替 GB/T 26354—2010

旅游信息咨询服务

Tourist information service

2025-03-28 发布

2025-07-01 实施

国家市场监督管理总局
国家标准化管理委员会 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 总体要求 1

5 服务内容 2

 5.1 信息提供 2

 5.2 目的地宣传推广 2

6 服务方式 3

 6.1 线上服务 3

 6.2 线下服务 3

7 服务人员 3

 7.1 基本要求 3

 7.2 人员培训 4

8 服务设施设备 4

 8.1 线上设施设备 4

 8.2 线下设施设备 4

9 服务改进 4

 9.1 统计与分析 4

 9.2 意见与评价 5

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。

本文件代替 GB/T 26354—2010《旅游信息咨询中心设置与服务规范》，与 GB/T 26354—2010 相比，除结构调整和编辑性改动外，主要技术变化如下：

- 更改了“范围”一章，删除了机构的“公益性”要求（见第1章，2010年版的第1章）；
- 更改了“术语和定义”一章中关于“旅游信息”的定义（见3.1，2010年版的2.1），删除了术语“旅游信息咨询中心”和“旅游信息咨询员”（见2010年版的2.2、2.3），增加了术语“旅游信息咨询服务机构”（见3.2）；
- 删除了“旅游信息咨询中心的设置和基本功能”一章（见2010年版的第3章）；
- 增加了旅游信息咨询服务的“总体要求”一章（见第4章）；
- 删除了“名称与标志”一章和“附录A 标志的设觉识别系统”（2010年版的第4章、附录A），标志“i”的相关内容融进了“总体要求”（见4.4）；
- 增加了信息提供的内容和要求（见5.1）；
- 增加了目的地宣传推广的内容和要求（见5.2）；
- 增加了线上服务方式的要求（见6.1，2010年版的6.4.2）；
- 增加了无障碍服务的要求（见6.1.8、6.2.7）；
- 增加了线下服务导向系统和图形符号设置的要求（见6.2.3、6.2.4）；
- 增加了不同类型服务人员的具体要求（见7.1.4、7.1.5、7.1.6、7.1.7）；
- 增加了人员培训的内容和要求（见7.2，2010年版的7.3）
- 删除了“管理和制度”一章（见2010年版的第8章）；
- 增加了提供线上服务的设施设备要求（见8.1）；
- 增加了提供线下服务的设施设备的要求（见8.2，2010年版的5.4）；
- 增加了对游客需求进行统计和分析的要求（见9.1）；
- 增加了对游客反馈的意见进行回复和引导游客对咨询服务进行满意度评价的要求（见9.2）。

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。

本文件由中华人民共和国文化和旅游部提出。

本文件由全国旅游标准化技术委员会（SAC/TC 210）归口。

本文件主要起草单位：浙大城市学院、新昌县旅游集团有限公司、丽水志泉标准化技术有限公司、浙江旅游职业学院、浙江农林大学、山东天蒙旅游开发有限公司、中国水利水电科学研究院、四川旅游学院、越士（杭州）文化旅游发展有限公司、上海商学院、山西省文化和旅游发展中心、福建省文化和旅游质量标准化建设中心、杭州市文化和旅游发展中心、浙江省文化和旅游标准化研究会。

本文件主要起草人：胡斌、俞亚其、牟琳、程钢、吴敏敏、方琳、白鸥、万金红、何佳妮、刘子腾、袁恒、崔磊、赵超辉、余瑞明、石雨箴、刘勇、符全胜、冯晓巍、笪章彪、牛忠瑞、金琳琳、方颖、冯雪彤、崔子瀛、钱庆江、李子璇。

本文件及其所代替文件的历次版本发布情况为：

- 2010年首次发布为GB/T 26354—2010；
- 本次为第一次修订。

旅游信息咨询服务

1 范围

本文件规定了旅游信息咨询服务的总体要求、服务内容、服务方式、服务人员、服务设施设备和
服务改进方面的内容。

本文件适用于旅游目的地各类机构提供的旅游信息咨询服务。

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/T 10001.1 公共信息图形符号 第1部分：通用符号
- GB/T 10001.8 公共信息图形符号 第8部分：行为指示符号
- 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 15566.1 公共信息导向系统 设置原则与要求 第1部分：总则
- GB/T 31015 公共信息导向系统 基于无障碍需求的设计与设置原则

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

旅游信息 **tourist information**

与旅行、游览、休闲、度假等活动相关的内容和描述。

3.2

旅游信息咨询服务机构 **tourist information office**

以满足游客信息需求为目的，通过线上或线下方式提供旅游信息（3.1）咨询服务的组织。

注：常见的旅游信息咨询服务机构包括旅游服务中心、旅游集散中心、旅游信息咨询点、旅游景区、旅游饭店、智
慧旅游公共服务平台等。

4 总体要求

4.1 应提供合法、准确、客观、详实的旅游信息，并实时更新。

4.2 应与旅游目的地政府管理部门和相关企事业单位建立信息沟通机制，全面收集和整合旅游目的地
相关信息。

4.3 应与周边社区建立联系，提供社区居民参与旅游信息咨询服务的渠道。

4.4 应设置符合 GB/T 10001.1 关于“信息服务”（i）要求的图形符号。

4.5 应提供符合低碳、节能、绿色的可持续发展要求的服务。