

## საქართველოს სტანდარტი

---

ტურისტული საინფორმაციო სამსახური - ტურისტული საინფორმაციო და  
მიღების მომსახურებები - მოთხოვნები

საქართველოს სტანდარტებისა და მეტროლოგიის  
ეროვნული სააგენტო  
თბილისი

საინფორმაციო მონაცემები

1 დამტკიცებულია და შემოღებულია სამოქმედოდ საქართველოს სტანდარტებისა და მეტროლოგიის ეროვნული სააგენტოს 2015 წლის 17 მარტის № 19 და 2015 წლის 10 თებერვლის № 9 განკარგულებებით

2 მიღებულია გარეკანის თარგმნის მეთოდით სტანდარტიზაციის საერთაშორისო ორგანიზაციის სტანდარტი ისო 14785:2014 „ ტურისტული საინფორმაციო სამსახური - ტურისტული საინფორმაციო და მიღების მომსახურებები - მოთხოვნები“

3 პირველად

4 რეგისტრირებულია საქართველოს სტანდარტებისა და მეტროლოგიის ეროვნული სააგენტოს რეესტრში: 2015 წლის 17 მარტი №268-1.3-6735

აკრძალულია ამ სტანდარტის გადაცემა მესამე პირებისათვის ან/და მისი სხვა ფორმით გავრცელება

საინფორმაციო ნაწილი. სრული ტექსტის სანახავად შეიძინეთ სტანდარტი.

# INTERNATIONAL STANDARD

# ISO 14785

First edition  
2014-04-01

---

---

## **Tourist information offices — Tourist information and reception services — Requirements**

*Offices de tourisme — Services d'accueil et d'informations aux  
touristes — Exigences*



Reference number  
ISO 14785:2014(E)

© ISO 2014



**COPYRIGHT PROTECTED DOCUMENT**

© ISO 2014

All rights reserved. Unless otherwise specified, no part of this publication may be reproduced or utilized otherwise in any form or by any means, electronic or mechanical, including photocopying, or posting on the internet or an intranet, without prior written permission. Permission can be requested from either ISO at the address below or ISO's member body in the country of the requester.

ISO copyright office  
Case postale 56 • CH-1211 Geneva 20  
Tel. + 41 22 749 01 11  
Fax + 41 22 749 09 47  
E-mail [copyright@iso.org](mailto:copyright@iso.org)  
Web [www.iso.org](http://www.iso.org)

Published in Switzerland

# Contents

Page

<b>Foreword</b> .....	<b>iv</b>
<b>Introduction</b> .....	<b>v</b>
<b>1 Scope</b> .....	<b>1</b>
<b>2 Terms and definitions</b> .....	<b>1</b>
<b>3 Service provision</b> .....	<b>1</b>
3.1 Reception of visitors.....	1
3.2 Provision of information.....	3
3.3 Commercial activities.....	4
3.4 Statistics and analysis.....	5
3.5 Communication and promotion.....	5
<b>4 Resources</b> .....	<b>5</b>
4.1 Human resources.....	5
4.2 Infrastructure, facilities and equipment.....	6
4.3 Communications technologies.....	6
<b>Annex A (informative) Consumers' rights</b> .....	<b>7</b>
<b>Annex B (informative) Environmental awareness</b> .....	<b>8</b>
<b>Annex C (informative) The Responsible Tourist and Traveller</b> .....	<b>9</b>
<b>Annex D (informative) Accessibility</b> .....	<b>10</b>
<b>Bibliography</b> .....	<b>11</b>

## Foreword

ISO (the International Organization for Standardization) is a worldwide federation of national standards bodies (ISO member bodies). The work of preparing International Standards is normally carried out through ISO technical committees. Each member body interested in a subject for which a technical committee has been established has the right to be represented on that committee. International organizations, governmental and non-governmental, in liaison with ISO, also take part in the work. ISO collaborates closely with the International Electrotechnical Commission (IEC) on all matters of electrotechnical standardization.

The procedures used to develop this document and those intended for its further maintenance are described in the ISO/IEC Directives, Part 1. In particular the different approval criteria needed for the different types of ISO documents should be noted. This document was drafted in accordance with the editorial rules of the ISO/IEC Directives, Part 2 (see [www.iso.org/directives](http://www.iso.org/directives)).

Attention is drawn to the possibility that some of the elements of this document may be the subject of patent rights. ISO shall not be held responsible for identifying any or all such patent rights. Details of any patent rights identified during the development of the document will be in the Introduction and/or on the ISO list of patent declarations received (see [www.iso.org/patents](http://www.iso.org/patents)).

Any trade name used in this document is information given for the convenience of users and does not constitute an endorsement.

For an explanation on the meaning of ISO specific terms and expressions related to conformity assessment, as well as information about ISO's adherence to the WTO principles in the Technical Barriers to Trade (TBT) see the following URL: Foreword - Supplementary information

The committee responsible for this document is Technical Committee ISO/TC 228, *Tourism and related services*.

## Introduction

Many tourist information offices (TIO) are run by public administrations. There are also TIOs that are operated privately, and these ideally work in partnership with the relevant tourist authorities. The administrations that control TIO units can apply for implementation for all units or some of them.