

# 国家标准《旅行社出境旅游服务规范》 编制说明

## 一、工作简况

### (一) 任务来源

本标准是由全国旅游标准化技术委员会（SAC/TC 210）归口，于 2024 年 8 月 23 日获国家标准化管理委员会（国标委发〔2024〕35 号）批准立项的项目，立项计划号：20242772-T-357。

### (二) 制定背景

现行标准于 2015 年 2 月 4 日由原国家质检总局（国家标准委）批准发布，2015 年 9 月 1 日起实施，标准编号：GB/T 31386—2015。该标准作为目前覆盖出境旅游业务全过程的唯一国家标准，实施以来对引导旅行社重视提升旅游服务质量，维护旅游消费者和经营者的合法权益起到了重要的作用。

随着现代旅游业的不断发展，新产品、新业态、新模式不断涌现，出境旅游产品从单一的包价旅游产品，发展为出境包价旅游产品与出境单项委托代订服务并驾齐驱，出境旅游产品的内涵越来越丰富，出境旅游业务不断走向成熟，因此旅行社出境旅游服务标准有必要进行补充完善和优化调整。

为适应我国出境旅游在新形势与新的经营环境下的要求，本次修订在“以国内大循环为主体、国内国际双循环相互促进的新发展格局”背景下开展，以“提升出境旅游服务质量、满足消费

者多元化旅游需求、强化旅游安全与文明旅游”为目标，构建覆盖出境旅游业务全过程的服务规范，引领出境旅游业务持续健康发展。

### （三）起草过程

#### 1. 起草经过

##### （1）预备阶段

现行标准主要起草单位调研了解近年来《旅行社出境旅游服务规范》的实施情况，在此基础上开展专题研究，经过专家讨论，提出基本修订思路。

##### （2）立项阶段

现行标准主要起草单位调研了近年来全国旅行社出境旅游业务情况，深度访谈了相关旅行社管理者和服务人员，征求相关部门和专家意见，就旅行社提供的出境旅游产品、服务通用要求、服务特别要求、质量监督与改进等内容进行了探讨，形成标准修订立项稿，并提交全国旅标委。

2024年8月23日，国标委印发《关于下达2024年第六批推荐性国家标准计划及相关标准外文版计划的通知》，其中《旅行社出境旅游服务》获批立项，正式列入本轮国家标准修订计划。

##### （3）起草阶段

立项获批后，在全国旅标委指导下成立标准修订小组。标准修订小组在修订立项稿基础上，综合考虑旅行社出境旅游业务实

际，就标准的适用范围、旅行社出境包价旅游产品的总体要求、产品设计、服务运营、单项委托代订服务、质量监督等内容进行了探讨沟通，经充分讨论，对标准草案进行了认真修改完善，形成标准公开征求意见稿，提交全国旅标委。

## 2.主要起草单位情况

本标准修订工作主要由广州广之旅国际旅行社股份有限公司、中国旅行社协会、暨南大学深圳旅游学院、上海春秋国际旅行社（集团）股份有限公司共同承担。主要起草单位集中行业资深人员、旅游管理、服务管理专业领域研究人员成立起草工作组，进行前期资料准备及实地调研；其后进行初步修订文件，通过论证、意见征集等方式，进行进一步修订、完善。

## 二、标准内容及编制情况

### （一）编制原则

本标准编制过程中，秉持科学性、规范性、前瞻性和可操作性原则，力求使本标准具有较高质量。

1. 科学性原则：以标准化理论为指导，认真研究国家和行业相关标准、规范，运用科学的方法建立标准体系。

2. 规范性原则：遵循国家标准编制规范；与相关国家标准及行业标准接轨，保证本标准与国家标准和行业标准的协调一致性。

3. 前瞻性原则：充分考虑出境旅游的需求产品发展变化趋

势，从长远角度出发，适度超前，制定相关规范内容。

4. 可操作性原则：从旅行社出境旅游业务的实际情况出发，充分考虑旅行社产品种类、服务运营的全流程、消费者体验等方面，强化可操作性主要内容。

## （二）主要内容

### 1.范围

本文件规定了旅行社提供出境包价旅游的总体要求、产品设计与宣传、服务运营，委托代订服务，质量监督与评价、优化与改进以及证实方法。

本文件适用于中华人民共和国境内旅行社提供的出境旅游业务。

### 2.主要技术内容

本标准修订根据新时代发展的新要求，补充了出境旅游的相关定义、产品与服务的基本要求和主要内容。主要包括：

一是对出境旅游经营管理的术语和定义进行界定。

二是明确了旅行社提供出境旅游的总体要求。

三是明确了旅行社全流程提供出境旅游服务的主要内容和规范，包括包价旅游产品设计与宣传、包价旅游服务运营、委托代订服务、质量监督与评价、优化与改机及证实方法等方面的内容。

### 3.标准框架

《旅行社出境旅游服务规范》共有 10 章组成，主要内容如下：

第一章为范围：概述了本标准的主要内容和适用范围。

第二章为规范性引用文件：介绍了本标准中引用的相关标准文件。

第三章为术语和定义：列出本标准中出现的相关术语和定义。

第四章至第十章规范的主要内容，依次为包价旅游总体要求、包价旅游产品设计与宣传、包价旅游服务运营、委托代订服务、质量监督与评价、优化与改进、证实方法。

(三) 确定主要内容的依据

《中华人民共和国旅游法》

《中华人民共和国标准化法》

《旅行社条例》

《中华人民共和国标准化法实施条例》

《中国公民出国旅游管理办法》

《旅游安全管理办法》

《导游管理办法》

《旅游投诉处理办法》

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

GB/T 15624—2011 服务标准化工作指南

GB/T 20000 标准化工作指南（所有部分）

GB/T 20001 标准编写规则（所有部分）

GB/T 20002 标准中特定内容的起草（所有部分）

#### (四) 修订标准前后技术内容对比

本文件代替GB/T 31386-2015《旅行社出境旅游服务规范》，与GB/T 31386-2015相比，除结构调整和编辑性改动外，主要技术变化如下：

- a)增加了“包价旅游总体要求”；
- b)将“出境旅游产品”更改为“包价旅游产品设计与宣传”；
- c)删除了“产品要求”；
- d)更改了“设计要求”的内容；
- e)增加了“资源筛选”；
- f)增加了“制作宣传”；
- g)将“服务提供通用要求”更改为“包价旅游服务运营”；
- h)删除了“总要求”；
- i)将“营销服务”更改为“销售与渠道”；
- j)将“同业合作”更改为“同业合作渠道”；
- k)将“团队计调运作”更改为“计调服务”；
- l)将“领队接待服务”更改为“领队服务”；
- m)增加了“旅游安全保障”；

- n)增加了“反馈与售后”；
- o)删除了“服务提供特别要求”；
- p)增加了“委托代订服务”；
- q)将“服务质量的监督与改进”更改为“质量监督与评价”；
- r)更改了“总要求”的内容；
- s)将“服务质量的监督”更改为“质量监督”；
- t)将“服务质量的改进”更改为“质量评价”；
- u)更改了“投诉处理”的内容；
- v)增加了“优化与改进”；
- w)增加了“证实方法”。

### 三、标准分析综述

#### (一) 试验验证的分析、综述报告

标准修订小组在起草征求意见稿的过程中，结合了旅行社实际的运营管理模式，通过实地考察、座谈会等方式，与学术专家及出境旅游从业者进行探讨，把握市场需求，进一步修订了出境旅游服务的内容。修订的征求意见稿中更加突出了旅行社出境旅游服务的可操作性，进一步推动行业向规范化、专业化发展。通过规范服务要求，在提升了旅游者旅游消费的安全性与满意度的同时，也能为旅游者提供更优质的旅游体验。

#### (二) 标准的必要性、可行性

1.必要性。根据文化和旅游部全国旅行社统计调查报告，截止2024年第三季度，全国旅行社出境旅游组织量已从2023年1季度的31.86万人次、141.95万人天增长至373.02万人次、1854.87万人天；出境旅游单项服务量从2023年1季度的17.46万人次增长至107.74万人次，出境游市场逐步从恢复性增长迈向持续性繁荣。统计数据显示随着出境游需求量的释放，跟团旅游依然是出境旅游的主要方式，同时，单项服务量的快速增长显示了旅游者对灵活行程与个性化体验的需求。故此，为进一步规范旅行社出境旅游业务运作，加强对出境旅游的安全保障，提升旅游者体验，有必要对原标准内容进行完善和补充。

2.可行性。本次标准修订小组基于广州广之旅和上海春秋国旅两家大型旅行社丰富的出境游业态和经营经验，聚焦旅行社提供出境旅游的包价旅游与委托代订两大业务类别，一方面梳理出境包价旅游产品和服务的关键节点、操作规范，涵盖产品设计、资源筛选、制作宣传及服务提供的销售、计调、领队各个板块，并完善了质量监督及优化评价内容，另一方面首次对旅行社提供出境委托代订服务提出了要求与规范，是对原标准内容的重要的补充，也是适应旅游者对出境单项服务需求增长的趋势，对助力旅行社出境旅游高质量发展起到推动作用。

### （三）标准预期效果

《旅行社出境旅游服务规范》的修订有利于进一步规范旅行社出境旅游业务的经营，促进旅游经济的发展。随着人们生活水平的提高，出境旅游市场的增长，通过进一步规范旅行社经营出境旅游服务，不仅可以使旅行社的旅游产品质量得到保障，同时也能确保旅游者权益得到更充分保障，促进旅游经济的发展，推动旅游业高质量发展。

#### 四、与国际、国外同类标准技术内容的对比情况

本标准在制定过程中未查到同类国际标准。

#### 五、与有关法律、行政法规及相关标准的关系

本标准是对现行标准《旅行社出境旅游服务规范》（GB/T 31386- 2015）的修订。

本标准引用了现行 GB/T 15971 导游服务规范、GB/T 16766 旅游业基础术语、GB/T 26359 旅游客车设施与服务规范、GB/T 31385 旅行社服务通则、GB/T 32942 旅行社产品通用规范、GB/T 32943 旅行社服务网点服务要求、LB/T 028 旅行社安全规范、LB/T 030 旅行社产品第三方网络交易平台经营和服务要求、LB/T 040 旅行社行前说明服务规范、LB/T 063 旅游经营者处理投诉规范、LB/T 069 旅行社在线经营与服务规范、LB/T 072 包价旅游产品说明书编制规范、LB/T 073 旅行社旅游产品质量优化要求、LB/T 084 出境旅游领队服务规范。

#### 七、重大分歧意见的处理经过和依据

本标准起草过程中，无重大分歧意见。

#### 八、涉及专利的有关说明

本标准不涉及专利。

#### 九、实施标准的要求和措施建议

##### (一) 实施标准的要求

本标准为推荐性标准，宜作为各级政府、相关部门、经营主体等单位管理、提供旅行社出境旅游产品和服务的参考。

##### (二) 组织措施、技术措施

本标准实施和贯彻有利于促进旅行社出境旅游产品设计和  
服务规范化和标准化，建议加强标准宣贯和培训工作。

##### (三) 废止现行有关标准的建议

本文件代替 GB/T 31386-2015《旅行社出境旅游服务规范》。

#### 九、其他应当说明的事项

无。