



中华人民共和国国家标准

GB/T32942—XXXX
代替 GB/T 32942-2016

旅行社产品通用规范

General specification of travel agency products

(点击此处添加与国际标准一致性程度的标识)

(征求意见稿)

(本草案完成时间：2024年9月20日)

在提交反馈意见时，请将您知道的相关专利连同支持性文件一并附上。

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	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 总体要求	2
5 产品设计	2
6 产品要素	3
7 产品销售	5
8 产品质量保障	6
9 证实方法	6

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 32942-2016《旅行社产品通用规范》，与GB/T 32942-2016相比，除结构调整和编辑性改动外，主要技术变化如下：

——结构由7章调整为9章，部分章标题做了相应调整；具体为：增加第5章产品设计；原第4章基本要求、第5章产品要素、第6章产品销售、第7章产品质量保障分别调整为第4章总体要求、第6章产品要素、第7章产品销售、第8章产品质量保障；删除了参考文献并根据GB/T 20001.5-2017的要求增加了第9章证实方法。

——删除了术语定义中GB/T 16766-2010界定的术语：旅行社、旅游者、旅行社产品、领队、导游（见2016版的3.1、3.2、3.3、3.5、3.6），改为直接引用GB/T 16766-2017界定的相关术语；

——第4章中增加了4.4文明引导；将第4章中安全性、合理舒适、合同与协议（见2016版的4.1、4.3、4.4）改为安全、合理舒适、协议规范严谨（见4.1、4.3、4.5）；并对章节内容进行了相应调整；

——将“保障机制”（见2016版的7.1）、“投诉受理”（见2016版的7.2）更改为“质量管理机制”（见8.1）、“投诉处理”（见8.2），并调整了具体要求。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

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：湖南省文化和旅游厅、湖南省城研产业发展中心、湖南师范大学。

本文件起草人：喻洁、孟奕爽、颜长文、肖正湖、周树韬、潘家海、艾治中、黎力、彭士平。

本文件所替代文件的历次版本发布情况为：

——2016年首次发布为GB/T 32942-2016；

本次为第一次修订。

旅行社产品通用规范

1 范围

本文件规定了旅行社产品（以下简称“产品”）通用规范的总体要求、产品设计、产品要素、产品销售和产品质量保障。

本文件适用于中华人民共和国境内旅行社提供的产品。

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 15971-2023 导游服务规范
- GB/T 16766-2017 旅游业基础术语
- GB/T 26359-2010 旅游客车设施与服务规范
- GB/T 31385-2015 旅行社服务通则
- GB/T 31386-2015 旅行社出境旅游服务规范
- GB/T 32943-2016 旅行社服务网点服务要求
- LB/T 005-2011 旅行社出境旅游服务规范
- LB/T 028-2013 旅行社安全规范
- LB/T 063-2017 旅游经营者处理投诉规范
- LB/T 069-2017 旅行社在线经营与服务规范
- LB/T 072-2019 包价旅游产品说明书编制规范
- LB/T 073-2019 旅行社旅游产品质量优化要求
- LB/T 084-2022 出境旅游领队服务规范
- LB/T 086-2023 旅游电子合同管理与服务规范

3 术语和定义

GB/T 16766-2017界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

包价旅游合同 package tour contract

旅行社预先安排行程，提供或者通过履行辅助人提供交通、住宿、餐饮、游览、导游或者领队等两项以上旅游服务，旅游者以总价支付旅游费用的合同。

3.2

委托代订（办）服务 commissioned the booking service

旅行社接受旅游者的委托，为其代订（办）交通、住宿、餐饮、游览、娱乐、签证（注）、差旅和会展等服务。

3.3

履行辅助人 performing assistant

与旅行社存在合同关系，协助其履行包价旅游合同义务，实际提供相关服务的法人或者自然人。

4 总体要求

4.1 安全

4.1.1 产品应进行风险评估，并向旅游者进行安全风险提示。

4.1.2 对产品中可能危及旅游者人身、财产安全的事项，应当向旅游者作出真实的说明和明确的警示，并采取防止危害发生的必要措施。

4.1.3 出境旅行社产品应符合旅游目的地所在国家（或地区）的法律法规及宗教习惯。

4.1.4 出境产品，应当制作安全信息卡，交由旅游者随身携带。安全信息卡应当包括旅游者姓名、出境证件号码和国籍，以及紧急情况下的联系人、联系方式等信息，使用中文和目的地官方语言（或者英文）填写。

4.2 信息真实有效

4.2.1 产品的信息应真实有效，并可查询。

4.2.2 产品供应商和履行辅助人的基本信息应公开。

4.2.3 产品价格信息应公开、透明，明示所包含的服务项目和服务等级。

4.2.4 旅游合同中应当对产品的具体内容和价格作出真实、准确的说明。

4.3 合理舒适

4.3.1 应遵循合理而可能的原则，确保在规定时间内实现完整体验。

4.3.2 应以游客感知为导向。

4.3.3 宜满足不同类型旅游者个性化需求，且费用合理，使其感受到舒适。

4.4 文明引导

4.4.1 服务过程中应包含文明引导服务内容。

4.4.2 服务人员应以身作则，通过良好的文化素养和文明行为，为旅游者提供文明旅游示范。

4.4.3 应关注旅游者文明旅游行为，进行相应提醒、规劝和警示。

4.5 协议规范严谨

包价旅游合同和委托代订（办）协议均应采用书面形式，并承诺产品内容、服务等级及质量。旅游电子合同内容和签订流程应符合LB/T 086-2023的要求。

5 产品设计

5.1 应根据旅游者需求、旅游资源条件、内外部环境变化设计和创新产品，产品设计应符合 GB/T 31385-2015 和 LB/T 073-2019 中的优化要求。

5.2 设计产品应进行实地考察，对产品的线路安排、所包含的各项旅游内容进行实地检验。

5.3 旅游路线设计应合理可行，时间安排张弛有度，各旅游要素衔接顺畅，不宜安排重复路线。

- 5.4 产品设计宜考虑老年人、未成年人、残障人士、妊娠期女性等特定人群的需求，为其提供个性化服务。
- 5.5 旅游团队人数应限制在合理数量。
- 5.6 产品应符合文明旅游规范。
- 5.7 产品安全设计应符合 LB/T 028-2013 的要求。
- 5.8 应选择有合法资质、良好信誉的履行辅助人。
- 5.9 产品设计完成向外发布时应提供产品说明书，详细说明产品应具备的要素。包价旅游产品说明书应符合 LB/T 072-2019 的要求。

6 产品要素

6.1 要素组成

产品主要有以下服务：

- a) 旅游信息咨询；
- b) 旅游行程设计；
- c) 导游和领队服务；
- d) 餐饮安排；
- e) 住宿安排；
- f) 交通安排；
- g) 游览安排；
- h) 娱乐安排；
- i) 购物安排；
- j) 其他委托代订（办）服务。

6.2 要素内容

6.2.1 旅游信息咨询

旅行社为旅游者提供旅游信息咨询的服务，应保证信息真实且准确。

6.2.2 旅游行程设计

旅行社接受旅游者委托为其提供旅游行程设计服务，应保证设计合理。

6.2.3 导游和领队服务

6.2.3.1 基本信息

产品中应明示导游和领队的基本信息，至少应包括：

- a) 姓名、证号、资质等级、所属单位和联系方式；
- b) 导游、领队服务内容、收费标准。

6.2.3.2 基本素质

6.2.3.2.1 导游的基本素质应符合 GB/T 15971-2023 的要求。

6.2.3.2.2 领队的基本素质应符合 LB/T 005-2011 的要求。

6.2.3.3 服务要求

6.2.3.3.1 导游的服务规范应符合 GB/T 15971—2023 的要求。

6.2.3.3.2 领队的职责及服务规范应符合 GB/T 31386—2015、LB/T 005—2011、LB/T 084—2022 的要求。

6.2.4 餐饮安排

6.2.4.1 产品中应明示餐饮服务供应商的基本信息，至少应包括：

- a) 餐厅名称、详细地址；
- b) 菜品特色、用餐形式；
- c) 菜品数量、荤素搭配、适用人数等。

6.2.4.2 餐饮安排宜具有当地文化特色，符合文明旅游要求。

6.2.4.3 餐饮安排应对特殊人士提供个性化服务。

6.2.5 住宿安排

6.2.5.1 产品中应明示住宿服务供应商的基本信息，至少应包括：

- a) 名称、品牌、联系电话和详细地址；
- b) 与市区、景区、机场和火车站的距离；
- c) 入住、离店时间；
- d) 等级标准；
- e) 主要服务设施和服务项目；
- f) 互联网查询网址。

6.2.5.2 住宿安排应对特殊人士提供个性化服务。

6.2.5.3 向未取得质量标准等级的住宿服务供应商订购服务时，不得使用相关质量标准等级的称谓或标识与旅游者进行质量等级的约定。

6.2.6 交通安排

6.2.6.1 产品中应明示交通运输服务供应商及其提供服务的基本信息，至少应包括：

- a) 航空客运：
 - 1) 载明承运航空公司、航班号与座舱等级；
 - 2) 起止时间、起止机场名称、经停情况。
- b) 铁路客运：
 - 1) 载明起止车站名称、车次、起止时间和经停情况；
 - 2) 座位或铺位等级。
- c) 水路客运：
 - 1) 载明承运公司、船舶号及舱位设施等级；
 - 2) 起止时间、起止码头名称和经停情况。
- d) 公路客运：
 - 1) 载明承运公司、车辆型号规格；
 - 2) 设施状况、车龄与空调配置；
 - 3) 起止客运汽车站名称、起止时间、区间行驶里程和行驶时间。

6.2.6.2 基于旅游者需要，代订安排相应的交通工具及景区内交通。

6.2.6.3 提供旅游客运服务的旅游汽车应符合 GB/T 26359—2010 的要求，或旅游目的地旅游用车规定，且应达到合同承诺的车辆标准。

6.2.6.4 旅游汽车、观光船应符合法律规定。

6.2.6.5 旅游汽车或观光船的驾驶人员应具有有效驾驶执照，符合法律规定。

6.2.7 游览安排

6.2.7.1 产品中应明示所游览景区的基本信息，至少应包括：

- a) 景区名称、等级标准或游览活动名称；
- b) 游览时间、游览线路、游览内容；
- c) 对特殊人群的优惠政策；
- d) 景区内游客中心、购物、餐饮及其他设备设施的情况；
- e) 景区内交通、缆车索道、观光电梯、游船等服务设施的收费标准；
- f) 景区游览时注意的事项，宜准备的着装及相关物品。

6.2.7.2 提供必要的讲解服务或安排专业讲解人员提供服务。

6.2.8 娱乐安排

6.2.8.1 产品应明示娱乐服务供应商的基本信息，至少应包括：

- a) 娱乐活动名称及详细地址；
- b) 活动内容，时间和收费标准；
- c) 主要特色、场所设施和注意事项等。

6.2.8.2 娱乐活动安排中应进行文明旅游引导。

6.2.9 购物安排

6.2.9.1 应真实、准确介绍旅游目的地的特色商业街区、主要购物店、名优土特产品、价格水平等基本信息，至少应包括：

- a) 购物店名称、地址；
- b) 商品特色与指导价格；
- c) 购物停留时间和相关服务费用；
- d) 购物注意事项。

6.2.10 委托代订（办）服务

6.2.10.1 旅行社可根据旅游者需求提供委托代订票，代办商务服务或生活服务。

6.2.10.2 旅行社接受旅游者委托提供代订（办）服务时，需要提供的信息，至少应包括：

- a) 代订（办）服务的内容、时间；
- b) 等级标准、收费标准；
- c) 相关说明和注意事项；
- d) 违约责任。

7 产品销售

7.1 信息告知

7.1.1 旅行社应在产品销售时真实、准确地向旅游者告知产品的真实情况，提供产品内容、价格及标准、产品供应商或履行辅助人的有效资料或可获取有效资料的互联网地址等信息，确保旅游者的知情权。

7.1.2 旅行社应告知其产品的适用人群（如对年龄、健康状况的限制性要求），价格限制条件（有效时段或人数限制）等内容；并为旅游者选购产品提供相关信息的咨询服务。

7.1.3 宜提供产品在线展示和查询服务，提供多种组合排序的产品信息展示，对于查询内容提供对比服务和最优推荐服务，同步产品信息、流量与价格。

7.2 销售服务

7.2.1 产品销售服务应符合 GB/T 31385-2015 的要求。

7.2.2 可通过服务网点进行产品销售，服务网点应符合 GB/T 32943-2016 的要求。

7.2.3 可通过呼叫中心、门户网站、OTA、自媒体等多种渠道进行产品销售，在线经营和服务符合 LB/T 069-2017 的要求。

7.3 信息采集

旅行社应准确采集旅游者购买其产品所必须提交的个人信息（如购买保险所需的个人信息、旅游者健康信息等）。

7.4 资料审核

旅行社应对出境旅游者提供的资料在形式上进行审核，以保证其符合办理出境旅游签证的相关要求。

7.5 旅游合同

应按照相关法律规定与旅游者签订旅游合同或包价旅游合同，确保旅游者知悉包价旅游合同的详细内容。

8 产品质量保障

8.1 质量管理机制

8.1.1 产品质量管理机制应符合 GB/T 31385-2015 的要求，并有专人负责产品检验、质量跟踪和售后服务。

8.1.2 应公开服务质量监督电话或邮箱，可通过问卷调查、在线评价、面对面访谈等方式收集旅游者反馈意见。

8.1.3 建立迅捷的沟通机制，实时与导游、领队、履行辅助人协同提升产品质量。

8.1.4 应定期组织内部产品质量分析活动，发现服务中的薄弱环节和潜在问题并及时改进。

8.1.5 可定期邀请第三方机构进行服务质量评价，获取更加客观、专业的评价意见。

8.2 投诉处理

8.2.1 应遵循 LB/T 063-2017 的要求，确保旅游者的投诉得到及时、有效、公正的处理。

8.2.2 应建立健全投诉档案管理制度，及时收集和分析质量信息，持续改进和创新产品。

9 证实方法

9.1 可组织专家根据本文件第 4 章、第 5 章的要求，对旅行社产品设计方案进行符合性评估。

9.2 可根据本文件第 6 章、第 7 章的要求，通过游客反馈、问卷调查、专家评测等方式，对产品设计及服务效果进行评价；

9.3 应开展对产品质量及服务过程的日常检查和监督检查，及时改进产品和服务中存在的问题。