



REGIONE DEL VENETO

威尼托大区 威尼托式别墅旅游



威尼托式别墅服务章程

根据大区政府2009年8月4日颁布的2390号决议

以及2010年7月13日颁布的1809号决议



Veneto
Tra la terra e il cielo

www.veneto.eu

目录

	文化胜地-别墅服务章程		
I.	简介	pag.	3
II.	基本原则	pag.	3
	别墅作为文化资产		
	别墅最周边地区的促进作用		
	平等与公正		
	连续性		
	“威尼托式别墅”产品同质化		
	礼貌		
III.	基础要求	pag.	4
	开放特色景点		
	保证开放时间		
	旅游服务产品的可靠性		
	价格		
	免费参观		
IV.	承担义务及质量标准	pag.	5
	规律性和连续性		
	接待		
V.	注意事项	pag.	6
	内部规定		
	物品寄存		
	停车场所		
	旅行中介及别墅负责人职责		
	清洁服务的配合		
VI.	维护及参与	pag.	6
	投诉与建议		
	通讯交流		
	修订及更新		
	别墅接待服务章程		
VII.	服务简章	pag.	7
VIII.	投诉表	pag.	8

I. 简介

本章程的意义，在于为威尼托式别墅及其周边地区相关旅游产品的推广，制定一个共同的目标和规则。

因此，所有参与本章程的别墅都将遵守某些公共标准，一方面便于旅游运营商将“威尼托式别墅”作为一种文化旅游产品来整体宣传和推广，另一方也便于旅游者对于“威尼托式别墅”有一个准确的认知；同时，本章程也将起到信息传播的作用，来介绍所应该提供的服务种类，检验标准是否得到贯彻，以及通过投诉信息来了解市场反应。

本章程将定期更新，增补登记因为设施优化项目，或者因为访客建议而产生的改动。

参与本服务章程的别墅，将在威尼托大区的旅游推广宣传中享受优先权利。

II. 基本原则

服务章程遵循以下基本原则：

- 正如威尼托式别墅大区研究院在其目录中所定义的，别墅作为一种文化资产，因其在历史，建筑，艺术或景观方面公认的特色，成为一个重要的旅游胜地。
- 威尼托式别墅，以及对其周边地区的开发，要发展成为综合旅游文化产品，必须考虑其在大区社会，文化和经济上百年发展进程中所起的作用，与地区形成互动，在推动地区开发的同时，促进自身的推广和发展。
- 平等与公正. 服务应建立在平等原则的基础上，确保平等对待所有公民，不分国籍，性别，语言，宗教及政治倾向。
- 连续性。同意章程的别墅业主应保证别墅使用的连续性和规律性。在短期内无法实现部分或全部别墅使用的情况下，需提前通知相关部门并采取必要措施，将影响降到最低并争取尽快恢复使用。

- “威尼托式别墅”产品同质化。为了确保参观者能够获得“威尼托式别墅”文化旅游产品的体验，参与本章程的每栋别墅都必须有最低要求并保持符合本章程规定标准的旅游服务质量水平。
- 礼貌。接待者必须礼貌对待和尊重来访的游客。游客接待者必须有明确身份，能够及时提供服务，并正确回答游客咨询的所有信息。

III. 基础要求

- **开放特色景点：**别墅要面向游客开放特色的重要历史，建筑，艺术或景观环境。
- **保证开放时间：**应充分执行已向公众宣布的和/或已确认预约的开放模式和时间，如有突发情况不能遵守，应及时通知。（根据网上情况，与旅行社，观光团经营者及其他旅游中介进行沟通。）
- **旅游服务产品的可靠性：**参观期间，所有的旅游服务项目（参观辅助工具，协助和咨询工作人员，书店，餐厅，陪同人员，卫生设施等）必须正常提供。
- **价目：**价格视要求服务的用户（公众/运营商）类别而有所不同。对于旅游运营商和中介，提供保密的实际价格，此价格公众不享有且与价目表标价不同。价目表价格会在网上，宣传资料及海报中进行公布，并面向除运营商/中介以外的其他用户实行。别墅提供的每一项服务的价格（门票，书店，租费，餐饮等）按照不同用户类型严格透明地进行实施。
- **免费参观：**陪同游客的导游及领队可以免费参观别墅；免费参观也同样适用于残疾人的陪同人员。

未能达到本章程基础要求的别墅或将从遵守服务章程的别墅的大区名单中除名，并失去威尼托大区宣传活动的优先权。

IV. 承担义务及质量标准

质量因素/指数	别墅承担的义务
规律性和连续性	
开放日及开放时间	别墅开放是指预约时间的开放。次年开放日期的限制（固定的关闭日）或者延长（固定的开放日）必须在每年十月底之前公布。
咨询与预约	对电话，传真及电子邮件的咨询和预约请求别墅应给予适当，详细和及时的回答，提供切实有效的联系。工作人员应通晓已声明可用的外语类别。收到咨询及预约要求后 48 小时内应予以回复。
网上咨询	别墅网站或第三方网站应提供相关有效信息并适时进行更新。
接待	
信息咨询及指导	别墅设有接待问询处（信息咨询点），安排工作人员为游客提供游览内容及参观方式的指导和帮助。
游览信息资料	在信息咨询点提供纸质信息资料，简短介绍别墅重要的历史，艺术和景观概况，以及历史上拥有及管理该别墅的家庭情况。此外，还有其他信息资料，介绍现有服务及其价格，向公众开放的活动以及别墅相关的优惠。
周边地区开发资料	别墅或信息咨询点提供关于周边地区介绍的信息资料（其他威尼托式别墅，主要文化旅游名胜景点，餐饮场所，住宿设施等），由办事处及主办方提供。
可参观区域	<p>室内室外允许游客参观的区域应在所有公开的信息中清楚地标示出来。参观区域暂时或永久的限制进入要及时向公众说明。</p> <p>残疾人不能进入的区域应特别加以详细告知。</p> <p>至少在别墅的一个可参观区域设立座椅（椅子或沙发），以满足游客休息的需求。</p>
推广面向公众的文化活动	别墅还致力于通过适当的信息渠道，宣传向公众开放的各类有趣的活动（展览，会议，文化交流等），提供办事处和主办方发放的相关资料。
保险	第三方在参观区域（内部和外部）遭受损失的民事责任，别墅享有相关保险。

V. 注意事项

▪ 内部规定

每栋别墅都应具备相应的内部规定，包括游客应遵循的限制条件及行为规范。该规定应公示在秘书处、售票处或信息咨询点。

▪ 物品寄存

为了保证别墅内的物品安全，指定人员可申请将下列物品存放于寄存中心：体积较大的拎包、双肩背包、雨伞以及其它可能携带的具有潜在危险的物品等。

▪ 停车场所

应广大游客要求，别墅负责人应当确保为正在等候的游客按客流量提供相应的停车场所。

▪ 旅行中介及别墅负责人职责

别墅负责人及旅行中介在无法满足，或只能部分满足已向游客承诺的参观预订或其他服务需求时，应提供一致的解决方案。

▪ 清洁服务的配合

别墅负责人在对别墅外观进行清洁修复工作时，应采用适当的方式方法，尽可能广泛地传播此消息。

VI. 维护及参与

投诉与建议

如果有用户需要核查服务章程中提出却没有实施的项目，可填写附件中的表格，表格可直接通过电子邮件、正规邮局或传真发送到表格上已打印出来的地址；也可使用以下方式提交：别墅接待中心，正规旅游接待办公室（IAT），相关旅行中介（导游，旅行社，旅游经营商等）。

投诉信将交由用户满意委员会进行审查，该委员会由参与服务章程内容拟定的各协会设定，并将对投诉问题进行定期追踪。与此同时，委员会将务必在收到投诉信 30 天之内作出相应答复。

附件中的表格除了可以按照上述方式作为投诉信申请和提交以外，游客还可利用表格为完善服务的组织和实施提出建议：我们将认真分析每一条建议，并且考虑利用它们来完善我们的服务实施工作。

如果在解决投诉问题时双方没能取得一致的解决方案，用户满意委员会可求助于主管大区贸易的商会，在调解部门重新寻找解决方案，消除分歧。

通讯交流

服务质量章程将公布在建筑物入口处，官方网站，以及旅游信息和接待办公室. 如游客有其他需求，可在信息咨询点开放期间进行提出。

修订及更新

本章程将每六个月进行一次周期性更新，以公布服务项目的重大变动。部分变动将通知或提交申请于大区旅游局，位于威尼斯卡纳雷吉欧街区 168 号，雪利曼大厦。

别墅接待服务章程

服务简章

根据地区政府 2010 年 7 月 13 日第 1809 号决议，为威尼托式别墅大区研究院（IRVV）名录上在册的、面向公众开展商业活动（如接待、餐饮等）的别墅通过了简化版的服务章程。

决议规定，这些别墅不必完全符合 2009 年第 2390 号决议通过的服务章程，只需具备与别墅历史文化方面相关的一些必要条件即可。

因此，对于这些面向公众开放并具备服务章程中规定（见第 4 页）的最低必要条件的别墅而言，只需保证具备以下要素和条件：

- ✓ 接受过培训的专业人员陪同参观，按照游客需要向其介绍别墅与庭院的历史、艺术、建筑特征；
- ✓ 具备信息中心，配备有别墅的信息材料；
- ✓ 掌握有关该地区风貌的信息以及章程中其他威尼托式别墅的有关信息材料；
- ✓ 向客人告知别墅内及其周边地区将会举办的文化活动，并可提供由旅游接待办公室和(或)指定部门准备的相关材料；
- ✓ 按照需要，提供覆盖室内外可参观区域的意外伤害保险。

文化胜地服务章程还适用于以下类别的别墅：虽然别墅主体部分或其他历史建筑不可供参观，但仍向公众开放其庭院或花园的别墅。

致威尼托大区
旅游部
Palazzo Sceriman
Cannaregio n. 168 30121 – 威尼斯
电话. 041/2792653-2654
传真. 041/2792601
电子邮箱: turismo@regione.veneto.it

投诉建议表

(请用端正字体填写)

投诉人:

姓 _____
名 _____
出生于 _____ 国 _____ 省 _____ 市
居住于 _____ 国 _____ 省 _____ 市
地址 _____ 邮编 _____
电话 _____ 传真 _____
电子邮箱 _____

投诉对象:

投诉原因:

要求改善服务:

根据2003年6月30日所颁布的196号法令中第13条，本表格中涉及到的个人信息将仅限被使用于答复该投诉信。

日期 _____

签名 _____

该投诉将于 30 天以内得到答复