

# 《旅行社服务网点服务要求》

## 编制说明

### 一、工作简况

#### （一）任务来源

该标准由文化和旅游部提出，由全国旅标委归口，2024年8月由国标委批准立项，立项计划号：20242771-T-357。

#### （二）编制目的和意义

旨在规范旅行社服务网点的运营与服务，确保其在旅游市场中提供标准化、高质量的服务。随着旅游业的蓬勃发展，服务网点作为旅行社直面消费者的前沿阵地，其服务水平直接影响游客的旅游体验和行业形象。该标准通过明确服务网点在设施设备、人员素养、安全管理、服务流程、服务保障及投诉处理等多方面的要求，使网点运营有章可循。一方面，保障消费者的合法权益，让游客在咨询、报名、出游及后续服务等环节都能获得专业、周到、安全的服务；另一方面，促进旅行社行业整体服务质量的提升，增强行业竞争力，推动旅游业的可持续、健康发展，营造规范有序的旅游市场环境。

#### （三）主要起草单位情况

本标准的修订工作由中国旅游集团旅行服务有限公司相关人员组成的标准修订小组负责完成。

#### （四）主要起草人及所做工作

对修订工作进行课题立项，首先集中相关行业资深人员成立课题工作组，进行前期资料准备及实地调研；其后进行初步修订，并召开论证会、意见征集会，进行进一步修订、完善；最后通过标准送审流程完成修订工作。

## 二、预研情况

### （一）标准化对象产业发展情况

随着经济发展与居民生活水平提高，旅游市场需求日益旺盛，旅行社服务网点也蓬勃发展。

根据文化和旅游部市场管理司发布的《2024 年第二季度全国旅行社统计调查报告》，截至 2024 年 6 月 30 日，全国旅行社总数达 60833 家，相较于 2019 年上半年的 37794 家，净增 23039 家，增幅达 60.96%。从知名旅行社的线下布局来看，携程在全国范围内的线下门店已超 6500 家，2023 年签约量就超过 2100 家，打破历年新签约门店数量纪录；众信旅游在 2024 年 4 月以来新开线下门店近 500 家，全国门店总数近 2000 家。

旅行社在巩固一二线城市市场的同时，逐步向三四线城市及县城下沉。大型旅行社凭借品牌优势、资源整合能力和丰富的产品体系，主导高端旅游和出境游；小型服务网点则深耕本地，提供特色产品，满足居民多样化需求。

中老年群体依旧是线下服务网点的主力用户。年轻客群因在线平台技术成熟，更多转向线上预订。家庭亲子游、研学旅行等细分市场兴起，为服务网点带来新机遇。

## （二）标准的必要性、可行性

从必要性来看，当下旅行社服务网点数量繁多，发展水平却良莠不齐，虚假宣传、强制消费等乱象频发，严重破坏了旅游市场秩序。同时，旅游服务无形且生产与消费同步的特性，让消费者难以提前知晓服务质量，权益易受侵害，也影响了整个行业的声誉。所以，统一的服务要求标准迫在眉睫，它能明确行业底线，规范市场行为，保障消费者权益，提升旅游体验，重塑行业形象，推动旅游业的可持续发展。

从可行性来看，该标准的制定与实施具备充分条件。国家大力支持旅游业，《旅游法》等一系列政策法规为标准制定提供了坚实依据和保障。旅行社行业多年发展积累了丰富经验，各网点在设施、人员、流程管理上有一定基础，行业协会与龙头企业也能助力标准的制定与推行。此外，现代信息技术的发展提供了技术支撑，可用于信息化管理、服务质量监控和数据分析，通过建立评价体系与共享平台，能有效监督标准执行，及时调整优化。

## （三）标准的协调性（与有关国际标准、国家标准、行业标准的关系）

此标准遵循 GB/T 16766 等国内旅游业基础术语标准，结合旅行社运营、旅游安全等相关行业标准互补。

旅行社网点服务标准与国际标准存在紧密的关联。国际标准化组织（ISO）等机构不断推出旅游服务相关的国际标准，如《旅游及相关服务—旅游信息咨询服务—要求与建议》（ISO 14785:2024）等。这些国际标准旨在为各国旅游服务提供统一的规范指引，促进国际旅游市场的健康发展。旅行社网点服务标准在制定和修订过程中，需要参考这些国际标准，以确保国内旅游服务与国际接轨，提升国际竞争力。

旅行社网点服务标准与国家标准息息相关。国家标准是由国家标准化管理委员会等权威机构发布的，具有强制性和普遍约束力的标准。《旅行社服务网点服务要求》国家标准就为旅行社服务网点的规范化运营提供了具体的规范指引。旅行社网点在服务过程中必须严格遵守这些国家标准，以确保服务质量和游客权益。

旅行社网点服务标准还与行业标准密不可分，具有行业内的指导性。在旅游行业，存在着众多与旅行社服务相关的行业标准，如旅游饭店、旅游景区等方面的标准。这些行业标准为旅行社网点提供了更加细化和具体的服务规范，有助于提升旅游服务的整体质量和水平。

（四）科技成果转化情况及标准验证情况（不符合此项可不填写）

### 三、标准内容及编制情况

#### （一）编制原则

依据国家相关法律法规及政策文件，国内外旅行社服务标准

与最佳实践，旅游者需求调研结果及旅行社行业发展趋势，遵循科学性，依据旅游学理论与实践经验；注重实用性，贴合网点日常运营场景；保障系统性，涵盖各业务流程与管理板块。

## （二）主要内容

1.总体要求：强调网点设立需规范名称构成，在经营范围内招徕顾客及提供服务。

2.设施设备和环境要求：详述网点布局、各功能区规划，列举应配备的办公、展示、服务设备，还有采光、卫生等环境条件。

3.人员要求：从仪容仪表、服务态度、服务技能三方面约束员工素养，并提及培训制度。

4.安全管理：介绍安全制度、应急预案、设施配备。

5.服务要求：拆分电话及线上咨询、进店接待、合同签订、收费等各阶段服务细则，以及后续变更、通知、回访流程。

6.服务保障：明确合同处理、文件处理、手续交接相关要求。

7.投诉处理：说明投诉处理制度与流程。

## （三）确定主要内容的依据

以国际标准为引领，将服务对象拓展至线上线下、丰富服务内容并规范线上服务的理念，紧跟全球旅游信息化、智能化趋势；立足国内行业发展实际，针对网点数量多但发展不均衡、服务质量参差不齐、虚假宣传等问题，规范服务流程、提升服务质量和保障消费者权益；依托国家政策法规，如《旅游法》对旅游经营、合同、安全等方面的规定，确保合法合规；结合行业实践经验与

专家意见，通过实地调研，总结经验与问题，征求专家建议并科学论证优化，保障内容既贴合行业实际又具前瞻性。

### （三）修订标准前后技术内容对比（可选）

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) 更改了设施要求与环境要求，增加了无障碍坡道相关内容；
- b) 增加了员工培训相关要求；
- c) 增加了线上咨询相关要求；
- d) 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；
- e) 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；
- f) 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。

### （五）标准框架

**1.前言：**说明了文件的起草依据，点明该文件代替旧版标准，阐述与旧版相比主要技术内容的变更之处，还介绍了提出、归口单位，起草单位及标准各版本发布情况。

**2.范围：**规定标准所涉旅行社服务网点的各类要求，明确适用场景为这类网点的设置、管理与服务。

**3.规范性引用文件：**确定遵循的相关标准文件，如 GB/T 16766，保障术语规范统一。

**4.术语和定义：**界定“旅行社服务网点”等关键概念，为后续阐述打基础。

**5.总体要求：**针对服务网点设立、名称规范，以及经营业务范围给出基础性准则。

**6.设施设备与环境要求：**

a. 设施要求：关注网点整体布局、外观，还有内部各功能区规划，保障空间合理、美观。

b. 设备要求：列举开展业务必备办公设备，及服务游客、展示旅游信息所需设施。

c. 环境要求：聚焦办公环境的采光、整洁、消杀防护，以及信息公示。

**7.人员要求：**

a. 仪容仪表：约束员工着装、工号牌佩戴，还有发型、妆容、卫生状况。

b. 服务态度：要求员工精神饱满、热情主动、尊重隐私、保证效率。

c. 服务技能：涉及产品熟悉度、沟通能力、业务操作、档案售后，提及培训制度。

## 8. 安全管理：

a. 安全制度和培训：建立安全制度、应急预案，配套员工培训制度。

b. 安全设施：规定消防设施设置，建议配备监控、联网报警设施。

c. 投诉处理：制定投诉处理制度，区分不同投诉的处理方式，注重总结改进。

## 9. 服务要求：

a. 电话及线上咨询服务：规范服务人员礼仪、接听流程、信息记录与隐私保护，还有线上回复要点。

b. 进店接待服务：设置接待岗位与流程，要求员工了解需求、提供方案、处理特殊情况，含定制服务流程。

c. 签订合同：明确合同签订前资料提供、条款解释、签字确认等事项，细化出境游签证资料处理。



- d. 收费服务：规定收款形式、金额确认与发票开具规范。
- e. 结束道别：指引员工在顾客离店时的提示、资料提供、礼貌告别操作。
- f. 旅游合同变更与中止：区分旅行社、顾客原因导致的变更退团情况，说明相应处理流程。
- g. 出团通知与行前说明会：规范通知发送、确认，及行前说明会通知配合事项。
- h. 退款与归还证照原件：确定行程结束后相关退款、证照归还的执行细则。
- i. 顾客回访：明确回访时间、方式与意见反馈方向。

#### **10.服务保障:**

- a. 文件处理：要求整理录入咨询记录、复核交接报名材料、及时归档合同。
- b. 手续交接：强调各类资料交接时的清晰、规范。

### **四、与国际同类标准技术内容的对比情况**

#### **1. 设施与环境要求对比**

国际标准注重细节与通用性：部分国际标准在服务网点设施配置上更强调通用性与细节。例如，对于无障碍设施，国际

标准可能对无障碍坡道的坡度、扶手高度等有精确量化要求，以确保全球不同地区游客的使用便利；在环保方面，可能要求服务网点采用节能设备、环保装修材料等。

国标兼顾国情与实用：《旅行社服务网点服务要求》规定服务网点应设施齐备、布局合理、标牌醒目，入口处宜设置无障碍坡道等。这些要求结合了我国旅游市场规模大、地域差异大的特点，更侧重于满足国内游客的基本需求和保障服务的实用性。

## 2. 人员要求对比

国际标准侧重多元文化与语言能力。国际旅行社网点因接待全球游客，其人员要求更注重多语言能力和跨文化沟通技巧。员工需熟练掌握多种外语，深入了解不同国家文化习俗，以提供个性化服务。

国标强调基础素养与业务能力。国标对旅行社服务网点人员的仪容仪表、服务态度和服务技能提出要求。如要求统一着装、熟知产品内容等，重点在于确保为国内及入境游客提供规范、专业的基础服务。

## 3. 安全管理对比

国际标准重视风险评估与预防。国际标准在安全管理上更强调风险评估，要求旅行社网点定期对各类潜在风险进行全面评估，并制定针对性的预防措施，涵盖自然风险、社会安全风险等多个方面。

国标聚焦制度建设与应急处理。《旅行社服务网点服务要求》建立完善的安全管理制度，包括现金管理、证件保管等制度，以及相应的应急预案和员工安全培训制度，更侧重于事故发生后的应对处理。

#### 4. 服务要求对比

国际标准追求极致个性化。国际标准下的旅行社服务更追求个性化，例如根据游客的兴趣爱好、特殊需求，提供高度定制化的旅游产品和服务，从行程安排到餐饮住宿都力求满足游客独特需求。

国标注重服务的全面性与规范性。国标涵盖电话及线上咨询、进店接待、签订合同等一系列服务环节，对每个环节都有详细规范，旨在为游客提供全面、规范的服务流程，保障游客的基本权益。

#### 5. 投诉处理对比

国际标准具备成熟完善的体系。国际上部分成熟的旅行社投诉处理标准，拥有标准化的投诉处理流程和全球统一的服务质量监控指标，便于跨国投诉的处理和服务质量的统一评估。

国标不断完善提升服务质量。《旅行社服务网点服务要求》要求服务网点制定完备的投诉处理制度，对投诉进行分类处理，并通过总结投诉意见来改进服务，体现了我国在投诉处理方面不断完善和提升服务质量的决心。

## 五、与相关国际标准的关系

和国际标准化组织（ISO）发布的如《旅游及相关服务 — 旅游信息咨询服务的 — 要求与建议》（ISO 14785:2024）等标准等涉及旅行社业务的国际标准有对应和协调关系。

## 六、标准预期的效果

### 1. 规范服务流程与提升服务质量

- a. 流程标准化：使旅行社服务网点在咨询、预订、签约、出行前准备、行程中服务以及售后服务等各个环节都有明确、规范的操作流程和标准，减少服务的随意性和不确定性，提高服务的一致性和稳定性。如要求服务网点工作人员在

接到游客咨询时，需在规定时间内给予准确、详细的答复，规范预订流程，确保游客的预订信息准确无误等<sup>13</sup>。

- b. 提升专业水平：促使服务网点的工作人员不断提升自身的专业知识和技能，包括旅游产品知识、目的地信息、客户服务技巧等，从而能够为游客提供更专业、更准确的建议和服务，解答游客的疑问并满足其需求。
- c. 增强游客体验：游客在与服务网点接触的过程中，能够感受到规范、高效、贴心的服务，从最初的咨询到旅行结束后的反馈处理，每一个环节都能得到妥善的安排和关怀，从而提高游客的满意度和忠诚度，增加游客的重复购买率和推荐率。

## 2.保障游客权益

- a. 信息透明化：服务网点需要向游客提供真实、准确、完整的旅游产品信息，包括行程安排、费用明细、住宿餐饮标准、交通方式等，使游客在报名参团前对旅游产品有全面的了解，避免因信息不对称而产生误解或纠纷。如要求服务网点在宣传资料和合同中明确标注各项服务的标准和细节，不得进行虚假宣传或误导性销售。

- b. 合同规范化：严格规范旅游合同的签订流程和内容，明确旅行社和游客双方的权利和义务，包括行程变更、违约责任、纠纷处理等条款，为游客提供法律保障，确保游客的合法权益在合同中得到充分体现和保护。如规定服务网点必须使用国家旅游局制定的标准合同范本，并详细填写各项条款，不得擅自修改或删减合同内容<sup>2</sup>。
- c. 安全有保障：服务网点要对所销售的旅游产品进行严格筛选和风险评估，确保旅游行程中的交通、住宿、餐饮、景区等各环节的安全可靠，同时向游客提供必要的安全提示和应急处理措施，降低旅游风险，保障游客的人身和财产安全。如要求服务网点在推荐旅游产品时，对涉及高风险的旅游项目必须明确告知游客，并提供相应的安全保障措施和建议。

### 3.促进市场健康发展

- a. 规范市场秩序：为旅行社服务网点的经营行为设定了统一的标准和规范，使得市场上的各个服务网点在服务质量、操作流程、产品宣传等方面都有章可循，减少了不正当竞争行为和违规经营现象，营造了公平、有序的市场环境，促进整个旅行社行业的健康发展。

- b. 提升行业形象：通过提高服务网点的服务质量和游客满意度，有助于提升整个旅行社行业的形象和声誉，增强消费者对旅行社行业的信任和认可，吸引更多的人选择旅行社进行旅游消费，推动旅游市场的繁荣发展。
- c. 推动行业创新与升级：标准的实施促使旅行社服务网点不断优化服务流程、提升服务质量，同时也鼓励网点在产品创新、服务模式创新等方面进行积极探索和尝试，以满足游客日益多样化和个性化的需求，推动整个旅行社行业的创新与升级。如鼓励服务网点结合当地特色和游客需求，开发个性化的旅游产品和主题旅游线路等。

## 七、可持续发展目标匹配情况

### 1. 促进社会包容

标准着重强调为特殊人群提供贴心服务。旅行社服务网点需配备无障碍设施，如轮椅通道、无障碍卫生间等，方便残障人士进出。

### 2. 提升经济活力

带动中小网点合规发展。大型旅行社往往在资源和品牌上占据优势，而众多中小旅行社网点在发展中面临诸多挑战。

《旅行社服务网点服务要求》为所有网点提供了统一的规范和标准，帮助中小网点明确运营方向，规范经营行为。通过标准化的服务流程和质量控制，中小网点能够提升服务质量，增强市场竞争力，吸引更多客源，从而实现合规、健康发展，激发整个旅行社行业的经济活力，促进旅游市场的多元化繁荣。

### 3. 规范就业发展

建立完善的员工培训制度是《旅行社服务网点服务要求》的重要内容。要求旅行社定期组织员工参加专业技能培训，涵盖旅游知识、服务技巧、应急处理等方面，提升员工的业务能力。同时，开展职业道德和职业素养培训，培养员工的敬业精神和责任感。通过系统的培训，不仅提高了员工的工作效率和服务质量，也为员工提供了良好的职业发展路径，规范了旅行社行业的就业环境，吸引更多优秀人才投身旅游行业，为行业的持续发展提供坚实的人力支持。