

DB32

江苏省地方标准

DB32/T 4797—2024

旅游警务服务规范

Specifications of tourism policing service

2024-05-16 发布

2024-06-16 实施

江苏省市场监督管理局 发布
中国标准出版社 出版

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 组织与职责1

5 总则2

6 素质与技能2

7 形象与装备3

8 服务要求3

9 设施与设置4

10 旅游智慧警务.....5

11 评价与考核.....5

附录A（资料性） 旅游警察专属袖标.....6

附录B（资料性） 旅游警辅专属袖标.....7

附录C（资料性） 旅游警察专属标牌.....8

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。

本文件由江苏省公安厅提出并归口。

本文件起草单位：江苏省公安厅、扬州市公安局蜀冈-瘦西湖风景名胜区分局。

本文件主要起草人：凌玉富、汪强、周兆洪、杨敏、王积勋。

旅游警务服务规范

1 范围

本文件规定了旅游警务组织与职责、总则、素质与技能、形象与装备、服务要求、设施与设置、旅游智慧警务、评价与考核。

本文件适用于公安机关人民警察、警务辅助人员为旅游活动参与者提供的旅游警务服务活动。

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 31384—2024 旅游景区公共信息导向系统设置规范
- GA 524—2004 2004 式警车汽车类外观制式涂装规范
- GA 525—2004 2004 式警车摩托车类外观制式涂装规范
- GA 1068—2013 警用船艇外观制式涂装规范
- GA 1732—2020 警用无人驾驶航空器外观制式涂装规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

旅游警务 **tourism policing**

维护旅游治安秩序,预防、制止和查处涉旅违法犯罪行为,保护旅游活动参与者人身财产安全,为旅游者提供报警救助、咨询解答、便民措施等服务的公安机关警务工作。

3.2

旅游警察 **tourism police**

专职维护旅游治安秩序,预防、制止和查处涉旅违法犯罪行为,保护旅游活动参与者人身财产安全,为旅游者提供报警救助、咨询解答、便民措施等服务的公安机关人民警察。

4 组织与职责

4.1 旅游警务组织机构

各设区市根据本地情况宜设立独立运作的旅游警察支队,也可在各地治安部门或景区专业分局增挂旅游警察支队牌子,明确专门部门牵头旅游治安管理工作。

5A 级景区所在地县(市、区)级公安机关宜设立旅游警察大队,交警大队宜增挂旅游警察交警大队牌子。

重点景区和市区火车站、汽车站、机场、码头、港口等所在地公安派出所宜视情增设旅游警察中队。

4.2 旅游警务组织工作职责

- 4.2.1 维护景区景点治安秩序,参与周边交通秩序管理,开展旅游治安情态分析研判和指挥调度工作。
- 4.2.2 依法打击查处涉及旅游活动参与者人身财产安全、破坏旅游市场秩序的违法犯罪行为。
- 4.2.3 会同相关职能部门开展旅游市场监管综合执法,集中整治涉旅乱象,共同维护旅游市场秩序。
- 4.2.4 为旅游者提供报警救助、咨询解答、便民措施等服务,调处、协处涉旅矛盾纠纷。
- 4.2.5 指导督促景区景点管理单位和企业开展秩序维护、安全防范等内部安全保卫工作。

5 总则

- 5.1 旅游警察警务活动应遵循《公安机关人民警察内务条令》总体要求,做到规范执法、文明执勤、热情服务。
- 5.2 旅游警察现场执法应以“不耽误游客行程”为原则,对接报的涉旅警情第一时间就近受理、快速处置,实现“纠纷快调快处、事故快勘快赔、案件快交快办”。
- 5.3 旅游警察应坚持“快捷(Fast)、靠前(Front)、身边(Face)、满意(Favorite)”的服务理念,在服务过程中做到“主动感知、主动微笑、主动提示、主动帮助、主动宣传”。
- 5.4 提供旅游警务服务时,应充分尊重旅游者宗教信仰、民族风俗习惯。
- 5.5 坚持和发展新时代“枫桥经验”,完善涉旅矛盾纠纷多元调处机制,做到预防在先、介入在初、化解在早,全力维护旅游者合法权益。

6 素质与技能

6.1 基本要求

具备人民警察、警务辅助人员本职岗位所涉及的专业基本理论和操作技能,并定期组织培训演练。

6.2 专业要求

6.2.1 旅游常识

- 6.2.1.1 应熟悉城市文化、景点人文等本地旅游常识,能为旅游者提供介绍引导。
- 6.2.1.2 应熟知景区景点交通线路、服务设施、便民措施等,能为旅游者提供引导服务。
- 6.2.1.3 宜取得导游人员职业资格证书。

6.2.2 双语交流

- 6.2.2.1 宜具备英语或其他语种基本口语对话能力,掌握旅游警察双语场景对话内容,并能熟练应用。
- 6.2.2.2 宜通过“全国公共英语等级考试(PETS)”二级以上考试。

6.2.3 应急救助

- 6.2.3.1 应掌握创伤救护等基本急救常识和应急救援相关装备使用方法,第一时间开展救助救援。
- 6.2.3.2 宜取得国家应急救援员等资格证书。

6.2.4 信息服务

- 6.2.4.1 应根据岗位要求,熟悉掌握旅游警务相关信息系统、平台和移动应用功能。
- 6.2.4.2 应熟悉旅游警察微信公众号、城市或景区智慧旅游服务 APP 等服务功能,能主动为旅游者推介

相关应用。

6.2.4.3 应熟练使用导航、交通信息查询、翻译等功能的手机 APP 软件和手持式移动警务终端等科技装备,能主动为旅游者提供服务。

7 形象与装备

7.1 着装

7.1.1 旅游警察着装应符合《公安机关人民警察内务条令》的要求。

7.1.2 旅游警察除按规定着装外,民警应在右上臂规范佩戴制式统一的旅游警察专属袖标,警务辅助人员应佩戴旅游警辅专属袖标,旅游警察和警务辅助人员专属袖标见附录 A 和附录 B。

7.1.3 负责或协助道路交通疏导的旅游警察和警务辅助人员应着反光背心。

7.1.4 如遇特殊气候变化或特殊任务要求,由各地旅游警察牵头部门统一通知着装、换装要求。

7.2 携装

7.2.1 旅游警察单警应配带警用多功能腰带、伸缩警棍、金属手铐、催泪喷射器、强光手电、便民服务包、执法记录仪、对讲机、手持式移动警务终端等“九小件”;旅游警辅单警应配带警用多功能腰带、防卫棍、便民服务包、执法记录仪等“四小件”。可选配发光交通指挥棒、肩闪灯、警用水壶等。

7.2.2 旅游警察所携便民服务包宜放置急救护理用品、旅游景点地图、平安旅游宣传册等。

7.2.3 旅游警察根据警务活动需要,配备警用自行车、自平衡巡逻车、电动巡逻车、警用摩托车、指挥服务车、警用无人驾驶航空器、警用船艇等交通工具和指挥调度、应急处突、救援救护、便民服务等专用装备。

7.2.4 旅游警察所使用制式车辆、装备应按照 GA 524—2004、GA 525—2004、GA 1068—2013、GA 1732—2020 的要求进行涂装,并宜在合适部位增加喷绘或张贴旅游警察专属标牌(见附录 C),所携装备应保持外观完好、状况良好,并规范携带、配带。

7.3 执勤姿态

7.3.1 旅游警察站姿状态执勤时,应采取并步或跨步站姿,保持精神饱满、站姿挺拔。

7.3.2 旅游警察步巡执勤时,应按“两人成行、三人成列”要求组成队列巡进,队列排面整齐、步调划一、步态稳健。

7.3.3 旅游警察使用警用巡逻车(船)执勤时,应开启警灯,规范驾驶,主动避让旅游者及车辆(游船)。乘坐者应保持坐姿端正,注意观察周边情况,遇求助招手即停,主动热情询问,并帮助协调解决。车辆停驶状态下,应保持端庄坐姿或下车在车旁呈站姿观察、戒备状态,禁止在车(船)内坐姿不正、吸烟、闲聊、睡觉等。

7.3.4 旅游警察使用自平衡巡逻车执勤时应保持车上站立、身姿挺拔,要注意控制车速,招手即停、热情应答。

7.3.5 旅游警察使用警用自行车执勤时应佩戴骑行风镜、头盔和反光背心,在非机动车道依交规行驶,保持适当车速,注意避让行人车辆,遇求助招手即停,驻车或下车热情询问,并帮助协调解决。

7.3.6 旅游警察使用警用无人驾驶航空器执行巡逻任务时,应由取得警用无人驾驶航空器驾驶资质的人员操作,事先拟定飞行计划,注意观察现场情况,规范操作、安全驾驶。

8 服务要求

8.1 应会同相关职能部门开展旅游秩序综合执法,净化景区环境秩序,确保旅游市场文明有序,为旅游

者提供舒心、放心、安心的旅游环境。

8.2 接受旅游者询问咨询,应耐心倾听、积极解答、主动提示,帮助旅游者了解所需信息,并主动宣传推介地方旅游文化特色。

8.3 接待旅游者报警求助,应当首先问好并致意,做到态度热情诚恳、语言文明礼貌、语气谦和客气、表达准确通俗,引导其尽快讲清案由、事件、地点等要素,做好记录,并根据情况迅速通知相关部门调度处置,不应以任何借口推诿、扯皮、耍态度,严禁态度冷、硬、横。

8.4 应健全完善投诉制度,及时受理、核查、处置、反馈旅游者投诉,或依据事实情况及职能分工移交相关部门处理。

8.5 应针对景区景点客流高峰节点,分时、分区、分段制定客流疏导路线,及时为旅游者提供路线指引。

8.6 旅游交通指引标识应按照 GB/T 31384—2024 的要求设置,应协调交通管理部门制定交通管理应急预案,加强交通引导疏导,共同打造“好停、好寻、好行”景区交通秩序环境。

8.7 应依据景区景点地形地貌、极端天气、动植物观赏、游乐设施等方面的注意事项,主动向旅游者发布安全提示。

8.8 应督促指导景区景点管理单位和企业开展日常安全检查,制定安全防范、应急处置等工作预案,合理设置安全警告标志、标识,遇旅游者突发疾病、溺水坠落、意外受伤等紧急情况时,应立即采取相关应急措施,启动工作预案。

8.9 在景区景点遇到老弱病残孕等需要帮助的旅游者,应主动关注询问,给予优先通行、搀扶协助等照顾。

8.10 对旅游者遗落的证件物品等应及时联系、核实归还;旅游者已离开景区的,提供免费寄递服务。

8.11 应利用“互联网+”,拓展“两微一端”等线上服务应用功能,开放共享涉旅警务服务数据,提供便利快捷的在线服务,打造“游客身边的旅游警察”。

9 设施与设置

9.1 警务服务站(亭、点)

9.1.1 4A 级以上景区所在地宜设立“旅游警察警务服务站(亭、点)”,其他景区景点、车站机场、港口码头、重要交通道口根据日常旅游者聚集流量情况视情设立。

9.1.2 旅游警察警务服务站(亭、点)应统一设置醒目、规范旅游警察专属标牌(参见附录 C)。

9.1.3 旅游警察警务服务站(亭、点)应设置旅游警察人员公示牌,将旅游警察姓名、警号、照片以及岗位责任信息等予以公示,接受监督。

9.1.4 旅游警察警务服务站(亭、点)宜安装内部及周边视频监控。

9.1.5 旅游警察警务服务站(亭、点)应提供报警求助、问询解答、交通疏导、旅游宣传等服务内容。

9.1.6 旅游警察警务服务站(亭、点)应根据实际条件设置以下便民服务设施:

- a) 旅游宣传手册;
- b) 自助寄存柜;
- c) 失物招领箱(柜);
- d) 急救护理用品;
- e) 饮水设备;
- f) 手机充电设备;
- g) 非机动车充气设备;
- h) 免费 Wi-Fi;
- i) 公安智慧政务自助服务终端;

j) 有条件的可设置电动车充电桩和单独的休息区、卫生间、医务室。

9.1.7 根据任务或服务需要,宜在景区景点设立旅游警察临时服务点,并根据现场条件设置便民服务设施。

9.2 装备存放取用点

9.2.1 旅游警察根据警务活动需要,按照“应急常备、就近取用”原则,宜在景区景点设立装备存放取用点。

9.2.2 旅游警察装备存放取用点应明确专人管理,实行取用登记、定期盘点,防止装备遗失、丢失、他用。

10 旅游智慧警务

旅游警务牵头部门应开展旅游智慧警务研究,汇聚旅游治安要素和数据资源,运用警务信息化手段赋能,提升涉旅执法、秩序管理、应急救援、警务服务等效能。

11 评价与考核

11.1 考核评价

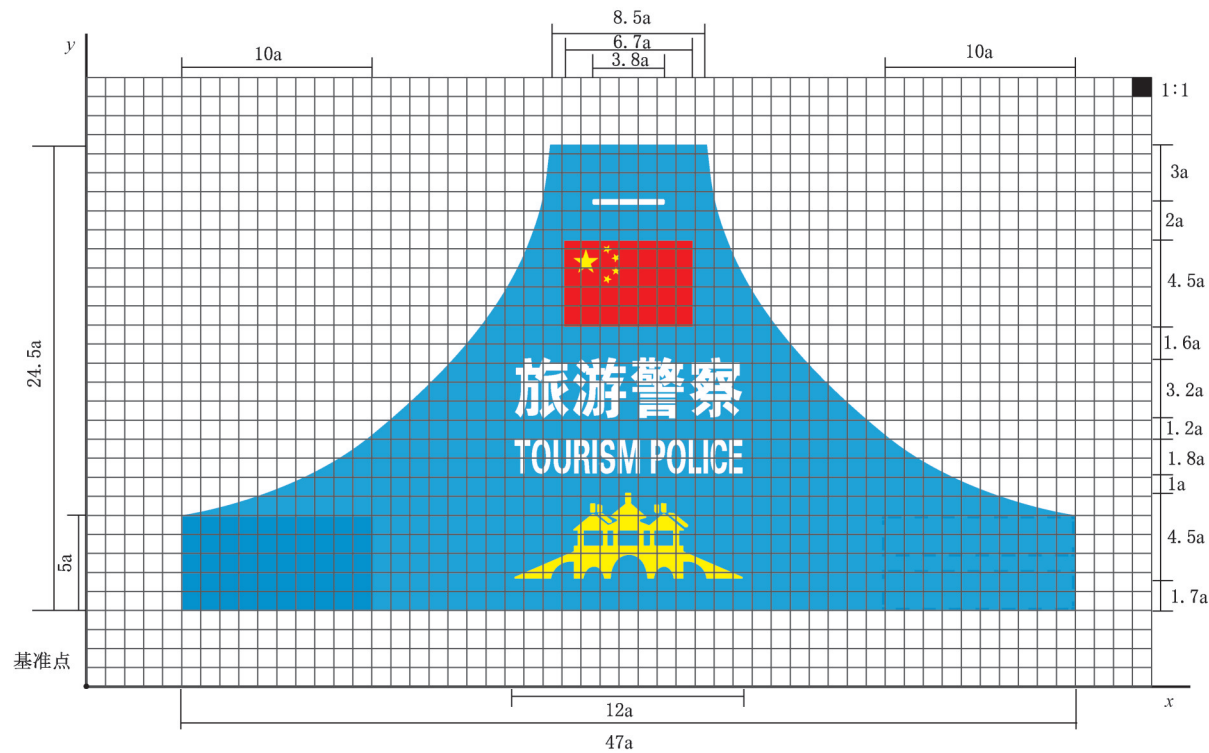
旅游警务牵头部门应结合督查检查、民意访评、满意度调查,定期对旅游警队素质技能、履职效能、服务质效等进行考评。

11.2 结果运用

考评结果作为旅游警务工作考核评选的重要依据。

附录 A
(资料性)
旅游警察专属袖标

旅游警察专属袖标见图 A.1。

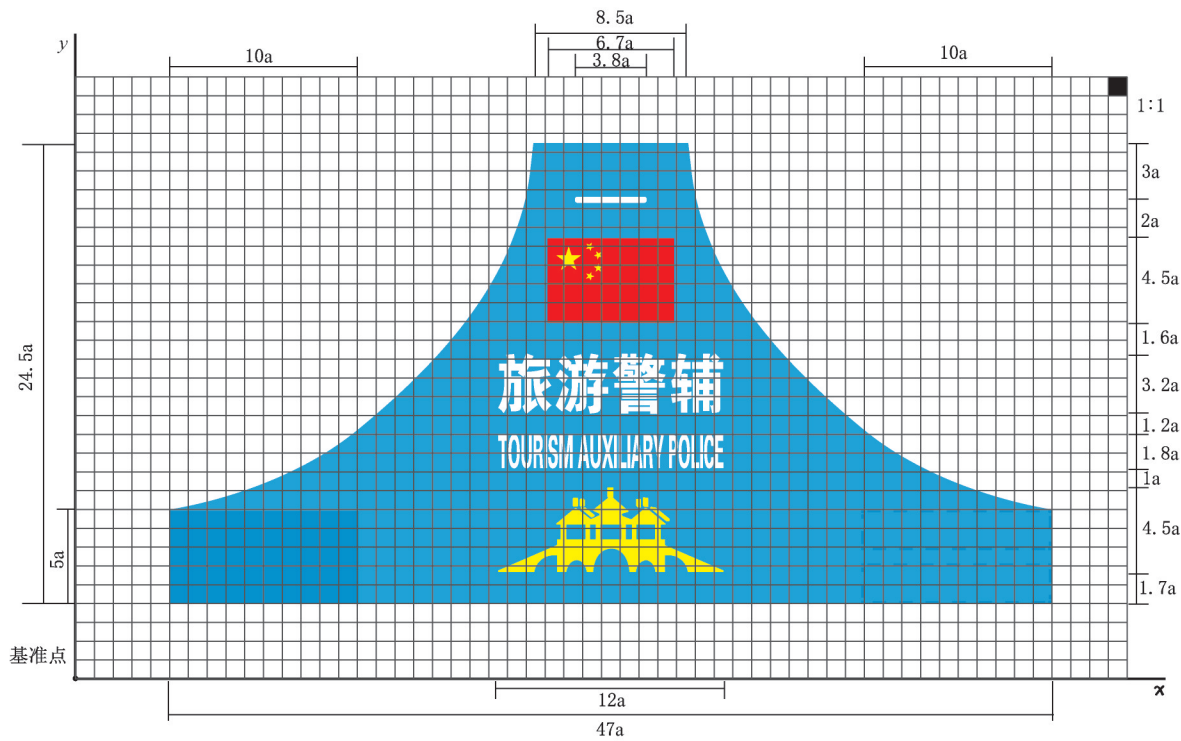


- 注 1：a——绘图基础单元格,每方格为 1 cm×1 cm。
- 注 2：国旗红色标准 CMYK=0,100,100,0;黄色标准 CMYK=0,10,100,0。
- 注 3：“旅游警察”字体为方正大黑简体,白色字标准 CMYK=0,0,0,0。
- 注 4：“TOURISM POLICE”字体为方正大黑简体,白色字标准 CMYK=0,0,0,0。
- 注 5：地区标识 logo 为黄色(以扬州为例),LOGO 的黄色标准 CMYK=0,10,100,0。
- 注 6：袖章材质为天蓝色卡其布,蓝色标准 CMYH73, 18,3,0。
- 注 7：袖章搭扣为同色系尼龙魔术贴,固定方式为机缝。
- 注 8：袖章推荐尺寸(长×宽)为 47 cm×24.5 cm。

图 A.1 旅游警察专属袖标

附录 B
(资料性)
旅游警辅专属袖标

旅游警辅专属袖标见图 B.1。



- 注 1: a——绘图基础单元格,每方格为 1 cm×1 cm。
- 注 2: 国旗红色标准 CMYK=0,100,100,0;黄色标准 CMYK=0,10,100,0。
- 注 3: “旅游警辅”字体为方正大黑简体,白色字标准 CMYK=0,0,0,0。
- 注 4: “TOURISM POLICE”字体为方正大黑简体,白色字标准 CMYK=0,0,0,0。
- 注 5: 地区标识 LOGO 为黄色(以扬州为例),黄色标准 CMYK=0,10,100,0。
- 注 6: 袖章材质为天蓝色卡其布,蓝色标准 CMYH=73,18,3,0。
- 注 7: 袖章搭扣为同色系尼龙魔术贴,固定方式为机缝。
- 注 8: 袖章推荐尺寸(长×宽)为 47 cm×24.5 cm。

图 B.1 旅游警辅专属袖标

附录 C
(资料性)
旅游警察专属标牌

旅游警察专属标牌见图 C.1。



- 注 1：a——绘图基础单元格，每方格为 1 cm×1 cm。
- 注 2：警徽使用标准原创 LOGO。
- 注 3：“旅游警察”字体为方正大黑简体，白色字标准 CMYK=0,0,0,0。
- 注 4：“TOURISM POLICE”字体为方正大黑简体，白色字标准 CMYK=0,0,0,0。
- 注 5：地区标识 LOGO 为黄色(以扬州为例)，黄色标准 CMYK=0,10,100,0。
衬底为蓝色，标准 CMYH=73,18,3,0；四周白边白色字标准 CMYH=0,0,0,0。
- 注 6：麦穗青灰色，青灰色标准 CMYH=40,24,14,0。
- 注 7：旅游警察盾主底色为蓝色，蓝色标准 CMYH=100,75,0,0。
- 注 8：袖章推荐尺寸(长×宽)为 47 cm×24.5 cm。

图 C.1 旅游警察专属标牌