

# 湛江市文化广电旅游体育局文件

湛文广旅体〔2022〕259号

## 关于印发《湛江市文化广电旅游体育局关于湛江市旅游营销奖励办法实施细则》的通知

各县（市、区）文化广电旅游体育局（含经开区旅游局）、局属各单位、各有关文化和旅游企事业单位：

为贯彻落实《湛江市人民政府办公室关于印发湛江市旅游营销奖励办法的通知》（湛府办〔2021〕23号）精神，切实做好有关申报旅游营销奖励工作，现将《湛江市文化广电旅游体育局关于湛江市旅游营销奖励办法实施细则》印发给你们，请遵照执行。

湛江市文化广电旅游体育局

2022年6月10日

# 湛江市文化广电旅游体育局关于湛江市旅游营销奖励办法实施细则

为做好湛江市旅游营销奖励工作，确保湛江市旅游营销奖励的申请、审核、拨付、监管等各项工作顺利进行，根据《湛江市旅游营销奖励办法》【湛府办〔2021〕23号】（下称“《奖励办法》”），制定本实施细则。

## 一、申报主体

国内外合法经营的旅游企（事）业单位。

## 二、申报程序

### （一）申报引客到我市项目奖励资金。

申报“引客入湛”类项目必须承担对应的法律责任。申报单位须提交《申报奖励资金承诺书》，并对所提交申报资料的真实性负责。如申报单位出现资料造假、资料与实际不符等虚报、冒领、骗取旅游营销奖励资金的行为，则依法依规收回该单位当年全部营销奖励项目奖金，且该单位当年及以后2个年度不能再申报，并由该单位承担由此引发的其它全部法律责任。

为加强对入湛旅游团队服务质量的管理，有关“引客入湛”奖励事项申报手续，有关要求及程序如下：

### 1、申报组织旅游航空、专列和大型汽车旅游团队到我市的奖励。

要求团队人数必须是单次单团结算，团队进湛必须是同一日。大型汽车团队的客源地必须一致，应为同一城市（地级或以内）。航空旅游团队奖励只适用于通过湛江机场进港并出港的航空旅游团队。大型汽车团、专列团在湛江的住宿必须一致，应在同一区域范围内，不

得拆分小团跨县（市）住宿。游览景区必须是我市的国家 A 级旅游景区（游览 1 处以上）。所有涉及申报奖励资金的游客在入住酒店时均应按《中华人民共和国治安管理处罚法》和《旅馆业治安管理办法》的规定在治安管理信息系统登记。如遇未成年人不能录入治安管理信息系统情形的，需提供有关未成年人交通票据等有效证件复印件申报审核。

### 申报程序：

（1）预报。旅行社履行预报手续必须在团队到达湛江的前 2 个工作日（或以上），在团队到达湛江当日须告知湛江市文化广电旅游体育局，并配合有关现场核查工作。团队预报手续须获得湛江市文化广电旅游体育局确认。

预报资料（可发传真或电子邮件预报）：

- ①《关于湛江市旅游营销奖励办法申报项目的预报书》；
- ②团队行程表；

（2）申报资料。团队行程结束后 30 个工作日内提交正式申报资料，并按文化和旅游部有关规定在全国旅游监管服务平台填报团队资料。申报有关奖励的旅游团费需做到一团一结。团队行程结束后超过 30 个工作日不申报的，或违反上述规定的，不予受理。

相关资料（一式两份）：

- ①《湛江市旅游营销奖励资金申请表》；
- ②《旅行社组织旅游航空（火车专列、汽车）团情况登记表》；
- ③旅行团的团队名单表、团队确认书、地接合同、团队行程表、游览国家 A 级旅游景区的相关照片、所乘交通工具照片（含车牌）等有关资料；

④旅游团队的往返交通票据复印件，有关票据原件备检。交通票据含往返均已使用航班机票或登机牌（火车票）。汽车团需出具租车证明或乘车票据；

⑤酒店住宿名单表（需旅行社和酒店盖章、留联系人及电话）、酒店住宿发票及有关资料；

⑥《申报奖励资金承诺书》。

以上申报资料需盖单位印章，所有资料需齐全清晰，随附电子版文档。

## 2、申报邮轮旅游团队的奖励。

### 申报程序：

（1）预报。旅行社在邮轮团队到达湛江的前2个工作日履行预报手续，在邮轮团队到达湛江当日须告知湛江市文化广电旅游体育局，并配合有关现场核查工作。邮轮团队预报手续须获得湛江市文化广电旅游体育局确认。

预报资料（可发传真或电子邮件预报）：

- ①《关于湛江市旅游营销奖励办法申报项目的预报书》；
- ②团队行程表；

（2）申报资料。团队行程结束后30个工作日内提交正式申报资料，并按文化和旅游部有关规定在全国旅游监管服务平台填报团队资料。申报有关奖励的旅游团费应做到一团一结。团队行程结束后超过30个工作日不申报的，或违反上述规定的，不予受理。

相关资料（一式两份）：

- ①申请书、《湛江市旅游营销奖励资金申请表》；
- ②《湛江市旅行社接待邮轮游客情况登记表》；
- ③旅行团的团队名单表、团队行程表、团队确认书或地接合同、

团队游览湛江国家 A 级旅游景区相关照片、所乘交通工具照片（含车牌）有关资料；

④ 邮轮靠港的相关证明材料；

⑤ 《申报奖励资金承诺书》。

以上申报资料一式两份，盖单位印章，所有资料需齐全清晰，随附电子版文档。

### 3、申报湛江港湾游、湛江市区一日游年度奖励。

此两项旅游线路须包含湛江市文化广电旅游体育局统一核定的内容：湛江港湾游须乘坐具有合法运营资质的游船；一次性游览线路须包含湛江港湾的金沙湾海域、湛江港 30 万吨油码头海域；市区一日游须包含湛江市博物馆、赤坎民国风情街、金沙湾滨海休闲旅游区、法国公使署遗址等景点。申报港湾游、湛江市区一日游须一团一报，累计达到奖励人数时汇总报审。湛江港湾旅游奖励对象仅限于与具有合法运营资质的游船公司直接发生经济关系的单位，不包括第三方单位。负责组织湛江市区一日游的旅行社必须设置游客招徕及报名网络终端。

申报程序：

（1）预报。旅行社履行预报手续必须在团队开展港湾游、或湛江市区一日游的前 2 个工作日（或以上），在团队开展有关游览活动当日须告知湛江市文化广电旅游体育局，并配合有关现场核查工作。团队预报手续须获得湛江市文化广电旅游体育局确认，并按规定在全国旅游监管服务平台填报团队资料。

（2）预报材料（可发传真或电子邮件预报）：

① 《关于湛江市旅游营销奖励办法申报项目的预报书》；

② 团队行程表；

(3) 申报资料（一式两份）：

① 申请书、《湛江市旅游营销奖励资金申请表》；

② 旅行社、景区（接待单位）相对应的年度接待情况表；

③ 旅行社、景区（接待单位）等对应接待游客的名单、身份证号明细表，及对应的船票、来湛的交通票据、行程确认件和团队游览有关旅游景区相关照片等凭证资料，申报湛江一日游所附照片须包含以下景区：湛江市博物馆、赤坎民国风情街、金沙湾滨海休闲旅游区、法国公使署遗址；

④ 景区（接待单位）开具的能与船票人数、金额对应的发票复印件（发票需备注游船日期和人数）。港湾游需一团号一名单一发票；

⑤ 《申报奖励资金承诺书》。

以上申报资料需盖单位印章，所申报游客的奖励不能与旅游营销其他奖励重复。所有资料需齐全清晰，随附电子版文档。

## （二）申报宣传推广项目奖励资金。

1、申报旅游企事业单位在客源地（湛江市行政区域以外）开展湛江旅游产品和形象广告宣传的奖励。有关湛江旅游产品和城市形象广告内容需经湛江市文化广电旅游体育局审定。广告画面需含有湛江城市旅游形象标识、湛江旅游微信公众号二维码等元素，和“湛蓝的海、湛蓝的天”、“相约在中国大陆最南端”、“看海来湛江、冬休来湛江”、“中国海鲜美食之都”等宣传口号。

申请有效时间以广告播放的时间为准。

2、申报宣传推广类项目须承担对应的法律责任。申报企业须提交《申报奖励资金承诺书》，并对所提交申报资料的真实性负责。如出现资料造假，须全额退回奖励资金，且该单位当年及以后2个年度不能再申报，并由该单位承担由此引发的其它全部法律责任。

3、若申报单位与播放广告当地媒体直接发生广告业务关系的，广告合同的甲乙双方为申报单位和播放广告当地媒体，发票开具单位为播放广告当地媒体，抬头为申报单位名称，合同金额须与发票金额、汇款凭证金额一致。

若委托第三方在客源地刊登广告的，提供的资料需符合以下要求：

(1) 申报单位与受托方签订的委托宣传广告的合同及与实际广告金额相一致的汇款凭证，汇款人应为申报单位，收款人为受托方。

(2) 受托方与当地媒体签订的广告合同。

(3) 当地媒体开具给受托方的发票。广告是混合刊登或混合播放的，播放广告的媒体应就本次申请奖励的广告详细说明广告内容、播放时间、相应广告费用并加盖公章。

#### **申报程序：**

(1) 预报。应在签署有关投放宣传广告合同（协议）的前5个工作日内，向湛江市文化广电旅游体育局提交申请书，报送有关大型旅游宣传广告的情况说明和报价证明，同时提交广告设计画面，须获得湛江市文化广电旅游体育局书面确认回执。在广告投放当日应告知湛江市文化广电旅游体育局。

(2) 申报资料。相关广告宣传全部结束后10个工作日内申报。  
相关资料（一式两份）：

① 申请书、《湛江市旅游营销奖励资金申请表》；

② 广告投放合同、汇款凭证及当地媒体开具的广告费用发票复印件（原件备检）；

③ 在客源城市媒体所投放广告的文字图片、音像资料（投放网络广告的须提供有效网址链接）等广告投放的有关记录文件；

④ 大型广告宣传需要提供招投标有关证明文件；

⑤ 《申报奖励资金承诺书》。

以上申报资料需盖单位印章，所有资料需齐全清晰，随附电子扫描文档。

**（三）申报旅游咨询及购物服务项目奖励资金。**

要求申报旅游咨询及购物服务奖励资金类项目必须承担对应的法律责任。申报湛江特色旅游商品专卖店（场）、湛江旅游服务驿站等旅游咨询及购物服务类的，申报企业须提交《申报旅游咨询及购物服务类项目奖励资金承诺书》，并承诺在获得项目奖励资金后，保证该项目自正式运营之日起，至少正常运营3年，否则须全额退回奖励资金。同时，申报单位须对所提交申报资料的真实性负责，若出现资料造假的，须全额退回奖励资金。

**1、申报建设旅游服务驿站奖励资金。**

（1）建设资金奖励标准。旅游服务驿站面积不少于20平方米，并符合统一建设标准要求。根据统一标准区分小型旅游服务驿站和大型旅游服务驿站的类别。各类旅游服务驿站奖励标准如下：

①小型旅游服务驿站按照场地面积、装修及设施配备等投入情况予以资金奖励，最高不超过10万元；

②大型旅游服务驿站按照场地面积、装修及设施配备等投入情况予以资金奖励，最高不超过20万元。

驿站建设的奖励资金以有资质的专业审核机构（造价咨询公司或会计师事务所）审定的金额为依据。

（2）申报建设资金奖励要求。申请单位需提前向湛江市文化广电旅游体育局提交旅游服务驿站建设申请书、设计规划方案、施工图、场地租用或使用凭证、装修和设施设备配置明细预算清单等有关材料，经湛江市文化广电旅游体育局审核同意后启动建设。



旅游服务驿站建设完成并投入使用后，履行资金奖励申报手续。

**申报资料（一式两份）：**

①申请书、《湛江市旅游营销奖励资金申请表》；

②第三方专业审核机构（造价咨询公司或会计师事务所）出具的审核报告（专对驿站的建设资金投入情况）；

③旅游服务驿站服务管理制度；

④设计规划方案、施工图、场地租用或使用凭证、装修和设施设备配置明细清单、装修费用发票复印件（原件备检）、申报单位对施工单位装修建设合格验收报告复印件（原件备检）；

⑤《旅游咨询及购物服务类项目正式运营告知书》、旅游服务驿站的外观及内部服务设施照片各1张，正式运营照片1-2张；

⑥《申报旅游咨询及购物服务类项目奖励资金承诺书》、《〈湛江市旅游营销奖励办法〉旅游咨询及购物服务类项目运营服务合同》。

以上申报资料需盖单位印章。所有资料需齐全清晰，随附电子文档。

**2、申报开设湛江特色旅游商品专卖店奖励资金。**

（1）湛江特色旅游商品专卖店按照场地面积、装修及设施配备等投入情况予以资金奖励，给予设计改建费用一次性奖励最高5万元；

（2）建设标准及规模。特色旅游商品专卖店建设须符合湛江市文化广电旅游体育局统一的建设标准。

①店铺门面设置需有湛江特色旅游商品专卖店统一的色调、底板、形象标识等元素；

②经营面积不少于30平方米；

③经营场所有服务管理制度，每天经营时间不少于8小时，需在显眼位置设置旅游宣传资料架、投诉受理电话牌。

（3）申报建设奖励资金要求。申报单位需提前向湛江市文化广电

旅游体育局提交特色旅游商品专卖店建设申请书、设计规划、场地租用或使用凭证、装修和设施设备配置明细预算清单等有关材料供审核。

特色旅游商品专卖店建设完成并投入使用后，可以启动奖励资金申报手续。

#### **申报资料（一式两份）：**

①申请书、《湛江市旅游营销奖励资金申请表》；

②第三方专业审核机构（造价咨询公司或会计师事务所）出具的审核报告（专对专卖店的建设资金投入情况）；

③有关专卖店服务管理制度；

④设计规划方案、施工图、场地租用或使用凭证、装修和设施设备配置明细清单、装修费用发票复印件（原件备检）、申报单位对施工单位装修建设合格验收报告复印件（原件备检）；

⑤专卖店上架商品（产地为湛江）清单及商品照片；

⑥《旅游咨询及购物服务类项目正式运营告知书》、有关专卖店的外观及内部服务设施照片各 1-2 张，正式运营开张照片 1-2 张；

⑦《申报旅游咨询及购物服务类项目奖励资金承诺书》、《〈湛江市旅游营销奖励办法〉旅游咨询及购物服务类项目运营服务合同》。

以上申报资料需盖单位印章。所有资料需齐全清晰，随附电子文档。

### **3、申报开设湛江特色旅游商品综合专卖场奖励资金。**

（1）湛江特色旅游商品综合专卖场按照场地面积、装修及设施配备等投入情况予以资金奖励，给予搭建平台的企业一次性奖励最高 50 万元，用于经营场所的建设和宣传；

（2）建设标准及规模。特色旅游商品综合专卖场建设须符合湛江市文化广电旅游体育局统一的建设标准。

①店铺门面设置需有湛江特色旅游商品综合专卖场统一的色调、底

板、形象标识等元素；

②经营面积达到 500 平方米以上；

③经营场所有服务管理制度，每天经营时间不少于 8 小时，需在显眼位置设置旅游宣传资料架、投诉受理电话牌。

（3）申报奖励资金要求。特色旅游商品综合专卖店建设须符合湛江市文化广电旅游体育局统一的建设标准。申报单位需提前向湛江市文化广电旅游体育局提交特色旅游商品综合专卖店建设申报书、设计规划、场地租用或使用凭证、装修和设施设备配置明细预算清单等有关材料供审核。

特色旅游商品综合专卖店建设完成并投入使用后，可以启动资金奖励申报手续。

**申报资料（一式两份）：**

①申请书、《湛江市旅游营销奖励资金申请表》；

②第三方专业审核机构（造价咨询公司或会计师事务所）出具的审核报告（专对专卖场的建设资金投入情况）；

③有关专卖店服务管理制度；

④设计规划方案、施工图、场地租用或使用凭证、装修和设施设备配置明细清单、装修费用发票复印件（原件备检）、申报单位对施工单位装修建设合格验收报告复印件（原件备检）；

⑤专卖场上架商品（产地为湛江）清单及商品照片；

⑥《旅游咨询及购物服务类项目正式运营告知书》、有关专卖店的外观及内部服务设施照片各 1-2 张，正式运营开张照片 1-2 张；

⑦《申报旅游咨询及购物服务类项目奖励资金承诺书》、《〈湛江市旅游营销奖励办法〉旅游咨询及购物服务类项目运营服务合同》。

以上申报资料需盖单位印章。所有资料需齐全清晰，随附电子文档。

(4) 申报湛江特色旅游商品综合专卖店运营奖励。湛江市文化广电旅游体育局按照年度受理特色旅游商品综合专卖店运营奖励资金申请，申报单位须在运营满 1 年后方可提出申请。

#### **申报资料（一式两份）：**

① 申请书、《湛江市旅游营销奖励资金申请表》；

② 有关专卖店年度会计报表、会计账册、纳税申报表等证明卖场正常运营的财务资料及年度运作情况报告，含投诉受理情况；

③ 有关专卖店外观及内部服务设施的照片各 1-2 张；

④ 专卖店现有上架商品（产地为湛江）清单及商品照片；

⑤ 《申报旅游咨询及购物服务类项目奖励资金承诺书》。

以上申报资料需盖单位印章。所有资料需齐全清晰，随附电子文档。

### **三、审核步骤**

旅游营销的奖励及补贴资金兑现，由符合条件的旅游企（事）业单位按照有关规定提出申请，湛江市文化广电旅游体育局受理后，在 30 个工作日内完成审核和公示。公示无异议后，由湛江市文化广电旅游体育局按专项资金使用程序履行报批手续。报批通过后，资金由市财政局划拨到旅游企（事）业单位账户。

#### **（一）初审。**

1、湛江市文化广电旅游体育局确认有关单位的申报项目后，15 个工作日内组织人员对申报材料进行初步审核。

2、有关初审工作可委托第三方会计师事务所进行。会计师事务所根据审查情况，在《湛江市旅游营销奖励资金申请表》上加盖意见，递交湛江市文化广电旅游体育局核批。

#### **（二）公示、核查。**

初审通过后，有关申报信息在湛江市文化广电旅游体育局官方网站

公示，公示期为 5 个工作日。同时完成申报材料真实性的核查。

公示期无异议，按规定办理审批。

公示期如有异议，则进行核实，异议内容属实的，不予以奖励并书面告知申报单位。异议内容不实的，按规定办理审批。

### **（三）审批。**

根据初审和公示结果，对申报项目进行审批。审批结果在 10 个工作日内通知申报单位。

## **四、资金核拨**

经湛江市文化广电旅游体育局受理及初审、委托第三方审核、公示后的项目，湛江市文化广电旅游体育局定期汇总，报市财政局进行资金拨付审核。市财政局按照财政专项资金管理的相关规定审核和拨付资金。

## **五、其他事项**

（一）本细则由湛江市文化广电旅游体育局负责解释。

（二）本细则自发布之日起施行，有效期与《湛江市旅游营销奖励办法》（湛府办[2021]23 号）一致。

附件 1

**关于湛江市旅游营销奖励办法  
申报项目的预报书**

湛江市文化广电旅游体育局：

我社组织来自 × × 地区的旅游团队（团队编号： × × ） × × 人到湛江地区旅游，拟于 × × 年 × × 月 × × 日抵达湛江。依据《湛江市旅游营销奖励办法》，符合申报“航空/火车（汽车）旅游团 × × 元/人”奖励的条件，现向贵局预报，请予确认。

附件：团队行程表

联系人： ， 固定电话： ，

移动电话： ， 传真号码： 。

旅行社名称（盖章）：

年 月 日

## 附件 2

## 湛江市旅游营销奖励资金申请表

受理日期： 年月日受理编号： [ ]

申请单位全称 (公章)	xxxxxxx 旅行社有限公司	联系人	
许可证编号		固话	
通讯地址		手机	
E-mail		传真	
开户行全称		邮编	
开户行账号			
申请项目			
申请金额 (人民币: 元)	申请金额合计： 佰拾 万 仟 佰 拾元 (小写合计：¥) 负责人签名： 年 月 日		
会计师事务所 审核意见 (公章)	负责人签名： 年 月 日		

湛江市文化广电旅游体育局意见

盖章：  
年 月 日

注：1、申报单位须对照《湛江市旅游营销奖励办法》及实施细则要求附相关材料（含营业执照、相关经营许可证等证照复印件，原件备检）。

2、此表一式两份，分别由湛江市文化广电旅游体育局、会计师事务所存。



附件 3

旅行社组织航空（火车专列、汽车）旅游团情况登记表

申报单位名称（盖章）：年月日

申	旅游团编号					
	团队的客源地、人数及相关情况		本团来自 省 市，总人数人，符合航空（火车、汽车）团奖励条件的人。			
报	乘坐交通工具情况	(出发地名) 湛江 →		航班号/列车车次	到达日期、时间	
		湛江 →			到达日期、时间	
填 写 部 分	行程安排（另附详细行程）					
	日期	参观湛江旅游景点名称			住宿酒店名称	



附件 4

湛江市旅行社接待邮轮游客情况登记表

申报单位名称（盖章）： \_\_\_\_\_ 年 月 日

申 报 单 位 填 写 部 分	旅游团编号					
	邮轮的母港、人数及相关情况		本邮轮来自 _____ 国 _____ 省（直辖市、自治区、特别行政区） _____ 市，总人数人，开展落地湛江一日游的有 _____ 人。			
邮 轮 线 路 情 况	到达湛江的前一站	到达日期、时间	离湛日期、时间	在湛停靠码头名称		
行程安排（另附详细行程）						
日期	参观湛江旅游景点名称		租用车辆公司名称	参观人数（人）		





附件 6

旅游团住宿酒店确认书

旅行社（名称）：

感谢贵社对我司业务的支持，现就贵社旅游团住宿情况确认如下：

入住日期	入住人数	人员名单

酒店经办人：联系电话：

酒店（盖章）：

旅行社凭证确认（盖章）：

日期： 年 月 日

附件 7

**申报奖励资金承诺书**  
(非旅游咨询及购物服务类项目)

湛江市文化广电旅游体育局：

我公司项目：（项目名称）申请《湛江市旅游营销奖励办法》奖励资金：¥元（人民币元整）。我公司保证所报送的申报材料和实际情况真实一致，符合《湛江市旅游营销奖励办法》及其实施细则规定的申报条件。

我公司承诺不虚报、不冒领、不骗取旅游营销奖励资金。如发现我司有资料造假、申报资料与实际不相符及有关虚报、冒领、骗取旅游营销奖励资金的行为，同意由湛江市文化广电旅游体育局收回我司当年全部营销奖励项目奖金，并取消我司当年及以后 2 个年度申报《湛江市旅游营销奖励办法》奖励资金资格，且由我司承担由此引发的其它全部法律责任。

申报单位（盖章）：

法人代表（签字）：

申报单位地址：

日期： 年 月 日

（申办人姓名： 联系电话： ）

注：随附申报人及单位法人代表身份证复印件（原件备检）

附件 8

申报旅游咨询及购物服务类项目奖励资金承诺书

湛江市文化广电旅游体育局：

我公司项目：（项目名称）申请《湛江市旅游营销奖励办法》奖励资金：¥元（人民币元整）。我公司保证所报送的申报材料和实际情况真实一致，符合《湛江市旅游营销奖励办法》及其实施细则规定的申报条件。我公司承诺如下：

1、我公司承诺不虚报、不冒领、不骗取旅游营销奖励资金。如发现我司有资料造假、申报资料与实际不相符及有关虚报、冒领、骗取旅游营销奖励资金的行为，同意由湛江市文化广电旅游体育局收回我司当年全部营销奖励项目奖金，并取消我司当年及以后 2 个年度申报《湛江市旅游营销奖励办法》奖励资金资格，且由我司承担由此引发的其它全部法律责任。

2、我公司承诺在获得项目奖励资金后，保证该项目自正式运营之日起，必须正常运营至少 3 年，否则必须向湛江市文化广电旅游体育局退回奖励资金。

申报单位（盖章）：

法人代表（签字）：

申报单位地址：

日期： 年 月 日

（申办人姓名： 联系电话： ）



附件 9

**旅游咨询及购物服务类项目正式运营告知书**

湛江市文化广电旅游体育局：

我公司项目：（项目名称），地址位于：，现该项目已经于 年 月 日正式投入运营，特向贵局告知报备，并请启动有关我司申请该项目《湛江市旅游营销奖励办法》奖励资金的审核工作。

申报单位（盖章）：

法人代表（签字）：

申报单位地址：

日期： 年 月 日

（申办人姓名： 联系电话： ）

**《湛江市旅游营销奖励办法》旅游咨询及  
购物服务类项目运营服务合同**

甲方：

乙方：

按照《中华人民共和国民法典》的有关规定，结合本项目的实际情况，甲乙双方在详细阅读并完全理解本合同所有条款的基础上，一致同意达成如下协议：

**1、 定义：**

除非另有说明，本合同及合同附件中出现术语或名词具有以下含义：

1.1 甲方：指湛江市文化广电旅游体育局。

1.2 乙方：指申请《湛江市旅游营销奖励办法》旅游咨询及购物服务类项目奖励资金方。

1.3 《湛江市旅游营销奖励办法》：指《湛江市人民政府办关于印发湛江市旅游营销奖励办法的通知》（湛府办〔2021〕23号）中所实施的《湛江市旅游营销奖励办法》。

1.4 《湛江市旅游营销奖励办法实施细则》：指湛江市文化广电旅游体育局根据《湛江市旅游营销奖励办法》所制定的实施细则。

1.5 “项目”：指《湛江市旅游营销奖励办法》中旅游咨询及购物服务项目。

1.6 “适用法律”：指由中华人民共和国各级人民代表大会和政

府机构发布并生效的法律、法规、行政性规章和其它通知、命令、指示或相关解释。

## 2、合同文件

下列文件将共同构成本合同不可分割的组成部分：

### 2.1 本合同正文

### 2.2 合同附件（包括但不限于）

附件一、《湛江市旅游营销奖励办法》旅游咨询及购物服务类项目设计规划方案（由甲乙双方商定并确认）；

附件二、《湛江市旅游营销奖励办法》旅游咨询及购物服务类项目装修和设施设备配置明细清单（由甲乙双方商定并确认）；

附件三、《湛江市旅游营销奖励办法》旅游咨询及购物服务类项目服务管理制度（由甲乙双方商定并确认）；

附件四、《申报旅游咨询及购物服务类项目奖励资金承诺书》；

附件五、《湛江市旅游服务驿站设置与服务规范内部指引》

附件六、《湛江市特色旅游商品专卖店（场）设置与服务规范内部指引》

### 2.3 其它构成本合同的文件

如因疫情影响导致活动推迟举办、或者取消举办等本合同未尽事宜，可另行商议，经双方法定代表人或授权代表签字确认后的书面文件以补充合同的形式作为合同附件；

### 2.4 效力

如合同附件与本合同正文有任何不一致之处，应优先使用本合同正文的规定。但是，上述文件有签署时间先后之分时，如果文件之间有任何不一致之处，应以签署时间在后的合同文件为优先解释。

## 3、合同的适用法律

本合同及其条款的含义和解释以及双方之间的合同关系受适用法律的限制。

#### 4、合同内容和要求

##### 4.1 项目名称:

(如: XX 旅游服务驿站/湛江特色旅游商品专卖店/湛江特色旅游商品专卖场)

##### 4.2 项目地址:

##### 4.3 项目使用面积:

##### 4.4 项目奖励资金人民币: (大写 )

##### 4.5 项目运营期限: 自 年 月 日至 年 月 日

##### 4.6 项目附件: 见附件一、附件二、附件三、附件四及其他附件

#### 5、双方的权利和义务

##### 5.1 甲方的权利和义务

5.1.1 甲方对旅游咨询及购物服务类项目的服务工作进行监督指导,乙方做好提供旅游信息咨询、景点介绍、旅游商品组织、旅游商品食品安全、经营场所安全、购物服务等服务工作。

5.1.2 甲方不干涉乙方正常的经营、管理活动,但对乙方的经营、管理活动进行监督,督促乙方必须合法经营。

5.1.3 甲方按照《湛江市旅游营销奖励办法》及其实施细则有关规定,对乙方申报有关项目进行审核,甲方除对符合规定的项目拨付对应的项目奖励资金外,不再负责乙方的其他费用。

##### 5.2 乙方的权利和义务

5.2.1 乙方需负责旅游咨询及购物类项目对应承担的职能,不得减少或降低标准。

5.2.2 乙方如对旅游咨询及购物类项目场地空间改造或变更需提

前书面报请甲方同意。

5.2.3 乙方负责旅游咨询及购物类项目场地及经营办公设施设备日常维修保养。

## **6、不可抗力**

6.1 不可抗力是指国家及地方有关政策变更、党政机关要求、新冠疫情、地震、台风、水灾、火灾、战争或其它不能预见，对其发生和后果不能防止或避免的事件。如果有一方认为不可抗力发生并影响其履行本合同义务，应迅速通知另一方并提供该不可抗力事件发生之有效（公证）证明。按照事件对履行合同影响的程度，由双方协商决定是否解除合同或者部分免除履行合同的责任，或者延期履行合同。

6.2 当不可抗力导致无法履行合同规定义务时，任何一方都不能被视作是违约或不履行本合同义务，在事件前存在的经济责任，不应受到影响。

6.3 由于不可预见、不可避免、不可克服等不可抗力的原因，乙方不能履行合同义务的，应当在不可抗力发生之日起7天内以书面形式通知对方，证明不可抗力事件的存在。

6.4 当不可抗力事故发生后，遭遇事故一方应采取一切措施，使损失减少到最低限度。

6.5 不可抗力事件发生后，甲方和乙方应当积极寻求以合理的方式履行本合同。如不可抗力只是暂时阻碍合同履行，由甲乙双方商量延期履行合同的方式。当事方已尽力采取补救措施但仍未能避免损失的情况下，致使合同目的无法实现的，双方均有权解除合同，且均不互相索赔。

## **7、破产免责**

7.1 乙方因经营不善等原因造成破产的，经提供法院发布的乙方

破产公告后，可解除本合同或者部分免除履行合同的责任。

7.1 乙方应当在法院发布乙方破产公告后的 7 天内以书面形式通知对方，否则甲方保留追索乙方履行合同责任的权利。

## 8、违约责任

8.1 乙方保证申报《湛江市旅游营销奖励办法》旅游咨询及购物服务类项目所报送的申报材料和实际情况真实一致，符合《湛江市旅游营销奖励办法》及其实施细则规定的申报条件。乙方承诺不虚报、不冒领、不骗取旅游营销奖励资金。如甲方发现乙方有资料造假、申报资料与实际不相符或其它虚报、冒领、骗取旅游营销奖励资金的行为，同意由甲方收回乙方当年全部营销奖励项目奖金，及取消乙方当年及以后 2 个年度申报《湛江市旅游营销奖励办法》奖励资金资格，且由乙方承担由此引发的其它全部法律责任。

8.2 乙方承诺在获得项目奖励资金后，保证该项目自正式运营之日起，至少正常运营 3 年；非因不可抗力影响，不得停止运营、缩小运营规模或转让，否则必须向甲方退回奖励资金。乙方保证项目正常运营的必备条件，包括：一、项目正常开门运营每天不少于 8 小时；二、项目每天正常运营必须保证至少 2 名工作人员在岗，并确保能够提供旅游咨询解答及接待等服务；三、项目在正常运营期限内不能减少场地使用面积，或改变店面装修风格。

8.3 乙方如不能按照甲方的要求退回营销奖励资金，必须承担违约责任。

8.4 由于不可抗力导致合同目的不能实现而终止或解除合同的，各方均无须向对方承担责任。乙方未开始工作的，乙方应退还甲方已拨付的奖励资金，已开始工作的，甲方根据乙方已完成并经过甲方确认的实际工作量支付相关奖励资金。

## 9、争端的解决

本合同发生争议，甲、乙双方应及时协商解决，协商或调解不成时，向本合同履行地的人民法院提起诉讼。

## 10、合同的签署与生效

本合同自甲、乙双方签字盖章之日起生效。

## 11、其它

11.1 本协议签署后，所有协议的变更均需甲、乙双方签字认可或签署补充协议，所有会议纪要、补充协议和来往信函一经甲乙双方授权代表签字或加盖公章确认即成为本协议的附件和有效组成部分，生效日期为甲乙双方签字或盖章确认之日。

11.2 本合同一式4份，甲方执叁份、乙方执壹份，本页为签署页。

甲方： 乙方：

（公章）           （公章）

法定代表人（或授权人签字）：            法定代表人（或授权人签字）：

年    月    日

年    月    日

# 湛江市旅游服务驿站设置 与服务规范内部指引

## 前言

本指引依据《旅游信息咨询中心设置与服务规范（GB/T 26354-2010）》。本指引起草单位：湛江市文化广电旅游体育局。

## 引言

旅游服务驿站（City visitor centre，国际上一般称“旅游信息中心”）是为公众提供有关旅行、游览、休闲、度假等活动相关信息的非商业性咨询服务机构。

为提升旅游咨询服务水平，我市依托旅游企业的经营场地，按照统一选点、统一设计、统一管理的模式，扶持建设一批提供旅游服务功能的旅游服务驿站，通过本标准对这一设施及其服务进行规范。

## 旅游服务驿站设置与服务规范

### 1. 范围

本标准规定了旅游服务驿站的设置要求及旅游信息咨询服务的內容、形式和管理办法。

本标准适用于为公众提供旅游信息与咨询服务的公益性机构。

### 2. 旅游服务驿站的设置和基本功能

#### 2.1 机构性质

旅游服务驿站是由湛江市文化广电旅游体育局扶持旅游经营单位设立的，为公众提供信息和咨询服务的非商业性咨询服务机



构。

## 2.2 机构分类

旅游服务驿站按建筑面积及功能分为大型旅游服务驿站、小型旅游服务驿站。

## 2.3 选址要求

旅游服务驿站选址应以满足旅游者需求为原则，优先考虑旅游者最需要信息服务的地点和场所，包括机场、车站或客运码头、中心广场、主要交通干线等人口以及景点景区等游客集散地。

## 2.4 基本功能

2.4.1 免费提供旅游资料和宣传品如旅游地图、旅游指南、城市旅游信息免费单张、景区和景点以及旅游相关服务的宣传品等。

2.4.2 免费提供旅游相关信息咨询服务。

2.4.3 免费提供旅游电子查询服务。

2.4.4 收集对旅游设施和服务等方面的意见。

2.4.5 展示具有本地特色的旅游纪念品。

2.4.6 自助旅游服务驿站不提供人工咨询服务。

## 3. 名称与标识

### 3.1 中英文名称

中文名称为湛江市旅游服务驿站。英文名称  
zhanjiangcityvistor centre

### 3.2 标识及构成要素

#### 3.2.1 标识

旅游服务驿站的图形标识采用国际通用的代表信息 i ，见附录 A。

### 3.3 标识的视觉识别系统

#### 3.3.1 标识的正反色应用

旅游服务驿站的标识可单独使用，其正色应用和反色应用见附录 A.2。应用时应等比例放大或缩小。

### 3.3.2 组合应用

3.3.2.1 旅游服务驿站的标识、中文名称和英文名称可组合应用。

3.3.2.2 中文名称按照 3.1 的名称规范要求。

3.3.2.3 中文名称的规范字体为黑体，英文名称的规范字体为 Impact 体。

3.3.2.4 颜色应为 CMYK (印刷四分色模式): C57, M0, Y27, K0。

3.3.2.5 标识、中文名称和英文名称组合的示例见附录 A.3。

## 4. 设施及设备

### 4.1 建筑物及其外观

4.1.1 旅游服务驿站的建筑形式可以是独立的建筑物或建筑单元，也可以是相对独立的建筑区域。

4.1.2 建筑物正门、侧面或顶部(如有条件)等明显处应有旅游服务驿站的标识或名称。

### 4.2 面积

4.2.1 大型旅游服务驿站，建筑面积不少于  $50\text{m}^2$ 。

4.2.2 小型旅游服务驿站，建筑面积为  $20\text{m}^2$ — $50\text{m}^2$ 。

### 4.3 功能分区

4.3.1 旅游服务驿站应分成公共服务区和后台工作区。

4.3.2 公共服务区向公众提供面对面的服务、资料与宣传品的展示。

4.3.3 后台工作区为中心工作人员工作、休息以及资料储存的场所，不对公众开放。

### 4.4 基本设备

#### 4.4.1 工作设备

4.4.1.1 公共服务区应设置咨询台，咨询员的对面为咨询服务对象，至少设一把座椅。

4.4.1.2 至少配备电脑、电话、传真机、打印机等办公必备

设备各一台。

4.4.1.3 至少有一台与互联网相连的电脑。

4.4.1.4 自助旅游服务驿站可视条件配备设备，可不设咨询台。

4.4.2 展示宣传设备

4.4.2.1 资料展示台、架。

4.4.2.2 旅游服务驿站的展示架按统一格式设置，有明显的标识或文字，要对所展示的资料进行分类摆放。

4.4.2.3 设立主背景墙。设置具有当地旅游特色的主背景墙。

4.4.3 公众可用设备

公共服务区内设有可供公众免费查询信息的设备，如触摸屏、自助查询电脑等设备。

4.4.4 其他设备

可视条件配备其他设备，如具有地方特色的产品和纪念品的展示架等。

## 5. 服务

### 5.1 服务对象

旅游服务驿站的服务对象是旅游者和其他公众，但服务内容和方式要优先考虑外来旅游者的需求。

### 5.2 服务原则

旅游服务驿站应提供免费咨询服务。所提供的公益性咨询资料或物品，如书籍、旅游指南、旅游咨询光盘等需要收取成本费，要征得湛江市文化广电旅游体育局的同意，并公示。

### 5.3 服务内容

5.3.1 回答来访者提出的有关旅行和旅游活动的问询。

5.3.2 应来访者要求提供有关旅行和旅游等方面的建议。

5.3.3 为来访者提供与旅行、游览等方面的信息资料，如当地地图、导游图及景点介绍等。

5.3.4 接受旅游者投诉并负责及时向相关部门转达。

5.3.5 接受旅游救助请求并协助相关部门进行旅游紧急救助活动。

## 5.4 服务方式

### 5.4.1 现场服务

5.4.2 在旅游服务驿站当面接受来访者的咨询和相关服务。

5.4.3 通过触摸屏、电脑等自助查询设备以及视频播放系统，提供相应的旅游信息。

5.4.4 根据需要，可派旅游信息咨询员到旅游者活动的现场提供流动性面对面服务。

### 5.4.2 远程服务

#### 5.4.2.1 电话服务

旅游服务驿站应提供以下电话服务：

(1) 开通旅游咨询热线电话，为咨询服务对象提供与旅游有关的信息服务；

(2) 服务电话号码、服务时间和服务语言应在旅游宣传品、网站和旅游服务驿站显著位置明示。

#### 5.4.2.2 网络服务

旅游服务驿站应提供以下网络服务：

(1) 旅游服务驿站在相关旅游信息服务网站上有专门的网页。

(2) 可通过网站、网上即时对话或电子邮件的方式进行网上互动服务。

(3) 可在网站或网页上设立旅游者经常提出的问题和答案专栏，便于公众查询。

## 5.5 服务语言

5.5.1 汉语服务应使用普通话。根据地域特点，可提供当地方言的咨询服务。

5.5.2 外语服务应使用英语提供咨询服务，还可根据当地客源的实际情况，提供其他外语语种的咨询服务。

## 5.6 服务时间

5.6.1 每天的开放时间区间为 9:00—20:00，可根据旅游季节

的差异或重大节庆活动延长或缩减服务时间，但须向湛江市文化广电旅游体育局报备。

5.6.2 旅游服务驿站的服务时间及其调整应明示。

正常的开放时间要在旅游服务驿站的显要位置公布，便于公众识别。并应在旅游指南等宣传品上刊登。

5.7 服务规范

5.7.1 旅游服务驿站应制定详细的服务管理制度，便于检查与监督。

5.7.2 旅游信息咨询员所提供的信息应做到准确无误并及时更新。信息内容应包括当地重要旅游景点、交通、酒店、餐饮、购物等旅游相关信息。

## 6. 服务人员

6.1 人员

6.1.1 旅游信息咨询员的配备

旅游服务驿站应配备3名以上信息员，并保证有两名工作人员同时在岗进行旅游咨询工作。

6.1.2 志愿者

如有必要，可建立相应机制，吸纳签约志愿者提供咨询服务。

6.2 职业素质

6.2.1 热爱旅游咨询工作，责任心强。

6.2.2 熟练掌握工作范围所要求的相关知识。

6.2.3 能用普通话、英语或方言等语言提供服务。

6.2.4 能熟练使用旅游服务驿站的办公设备。

6.3 礼仪

应着装整齐、仪态端庄、举止文明。工作期间应精神饱满，工作过程中要用语规范，态度热情亲切。

6.4 培训

6.4.1 承办机构应对旅游信息咨询员进行岗前培训，经考核合格后方可上岗。

6.4.2 承办机构根据工作的需要对旅游服务驿站工作人

员进行定期和不定期的培训。

6.4.3 旅游信息咨询员定期培训至少半年1次。

6.5 制服与徽标

6.5.1 旅游服务驿站工作人员在工作时间应统一着装。

6.5.2 旅游服务驿站工作人员在工作时间应佩戴统一的徽标胸牌。

## 7. 管理和制度

### 7.1 管理机构

旅游服务驿站的运行由湛江市文化广电旅游体育局监督、管理。旅游服务驿站的挂牌和相应标识的使用应符合本标准的要求，并由湛江市文化广电旅游体育局认证通过方可申报旅游服务驿站奖励资金；旅游服务驿站的运行违反本指引的，经湛江市文化广电旅游体育局责令改正，拒不改正的，应退回奖励资金。

### 7.2 旅游服务驿站管理制度

7.2.1 应制定值班负责人制度。

7.2.2 应建立值班日志制度，明确记录内容和汇总方式。

7.2.3 应制定定期分析制度。

7.2.4 应明确重要情况汇报制度。

### 7.3 监督与检查

旅游服务驿站应接受湛江市文化广电旅游体育局和旅游咨询服务对象的监督与检查。

## 附录 A 湛江市旅游服务驿站标识视觉识别系统

# 湛江市旅游服务驿站标识视觉识别系统

## A1 标识



旅游服务驿站的标识为字母 i

## A2 标识、中文名称、英文名称、湛江城市旅游形象标识组合



**湛江旅游咨询服务中心**  
Zhanjiang City Visitor Centre

## A3 旅游服务驿站背景墙图案元素





# 湛江市特色旅游商品专卖店（场） 设置与服务规范内部指引

## 前言

本指引参考《旅游信息咨询中心设置与服务规范（GB/T 26354-2010）》。本指引起草单位：湛江市文化广电旅游体育局。

## 引言

湛江特色旅游商品专卖店（场）（Zhan jiang specialty tourist shops,）是为公众提供有关湛江特色旅游商品购物服务的机构。

为提升旅游购物服务水平，我市依托旅游企业的经营场地，按照统一选点、统一设计、统一管理的模式，扶持建设一批提供湛江特色旅游商品专卖店（场），通过本标准对这一设施及其服务进行规范。

## 湛江特色旅游商品专卖店（场）设置与服务规范

### 1. 范围

本指引规定了湛江特色旅游商品专卖店（场）的设置要求及旅游购物服务的内容、形式和管理办法。

本指引适用于具备合法经营资质的能提供旅游购物服务的机构。

### 2. 湛江特色旅游商品专卖店（场）的设置和基本功能

#### 2.1 机构性质

湛江特色旅游商品专卖店（场）是由湛江市文化广电旅游体育局推荐的旅游购物服务机构。

#### 2.2 机构分类

湛江特色旅游商品专卖店（场）按建筑面积及功能分为湛江特色旅游商品综合专卖场、湛江特色旅游商品专卖店。

### 2.3 选址要求

湛江特色旅游商品专卖店（场）选址应以满足旅游者需求为原则，优先考虑旅游者最需要信息服务的地点和场所，包括机场、车站或客运码头、中心广场、主要交通干线等人口以及景点景区等游客集散地。

### 2.4 基本功能

2.4.1 提供湛江本地特色旅游商品销售服务，展示具有本地特色的旅游纪念品，满足游客购物需求。

2.4.2 免费提供旅游资料和宣传品如旅游地图、旅游指南、城市旅游信息免费单张、景区和景点以及旅游相关服务的宣传品等。

## 3. 名称与形象

### 3.1 中英文名称

中文名称为湛江特色旅游商品专卖店（场）。英文名称 zhanjiang specialty tourist shops

### 3.2 形象及构成要素

#### 3.2.1 形象

湛江特色旅游商品专卖店（场）的形象标识采用国际通用的信息咨询标识 i、湛江城市旅游形象标识及背景墙元素，见附录 A。

### 3.3 形象标识的视觉识别系统

#### 3.3.1 形象标识的应用

湛江特色旅游商品专卖店（场）的形象标识及背景墙元素可单独使用，也可组合使用，应用见附录 A.1-A.2。应用时应等比例放大或缩小。

3.3.2 湛江特色旅游商品专卖店（场）的形象标识、中文名称、英文名称和背景墙元素可组合应用

3.3.3 中文名称按照 3.1 的名称规范要求。

3.3.4 中文名称的规范字体为黑体，英文名称的规范字体为 Impact 体。

3.3.5 颜色应为 CMYK（印刷四分色模式）：C57， M0， Y27， K0。

## 4. 设施及设备

### 4.1 建筑物及其外观

4.1.1 湛江特色旅游商品专卖店（场）的建筑形式可以是独立的建筑物或建筑单元，也可以是相对独立的建筑区域。

4.1.2 建筑物正门、侧面或顶部(如有条件)等明显处应有湛江特色旅游商品专卖店（场）的形象标识、背景墙元素及中英文名称。

### 4.2 面积

4.2.1 湛江特色旅游商品专卖场，经营场地面积不少于 500 m<sup>2</sup>，纳入湛江本地特色商品品牌不少于 10 家。

4.2.2 湛江特色旅游商品专卖店，经营场地面积不少于 30 m<sup>2</sup>，纳入湛江本地特色商品品牌不少于 5 家。

### 4.3 功能分区

4.3.1 湛江特色旅游商品专卖店（场）应分成商品陈列及销售区、公共服务区和后台工作区。

4.3.2 商品陈列及销售区向公众提供商品陈列展示及销售服务。

4.3.3 公共服务区向公众提供面对面的服务、资料与宣传品的展示。

4.3.4 后台工作区为中心工作人员工作、休息以及资料储存的场所，不对公众开放。

### 4.4 基本设备

#### 4.4.1 商品陈列设备

4.4.1.1 应配备货架、商品价格标签、商品说明标签等商品陈列设备

4.4.1.2 应配备空调、照明、消防器材等设备

#### 4.4.2 工作设备

4.4.2.1 公共服务区应设置咨询台，咨询员的对面为咨询服务对象，至少设一把座椅。

4.4.2.2 至少配备电脑、电话、传真机、打印机等办公必备设备各一台。

4.4.2.3 至少有一台与互联网相连的电脑。

4.4.2.4 自助旅游服务驿站可视条件配备设备，可不设咨询

台。

#### 4.4.3 展示宣传设备

##### 4.4.3.1 资料展示台、架。

4.4.3.2 旅游服务驿站的展示架按统一格式设置，有明显的标识或文字，要对所展示的资料进行分类摆放。

4.4.3.3 设立主背景墙。设置具有当地旅游特色的主背景墙。

#### 4.4.4 公众可用设备

公共服务区内设有可供公众免费查询信息的设备，如触摸屏、自助查询电脑等设备。

#### 4.4.5 其他设备

可视条件配备其他设备，如具有地方特色的产品和纪念品的展示架等。

## 5. 服务

### 5.1 服务对象

湛江特色旅游商品专卖店（场）的服务对象是旅游者和其他公众，但服务内容和方式要优先考虑外来旅游者的需求。

### 5.2 服务原则

湛江特色旅游商品专卖店（场）应组织湛江本地特色旅游商品满足游客的购物需求，做到诚信经营、热情服务，确保商品品质优良。

### 5.3 服务内容

5.3.1 组织湛江本地特色旅游商品进行展示及销售。

5.3.2 热情回答来访者提出的有关商品的问询。

5.3.3 接受消费者投诉并负责及时向相关部门转达。

### 5.4.2 远程服务

#### 5.4.2.1 电话服务

组织湛江本地特色旅游商品应提供以下电话服务：

（1）开通旅游商品咨询热线电话，为咨询服务对象提供与旅游商品有关的信息服务；

（2）服务电话号码、服务时间和服务语言应在旅游宣传品、网站和旅游商店显著位置明示。

#### 5.4.2.2 电商服务

湛江特色旅游商品专卖店（场）可视经营需要开展电商应服务：

#### 5.5 服务语言

5.5.1 汉语服务应使用普通话。根据地域特点，可提供当地方言的咨询服务。

5.5.2 外语服务应使用英语提供咨询服务，但可根据当地客源的实际情况，提供其他外语语种的咨询服务。

#### 5.6 服务时间

5.6.1 每天的开放时间区间为 9:00—20:00，可以根据旅游季节的差异或重大节庆活动延长或缩减服务时间。

5.6.2 湛江特色旅游商品专卖店（场）的服务时间及其调整应明示。

正常的开放时间要在旅游服务驿站的显要位置公布，便于公众识别。并应在旅游指南等宣传品上刊登。

#### 5.7 服务规范

5.7.1 湛江特色旅游商品专卖店（场）应制定详细的服务管理制度，便于检查与监督。

5.7.2 湛江特色旅游商品专卖店（场）服务人员所提供的商品信息应做到准确无误并及时更新。

### 6. 服务人员

#### 6.1 人员

##### 6.1.1 湛江特色旅游商品专卖店（场）服务人员的配备

6.1.1.1 湛江特色旅游商品专卖店应配备至少 2 名服务人员同时在岗；

6.1.1.2 湛江特色旅游商品专卖场应配备至少 8 名服务人员同时在岗，并保证其中至少有 1 名工作人员同时在公共服务区提供咨询解答服务工作。

##### 6.1.2 志愿者

如有必要，可建立相应机制，吸纳签约志愿者提供咨询服务。

#### 6.2 职业素质

6.2.1 热爱湛江旅游事业，责任心强。

6.2.2 熟练掌握工作范围所要求的相关知识。

6.2.3 能用普通话、英语或方言等语言提供服务。

6.2.4 能熟练使用旅游商品销售及相关服务的办公设备。

### 6.3 礼仪

应着装整齐、仪态端庄、举止文明。工作期间应精神饱满，工作过程中要用语规范，态度热情亲切。

### 6.4 培训

6.4.1 湛江特色旅游商品专卖店服务人员上岗前应由承办机构组织岗前培训，经考核合格后方可上岗。

6.4.2 承办机构根据工作的需要对服务人员定期进行不定期的培训。

6.4.3 服务人员的定期培训至少半年一次。

### 6.5 制服与徽标

6.5.1 湛江特色旅游商品专卖店服务人员在工作时间应统一着装。

6.5.2 湛江特色旅游商品专卖店服务人员在工作时间应佩戴统一的徽标胸牌。

## 7. 管理和制度

### 7.1 管理机构

7.1.1 各湛江特色旅游商品专卖店（场）的挂牌和相应形象标识的使用应符合本指引的要求，并由湛江市文化广电旅游体育局认证通过方可申报奖励。

7.1.2 各湛江特色旅游商品专卖店（场）的运行由湛江市文化广电旅游体育局管理、监督，各湛江特色旅游商品专卖店（场）的运行违反本指引的，由湛江市文化广电旅游体育局责令改正，拒不改正的，应退回奖励资金。

### 7.2 湛江特色旅游商品专卖店管理制度

7.2.1 应制定值班负责人制度。

7.2.2 应建立值班日志制度，明确记录内容和汇总方式。

7.2.3 应制定定期分析制度。

7.2.4 应明确重要情况汇报制度。

### 7.3 监督与检查

湛江特色旅游商品专卖店应接受湛江市文化广电旅游体育局和消费服务对象的监督与检查。

# 附录 A 湛江特色旅游商品专卖店（场）形象标识视觉识别系统

## 附录 A

# 湛江特色旅游商品专卖店（场）形象 标识视觉识别系统

## A1 湛江特色旅游商品专卖店（场）形象标识组合



## A2 湛江特色旅游商品专卖店（场）背景墙图案元素



(以下无正文)