

DB 1402

大同市地方标准

DB 1402/T XXXX—2022

旅游场所现场纠纷处理规范

Specification of field disputes in tourist spot

(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

目 次

前言	II
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 人员要求	1
5 处理原则	1
6 现场纠纷类别与分级	2
6.1 现场纠纷类别	2
6.2 现场纠纷分级	2
7 处理流程	2
7.1 安抚情绪	2
7.2 掌握实情	2
7.3 处理事件	3
7.4 公示结果	3
7.5 归档资料	3
8 服务改进	4

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。

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：云冈研究院、麦斯达夫（大同）标准技术服务有限公司。

本文件主要起草人：周洁、张曼、武治娇、王钊柱。

旅游场所现场纠纷处理规范

1 范围

本文件规定了旅游场所现场纠纷处理的人员要求、处理原则、现场纠纷类别与分级、现场纠纷处理流程及服务改进。

本文件适用于大同市旅游场所现场纠纷处理工作。

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。

LB/T 063—2017 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

现场纠纷

旅游者在旅游过程中因旅游产品或服务质量的在现场向旅游服务者提出不满或疑问，并需要得到解决的事件。

3.2

诉求游客

产生现场纠纷的旅游者。

4 人员要求

4.1 现场纠纷处理工作人员应掌握国家有关法律、法规和标准，正确的价值观，有1年及以上的相关工作经验，具有辨别是非的判断能力、良好的理解能力、沟通协调能力。

4.2 现场纠纷处理工作人员应掌握现场纠纷处理所需知识，具备现场纠纷处理的技能并不断增进解决问题能力。

4.3 现场纠纷处理工作人员应对现场纠纷迅速做出反应，提出易于理解，便于操作的解决方案。

4.4 现场纠纷处理工作人员应积极、及时、主动地帮助诉求游客解决问题。

4.5 应配备第三方法律专家，为现场纠纷处理工作人员提供必要的法律顾问服务。

5 处理原则

5.1 依据国家有关法律、法规和相关规定处理纠纷。

5.2 应在处理时遵循短路管理原则，掌握纠纷事件真实情况。

- 5.3 应客观了解现场纠纷事件真相。
- 5.4 应及时对现场纠纷做出反应，保证快速、及时为游客处理纠纷事件。
- 5.5 应态度和善，使用文明礼貌用语，使用普通话或能与诉求者有效沟通的语言。
- 5.6 应平等、公正地对待诉求游客以及服务提供者。
- 5.7 在现场游客较多或已形成围观的情况下，应引导诉求游客前往最近的办公场所协商。
- 5.8 应实时关注现场舆论情况，对舆论发展方向进行有效干预，必要时，应联系大同市委网信办处理。
- 5.9 应尊重并保护诉求游客及服务提供者隐私及人格尊严。
- 5.10 应与诉求游客尽可能协商和解。
- 5.11 对高龄、重病、身残等特殊投诉游客人群，应给予必要便利与帮助。
- 5.12 在处理现场纠纷事件后，应对其相关资料进行合理归档。

6 现场纠纷类别与分级

6.1 现场纠纷类别

按照现场纠纷事件涉及诉求游客权益和诉求游客对旅游场所的诉求出发，分为以下5个类别：

- a) 服务态度纠纷。诉求游客因对服务提供者的服务态度不满意而产生不良情绪；
- b) 财产损失纠纷。诉求游客存在明确的财产损失；
- c) 人身伤害纠纷。诉求游客正在或潜在遭受的身体伤害；
- d) 规则解读纠纷。诉求游客对旅游场所的相关规定存在歧义、疑问或不满；
- e) 其它纠纷。除 a)、b)、c)、d) 纠纷类别外，导致纠纷的其它因素。

6.2 现场纠纷分级

6.2.1 根据 6.1 中现场纠纷类别，综合判断诉求游客权益侵害程度，分为以下 4 个响应级别，并配置分级响应人员负责：

- a) 一般级别，造成的权益侵害程度低的纠纷事件，应由旅游场所基层工作人员负责；
- b) 严重级别，造成的权益侵害程度较高的纠纷事件，应由旅游场所现场纠纷处理工作人员负责；
- c) 重大级别，造成的权益侵害程度高的纠纷事件，应由旅游场所现场纠纷处理部门负责人负责；
- d) 特别重大级别，造成的权益侵害程度非常高的纠纷事件，应由旅游场所机构主管人员负责。

6.2.2 分级响应人员应在自身职权范围内积极、快速、妥善处理纠纷，并实时关注纠纷事件中类别及级别的动态变化，如超越自身处理权限时，应及时报告上级负责人。

7 处理流程

7.1 安抚情绪

- 7.1.1 主动向诉求游客道歉，介绍自己，告知游客将快速处理，解决问题。
- 7.1.2 安抚诉求游客的情绪，引导其客观地陈述事件经过和原由。
- 7.1.3 关注诉求游客情绪，认同诉求游客的不满。

7.2 掌握实情

- 7.2.1 向诉求游客了解事件经过和原由，耐心听取，不打断、不评判。
- 7.2.2 向涉事服务提供者确认事情经过和原由。

7.2.3 如事件双方对事件经过和原因有分歧，应通过第三方或监控还原事件经过。

7.3 处理事件

7.3.1 服务态度纠纷

应根据7.1进行安抚情绪，承诺将对涉事服务提供者按照管理制度处分，加强服务质量建设。

7.3.2 财务损失纠纷

财产损失纠纷处理流程如下：

- a) 查看损失情况，询问具体损失金额，同时获取游客联系方式；
- b) 提出解决方案，向诉求游客征求意见或建议，取得协商一致；
- c) 必要时向相关专业人员征求解决意见；
- d) 如存在金钱交易，应在第三方见证下进行；
- e) 处理结果应在5个工作日内向旅客反馈。

7.3.3 人身伤害纠纷

人身伤害纠纷处理流程如下：

- a) 查看身体伤害情况，询问当下的身体状况，了解相关病史；
- b) 如需送医的，应视伤害情况送旅游场所医务室或送医院处理；
- c) 提出处理方案，向诉求游客征求意见。必要时，向相关专业人员征求解决意见；
- d) 处理结果应在5个工作日内向旅客反馈。

7.3.4 规则解读纠纷

规则解读纠纷处理流程如下：

- a) 向诉求游客说明规则，解释规则制定的目的；
- b) 向诉求游客取得谅解；
- c) 向诉求游客提出的意见、建议表示感谢，并提出处理建议；
- d) 承诺上报、讨论收集的意见或建议；
- e) 将制度或规则的变动情况在5个工作日内向旅客反馈。

7.3.5 其它纠纷

视现场情况灵活处理。

7.4 公示结果

7.4.1 针对一般级别以及严重级别的现场纠纷事件，应形成内部整改文件，切实修正此类问题。

7.4.2 针对重大级别以及特别重大级别的现场纠纷事件，应形成对上级主管部门或对社会公开的处理及整改文件，正视存在的问题，并积极进行整改。

7.5 归档资料

7.5.1 一般级别痕迹材料保存时间应超过6个月；严重级别、重大级别、特别重大级别现场纠纷事件的材料应及时整理归档，保留完整的处理环节材料，如录音、录像、照片、记录等。

7.5.2 涉及现场纠纷场所管理的意见或建议，应合理采纳，并保留相关材料。

7.5.3 应建立典型案例库，将具有典型与借鉴意义的现场纠纷处理事件，总结处理方法，归入案例库。

8 服务改进

- 8.1 对造成现场纠纷的服务提供者进行问题剖析，帮助其提升工作技能和服务水平。
 - 8.2 对违反工作规范，存在明显工作失误的服务提供者应按照相关制度予以处罚。
 - 8.3 定期对现场纠纷处理事件进行内部培训，促进旅游服务提供者改进工作方法与服务质量。
 - 8.4 对现场纠纷事件中暴露出的普遍问题应予以重视，进行持续改进，提升旅游服务质量，持续改进应按照 LB/T 063—2017 中 6.9 的规定进行。
-