

DB 1402

大同市地方标准

DB 1402/T XXXX—2022

云旅游服务规范

Specification of cloud tourism service

(征求意见稿)

2022 - XX - XX 发布

2022 - XX - XX 实施

大同市市场监督管理局 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。

本文件由大同市文化和旅游局提出并组织实施。

本文件由大同市文化和旅游标准化技术委员会（DTS/TC 02）归口。

本文件起草单位：大同市文化和旅游局、麦斯达夫（大同）标准技术服务有限公司。

本文件主要起草人：王雪妮、张曼、侯晓婷、王钊柱。

云旅游服务规范

1 范围

本文件规定了云旅游服务的媒介、人员要求、行为要求、场所及设备、服务内容、服务流程、评价与改进。

本文件适用于云旅游运营者和导游开展云旅游服务活动。

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 31526 电子商务平台服务质量评价与等级划分

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

云旅游 cloud tourism

基于互联网的，将旅游现场的发生和进程，通过实时视频、音频等方式或多种方式相结合的形式向公众或消费者持续发布的活动。

4 媒介

云旅游的媒介包括但不限于：

- a) 非带货类的旅游直播；
- b) 旅游短视频；
- c) VR 虚拟旅游等。

5 人员要求

5.1 云旅游导游

5.1.1 云旅游导游应具有完全民事行为能力且年满 16 周岁。

5.1.2 应取得导游执业资质，并向直播平台进行执业资质报备。

5.1.3 履行法律法规，遵循公序良俗，遵守商业道德，坚持正确政治导向。

5.1.4 云旅游导游应具备以下业务知识：

- a) 对旅游行业及相关景区的认知深度和宽度；
- b) 云旅游亮点策划；
- c) 云旅游视频拍摄。

5.2 云旅游运营人员

- 5.2.1 具有运营经验，了解互联网的运营策略和方法。
- 5.2.2 弘扬社会主义核心价值观，营造良好网络生态环境。
- 5.2.3 云旅游运营人员应具备以下业务能力：
 - a) 引流短视频制作；
 - b) 云旅游宣传。

6 行为要求

6.1 语言表达

- 6.1.1 应口齿清楚、表达准确。
- 6.1.2 应使用文明语言，规范礼貌、简洁耐心。
- 6.1.3 语言生动形象，用词丰富多变。

6.2 仪容仪表

- 6.2.1 应保持形象良好、仪表端庄。
- 6.2.2 应着装干净整洁、大方得体。

6.3 动作行为

- 6.3.1 遵纪守法、维护社会公德。
- 6.3.2 应举止得体。

7 云旅游场所及设备

- 7.1 云旅游场所应干净整洁，光线充足且均匀。
- 7.2 场所配置满足云旅游条件的网络条件。
- 7.3 配置相关的音视频设备、灯光设备、收音设备及支撑设备。设施设备包括但不限于：
 - a) 手机、平板电脑等；
 - b) 耳麦；
 - c) 收音设备；
 - d) 自拍杆；
 - e) 声卡；
 - f) 补光灯；
 - g) 手机支架。

8 服务内容

8.1 讲述服务

- 8.1.1 宜提供中英文讲解服务。
- 8.1.2 应重点围绕旅游当地的历史文化、风俗习惯等人文背景对游客进行讲解，应做到科学、准确、生动，通俗易懂。

8.1.3 介绍旅游当地的自然景观等信息，使游客开阔眼界、增长见识。

8.1.4 导游解说词应弘扬正能量。

8.2 解释服务

8.2.1 及时、耐心解答用户在云旅游过程中提出的关于旅游景点的问题。

8.2.2 对于暂时不能解答的问题，应在3个工作日内解答。

8.2.3 对于无法解答的问题，应进行解释说明原因。

9 服务流程

9.1 云旅游流程

云旅游流程见图1。

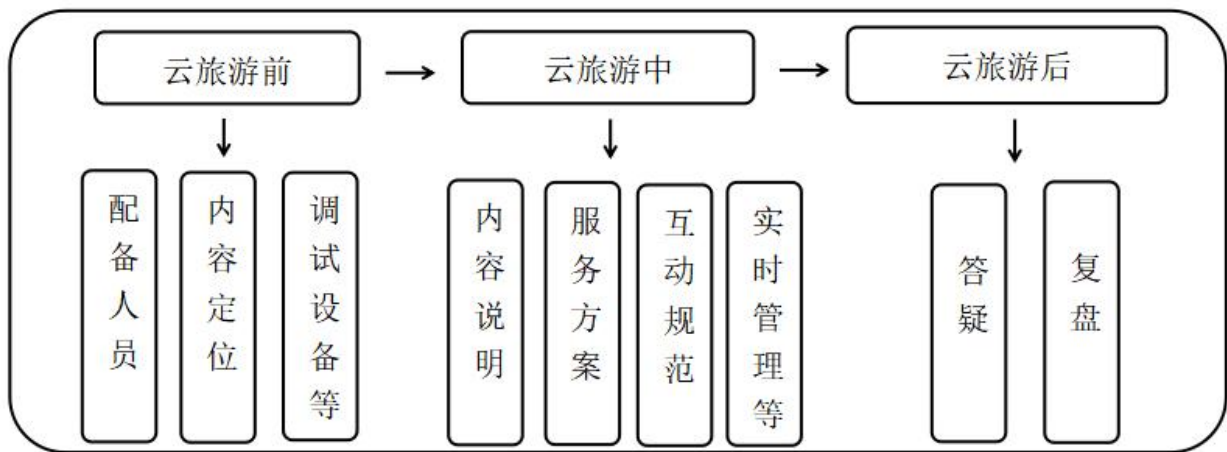


图1 云旅游流程

9.2 云旅游前

9.2.1 配备人员

组织配备云旅游运营人员及相关工作人员，以确保云旅游顺利进行。

9.2.2 内容准备

9.2.2.1 根据云旅游形式、云旅游导游计划和云旅游目标等内容进行定位。

9.2.2.2 按简单易懂、易读易记的原则拟定云旅游标题，建议控制在12字以内。

9.2.2.3 通过短视频和文案等方式在微信朋友圈、视频号、公众号等公共平台对云旅游进行预热宣传，以方便参观者了解云旅游的相关信息。

9.2.2.4 根据景点宣传需求准备脚本，内容包括但不限于：

- a) 云旅游时间；
- b) 云旅游地点；
- c) 云旅游主题；
- d) 云旅游导游的解说词。

9.2.3 调试设备

将音响、摄像机、灯光、网络设备等专业设备调试至最佳状态，使影像、声音、图片等能清晰真实地表达出云旅游景区的全貌及核心。

9.3 云旅游中

- 9.3.1 准确、清楚地表述云旅游场所的相关信息，介绍历史渊源及现状等。
- 9.3.2 重点对特色区域进行讲解。
- 9.3.3 加强与游客的互动，积极解答游客咨询的问题，必要时进行演示。互动时应注意以下几个方面：
 - a) 把握讲解节奏，避免经常性被打断；
 - b) 可邀请其他人员配合聊天，增加互动性。
- 9.3.4 依据平台服务协议做好语音和视频链接、评论或弹幕等互动内容的实时管理，不应删除不利评论等方式欺骗、误导用户。
- 9.3.5 直播过程应全程保持录屏。
- 9.3.6 与直播间用户进行互动，活跃直播气氛。
- 9.3.7 应尊重地方风俗、民族禁忌，不应随意编造和歪曲事实。
- 9.3.8 应具有知识性、生动性和趣味性。

9.4 云旅游后

9.4.1 答疑

应对用户因服务信息、支付记录等造成的疑问进行解释，并且进行记录、保密处理。

9.4.2 复盘

- 9.4.2.1 搜集汇总核心数据，一般包括以下两个方面：
 - a) 基础数据：包括平均在线人数、观看时长等；
 - b) 互动数据：包括新增粉丝数、转发分享率等。
- 9.4.2.2 分析数据时，宜在录屏中找到对应时间点的直播状态及行为，快速发现问题所在，对直播间人气不高的原因进行自查。
- 9.4.2.3 对本场的直播目标进行回顾，进行分析总结。

10 评价与改进

- 10.1 应建立评价机制，按照 GB/T 31526 的要求进行服务质量评价，接受平台和游客的满意度测评，提升满意度。
- 10.2 应接受平台、服务机构、用户和行政主管部门在云旅游过程中的监督。
- 10.3 应与平台、云旅游导游、云旅游场所负责部门相互配合，并在 3 个工作日内处理用户的投诉或建议。
- 10.4 根据评价结果及时整改、提升服务质量，并整理归档。