

ICS 03.200

CCS A12



中华人民共和国国家标准

GB/T 32943—XXXX

代替GB/T 32943-2016

旅行社服务网点服务要求

Service requirements for travel agency outlet

(征求意见稿)

XXXX—XX—XX 发布

XXXX—XX—XX 实施

国家市场监督管理总局
国家标准化管理委员会 发布

目 次

| | |
|----------------------|----|
| 前 言 | II |
| 1 范围 | 3 |
| 2 规范性引用文件 | 3 |
| 3 术语和定义 | 3 |
| 4 总体要求 | 3 |
| 5 设施要求和环境要求 | 3 |
| 5.1 设施要求 | 3 |
| 5.2 设备要求 | 4 |
| 5.3 环境要求 | 4 |
| 6 人员要求 | 4 |
| 6.1 仪容仪表 | 4 |
| 6.2 服务态度 | 4 |
| 6.3 服务技能 | 4 |
| 7 安全管理 | 5 |
| 7.1 安全制度和培训 | 5 |
| 7.2 安全设施 | 5 |
| 8 服务要求 | 5 |
| 8.1 电话及线上咨询服务 | 5 |
| 8.2 进店接待服务 | 5 |
| 8.3 签订合同 | 6 |
| 8.4 收费服务 | 6 |
| 8.5 结束道别 | 6 |
| 8.6 旅游合同变更与中止 | 6 |
| 8.7 出团通知与行前说明会 | 7 |
| 8.8 退款与归还证照原件 | 7 |
| 8.9 顾客回访 | 7 |
| 9 服务保障 | 7 |
| 9.1 文件处理 | 7 |
| 9.2 手续交接 | 7 |
| 10 投诉处理 | 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。

本文件代替GB/T 32943-2016《旅行社服务网点服务要求》，与GB/T 32943-2016相比，除结构调整和编辑性改动外，主要技术内容变化如下：

- a) 修改了规范性引用文件（见2）；
- b) 删除了旅行社术语定义（见3）；
- c) 更改了旅行社服务网点内容（见3.1）；
- d) 更改了设施要求与环境要求，增加了无障碍坡道相关内容（见5.1.4）；
- e) 增加了员工培训相关要求（见6.3）；
- f) 增加了线上咨询相关要求（见8.1）；
- g) 修改了进店接待和咨询洽谈服务要求，增加了定制包团及单项产品代订服务要求（见8.2）；
- h) 修改了签订合同内容，增加了定制包团及单项产品代订服务要求（见8.2）；
- i) 修改了合同变更与终止内容，增加了定制包团及单项产品代订服务要求（见8.6）。

本文件由中华人民共和国文化和旅游部提出。

本文件由全国旅游标准化技术委员会(SAC/TC 210)归口。

本文件起草单位：北京市文化和旅游局、中国旅游集团旅行服务有限公司

本文件主要起草人：待补充

本文件及其所替代的历次版本发布情况为：

——2017年首次发布为GB/T 32943-2016。

——本次为第一次修订。

旅行社服务网点服务要求

1 范围

本文件规定了旅行社服务网点的基本要求、设施要求和环境要求、人员要求、安全管理、服务要求、服务保障和投诉处理。

本文件适用于旅行社服务网点的设置、管理与服务。

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 16766-2010 旅游业基础术语

3 术语和定义

GB/T 16766-2010 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1 旅行社服务网点 travel agency outlet

指旅行社为提供旅游咨询和销售旅游产品而专门设立的营业场所（以下简称服务网点）。

[来源：GB/T 16766—2010，7.1.4，有修改]

4 总体要求

4.1 服务网点名称应包括旅行社名称和服务网点所在地地名。

4.2 服务网点应在旅行社的经营范围内，招徕顾客、提供旅游咨询服务和旅游产品销售服务。

4.3 服务网点应遵循“诚信经营、优质服务”理念，以客户至上为原则，为客户提供专业、周到、热情的高质量服务。

5 设施要求和环境要求

5.1 设施要求

5.1.1 服务网点应设施齐备，布局合理，标牌醒目。

5.1.2 对于设有两处及以上服务网点的旅行社宜统一服务网点设施配置标准，包括外墙颜色、标牌和橱窗设计等。

5.1.3 服务网点内部布局合理，各区域的功能划分清晰，宜将接待区、展示区和休息等候区进行分开设立。

5.1.4 接待区应有充足的空间，以满足正常开展业务的需要，需具备咨询服务、休息等候、安全通道等合理功能区域的空间。服务网点入口处宜设置无障碍坡道，坡面平整、防滑，两侧安装扶手。

5.2 设备要求

- 5.2.1 应配备能保障业务顺利开展的办公设备，包括但不限于计算机、复印机、打印机等。
- 5.2.2 宜在合理位置配备资料架，并陈列旅行社旅游服务项目宣传品、旅游产品价目表、与旅游产品有关的旅游目的地介绍以及旅游交通图、主要交通工具时刻表等相关物料。
- 5.2.3 宜在合理位置配备电子设备展示旅游目的地和旅游线路相关信息，以及旅行社其他服务信息。
- 5.2.4 宜在合理位置配备顾客用座椅、饮水设施和垃圾桶等。

5.3 环境要求

- 5.3.1 服务网点的公共区域，应保持良好秩序与环境整洁，禁止堆放杂物。个人物品方面，仅允许少量与工作紧密相关的小型物件，在不影响通行和整体环境的前提下合理摆放。
- 5.3.2 接待台面应保持整洁，并定期清洁和整理。
- 5.3.3 展示区资料架应摆放整齐，注重顾客体验感。
- 5.3.4 保持服务网点办公环境通风换气，宜配备免洗洗手液、消毒湿巾等卫生用品，公共区域应定期消杀。
- 5.3.5 应在显要位置公布咨询电话和投诉电话，并张贴投诉受理说明。说明需涵盖投诉渠道（如电话、邮箱、现场）、受理时间、处理流程及顾客权益等关键信息，保障顾客知情权。

6 人员要求

6.1 仪容仪表

- 6.1.1 着装应遵循整洁、合身原则，风格保持协调统一，同时规范佩戴工号牌等服务标识，以展现专业形象。
- 6.1.2 仪容端庄大方，不应染怪异发色、留怪异发型。
- 6.1.3 妆容淡雅，保持个人卫生，不应使用气味强烈的香水。

6.2 服务态度

- 6.2.1 精神饱满，举止应自然大方。
- 6.2.2 接待顾客应主动热情，微笑相迎，使用文明服务用语，问候得体，有问必答。
- 6.2.3 应尊重顾客，保护顾客隐私。
- 6.2.4 应细心观察，认真倾听，工作节奏紧凑，保证服务效率。

6.3 服务技能

- 6.3.1 应熟知产品内容，熟练掌握业务流程和操作技能。
- 6.3.2 应具有较强的沟通能力，善于了解顾客需求，有针对性地提供消费建议。
- 6.3.3 能针对顾客的具体情况，准确完成咨询和产品销售。
- 6.3.4 应熟练掌握档案的归纳与整理工作，熟知售后服务的程序和内容。
- 6.3.5 应建立员工业务培训制度，定期进行全员业务培训。

7 安全管理

7.1 安全制度和培训

7.1.1 应建立完善的安全管理制度，明确分工及各岗位安全职责，包括现金管理制度、顾客证件保管制度、安全防火制度、防盗抢安全管理制度等。

7.1.2 应建立相应的安全事故应急预案。

7.1.3 应建立员工安全培训制度，定期进行全员安全培训。

7.2 安全设施

7.2.1 应根据相关规定设置消防设施，配备消防器材，定期检查。

7.2.2 宜配备摄像头等安全监控设施。

8 服务要求

8.1 电话及线上咨询服务

8.1.1 接待人员承接电话咨询及线上咨询时，应掌握服务礼仪，使用文明礼貌用语。

8.1.2 应设有专人及时接听咨询电话。接听电话时宜先问候，自报旅行社名称，语气温和。电话结束礼貌道别，等顾客挂断电话后再进行挂机。

8.1.3 接待顾客线上咨询时，应确保回复内容及时、准确，文字使用正确、通俗易懂。

8.2 进店接待服务

8.2.1 应设有接待专岗，为进入服务网点的顾客提供服务。

8.2.2 迎客与接待

a) 接待人员主动起立问候，了解顾客需求，请顾客到工作接待区就坐；

b) 应主动为顾客提供饮用水，提示顾客水温，防止烫伤；

c) 妥善解答顾客提出的咨询内容，根据顾客的出游意向，提供多种出游方案；

d) 如果工作接待区业务繁忙，请顾客到休息等候区。

8.2.3 对客咨询服务中，应耐心倾听顾客要求，全面了解顾客需要，包括出游意向、目的地选择、出游人数、预算、出游时间等。

8.2.4 应根据顾客的需要提供本旅行社的产品，介绍出行方案、产品特点等内容，供顾客选择，服务过程中应全面履行告知义务。

a) 跟团游业务服务中，应向顾客介绍具体线路名称、出发日期、组团方式、最少成团人数、价格、线路特色、行程安排、费用包含与不含、特别提示内容、游客须知；当旅游产品为接收其他旅行社委托代理销售的包价旅游产品时，应告知顾客并征得顾客同意；应告知顾客自身需要准备的旅游证件、相关签证资料、旅游团的可报名额、报名截止日期和交纳相关费用的规定与时限，以及特殊情况下退团或者转团等情况处理预案。

b) 定制包团业务服务中，当旅行社现有的旅游产品无法满足顾客需求时，可为顾客提供定制旅游服务。应了解顾客及其需求的相关信息，在规定时间内向顾客提供定制产品方案与报价，并与顾客进行协商。

c) 单项旅游产品服务中，可根据客户需要向客户推荐导游服务、接送服务、代订酒店客房、代订飞机票、火车票、轮船票、景点门票、代办签证、代办保险、代订文娱演出门票、代订特色餐饮等服务内容。须与顾客仔细核对预订人数、身份信息、预订日期、价格费用等，并对需特别注意的事项做好提示工作。

- 8.2.5 接待人员应耐心而准确地回答顾客提出的问题。现场不能答复的问题，应向顾客致歉并明确答复时间，确认后按时回复。
- 8.2.6 应为首次出境的顾客介绍旅游证件办理程序，告知出境旅游办理签证所需签证资料。
- 8.2.7 为孕妇、儿童、老年人、残障人士等特殊顾客提供服务，应详细解释产品对人群年龄或者身体情况的要求与限制，当不符合特殊顾客期望时，推荐其他产品方案。
- 8.2.8 为外籍人士提供服务，接待人员宜使用相应外语或借助翻译设备完成咨询服务。

8.3 签订合同

- 8.3.1 在与顾客签订旅游合同前（包括纸质合同及电子合同），接待人员应将旅游合同及旅游行程单、报名表等相关合同附件一并提供给顾客，且提醒顾客阅读确认相关内容，并对顾客就合同条款提出的相关问题做出明确解释。旅游合同、旅游行程单、报名表均需顾客签字确认。接受其他旅行社委托代理销售包价旅游产品并与顾客订立包价旅游合同的，应在包价旅游合同中载明委托社和代理社的基本信息，并将相关信息告知顾客。
- 8.3.2 当顾客明确选择旅游方案后，接待人员应与顾客签订旅游合同。
- 8.3.3 当顾客购买出境游产品时，接待人员应根据签证部门提供的签证资料要求，逐项接收顾客的签证资料，并进行初步审核。接待人员应列明所接收资料的清单，并与顾客签字确认。顾客提供的签证资料如不符合要求，应及时告知顾客进行增补或修改，并提醒顾客在规定时限内提交。
- 8.3.4 报名表内容应由顾客和接待人员签字确认。接待人员应核对签名字迹是否清晰。接待人员应提示代理报名人员，注明代办人签名。
- 8.3.5 应向顾客提供出游须知或者安全告知等文件，提示顾客注意出游事项，注意人身与财物安全。
- 8.3.6 应提示顾客购买人身意外伤害保险，以便顾客能够有效减轻因自然灾害等意外风险所可能遭受的损害。

8.4 收费服务

- 8.4.1 服务网点应提供现金、刷卡、电子支付等多种形式的收款服务。
- 8.4.2 收款金额应与顾客当面确认。
- 8.4.3 应按规定提供发票。

8.5 结束道别

- 8.5.1 当顾客离开服务网点时，接待人员应当提示顾客整理个人物品，互相留下联系方式，礼貌道别。
- 8.5.2 如果顾客没有决定购买旅游产品，接待人员可为顾客提供宣传手册等资料，提供电话和电子邮箱等联系方式，表示期待进一步的联络，礼貌道别。

8.6 旅游合同变更与中止

- 8.6.1 如因旅行社原因，导致产品内容发生变更或者取消，服务网点接待人员应及时通知顾客，并将顾客反馈信息与旅行社产品操作人员确认。
 - a) 跟团游产品，如顾客接受产品内容变更，应得到顾客书面确认（包括但不限于短信、微信、邮件等形式）；如顾客对产品内容有异议，应及时转达顾客诉求并协调解决。当双方意见不能达成一致时，应按合同约定为顾客办理退转团手续。如顾客接受转团，应得到顾客书面确认并重新签订旅游合同。

b) 定制包团产品，如顾客接受产品内容变更，应得到顾客书面确认（包括不限于短信、微信、邮件等形式），并重新签订旅游合同；如顾客对产品内容有异议，应及时转达顾客诉求并协调解决。当双方意见不能达成一致时，应按合同约定为顾客办理退团手续。

c) 单项旅游产品，如顾客接受产品内容变更，应得到顾客书面确认（包括不限于短信、微信、邮件等形式）；如顾客对产品内容有异议，应及时转达顾客诉求并协调解决。当双方意见不能达成一致时，应按退改约定为顾客办理取消手续。

8.6.2 如因顾客自身原因申请变更或取消，服务网点接待人员应及时将顾客反馈信息与旅行社产品操作人员确认。

a) 跟团游产品，接待人员应按旅游合同约定办理退转团手续。如发生退转团费用损失，接待人员应及时告知顾客，并得到顾客书面确认（包括但不限于短信、微信、邮件等形式）。

b) 定制包团产品，接待人员应按旅游合同约定办理退改手续。如发生退改费用损失，接待人员应及时告知顾客，并得到顾客书面确认（包括但不限于短信、微信、邮件等形式）。

c) 单项旅游产品，接待人员应第一时间进行退改操作。如发生退改费用损失，接待人员应及时告知顾客，并得到顾客书面确认（包括但不限于短信、微信、邮件等形式）。

8.7 出团通知与行前说明会

应及时向将要出行的顾客发送出团通知书或出行通知书，并通过有效方式（如电话、短信、微信等）确认顾客是否成功接收。沟通时，需着重提醒顾客仔细确认出发时间与集合地点，确保信息准确无误。针对需要召开行前说明会的团组，须至少提前一天，以有效方式（如电话、短信、微信等）通知顾客行前说明会的具体时间及地点，确保顾客知悉。

8.8 退款与归还证照原件

8.8.1 在旅游行程结束后，如果需要向顾客退款，接待人员应按规定办理退款手续。

8.8.2 出境游行程结束后，应及时向顾客归还办理完销签手续的护照。

8.8.3 应及时归还其他证照原件。

8.9 顾客回访

8.9.1 接待人员宜在旅游行程结束后3日内，对顾客进行电话回访，或者召开顾客座谈会进行集中回访，征求意见，表示慰问及感谢，并了解顾客未来的出游意向。

8.9.2 接待人员应向产品部门、质量管理部门反馈顾客意见、建议和诉求。

9 服务保障

9.1 文件处理

9.1.1 接待人员应及时整理电话记录、现场咨询记录、线上咨询记录，录入旅行社信息系统。应对顾客报名所需材料进行整理、复核，确认无误后与旅行社相关后台部门进行妥善交接。

9.1.2 旅游合同应及时归档。

9.2 手续交接

- 9.3.1 应将顾客报名表相关资料提供给旅行社产品操作人员，交接时手续完备。
- 9.3.2 应与旅行社产品操作部门协作完成定制旅游产品的安排和组织。
- 9.3.3 应妥善保管顾客在报名时提交的签证资料，及时提供给旅行社签证部门，交接时手续完备。

10 投诉处理

- 10.1 服务网点需制定完备的投诉处理制度，明确投诉受理范围、处理流程、责任分工、反馈时限及考核标准，让投诉处理规范有序。
- 10.2 针对服务网点服务质量的投诉，工作人员应主动现场调解，耐心倾听诉求，详细记录投诉时间、投诉人信息、具体事项和期望方案。调解结束形成记录，由投诉人签字确认（拒签注明原因）并存档。
- 10.3 针对旅游投诉，工作人员首先应对顾客进行及时且有效的安抚，稳定顾客情绪，使其感受到被重视与关怀。随后，迅速开展协助工作，了解事件全貌，收集相关证据（如行程安排文件、沟通记录、现场照片等），积极与涉及旅游行程的相关合作方（如地接社、酒店、交通供应商等）进行沟通协调，协助顾客按照既定的旅游投诉处理流程，完成投诉材料提交、调查配合等相关工作，直至投诉得到妥善解决。
- 10.4 应定期对投诉意见进行总结，通过数据统计、案例分析找出服务问题根源，据此制定改进措施，如调整员工培训、优化服务流程、完善设施设备等。建立跟踪机制评估改进效果，推动服务持续提升。