

T/CCPITCSC XXX—2024

团体标准

ICS 03.080.01
CCS 10

空间运营服务规范

Specification for space operation service

征求意见稿

2024-XX-XX 发布

2024-XX-XX 实施

|  |  |
| --- | --- |
| 中国国际贸易促进委员会商业行业委员会 | 发布 |

目  次

[前言 III](#_Toc171090436)

[1 范围 4](#_Toc171090437)

[2 规范性引用文件 4](#_Toc171090438)

[3 术语和定义 4](#_Toc171090439)

[4 基本原则 4](#_Toc171090441)

[4.1 安全性原则 4](#_Toc171090442)

[4.2 可持续原则 4](#_Toc171090443)

[4.3 协同性原则 4](#_Toc171090444)

[4.4 专业性原则 4](#_Toc171090445)

[4.5 运营前置原则 5](#_Toc171090446)

[5 总体要求 5](#_Toc171090447)

[5.1 运营主体要求 5](#_Toc171090448)

[5.1.1 资质要求 5](#_Toc171090449)

[5.1.2 制度要求 5](#_Toc171090450)

[5.1.3 管理要求 5](#_Toc171090451)

[5.2 运营服务人员 5](#_Toc171090452)

[5.2.1 资质要求 5](#_Toc171090453)

[5.2.2 配置要求 6](#_Toc171090454)

[5.2.3 服务要求 6](#_Toc171090455)

[6 运营服务内容和要求 6](#_Toc171090456)

[6.1 概述 6](#_Toc171090457)

[6.2 票务服务 6](#_Toc171090458)

[6.2.1 票务营销 6](#_Toc171090459)

[6.2.2 票务现场管理 6](#_Toc171090460)

[6.3 接待服务 7](#_Toc171090461)

[6.3.1 礼宾接待服务 7](#_Toc171090462)

[6.3.2 游客服务 7](#_Toc171090463)

[6.3.3 志愿者服务 8](#_Toc171090464)

[6.4 物业管理 8](#_Toc171090465)

[6.4.1 保安管理 8](#_Toc171090466)

[6.4.2 保洁管理 8](#_Toc171090467)

[6.4.3 工程巡检管理 8](#_Toc171090468)

[6.4.4 绿化管养管理 9](#_Toc171090469)

[6.5 活动管理 9](#_Toc171090470)

[6.6 经营服务 9](#_Toc171090471)

[6.6.1 市场赞助管理 9](#_Toc171090472)

[6.6.2 特许产品管理 9](#_Toc171090473)

[6.6.3 招商管理 9](#_Toc171090474)

[6.7 营销宣传服务 10](#_Toc171090475)

[6.8 智慧化服务 10](#_Toc171090476)

[6.8.1 空间智慧管理 10](#_Toc171090477)

[6.8.2 空间智慧服务 10](#_Toc171090478)

[6.8.3 空间智慧营销 10](#_Toc171090479)

[6.9 展览服务 11](#_Toc171090480)

[6.10 教育服务 11](#_Toc171090481)

[6.11 交通服务 11](#_Toc171090483)

[7 服务管理和监督 12](#_Toc171090484)

[7.1 安全与应急管理 12](#_Toc171090485)

[7.2 公共服务与投诉管理 12](#_Toc171090486)

[7.3 质量监督 12](#_Toc171090487)

[7.4 数据分析 12](#_Toc171090488)

[7.5 评估与改进 12](#_Toc171090489)

[参 考 文 献 13](#_Toc171090490)

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 XXXX 提出并归口 。

本文件起草单位：XXXX 。

本文件主要起草人：XXXX 。

本文件响应了联合国2030可持续发展目标中的第11项“可持续城市和社区”、第12项“负责任的消费和生产”。

空间运营服务规范

1. 范围

本文件规定了空间运营服务的基本原则、总体要求、内容和要求以及服务管理和监督。

本文件适用于博览会园区、景区、公园、博物馆、科技馆和产业园区等公共及商业空间开展空间运营服务，其他相关方可参照使用。

1. 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件,仅注日期的版本适用于本文件。凡是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 31383 旅游景区游客中心设置与服务规范

GB/T 41131 科技馆展览教育服务规范

GB/T 41097 非公路用旅游观光车辆使用管理

LB/T 054 研学旅行服务规范

1. 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

* 1.

空间运营  space operation

对博览会园区、景区、公园、博物馆、科技馆和产业园区等公共及商业空间等公共及商业空间进行有效利用、管理、经营与服务的综合性活动。

1. 上述列举的公共及商业空间可简称园区。
2. 基本原则
	1. 安全性原则

提供规范、安全、有序的空间运营服务，确保运营期间的安全和秩序稳定。

* 1. 可持续原则

加强可持续发展理念的宣贯，运营服务全周期坚持和执行可持续原则。

* 1. 协同性原则

建立运营服务协调推进机制和组织架构，提升高效联动和快速响应水平。

* 1. 专业性原则

具备丰富的行业经验和专业知识，提供专业、高效的服务。

* 1. 运营前置原则

以运营服务需求和目标为导向，在空间规划和实施阶段，考虑并提前规划运营服务的各个方面，提高整体运营服务质量。

1. 总体要求
	1. 运营主体要求
		1. 资质要求
			1. 应具有独立法人资格，能够承担民事责任，其主营业务包括但不限于展览展示及会议服务、园区管理服务。
			2. 应具有博览会园区、景区、博物馆、科技馆等空间策划、组织、运营、服务、协调及管理等综合服务能力，包括数字化运营能力。
			3. 应具有承担博览会园区、景区、博物馆等空间运营服务活动风险的能力。
			4. 应具有满足博览会园区、景区、博物馆等空间运营服务的组织结构和规章制度，宜建立质量、能源、环境、可持续活动、职业健康安全等管理体系认证并实施。
			5. 应具有承办博览会园区、景区、博物馆等相关类型空间运营的经验。
			6. 应拥有专业的运营和服务团队，能够提供全方位的专业化服务。
		2. 制度要求
			1. 应制定运营总体计划，包括但不限于主事件、责任部门和人员、时间节点，并按照计划分级、分类更新进度要求。
			2. 应制定运营相关服务标准化管理制度，包括但不限于人员管理制度、工作流程制度和综合保障制度。
			3. 应制定运营相关管理方案和服务岗位执行手册，明确工作内容、流程、标准和“一岗一册”管理工具。
			4. 应建立运营相关督导体系，包括但不限于督导人员配置标准、配置要求、督导方式和督导内容。
		3. 管理要求
			1. 应建立满足空间运营实际需求的组织架构、工作机制、运营指挥体系和各服务体系。
			2. 应符合国家、行业有关安全、卫生（防疫）、消防、应急管理、环保、节能等制度和标准要求。
			3. 应建立安全责任制，建立健全与安全相关的各类突发事件应急响应预案，定期组织安全、消防知识培训及实操演练。
			4. 应坚持和执行运营前置要求，提前配置运营咨询团队，识别和确定运营服务人员和数量要求、工作内容要求。
			5. 应明确和执行时间管理要求，建立工作任务项、计划督办及事件追踪机制，及时识别问题、调整计划、按时完成任务。
			6. 应建立和明确分类分区空间管理要求，为不同的功能区域和运营活动内容选择适合的空间管理方式。
			7. 应配置满足实际运营需求，包括管理人员和执行人员的运营服务团队。
			8. 应建立运营服务人员培训和考核制度，定期考核人员对通用知识、礼仪知识和业务技能的掌握。
	2. 运营服务人员
		1. 资质要求
			1. 应具备与所从事岗位相适应的或要求的专业能力，其专业背景和学历应满足岗位要求。
			2. 应符合所从事岗位的健康、卫生方面的要求。
			3. 管理人员应熟悉有关法律、法规和行业有关规定，熟悉相关管理规范和服务标准；应具有所从事岗位要求的管理经验和项目经历。
			4. 执行人员能熟练掌握其所从事岗位的专业基础知识、作业规范和服务技能技巧。
			5. 应接受岗前培训后上岗，并定期参加专业培训。
		2. 配置要求
			1. 应按总体服务面积配置运营服务人员。室外空间宜每5000-7000平方米总体服务面积配置1个岗位运营服务人员，大型活动场馆室内空间宜每100-150平方米总体服务面积配置1个岗位服务人员，博物馆、科技馆等室内空间宜每300-350平方米总体服务面积配置1个岗位服务人员，专项设备操作人员按照1个设备配置1个岗位运营服务人员（参考实际布展展品数量、操作要求等情况调整人员配置）。
			2. 宜按总体运营服务人员的8%-10%的比例配置管理人员。
			3. 应按园区面积、工作任务项、接待嘉宾批次、主要服务区域、重要服务节点等配置执行人员。
		3. 服务要求
			1. 应具有良好的个人修养和职业素养，具备服务和接待经验。
			2. 应熟悉并正确使用基本礼仪和礼貌用语。
			3. 应熟记相关国家和地区有关接待礼仪及风俗禁忌，以及游客的特殊偏好。
			4. 应熟练掌握本岗位服务流程、服务要求、服务用语。
			5. 应具有较强的沟通、表达、应变能力。
			6. 应保持良好的仪容仪表，包括但不限于头发、面部、化妆、口腔、着装、首饰、行为举止。
			7. 应配置统一的工作服装和工作证件，上岗时要求统一着装。
2. 运营服务内容和要求
	1. 概述
		1. 运营服务内容包括票务服务、接待服务、物业管理、活动管理、经营服务、营销宣传服务、智慧化服务、展览服务、教育服务和交通服务。
		2. 应按照工作项目为各运营服务岗位配置相应管理及执行人员，编制岗位执行手册和相关工作制度。
	2. 票务服务

内容、服务设施、服务要求、

* + 1. 票务营销
			1. 票务营销应包括研讨论证票价和票务政策、管理票务渠道、组织营销活动、定向广告宣传、口碑管理、大客户票务管理和营销数据分析。
			2. 应配置票务营销策划人员、渠道管理人员、大客户管理人员、数据分析人员和软件程序运营维护人员。
			3. 票务营销人员应：
1. 熟悉门票种类、价格、销售渠道等相关信息；
2. 能根据客户需求进行门票推荐和销售；
3. 熟知售后服务工作流程并及时处理退票、改签等工作；
4. 收集和分析门票销售数据，了解门票销售情况；
5. 设计配套销售计划和方案，统筹管理门票运营工作，包括但不限于门票发放、门票使用验证、安全监管；
6. 按照客户需求设置软件功能模块，定期对软件系统的性能和安全进行检查和分析,及时发现和解决问题，根据用户反馈的问题或建议,进行需求分析和系统优化,改进软件性能和用户体验。
7. 最后一个列项仅适用于软件程序运营维护人员。
	* 1. 票务现场管理
			1. 票务现场管理应包括但不限于售票管理、检票管理、票务咨询和争议处理。宜根据实际情况包含票件库房、实体票件管理及设备运维保障等工作。
			2. 应设置专门的售票处、入场通道和验票设备等设施，并合理控制人流。
			3. 应按照功能和客流情况提前配置票务通道，并设置游客通道、工作人员通道和无障碍绿色通道，并配置遮荫、避雨、降温、排水等设施。其中，无障碍绿色通道的通行净宽不应小于1.2米。
			4. 应设置售票人员、检票人员、争议处理人员和财务管理人员，并按照门区客流情况和工作职能配置人员，宜根据票件库房、实体票件管理、设备运维保障等工作项补充情况，设置库管员、设备运维保障人员。
			5. 票务现场人员应：
8. 遵守各项工作制度、工作流程和工作标准，熟悉和及时更新各项票务政策；
9. 正确使用售检票设施设备，规范使用服务动作和用语；
10. 按照相关规定执行售票、检票业务，核验日期、人数、票数等有效性和真实性信息；
11. 及时回收无效、废弃票，妥善领用、保存和及时清点、上缴票款。
	1. 接待服务
		1. 礼宾接待服务
			1. 礼宾接待服务应包括但不限于参观陪同服务、讲解服务、跟车服务和会议服务。
			2. 应设置专门的礼宾入口通道、礼宾停车场、接待室和会议室，有室外游览需求宜配置观光车。
			3. 应按照接待级别配置相应的礼宾礼遇和工作人员。
			4. 应设置讲解员、跟车员、信息协调员、会议服务人员。
			5. 礼宾接待人员应：
12. 具备良好的专业素养和礼仪知识；
13. 熟知讲解点位和讲解内容，正确使用礼仪站位和手势；
14. 熟悉各项接待安排和流程，为嘉宾提供迎接、引导、陪同参观、讲解等服务；
15. 与其他相关部门密切合作，确保各项服务的协调和顺畅。
	* 1. 游客服务
			1. 游客服务应包括但不限于问询导览、物品租赁与寄存、走失寻人、失物招领、医疗协助、广播播报、热线接听、特殊人群服务、投诉处理。
16. 问询导览：应设置明显的指示牌和导览图，提供包括但不限于空间布局和活动内容的导览指引服务；应提供专业的问询服务，解答游客关于博览会、展品、活动、景点路线、交通服务等相关问题。
17. 物品租赁与寄存：应提供轮椅、婴儿车、雨伞等租赁服务，满足游客的特殊需求；应设立寄存处，方便游客寄存不便携带的行李或物品。
18. 走失寻人：应建立走失儿童或老人的紧急寻人机制，通过广播、志愿者网络等方式协助游客寻找走失的家人或朋友。
19. 失物招领：应设立失物招领处，存放游客捡到的失物，并帮助失主找回遗失的物品。
20. 医疗协助：应配备专业的医疗团队和急救设备，提供现场医疗救助服务；应在明显位置设置医疗点，方便游客在需要时及时获得医疗帮助。
21. 广播播报:应通过广播系统，及时发布博览会的重要信息、活动通知、寻人启事等。
22. 热线接听:应开设游客服务热线，接听和处理游客咨询、投诉和建议。
23. 特殊人群服务:应针对老年人、残疾人、孕妇等特殊人群，提供优先入场、无障碍、专人协助等服务。
24. 投诉处理：应建立完善的投诉处理机制，及时、公正地处理游客投诉。
	* + 1. 应设置面积、数量、功能符合实际需求的游客服务中心、广播室和热线室。游客服务中心设置和所提供的服务应符合GB/T 31383要求。
			2. 应按照园区面积和6.3.2.1中服务内容配置导览人员、热线人员、广播人员和投诉处理人员，并按照片区制管理。
			3. 游客服务人员在岗时应：
25. 保持站姿和坐姿规范、指引手势标准、导览服务术语清晰和准确；
26. 熟悉掌握园区基本信息、周边交通情况、公共设施、商业信息和园区活动等信息；
27. 熟悉掌握走失寻人、失物招领、投诉处理等各项工作流程和标准；
28. 熟悉掌握各项应急突发预案。
	* 1. 志愿者服务
			1. 志愿者服务应包括但不限于提供会务服务、新闻宣传、秩序维护、引导服务、接待翻译等协助工作。
			2. 应根据实际需要，确定志愿者需求和制定志愿者招募计划，并按照计划开展志愿者招募、宣讲和职能培训。
			3. 应配置志愿者培训和管理人员，开展志愿者的现场管理和调度等工作，包括志愿者岗位培训、岗位监督、换岗交接等。
			4. 应设置志愿者岗亭和志愿者之家等配套设施。
			5. 按照6.3.3.1中志愿者服务功能配置各工作组志愿者人员。
	1. 物业管理
		1. 保安管理
			1. 保安管理应包括但不限于管辖范围内出入口管理、秩序维护、交通疏导、消防保障、活动秩序保障、实时监控管理、突发事件应急处置，应根据需要时协助票证制作及发放、门禁管理等工作。
			2. 应制定人流、物流、车流规划、消费通道和安全游览路线规划，在园区出入口处配置保安岗亭。
			3. 应在室外配置安防监控系统，在室内配置独立的中控室，并在室内外设置安全提示标识。
			4. 应配置专业保安人员，按照门区、片区、场馆和停车场等区域划分和管理。
			5. 应在高处、水域及施工现场等危险区域配置值守人员或摆放安全标识。
			6. 保安人员应：
29. 遵守各项工作制度、工作操作流程和规范；
30. 做好立岗、引导车辆、维护秩序和日常巡逻（含夜间）等工作，防止未经许可的人员、车辆、物资擅自进入管辖范围；
31. 及时处理和报告各项突发事件。
	* 1. 保洁管理
			1. 保洁管理应包括园区公共区域（含陆域、水域、公共设施、公厕、电梯和办公地等区域）的保洁工作，并进行定期的园区垃圾收运以及处理工作。
			2. 应按照园区面积和客流情况配置垃圾桶、移动卫生间、垃圾收集处和中转站。
			3. 日常应配置环卫电动车、洗扫机等保洁设施，以及扫把、簸箕、卫生纸、洗手液等易耗品。
			4. 应配置专业保洁人员。室内空间应按照楼层划分和管理，室外空间应按照片区划分和管理。
			5. 保洁人员应：
32. 遵守各项工作制度、工作操作流程和规范；
33. 保持所有管辖区域内的卫生整洁、环境美观；
34. 保持清洁工具干净，用毕后摆放整洁。
	* 1. 工程巡检管理
			1. 工程巡检管理应包括检查和维护园区水、电、网络等设施设备，及时发现并解决潜在问题。
			2. 应配置专业工程巡检人员，有电工等专业技术证书，室内按照楼层划分、室外按照片区统一划分管理。
			3. 工程巡检人员应：
35. 遵守各项工作制度；
36. 正确使用安全工具和防护用品及消防器材；
37. 做好抄表及水电基础设备的简单调节和维修；
38. 按规定路线定定时、认真的对现场设备进行巡检；
39. 及时报告和处理异常情况，事后做好记录。
	* 1. 绿化管养管理
			1. 绿化管养管理应包括对园区内植物的修剪、浇水、施肥、景观更换等实施养护。
			2. 应配置专业绿化管养人员。室内空间应按照楼层划分和管理，室外空间应按照网格化片区划分和管理。
			3. 绿化管养人员应：
40. 遵守各项工作制度；
41. 正确操作绿化设备器材；
42. 保持绿化区清洁，保证不留杂草、杂物、不缺水，不死苗；
43. 定检查绿化草坪完好情况和花草树木生长情况；
44. 日常巡查花草树木的养护，浇水、施肥、病虫害及修剪；
45. 及时更换枯萎植物，并做好详细记录。
	1. 活动管理
		1. 活动管理应包括开闭幕式活动、节日活动、营销活动、文化活动、互动体验活动、生态公益活动和商业活动等主题活动的策划、组织、执行和管理。
		2. 应根据活动类型、规模等配置运营管理人员，包括活动策划、活动执行和活动保障人员，并按照工作组进行管理。
		3. 主题活动运营管理人员应：
46. 遵守各项工作流程、工作标准和工作制度；
47. 制定活动方案、活动排期、活动执行方案和活动后勤保障方案；
48. 根据活动受众制定切实可行的活动计划和策略；
49. 沟通和协调各方资源，督导现场组织工作；
50. 收集和分析活动数据和反馈，评估活动的效果和成效。
	1. 经营服务
		1. 市场赞助管理
			1. 应制定明确的市场赞助开发策略，明确赞助商的权益和义务。
			2. 应明确市场赞助工作流程，制定赞助销售推广计划。
			3. 应规划赞助商服务流程，建立有效的沟通机制，确保赞助活动的顺利进行。
		2. 特许产品管理
			1. 应制定特许产品管理计划，组织和实施特许产品的设计、生产、制作和销售，确保产品的质量和形象得到保障。
			2. 建立特许经营的专门管理机构,加强对特许企业的指导与监督。
		3. 招商管理
			1. 应根据市场调研和分析，制定招商规划和策略。
			2. 应制定招商流程和管理规范，为投资者提供优质服务。
			3. 应通过组织招商推介会、招商手册和招商展览等形式，进行宣传和推广。
		4. 应按照工作职能分类和配置经营服务工作人员，包括赞助管理组、特许产品管理组和招商管理组等，其中招商管理组应包括招商策划人员，信息宣传人员，流程管理人员和合作对接人员。
		5. 经营服务人员应：
51. 遵守各项工作制度、工作流程和工作标准；
52. 统筹管理商业规划设计、销售、招商和运营管理等的工作；
53. 调查分析相关市场动态，拓宽招商渠道；
54. 收集和更新目标商户信息，建立商户档案；
55. 提供有效的商业信息与提升经营服务质量的合理化建议。
	1. 营销宣传服务
		1. 营销宣传应包括但不限于宣传策划、宣传渠道管理、宣传推广、舆情管控。
		2. 应制定宣传策略，利用传统媒体和数字化新媒体同步开展线上推广及线下推广。
		3. 应按照工作职能配置营销策划人员、渠道管理人员、宣传推广人员和舆情管控人员。
		4. 营销宣传人员应：
56. 精准分析目标群体，制定营销推广策略和计划；
57. 组织实施各类线上线下的营销活动；
58. 制定各类推广材料；
59. 收集和分析相关市场数据，及时调整营销策略和方案；
60. 实施舆情监督和开展危机公关，积极开展客户沟通和服务工作。
61. 营销活动包括广告宣传、促销活动、公关活动等；推广材料包括广告文案、宣传册、海报、宣传视频等；市场数据包括客户信息、竞争对手动态、市场趋势等。
	1. 智慧化服务
		1. 空间智慧管理
			1. 应搭建集景区管理、数据采集、客流监测、应急指挥、设备管控、等功能于一体的智能化管理平台。
			2. 应实现空间运营全过程智能化管理，包括但不限于客流、客源统计分析，交通调度，舆情监测，智能设备运维和应急指挥调度。
		2. 空间智慧服务
			1. 应通过门户网站、APP、小程序和公众号等多渠道、多平台提供空间智慧服务。
			2. 空间指挥服务应包括购票、停车、导航、景点介绍、投诉建议以及社交互动等。
		3. 空间智慧营销
			1. 应通过通过门户网站、APP、小程序或移动终端等平台载体，构建“吃、住、行、游、购、娱”为一体的全域消费闭环生态圈。
			2. 应让游客实现通过平台订购服务产品和进行网上支付，以及通过在线评价与自主定制体验相应服务。
			3. 应实时收集产品推广效果和进行数据分析，改进和提升营销策略和方式。
		4. 应按照工作职能设置智慧管理工作组、智慧服务工作组和智慧营销工作组，各组配置相应产品策划人员、运营人员、技术开发和维护人员等。
		5. 智慧化服务人员应：
62. 遵守各项工作制度、工作流程和工作标准；
63. 做好空间运营智慧平台整体规划与设计；
64. 制定相关的技术标准和实施方案，精准分析用户需求；
65. 组织开发和部署智慧相关平台应用系统，确保系统的稳定运行和数据的准确无误；
66. 做好智慧旅游相关软硬件的管理和维护；
67. 及时解决用户反馈的问题。
	1. 展览服务
		1. 运营服务内容应包括但不限于展览展示设计服务、展览搭建工程服务、展厅安全保洁服务、展览会广告宣传服务、会议服务、展品运输和维护服务。
		2. 应按照工作职能配置设计服务工作组、工程搭建工作组、服务保障工作组、宣传推广服务组、会议服务工作组和展品运维工作组等。
		3. 展览服务人员应：
68. 遵守各项工作制度、工作流程和工作标准；
69. 按时完成展陈设计与搭建工作；
70. 分类、布置、维护展品，保持展品的整洁、完好和确保展品的展示效果；
71. 现场做好展品介绍、游客引导、安全卫生保障、后勤保障和宣传推广工作。
	1. 教育服务
		1. 应按LB/T 054有关要求，在空间内提供体验式教育和研究性学习的教育服务。
		2. 展览馆应按GB/T 41131提供展览教育服务。
		3. 应按照工作职能配置教育服务人员，包括课程研发人员、渠道推广人员和现场执行人员等。
		4. 教育服务人员应：
72. 遵守各项工作制度、工作流程和工作标准；
73. 根据教学大纲和学校要求，针对不同年龄段的学生对研学活动的需求和兴趣，制定研学活动的总体策划方案；
74. 组织开展研学活动，包括确定活动主题、内容、时间和地点等，策划并组织实施科技探索、自然观察、社会实践等等各类特色研学活动；
75. 协调和利用企业、学校各类资源，确保研学活动所需的设备、材料等供应；
76. 组织研学现场执行，包括活动策划、行程安排、人员调配等，确保活动的顺利进行；
77. 对活动场地的安全进行评估和规划，采取相应的防范措施；
78. 做好宣传推广工作，包括制作宣传资料、组织宣讲会等，维护和更新研学部门的官方网站和社交媒体账号，提升研学活动的知名度和影响力。
	1. 交通服务
		1. 交通服务应包括但不限于在空间范围内为游客提供观光车服务、游船服务、助动车服务。
		2. 应统筹管理园区内部交通路线和交通状况。应划分人行道和车行道，实行人车分流；应明确观光车、游船路线；应制定合理的票务政策。
		3. 应设置场站、充电桩、交通服务站点、引导标识和专门的排队区域，并满足相应电力需要。
		4. 应为电瓶车站点设置座椅、遮阳棚等设施。
		5. 各售票点、站点应设置专门的交通服务人员。应根据服务功能设置管理人员、调度人员、售票人员、检票人员、秩序维护人员和驾驶员。管理人员应持有特种设备管理人员证件（代号编码A），驾驶人员应持有特种设备观光车（代号编码N2），并具有相关驾驶经验，充分了解景点和路线。
		6. 观光车使用应符合GB/T 41097有关要求，游船服务应符合GB/T 15731有关要求，应配备消防设施和急救设备，定期进行安全评估、检修和维护。观光车园内行驶速度≤20KM/H，内陆河游船行驶速度≤5KM/H。
		7. 交通服务人员应：
79. 遵守各项工作制度、工作流程和工作标准；
80. 负责引导游客乘车和购票，维持秩序；
81. 统一管理和监督车辆等设施，督导安全使用设备和实施应急处置预案；
82. 及时处理游客对电瓶车服务的投诉和意见反馈。
83. 服务管理和监督
	1. 安全与应急管理
		1. 应建立健全安全管理制度，包括但不限于：
84. 确保消防设施完好，消防通道畅通，安全标识明显；
85. 定期检修各类设备，保证运行安全；
86. 制定活动应急预案和预防措施，确保安全有序。
	* 1. 应配置专门的应急管理人员，负责启动应急机制、分类与处置应急事件、跟进应急事件。
		2. 应提前识别可能存在的风险点，制定应急预案和预防措施。
87. 根据票务预约数量，对运营期间每日人流量进行监测和风险评估并制定相关预案。
	1. 公共服务与投诉管理
		1. 宜建立首问责任制。首问责任人及时回复并解答游客提出的问题或要求，对不属于自己职责范围的问题，应热心引导，协调相关部门和人员予以及时解决。
		2. 应配置专门的投诉处理人员，负责投诉受理、协助公共责任险理赔、追踪回访。
		3. 应制定并执行投诉处理流程和服务规范。
	2. 质量监督
		1. 应建立质量督导体系，制定服务标准，组织实施质量巡检、提示改正、督导总结和团队激励。
		2. 应根据空间面积、职能等配置质量督导人员，质量督导团队应按照片区制、条线制进行巡检，每周至少巡检1次，形成周期性质量督导报告。
	3. 数据分析
		1. 应收集、整理和分析空间运营期间的数据，包括但不限于客流数据、环境数据、交通数据、商业收益数据、宣传推广数据和游客评价数据等，评估空间运营的效果和影响力。
		2. 应配置专门的数据分析人员，负责运营日报编制、运营数据收集和分析以及运营报告编制。
	4. 评估与改进
		1. 应开展游客满意度调查，并根据游客满意度调查结果和游客提出的意见，提出并实施改进措施。
		2. 应根据PDCA（计划 Plan、实施 Do、检查 Check、行动 Action）原则,，总结运营服务经验和不足，提出改进提升措施，出具运营评估与报告。
		3. 报告内容应包括但不限于人员情况、物资情况、各项业务开展情况、意见征集情况、宣传推广情况、数字化成果和运营服务提升点。
		4. 宜以信息化方式发送和传阅报告。

参 考 文 献

1. SB/T 10852—2012 展览场馆运营服务规范
2. GB/T 36734-2018 主题公园演艺服务规范
3. GB/T 36721-2018 博物馆开放服务规范
4. GB/T 26355-2010 旅游景区服务指南
5. GB/T 38584-2020 公园服务基本要求GB/T 43394-2023 科技馆功能配置指南

