



颐和园服务质量公开承诺

颐和园作为文化底蕴深厚、资源丰富的世界文化遗产单位，国家 5A 级旅游景区，我们的质量标准始终鲜明的体现在为游客的服务中。为游客创造并奉献出优美的环境、优良的秩序、优质的服务和优秀的文化，是本园推崇的服务宗旨和为之付出不懈努力的目标。

我们公开承诺：

1. 树立以人为本的服务理念，增强服务意识。加强员工岗位培训，大力推进职工职业道德、思想品德教育，使以人为本的服务理念真正成为景区全体员工的自觉行动。

2. 践行微笑、主动、热情的岗位服务，提升幸福指数。微笑迎宾、热情待客，把微笑、主动、热情落实到具体服务当中。从门区售验票、导游讲解、咨询服务、经营餐饮到非紧急救助服务等各方面让游客感受到优质的服务，不断提升幸福指数。

3. 坚持诚信服务原则，做到票价公示、明码标价、唱收唱付。对商品营销的各个环节严格把关，与技术监督局和卫生监督部门合作，保障公园的商品销售规范化和标准化，坚决杜绝假冒伪劣商品。做好卫生防疫工作，严格执行国家有关卫生标准，实行责任追究制度。

4. 优化景区公共服务环境，提高硬件水平，完善基础服务设施。保证服务设施安全、服务标志齐全、服务环境整洁，服务硬件配备实用高效、人性化，视觉与景观相融合，满足游客的服务需求。

5. 弘扬展示优秀历史文化，丰富文化生活。挖掘文化内涵，拓宽文化外延，弘扬与展示并重，打造文化品牌。加大文展与文创力度，提高文化创意水平，打造高水平、高品位

的公共文化产品。同时，开展丰富多彩的文化科普宣传活动，不断丰富群众文化生活。

6. 保障广大游客安全游园，深化平安景区建设。做好旅游安全防范工作，科学管理，文明执法，形成严密的“人防、技防、物防、犬防、联防”五位一体的安全秩序保障体系，为中外游客创造一个安全和谐、秩序井然的游览环境。

7. 运用现代科技手段，打造智慧景区。引进科技元素，大力开展信息化建设，创新为民服务手段，进一步开辟为民服务新渠道，使群众更好的享有景区资源和建设成果。

8. 强化园容保洁管理，做好园容基础设施维护。以绿色低碳理念推动公园生态文明建设，遵循空气清新、环境整洁、设施完好、游客满意的原则，为游客提供优美的景观游览环境。



北京市颐和园管理处

监督电话：010-62860608

二〇一七年五月