



# 中华人民共和国国家标准

GB/T 31386—XXXX

代替 GB/T 31386-2015

## 旅行社出境旅游服务规范

Specification for outbound tour service by travel agency

(点击此处添加与国际标准一致性程度的标识)

(征求意见稿)

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。

# 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 包价旅游总体要求.....	2
5 包价旅游产品设计与宣传.....	3
6 包价旅游服务运营.....	4
7 委托代订服务.....	9
8 质量监督与评价.....	10
9 优化与改进.....	11
10 证实方法.....	11
参 考 文 献.....	12

## 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 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”（见第4章）；
- b) 将“出境旅游产品”更改为“包价旅游产品设计与宣传”（见第5章，2015年版第4章）；
- c) 删除了“产品要求”（见2015年版4.1）；
- d) 更改了“设计要求”的内容（见5.1，2015年版4.2）；
- e) 增加了“资源筛选”（见5.2）；
- f) 增加了“制作宣传”（见5.3）；
- g) 将“服务提供通用要求”更改为“包价旅游服务运营”（见第6章，2015年版第5章）；
- h) 删除了“总要求”（见2015年版5.1）；
- i) 将“营销服务”更改为“销售与渠道”（见6.1，2015年版5.2）；
- j) 将“同业合作”更改为“同业合作渠道”（见6.1.3，2015年版6.2）；
- k) 将“团队计调运作”更改为“计调服务”（见6.2，2015年版5.3）；
- l) 将“领队接待服务”更改为“领队服务”（见6.3，2015年版5.4）；
- m) 增加了“旅游安全保障”（见6.4）；
- n) 增加了“反馈与售后”（见6.5）；
- o) 删除了“服务提供特别要求”（见2015年版第6章）；
- p) 增加了“委托代订服务”（见第7章）；
- q) 将“服务质量的监督与改进”更改为“质量监督与评价”（见第8章，2015年版第7章）；
- r) 更改了“总要求”的内容（见8.1，2015年版7.1）；
- s) 将“服务质量的监督”更改为“质量监督”（见8.2，2015年版7.2）；
- t) 将“服务质量的改进”更改为“质量评价”（见8.4，2015年版7.3）；
- u) 更改了“投诉处理”的内容（见8.3，2015年版7.4）；
- v) 增加了“优化与改进”（见第9章）；
- w) 增加了“证实方法”（见第10章）。

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归口。

本文件起草单位：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）有限公司

本文件主要起草人：

本文件所代替文件的历次版本发布情况为：

——2015年首次发布为GB/T 31386—2015；

——本次为第一次修订。

# 旅行社出境旅游服务规范

## 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，优化与改进的要求以及证实方法。

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 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 旅游客车设施与服务规范
- GB/T 31385—2015 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—2013 旅行社安全规范
- LB/T 030—2014 旅行社产品第三方网络交易平台经营和服务要求
- LB/T 040—2015 旅行社行前说明服务规范
- 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

## 3 术语和定义

GB16766—2017界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

**旅行社** travel agency

依法取得出境旅游业务经营资格的旅行社。

### 3.2

**出境旅游** outbound tourism

旅游者前往中国公布的旅游目的国家/地区的旅行游览活动。

### 3.3

**组团社** outbound travel agency

招徕、组织、接待旅游者出境旅游，与旅游者签订包价旅游合同，为旅游者提供相关服务的旅行社（3.1）。

### 3.4

**地接社** local travel agency

接受组团社委托，在旅游目的地实施旅游接待计划的具有相应接待资质的旅游机构。

### 3.5

**包价旅游产品** package tour product

旅行社研发设计或旅行社根据旅游者需求定制的，按照预先设定的行程，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出境旅游产品。

[来源：GB/T 31385-2015, 3.11, 有修改]

### 3.6

**委托代订服务** commissioned the booking service

旅行社根据旅游者需求提供出境飞机票（或火车票）、酒店、签证（签注）等单项委托代订服务。

### 3.7

**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。

[来源：GB/T 32942—2016, 3.8]

### 3.8

**同业合作** travel agencies' community cooperation

组团社之间互为代理对方的出境旅游产品，或者组团社委托旅游零售商代理销售其出境旅游产品并代为招徕出境旅游者的业务合作活动。

### 3.9

**旅游零售商** retail travel agency

作为代为招徕主体，只销售组团社的包价旅游产品和各类单项委托服务的旅游企业。

[来源：GB/T 16766-2017, 4.1.3, 有修改]

### 3.10

**不可抗力** force majeure

是不能预见、不能避免且不能克服的客观情况。

### 3.11

**突发事件** emergency

是突然发生，造成或者可能造成严重社会危害，需要采取应急处置措施予以应对的自然灾害、事故灾难、公共卫生事件和社会安全事件。

## 4 包价旅游总体要求

### 4.1 规范经营

4.1.1 旅行社提供的包价旅游产品及相应服务应符合我国及目的地所在国家（或地区）的规定、宗教习惯，合乎公序良俗。

4.1.2 旅行社提供的包价旅游产品说明书和旅游行程单内容编辑、图文、视频资料及来源应真实可靠，不应侵犯他人知识产权。

4.1.3 旅行社应选择具有合法经营资质、信誉良好且具备相应接待能力的履行辅助人，确保服务质量。

### 4.2 客观真实

4.2.1 旅行社包价旅游产品说明书及旅游行程单应客观全面地说明包价旅游产品的内容，真实表述行程中涉及的交通、住宿、餐饮、游览、娱乐、购物等具体标准和安排。

4.2.2 旅行社包价旅游产品应合理定价，费用说明应清晰。

### 4.3 信息完备

4.3.1 旅行社应对旅游者参加旅游活动的注意事项做出全面、详实的披露。

4.3.2 包价旅游产品说明书或旅游行程单应包含旅游目的地所在国家（或地区）与本次旅游活动相关法律法规、社会治安、风俗人情、环境保护等内容，引导旅游者自觉遵守法律法规，文明旅游。

4.3.3 包价旅游产品说明书或旅游行程单应包含必要的旅游安全提示及说明，并就具体旅游/活动项目的潜在风险进行充分告知。

### 4.4 安全保障

4.4.1 包价旅游产品所涉旅游/活动项目和服务应符合目的地所在国家（或地区）的安全标准和法规，保障旅游者人身和财产安全。

4.4.2 旅行社应建立健全安全保障机制，明确安全保障责任，落实安全保障措施，确保旅游者人身和财产安全。

4.4.3 旅行社应建立健全突发事件处理机制，制定突发事件应急预案，并定期开展应急演练，包括但不限于交通、安全设施及应急措施、旅游安全卡的使用，确保旅游者在突发事件中的安全。

4.4.4 在旅游者遇到紧急情况时，旅行社应立即采取适当措施进行救助，并协助处理后续事宜。

## 5 包价旅游产品设计与宣传

### 5.1 设计原则

组团社设计包价旅游产品时应遵循以下原则：

- 需求匹配：充分考虑旅游者多样化需求、突出产品主题与特色；
- 资源优化：结合目的地特色，合理规划旅游资源使用，适时创新产品；
- 行程流畅：确保旅游目的地及观光区域的可进入性，各旅游要素间衔接顺畅；
- 人数控制：科学设定团队人数，保障旅游者舒适度与旅游体验完整性；
- 服务透明：明确披露服务内容与等级，合同规范，费用合理透明；
- 安全保障：全面评估旅游资源的安全性，制定履约与应急措施；
- 文明环保：尊重并保护目的地生态环境，倡导文明旅游，促进可持续发展。

### 5.2 资源筛选

5.2.1 组团社应选择在目的地国家（或地区）具有合法经营资质的履行辅助人，筛选条件一般包括：

- 具备稳定的接待能力及优良的信誉和业绩。
- 具备符合当地政府资质要求并能满足团队接待需要的服务人员、设施、设备等。
- 具备团队旅游安全应急处理与公共卫生防控措施。

5.2.2 组团社对地接社的筛选和管理，除符合 5.2.1 的要求外，还应：

- 与地接社订立书面合同，明确委托其承担团队接待工作，载明履约过程中双方的权利、义务及责任、适用法律等信息。
- 考察所选择的地接社的人员培养和继续教育措施，确保地接社能提高服务人员的履约意识和技能，持续提升服务质量。

——对同类地接社开展对比，在同等条件下，优先选用我国旅游主管部门公布的目的地所在国家（或地区）旅游部门指定或推荐的地接社。

5.2.3 组团社应对旅游资源进行实地考察，对线路安排各项旅游内容进行实地检验，评估安全性。

5.2.4 组团社应定期对履行辅助人进行质量及安全评审，评审间隔不应超过1年，相关记录应予保存。

### 5.3 制作宣传

#### 5.3.1 产品制作

5.3.1.1 组团社出境包价旅游产品应符合 GB/T 32942 的相关要求。

5.3.1.2 组团社应按照相关法律法规提供规范的包价旅游合同，内容清晰、完整、准确，并将产品说明书作为附件。互联网上的包价旅游说明书同样适用。

5.3.1.3 产品设计应充分考虑特殊人群（如老年人、儿童、残障人士）需求，提供无障碍设施说明及配套服务。

5.3.1.4 组团社在发布产品时应制作产品说明书并符合 LB/T 072-2019 的要求，详细说明包括但不限于以下内容：

- 产品名称；
- 产品特色；
- 旅游行程单；
- 旅游费用；
- 签证（签注）信息；
- 团队组织形式；
- 服务人员信息；
- 针对存在一定风险的旅游项目的安全提示；
- 出境旅游注意事项；
- 目的地旅游信息。

5.3.1.5 产品中涉及高风险旅游项目（如潜水、滑雪）应明确专业教练资质，组团社可与旅游者约定购买专项保险。

#### 5.3.2 产品宣传

5.3.2.1 组团社产品宣传内容应客观、真实，宣传资料及方式应合法合规。

5.3.2.2 组团社宜根据包价旅游产品及旅游者特点，构建产品宣传矩阵。

5.3.2.3 组团社宜合理运用技术手段提升消费场景宣传，展示产品内容及旅游体验，引导旅游者建立合理预期。

5.3.2.4 组团社应在产品中宣传和倡导文明旅游。

## 6 包价旅游服务运营

### 6.1 销售与渠道

#### 6.1.1 线下销售渠道

6.1.1.1 旅行社通过服务网点为旅游者提供出境旅游产品服务的，应符合 GB/T 31385-2015 第6章、GB/T 32943 的要求。

6.1.1.2 旅行社线下服务网点销售人员的服务，包括但不限于：

- a) 根据旅游者需求，为其推荐或定制适配度高的出境旅游线路产品；
- b) 清晰告知旅游者产品内容及服务标准、参团注意事项、签证（签注）须知及安全风险提示等；
- c) 向旅游者说明所报产品费用构成及价格限制条件等；
- d) 评估和传递旅游者参团要求，确保所接纳的要求均在组团社服务提供能力范围之内；
- e) 与旅游者签订出境旅游合同及相关协议，并提供旅游线路产品说明书作为旅游合同的附件；
- f) 计价收费手续完备，账款清楚开具发票；
- g) 提醒旅游者购买旅游意外保险；
- h) 指引旅游者填写有关报名及签证（签注）代办表格，并提供资料资料；
- i) 接收并初审旅游者提交的旅游证件及相关签证（签注）资料，列明资料清单并与旅游者签字确认；
- j) 整理并妥善保管旅游者在报名时提交的各种资料物品，交接手续清楚。

### 6.1.2 线上销售渠道

6.1.2.1 旅行社通过互联网为旅游者提供在线交易的，应符合 LB/T 030, LB/T 069-2017 的要求。

6.1.2.2 旅行社应确保线上平台的旅游产品符合第 5 章包价旅游产品设计与宣传的要求。

6.1.2.3 旅行社应采用安全可靠的技术手段，保障旅游者个人信息和支付交易的安全。

6.1.2.4 在线客服人员的服务，包括但不限于：

- a) 快速响应旅游者的人工服务请求，使用文明礼貌用语，表达清晰准确；
- b) 快速匹配或推荐适配度高的产品，主动介绍产品特点；
- c) 明确告知产品费用，并提醒价格以支付时为准；
- d) 协助或指引旅游者完成预订、签约、支付等环节；
- e) 提供保障旅游者信息安全的资料交接渠道，宜使用旅行社公开的办公地址、企业邮箱、企业微信等。

### 6.1.3 同业合作渠道

6.1.3.1 组团社之间或者组团社与其旅游零售商之间，可依法建立批发与零售代理关系。

6.1.3.2 组团社应：

- 向负责收客的零售商提供符合本文件第 5 章要求的旅游产品；
- 向负责收客的旅行社招徕的旅游者提供符合本文件要求的旅游服务。

6.1.3.3 旅游零售商提供营销服务时，应：

- 向旅游者提供符合 6.1.1 及 6.1.2 的要求；
- 向旅游者提供组团社指定的旅游合同和产品说明书，披露组团社及旅游零售商信息；
- 非经组团社确认，不向旅游者作超出旅游合同或产品说明书范围的承诺。

6.1.3.4 沟通与合作

- 组团社与旅游零售商应互建对方的信誉档案；
- 组团社、旅游零售商与旅游者应保持有效的沟通，相关信息或资料应得到及时传递，旅游者及相关资料的交接应保留记录；
- 旅游团队因组团社原因不能按约成行，需将旅游者转到另外的组团社出团的，原签约的组团社应事先征得旅游者书面同意，协助旅游者与承担出团任务的组团社重新签订相应旅游合同；
- 旅游者投诉时，属旅游零售商自身责任所致的，由旅游零售商作出处理；属组团社责任所致的，由旅游零售商会同组团社作出处理；
- 组团社应与同业合作方依法依规书面约定双方宣传的义务与责任划分。

## 6.2 计调服务

### 6.2.1 旅游签证（签注）

6.2.1.1 组团社为旅游者代办团队旅游签证（签注）时，应遵守我国相关政策、旅游目的地所在国的签证政策及与旅游者的相关约定。

6.2.1.2 组团社提供的代办旅游签证（签注）服务，一般包括：

- 合理安排申请规划，提前准备申请文件，适时更新对旅游者的签证指引；
- 初审资料，对旅游者提交的不符合申请要求的资料应及时通知其更换/更正；
- 关注签证（签注）进度，如有面试、面销、资料补充等要求的，应妥善组织旅游者完成；
- 确保旅游者所提交资料在移交过程中的物品和信息安全，交接记录应予保存；
- 核对签证（签注）批复的内容，确保与旅游者有效证件信息一致且符合旅游行程要求。

6.2.1.3 旅游者应对自行办理的签证（签注）有效性负责，组团社可提醒或协助检查。

6.2.1.4 出现旅游者签证（签注）拒签时，组团社应：

- a) 收到拒签结果后24小时内通知旅游者，并提供拒签信或相关证明文件（如有）；
- b) 充分理解并安抚旅游者情绪；
- c) 根据实际情况，为旅游者提供适宜的解决方案，包括但不限于：
  - 协助重新申请签证；
  - 协助更改行程；
  - 按合同约定办理退团。

同时，应与旅游者协商额外费用的承担方案，明确各方责任；

- d) 协助旅游者处理因拒签产生的后续事宜（如机票改签、酒店退订等），尽力减少旅游者损失；
- e) 记录拒签情况，分析原因，总结经验，持续改进服务质量。

6.2.1.5 出现延迟出签等其他导致旅游者无法按原计划出发的情形时，参照 6.2.1.4 条款处理。

### 6.2.2 落实团队计划

6.2.2.1 组团社根据旅游合同及产品说明书，与地接社及相关履行辅助人确认团队及人员信息，落实各旅游要素的接待及安全情况，并取得书面的团队接待计划。

6.2.2.2 确认过程应以书面形式开展，确认内容包括但不限于：

- 交通票据；
- 接待行程（交通、住宿、餐饮、游览、购物、活动等安排）；
- 旅游要素的接待信息（酒店名称、地址、入住时间、房型及数量，旅游包车车牌、车型等）；
- 接待人员及联系方式（地陪、工作人员姓名及联系方式）；
- 涉危活动/项目的旅游安全提示（如高原、涉水等）；
- 突发事件应急预案、联系人及联系方式。

6.2.2.3 组团社应核实所需旅游资源的数量满足团队需求，接待时间不冲突，行程安排不遗漏。

6.2.2.4 组团社宜准备应急方案，防止因不可预见情况导致资源不可用，确保团队行程安全顺利进行。

### 6.2.3 完善旅游行程单

组团社应根据产品说明书及团队计划落实情况，完善旅游行程单，并对产品说明书中的不确定要素予以补充说明，包括但不限于：

- a) 出发集合的时间、地点；
- b) 交通工具的营运信息（如机/车/船航班、航次号）；
- c) 酒店名称、地址及联系方式；

- d) 领队、导游信息及联系方式；
- e) 紧急情况联络方式(包括我驻外使领馆的应急联络方式)；
- f) 目的地特别注意事项。

#### 6.2.4 交接团队资料

6.2.4.1 组团社计调人员宜在团队出发前3天或以上，将团队资料以系统、邮件等书面形式交接给领队并予以确认，移交资料包括但不限于：

- 旅游合同及产品说明书、旅游行程单；
- 地接社及相关履行辅助人的接待确认资料；
- 旅游者名单(含旅游者联系方式、住宿安排等)；
- 旅游证件(如有)；
- 团队签证(签注)或相关申请文书、凭证(如需)；
- 交通票据；
- 出入境需查验的表单；
- 旅游意外险相关信息(如有)；
- 组团社和地接社紧急联系人，驻外使领馆联系方式等；
- 团队其他注意事项。

6.2.4.2 领队应按照LB/T 084—2022中5.3的要求及以下要求完成出团资料查验和确认：

- 确认旅游行程安排及接待标准与旅游合同一致；
- 确认旅游者签证(签注)、交通票据、酒店预定等信息与有效证件一致；
- 交接资料应包含组团社及地接社紧急联系方式。

#### 6.2.5 行前说明服务

6.2.5.1 组团社应按照LB/T 040—2015要求向旅游者提供行前说明服务，讲解内容包括但不限于：

- 集中出发信息：集合出发的时间地点、团队标识、交通工具运营编号等；
- 重要联络方式：组团社及领队、地接社及其工作人员、我国驻外使、领馆应急等联络方式；
- 有关注意事项：目的地基本情况、出入境海关要求、外汇兑换事项与手续、小费支付惯例等；
- 旅游行程单内容：行程线路安排、针对性地提示存在一定风险的旅游项目；
- 行程中的安全注意事项、文明旅游提示等；
- 由于不可抗力/不可控制因素导致组团社不能(完全)履行约定的情况。

6.2.5.2 组团社向旅游者提供出团资料，包括但不限于：

- 旅游行程单：列明本次旅游目的地，确定的行程安排，交通、酒店等接待资源信息，组团社、地接社等接待机构联系人及联系方式，领队及相关服务人员联系方式；
- 出行指南：介绍出入境相关政策、海关政策、外汇兑换政策、小费支付惯例及标准等信息；
- 目的地信息：目的地所在国家(或地区)的历史、地理、时差、气候、文化、生活等基本情况、相关法律法规知识和有关重要规定、宗教习惯、风俗民情等；
- 安全与文明旅游：旅游目的地及行程中涉危项目的安全提示，我国驻外使领馆的紧急联络方式、安全避险措施，旅游者旅游安全信息卡，文明旅游提醒等；
- 旅游者提交的用于办理签证的资料原件(如有)。

#### 6.2.6 团队信息填报

组团社应根据主管部门对旅游团队的管理要求，及时填报出境旅游团队相关信息。

### 6.2.7 国内段接送旅游汽车

国内段的接送汽车安排应符合 GB/T 26359 的要求。

## 6.3 领队服务

### 6.3.1 素质要求

领队除应具备相应的从业资格及GB/T 15071—2023要求外，还应具备以下能力：

- 英语或目的地所在国家（或地区）语言流利的表达能力；
- 丰富的导游工作经验和实操能力；
- 良好的组织和协调能力；
- 突发情况的应急处理能力。

### 6.3.2 领队职责

领队应履行以下职责：

- 恪守职业道德、遵守外事纪律，自觉维护国家利益和民族尊严；
- 向旅游者讲解旅游目的地的基本情况，我国驻外使领馆联系方式等基本信息；
- 尊重旅游者的人格尊严、宗教信仰、民族风格和生活习惯；
- 提醒旅游者抵制任何有损国家利益和民族尊严的言行；
- 与地接社共同实施旅游行程计划，为旅游者提供符合旅游合同约定的接待服务；
- 对旅行途中对可能危及旅游者人身、财产安全的因素，作出真实说明和明确警示或劝阻；
- 代表组团社监督地接社及其他履行辅助人的服务质量，维护旅游者及组团社的合法权益；
- 关心旅游者，对团中的老年人、儿童等特殊旅游者在必要时提供必要的照顾；
- 协助处理旅游行程中的突发事件、纠纷及其他问题；
- 引导旅游者遵守当地的法律法规，尊重当地风俗习惯，倡导文明旅游；
- 向旅行社真实反馈旅游资源的接待情况，协助新产品设计开发。

### 6.3.3 服务内容

6.3.3.1 领队应做好出团准备，为旅游者提供涵盖全程的行前服务、在途服务及返程服务。

6.3.3.2 领队向旅游者提供行前服务，应符合 LB/T084-2022 中 5.4 的规定及以下要求：

- 组织或参加行前说明会，详细讲解本次旅行行程及相关注意事项；
- 建立与旅游者的联系并确保联系方式畅通，及时应答旅游者与本次行程相关的咨询；
- 出发前做好行前提示，并收到全体旅游者确认回复；
- 提醒旅游者携带有效旅游证件出发，并确保出境后的联系方式有效。

6.3.3.3 领队向旅游者提供在途及返程服务，应符合 LB/T084-2022 中 5.5 的规定及以下要求：

- 出发集中时向旅游者派发游客安全信息卡，提醒旅游者自行填写个人信息并妥善保管；
- 关注旅游者的精神状态、身体状况，必要时为旅游者提供就医提醒及协助；
- 关注旅行体验，协助当地工作人员为旅游者提供内容健康、丰富的讲解服务；
- 全程做好旅游安全提醒和重大安全警示工作；
- 针对存在一定风险的旅游项目，协助工作人员详细注意事项，提示旅游者充分了解参与要求，确保当时身体情况适宜参加活动并听从工作人员安排；
- 出现突发事件时，对旅游者提供及时的协助，缓解旅游者的焦虑情绪；
- 对旅行社已接纳的旅游者在餐饮、乘车、语言等方面的特殊要求应配合提供相应服务；
- 及时向地接社或当地工作人员反馈旅游者的合理意见及建议，加强现场服务补救及改进效果；

- 使用规范的协议文书模版，在出现行程变更等突发情况情况时与旅游者做好签字确认；
- 旅游团队无当地工作人员服务时，领对应独立提供以上在途服务、返程服务。

#### 6.4 旅游安全保障服务

6.4.1 领队应对旅行途中对可能危及旅游者人身、财产安全的因素，向旅游者作出真实的说明和明确的警示或劝阻，采取防止危害发生的必要措施。

6.4.2 旅游团队遇到不可抗力或意外事件导致行程变更或取消的，或旅游者在旅游过程中遇到特殊困难或出现突发情况的，旅行社可建立应急处置工作组，及时处理上报，关注事件进展、做好善后工作，保障旅游者安全。

6.4.3 旅行社处理措施包括但不限于：

- 指导领队、协同地接社等履行辅助人，立即采取措施减轻事件对旅游者人身、财产安全的不利影响及损失，尽可能减少次生灾害的发生，包括组织旅游者撤离、救治伤员等；
- 向相关机构求助，必要时报警、拨打急救电话等；
- 根据相关要求及时报告主管部门和当地使领馆或驻外机构告，保持信息畅通；
- 稳定旅游者的情绪，保护事件现场，避免事件事态的扩大；
- 积极配合当地政府和相关部门的救援工作，提供必要的协助和支持；
- 向旅行社责任保险、旅游意外险进行报案；
- 旅游者需在当地就医时，应告知其当地医疗相关情况，尽力协调相关医疗资源；
- 根据旅游者医疗或返程需求，协助办理签证变更、陪同人员安排、回程交通变更等手续；
- 联系旅游者直系亲属告知突发事件具体情况和旅游者状况，必要时，协助家属前往现场；
- 协助旅游者收集和保留好突发事件报警回执、医疗诊断等相关凭证，作为保险理赔材料；
- 突发事件结束后，及时进行善后处理，包括安抚旅游者、协助处理保险理赔等事宜，确保旅游者的合法权益得到保障；
- 对突发事件的应急处理进行总结，分析存在的问题和不足，及时改进应急预案和安全管理措施，提升旅行社的应急处理能力。

6.4.4 领队应根据 GB/T 15971-2023 第 7 章，LB/T 084—2022 附录 A 相关要求，处理团中突发情况，同时保持与组团社、地接社等履行辅助人的沟通，准确上报相关信息，落实应对措施。

#### 6.5 反馈与售后

6.5.1 旅行社应及时总结旅游行程、接待标准落实情况，定期收集领队反馈。

6.5.2 旅行社应及时收集旅游者的体验反馈、意见及建议等，维护客户关系。

6.5.3 旅游者在回国后需要旅行社协助的、与当次旅游相关的事项，旅行社宜予以协助。

### 7 委托代订服务

#### 7.1 需求响应

旅行社应及时响应旅游者的出境委托代订需求，内容包括但不限于：

- 接收旅游者代订需求，告知旅游者委托代订服务的内容及范围；
- 评估代订项目的合法性、安全性、可操作性；
- 签订委托代订合同，内容包括但不限于代订（办）服务的内容、时间，等级标准，收费标准，相关说明及注意事项，违约责任等；
- 需等待确认的项目，应在签订委托代订合同时向旅游者明示，并在约定时间内进行最终确认。

## 7.2 资源确认

旅行社应当根据委托代订合同约定的项目和标准，做好资源确认和质量控制：

- 按照合同约定内容和标准进行资源的筛选；
- 核查所选资源的合法性和可靠性，避免选择有不良记录的资源供方；
- 确保所选择的资源具有良好的信誉和服务质量，符合旅游者的预期和预算要求；
- 代送签证（签注）时，应参照 6.2.1 的要求提供相应服务；
- 旅行社可为委托代订的旅游者筛选并推荐合适的资源，包括但不限于交通、住宿、景点等；
- 建立资源供方的动态管理。

## 7.3 代订服务交付

7.3.1 旅行社应确保所有预订信息的准确性，并以书面形式交付给旅游者，做好交付记录：

- 代订交通：提供交通工具营运编号、乘坐时间、乘坐地点、舱位（座位号）等；
- 代订酒店：提供酒店的名称、地址、联系方式、预订编号等；
- 代办签证（签注）：核对无误的证件原件或电子签；
- 代订景区（点）、游乐项目：门票或确认单（号）。

7.3.2 旅行社宜为委托代订的旅游者提供增值服务，包括但不限于：

- 出境旅游的出行指南；
- 目的地基本信息；
- 游玩项目推荐；
- 旅游安全提示及文明旅游提醒；
- 委托代订的旅游者在境外产生特殊需求或遇到紧急情况时，旅行社可提供必要的协助。

## 8 质量监督与评价

### 8.1 总要求

8.1.1 旅行社宜按照 GB/T 31385-2015 要求，建立符合 GB/T 19001 的出境旅游服务质量管理体系。

8.1.2 旅行社应建立健全出境旅游服务质量监督机制，依据本文件对出境旅游服务质量进行监督。

### 8.2 质量监督

8.2.1 旅行社应保持通畅的沟通与反馈渠道，向旅游者提供不少于两种意见反馈的渠道。

8.2.2 旅行社可综合运用线上、线下多种方式，收集旅游者、领队、履行辅助人等不同群体对产品或服务的意见与建议。

8.2.3 旅行社可适时开展质量暗访、质量追踪、第三方测评等，获取更客观、真实、多维度的产品和服务质量信息。

8.2.4 旅行社宜适时对上述途径收集的产品和服务质量信息进行统计分析。

8.2.5 旅行社应将分析结果应用于质量改进，并跟踪改进效果。

### 8.3 投诉处理

8.3.1 旅行社应按 LB/T 063-2017 的要求处理投诉。

8.3.2 旅行社应公开旅游投诉渠道，认真受理旅游投诉，并于 48 小时内进行处理。

8.3.3 旅行社应设立专职人员，分级分类处理投诉案件；对于重大投诉宜 24 小时内成立工作专班处理。

8.3.4 旅行社应建立健全投诉档案，保存相应的投诉信息及处理信息。

## 8.4 质量评价

- 8.4.1 旅行社应定期组织设计、计调、销售、质量、领队等不同岗位人员召开专题会议，对质量监测数据进行汇总分析。
- 8.4.2 旅行社应定期开展对地接社、履行辅助人的服务质量评价工作。
- 8.4.3 旅行社宜将质量监测数据运用于对产品或服务的有效性、适用性评价。
- 8.4.4 质量评价结果为产品或服务的优化与改进提供支撑。

## 9 优化与改进

### 9.1 优化改进机制

旅行社应建立产品与服务优化改进或退出机制，当产品或服务的有效性、适用性或质量指标等出现包括但不限于以下重大变化时，应进行优化改进或退出处理：

- 国家相关法律法规、行业管理规定颁布或发生变化时；
- 行业主管部门或其他政府机构发出要求时；
- 目的地所在国家（或地区）局势发生重大变化时；
- 旅游者对产品满意度持续下降时；
- 旅游需求或旅游者消费习惯发生重大变化时；
- 旅行社质量目标达成情况持续下降时；
- 地接社、履行辅助人服务质量或效能持续下降时。

### 9.2 优化改进内容

旅行社对产品或服务优化与改进的内容包括但不限于：

- 包价或委托代订产品的资源选择；
- 包价旅游产品的行程安排；
- 包价旅游服务提供过程；
- 旅游安全保障措施；
- 突发事件应急处理预案；
- 投诉处理的效率；
- 质量监督和评价方式。

## 10 证实方法

10.1 旅行社可每年组织专家按本文件第4章、第5章、第6章、第7章的要求，通过现场考察、问卷调查等方式对旅行社的旅游产品设计及服务效果进行评价。

10.2 旅行社可每年组织第三方机构按本文件第5章、第6章、第7章的要求，通过问卷调查、游客反馈等方式测评旅游者对旅行社出境旅游产品及服务的满意度。

10.3 旅行社应按照本文件第8章、第9章的要求做好出境旅游产品及服务质量的日常监督与改进。

### 参 考 文 献

- [1] 中华人民共和国民法典 2021年1月1日实施
- [2] 中华人民共和国突发事件应对法 2024年11月1日实施