

DB3302

浙江省宁波市地方标准

DB3302/T 1056—2019
代替 DB3302/T 1056—2013

旅行社管理与服务规范

浙江省文旅标技委

2019 - 07 - 24 发布

2019 - 08 - 24 实施

宁波市市场监督管理局

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 管理与服务要求	2
附录 A (资料性附录) 旅游广告范本	11
附录 B (资料性附录) 旅游客运租车计划单	12
附录 C (资料性附录) 旅游者意见反馈单	13
附录 D (资料性附录) 导游工作小结	14
附录 E (资料性附录) 旅游投诉记录单	15

浙江省文旅标技委

前 言

本标准按 GB/T 1.1-2009 给出的规则起草。

本标准由宁波市文化广电旅游局提出。

本标准由宁波市旅游标准化技术委员会归口。

本标准起草单位：浙江大学宁波理工学院、宁波市旅行社协会、宁波市全域旅游发展研究院。

本标准主要起草人：张爱琴、杨雄鹰、李哈曼、董聘怡、周俏华、李华敏、林巧、王元浩。

本标准代替DB3302/T 1056—2013《旅行社管理与服务规范》，与DB3302/T 1056—2013相比，除编辑性修订外，主要技术变化如下：

- 增加了“旅行社”、“旅行社产品”、“旅游合同”、“导游（员）”等术语（见第3章）；
- 修改了“旅游产品研发”（见4.1，2013版的3.1）；
- 修改了“旅游广告发布流程”（见4.3.2，2013版3.3.2）；
- 修改了“旅游合同应包含的信息”（见4.4.2.7、4.4.2.8，2013版的3.4.2.7）；
- 增加了“在线旅游服务”（见4.5）；
- 修改了“计调服务”（见4.6，2013版的3.5）；
- 修改了“导游服务”（见4.7，2013版的3.6）；
- 修改了“旅游广告范本”（见附录A，2013版的附录E）。

旅行社管理与服务规范

1 范围

本标准规定了旅行社管理与服务要求，包括旅游产品设计、旅游产品采购、旅游广告发布、门市接待服务、在线旅游服务、计调服务、导游服务、售后服务等。

本标准适用于旅行社产品的供给和管理。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅所注日期的版本适用于本文件。凡是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 14308 旅游饭店星级的划分与评定

GB/T 15971 导游服务规范

GB/T 17775 旅游区(点)质量等级的划分与评定

GB/T 26356 旅游购物场所服务质量要求

GB/T 26359 旅游客车设施与服务规范

GB/T 26360 旅游电子商务网站建设技术规范

GB/T 26361 旅游餐馆设施与服务等级划分

GB/T 31385 旅行社服务通则

GB/T 31386 旅行社出境旅游服务规范

LB/T 002 旅游汽车服务质量

LB/T 004 旅行社国内旅游服务规范

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 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

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

旅行社

依法取得许可，从事招徕、组织、接待旅游者等活动，为旅游者提供相关旅游服务，开展国内、入境或出境旅游业务的企业法人。

3.2

旅行社产品

旅行社向旅游者销售的以旅游吸引物、旅游设施和策划安排为主要构成的旅游线路或项目，以及附其上的配套服务，包括各种形式的包价旅游线路和单项委托服务等。

3.3

旅游合同

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。

3.4

导游（员）

取得电子导游证，接受旅行社委派，为旅游者提供向导、讲解以及相关服务的人员。

4 管理与服务要求

4.1 旅游产品设计

4.1.1 产品基本要求

- 4.1.1.1 符合国家法律法规、部门规章以及国家、行业标准要求，并符合社会公德。
- 4.1.1.2 具备可操作性。
- 4.1.1.3 具有人身、财产安全保障。
- 4.1.1.4 具备突发事件应急预案。
- 4.1.1.5 能满足目标市场旅游者需求。
- 4.1.1.6 质价相符。

4.1.2 产品研发流程

- 4.1.2.1 产品研发部门应及时收集市场需求信息和旅游产品信息，定期编制旅游产品研发计划。
- 4.1.2.2 产品研发部门制定旅游产品计划后，应及时编制旅游产品研发计划书，对线路行程安排和相关的旅游要素组织进行详细说明，明确供应商信息，并计算成本、费用和收益率等指标，在条件许可的情况下，可安排专人实地考察踩线。
- 4.1.2.3 征求业务部门对产品研发计划书的意见、建议，确定其可操作性，并对方案进行修订。
- 4.1.2.4 产品研发部门形成产品研发的最终方案，并经部门负责人审核后报上级领导审批通过。
- 4.1.2.5 研发产品正式销售以后，开展研发总结，及时对产品进行调整。

4.2 旅游产品采购

4.2.1 采购基本要求

4.2.1.1 旅行社选择的：

- a) 合作供应商应符合 GB/T 31386、LB/T 004 的要求，且无重大责任事故及行政处罚；
- b) 旅游景区应符合 GB/T 17775 对相应等级的要求；
- c) 住宿设施的服务应符合 GB/T 14308 对相应等级的要求；
- d) 餐馆设施和服务应符合 GB/T 26361 要求；
- e) 旅游客车设施与服务应符合 GB/T 26359、LB/T 002 要求；
- f) 旅游购物场所服务质量应符合 GB/T 26356 要求；
- g) 第三方网络交易平台应符合 LB/T 030 要求。

4.2.1.2 同等条件下，旅行社应优先考虑具有相应等级、通过质量体系认证或被当地相关部门认定为优质企业。

4.2.1.3 旅行社应建立同业合作商筛选机制，制定同业合作商筛选和评估标准，对合作旅行社进行考察和综合评定后定期进行筛选，优胜劣汰，吸纳优质合作商，以切实保障旅游产品质量。

4.2.2 产品采购流程

- 4.2.2.1 收集以往与各供应商的合作情况，根据本社当年业务经营计划中的相关内容（如新的旅游产品项目运营、旅游市场拓展计划等）编制采购计划。
- 4.2.2.2 根据采购计划开展相应工作，寻找并联系供应商，包括客运公司、宾馆酒店、娱乐场所、景区等；收集供应商信息并对其进行评估，必要时进行实地考察、询价、洽谈，并对合作条件进行比较，通过与供应商进行谈判评估等，最终确定供应商。有条件的地区可以借助行业协会或区域联盟进行统一采购。
- 4.2.2.3 将选定的供应商的相关资料进行汇总、整理后经采购负责人审核并报上级领导审批通过。
- 4.2.2.4 与供应商签订符合规范的合作协议后，发送旅行社相关业务部门参照执行，并交由财务部门备案、办公室归档。
- 4.2.2.5 各相关业务部门在实际工作中依据协议规定，与供应商开展业务合作。

4.3 旅游广告发布

4.3.1 旅游广告发布要求

- 4.3.1.1 旅游广告内容清晰、明确，产品真实有效，明码标价。
- 4.3.1.2 旅游广告用语规范，不出现虚假、夸大、模糊用语误导旅游者或贬低同行；对未取得相应资质等级的酒店、景区，不应在广告中使用“准×星（A级）”、“相当于×星（A级）”等用语；企业荣誉应注明评定年度。
- 4.3.1.3 旅游广告应载明企业名称、许可证号、业务经营范围、联系电话等，并以明显字样标注在醒目处，服务网点（门市部、办事处等）不得以自身名义发布广告。代理产品时，应标明具有相应资质的委托社。
- 4.3.1.4 广告涉及产品期限的，应注明有效期。
- 4.3.1.5 刊登的旅游产品价格，应标明收费所包含的内容和档次，报价不得低于正常成本价或行业协会规定的最低保护价；不应进行因年龄、职业差别或没有提供旅游合同约定以外的服务而加收服务费用的宣传。
- 4.3.1.6 广告中应告知涉及旅游者重要权益的信息及注意事项，符合要约条件的广告宣传，应视为合同内容。
- 4.3.1.7 通过网站发布的广告宣传，应当在网站主页显著位置标明旅行社业务经营许可证信息，并确保发布的信息真实、准确。发布型网站应含有旅游线路名称、行程内容、报价、参团须知等内容，交易平台型网站能实现网上预订与支付功能。
- 4.3.1.8 旅游广告范本参见附录 A。

4.3.2 旅游广告发布流程

- 4.3.2.1 定期召开业务会议，确定近期产品广告发布计划。
- 4.3.2.2 计调部门根据产品核定合理价格后，拟定产品主题内容提交广告策划人员。
- 4.3.2.3 广告策划人员根据产品主题及发布要求进行设计，形成样稿。
- 4.3.2.4 广告样稿完成后，提交计调部门核实，经修改无误后由旅行社授权的部门负责人签字确认后发布，同时发送计调、销售部门以及各分支机构。
- 4.3.2.5 及时做好旅游广告的存档工作，以便与发布媒体定期结算及日后备查。

4.4 门市接待服务

4.4.1 门市接待要求

- 4.4.1.1 遵守旅游职业道德和岗位规范。
- 4.4.1.2 统一着装、佩戴标识标牌，精神饱满、端庄大方。
- 4.4.1.3 使用普通话和礼貌用语，对客微笑服务、态度热情。
- 4.4.1.4 认真耐心向旅游者介绍旅游线路及回答相关咨询。
- 4.4.1.5 满足旅游者合理需求，推荐适合的旅游线路。
- 4.4.1.6 与旅游者签订的旅游合同或开具的收款凭证应符合相关法律、法规及规章。
- 4.4.1.7 应友好地接待投诉者，建立投诉受理记录。

4.4.2 门市接待流程

- 4.4.2.1 门市服务人员应掌握旅行社现有旅游产品的具体信息，认真耐心地向旅游者提供服务。
- 4.4.2.2 旅游者提出旅游需求后，服务人员应结合旅游者要求、费用预算等情况向旅游者介绍旅行社的旅游产品，推荐适合的旅游线路，协商并达成一致。
- 4.4.2.3 如旅游者有个性化需求的，应将旅游者的初步意向反馈给计调部门，根据旅游者的特点和需求拟订旅游方案。
- 4.4.2.4 双方就旅游方案达成一致意见后，服务人员再次确认客户信息、特殊禁忌，查验旅游者提供的相关证件及资料是否齐全和规范；并提供收取资料的凭证（注明收到的资料、所缺的资料，最迟备齐资料的准确日期等）。
- 4.4.2.5 指导旅游者填写相关资料及客户（健康）信息，双方签订统一编号的旅游合同及其附件（旅游告知书、旅游报名表、安全保障卡及补充协议），提醒旅游者购买旅游意外险，收取团费或预付款，并开具收款凭证。团费应及时记入公账。
- 4.4.2.6 订立包价旅游合同时，旅行社应向旅游者告知下列事项：
 - a) 旅游者不适合参加旅游活动的情形，以及依照中国法律不宜参加的活动等；
 - b) 旅游活动中的安全注意事项；
 - c) 旅行社依法可以减免责任的信息；
 - d) 旅游目的地相关法律、法规和风俗习惯、宗教禁忌。
 注：在包价旅游合同履行中，服务人员也应向旅游者告知以上事项。
- 4.4.2.7 旅游合同中应包括以下信息：
 - a) 旅行社的名称及其经营范围、地址、联系电话和旅行社业务经营许可证编号；
 - b) 旅行社经办人的姓名、联系电话；
 - c) 签约地点和日期；
 - d) 旅游行程的出发地、途经地和目的地；
 - e) 旅游行程中交通、住宿、餐饮服务安排及其标准；
 - f) 旅行社统一安排的游览项目的具体内容及时间；
 - g) 旅游者自由活动的时间和次数；
 - h) 旅游者应当交纳的旅游费用及交纳方式；
 - i) 旅行社安排的购物次数、停留时间及购物场所的名称；
 - j) 需要旅游者另行付费的游览项目及价格；
 - k) 解除或者变更合同的条件和提前通知的期限；
 - l) 违反合同的纠纷解决机制及应当承担的责任；
 - m) 旅游服务监督、投诉电话；
 - n) 双方协商一致的其他内容。
- 4.4.2.8 订立包价旅游合同时，服务人员应向旅游者详细说明 4.4.2.7 中 d) ~m) 所载内容。

4.4.2.9 经双方签字确认，并加盖旅行社合同专用章的旅游合同及其旅游行程单各执一份，告知旅游者相关旅游信息及注意事项。

4.4.2.10 应使用“全国旅游服务监管平台”，在该平台签订或实时上传电子合同。

4.4.2.11 旅游合同、各类单据应及时归口相关业务部门，合同保存期限应不低于两年。

4.5 在线旅游服务

4.5.1 在线旅游服务要求

4.5.1.1 旅行社在线服务载体中应提供真实有效的旅行社信息、旅游产品信息、产品库存数据信息、旅游者对旅游产品的评价信息。

4.5.1.2 旅行社在线服务公示的信息要素，信息真实性应符合 LB/T 069 要求。

4.5.1.3 旅游产品信息展示内容应真实准确、规范、全面，不应侵犯他人知识产权，应符合 GB/T 31385 要求，产品关键信息应进行重点标识。

4.5.1.4 旅行社在线展示的旅游者评价信息应全面、真实、有效，不得筛选、拦截和删除旅游者的中差评。

4.5.1.5 旅行社在线服务载体应提供完整、有效的旅游产品查询、预订系统或预订方式，并记录旅游交易信息。

4.5.1.6 旅行社应提供两种以上的信息咨询方式，确保能提供每日 16h 产品信息咨询服务。

4.5.1.7 旅行社在线服务的安全性应符合 LB/T 069 要求。

4.5.1.8 旅行社网站技术架构及信息安全保障机制应健全有效，应保障经营全过程的信息安全。

4.5.1.9 旅行社网站具备旅游产品在线交易功能的，应明确在线交易指导和交易安全相关提示。

4.5.1.10 交易过程中，应对交易信息和交易双方信息进行加密处理；交易完成后，应保证交易信息不外泄。

4.5.1.11 旅行社网站提供在线支付功能的，应保障支付安全。

4.5.1.12 与旅游者签订旅游电子合同时，应明确指导旅游者如何与旅行社签署旅游电子合同。

4.5.1.13 旅行社应保存在线沟通信息、交易过程信息；转线下完成的交易，应保留网站流转记录及电话记录。

4.5.1.14 交易数据可追溯，保存时间宜为自最后一次登录之日起不少于五年，可查询的交易数据保存时间宜为自交易发生之日起不少于五年。

4.5.1.15 数据保存期限内，应确保旅游者可查询、下载或打印交易数据记录；应保留在线交易过程的支付凭证，供交易双方查询、取证。

4.5.1.16 应建立在线交易售后服务制度，制定有效的售后服务流程，提供完整的售后服务保障。

4.5.1.17 应建立在线旅游服务质量回访制度，在旅游过程结束后，进行旅游质量回访。

4.5.2 在线旅游服务流程

4.5.2.1 旅游产品在线交易基本流程应包括信息展示、客服交流、产品预订、订单确认、订单支付、签订合同、评价等。

4.5.2.2 旅行社应提供旅游产品在线查询和旅游信息的展示服务，展示的信息真实有效。

4.5.2.3 旅行社应在网站页面上提供醒目的在线客服信息，并提供多种沟通渠道与客户进行沟通联系。

4.5.2.4 旅行社应对旅游者的订单进行确认，并向旅游者及时反馈订单确认结果。订单意向未达成一致的，旅行社可修订订单，并反馈给旅游者。

4.5.2.5 旅行社应明确支付方式与收款方信息。采用在线支付方式的，应符合 GB/T 26360 的规定。

4.5.2.6 旅游者确认订单后，旅行社应指导旅游者规范签署旅游合同；条件具备时，宜签署旅游电子合同。

4.5.2.7 旅行社在线服务网站宜提供产品评价功能，并指导旅游者正确使用评价功能。旅行社应定期收集客户评价信息，用于完善和提升旅游产品及服务。

4.6 计调服务

4.6.1 计调服务要求

4.6.1.1 对待工作要有高度责任感，认真、细致做好旅行社的外联、计划、调度、接待、线路设计和质量控制，树立成本控制的理念，确保各环节有效衔接、准确无误。

4.6.1.2 注重工作的计划性，根据流程有计划、有步骤地落实交通、住宿、餐饮、游览、娱乐等相关服务内容。

4.6.1.3 熟练掌握计调工作的职责、操作流程及业务技能，并具有风险和法律意识，了解相关法律法规及行业规则。

4.6.1.4 接听电话、联系业务时应态度诚恳、礼貌谦虚、条理清晰；与合作单位谈判时讲究技巧、有理有节。

4.6.1.5 针对团队操作流程，要做到条理分明、周到仔细，落实每个环节并认真核对。

4.6.1.6 要有敏锐的市场意识，注重分析和研究，掌握旅游淡旺季变化，及时调整价格方案。有意识地寻找常规产品中的新亮点或新线路，协助完成新产品的研发工作。

4.6.2 组团计调流程

4.6.2.1 制定常规线路和特殊线路，或根据销售部门需求制定个性化线路，必要时提供两套以上方案供选择。

4.6.2.2 根据销售部门的具体细节要求编制报团单，选择两家以上地接社对比报价和服务质量，以便最终确认。

4.6.2.3 收集该线路的旅游须知、景点介绍等资料，及时提供给销售部门作为参考。

4.6.2.4 跟踪销售部门对行程安排是否满意、报价是否合理，以及是否有其他特殊要求，以便及时修正，促使团队成行，如遇旺季应提前做好各项预订工作。

4.6.2.5 团队确定后应做好各项检查工作，如各类证件的有效期、签证（注）类别等，防止出现旅游者被拒绝登机、入境等情况。

4.6.2.6 针对出国（境）旅游者应按照目的地使领馆要求对旅游者递交材料进行检查审核，最大限度减少旅游者蓄意滞留、非法活动等可能性；对于需提供补充材料的，应明确截止时间以控制送签时间；要求销售部门与旅游者保持联络，以便沟通送签情况，特殊团队应以书面形式通知旅游者。

4.6.2.7 要求销售部门提供准确旅游者名单，确认机位，同时落地接社，发书面订单给对方，明确各项服务标准。

4.6.2.8 核对旅游合同、行程安排、地接服务内容及标准等细节安排是否有误；要求地接社提供详细、明确、有效的联系方式，出具旅游客运租车计划单（参见附录B）。

4.6.2.9 向旅游者出具出团通知，内容应包含具体行程、航班时间、导游（领队）姓名及电话、注意事项、计调电话、地接社紧急联系电话、旅行社质量监督电话。

4.6.2.10 与导游（领队）进行具体交接，填写出团交接单，并要求其根据地接社接待确认书执行。

4.6.2.11 团队行程中与导游（领队）或地接社相关人员保持联络，以便掌握进程、提前调整。

4.6.2.12 与销售人员、导游（领队）加强沟通，了解团队质量，及时协调处理行程中遇到的问题，如遇重大事项或紧急情况应第一时间向上级汇报。

4.6.2.13 做好审核报账工作，包括审核导游（领队）的核销账目是否与实际相符、协助财务督促销售人员及时收回余款、催缴各地接待社发票、核算团队毛利等。

4.6.2.14 做好团队档案的归档工作，并根据导游（领队）和旅游者的反馈意见总结团队操作中的经验教训。

4.6.3 地接计调流程

4.6.3.1 根据对方询价编排线路，以报价单形式提供产品价格信息。

4.6.3.2 仔细核对与组团社确认中的重要事项，查看人数、抵离日期、时间、地点、行程内容及标准、全陪（领队）等信息。注意旅游团中是否有单男单女、少数民族等特殊情况。

4.6.3.3 确认团队细节，与组团社说明接团地点、方式、导游以及具体行程，协商好团队费用结算问题等。

4.6.3.4 编制接待计划，将团队人数、抵/离航班（车）号、时间、住宿酒店、用餐地点、参观景点、接团时间及地点以及其他特殊要求逐一登记在团队操作记录中并存档。

4.6.3.5 根据团队人数和要求安排用房、用车、用餐、游览等事项，以传真或网络方式向协议酒店、餐厅、车队、景区等发送计划书，出具旅游客运租车计划单，并要求对方书面确认。如遇变动应及时通知组团社，经同意后调整。

4.6.3.6 逐一落实完毕后，编制接待确认书及预算账单，并确认组团社盖章回传。

4.6.3.7 编制接待计划及附件，由计调人员签字并加盖部门业务章后通知地陪领取计划及附件。附件包括名单表、旅游者意见反馈单（参见附录C）、导游工作小结（参见附录D）等表格。

4.6.3.8 编制团队概算单，注明现付费用、用途，并填写借款单，经财务部门、总经理审核签字后转交导游人员，其凭概算单、接待计划、借款单向财务部领取借款。

4.6.3.9 给导游人员下达接团计划，说明注意事项、结算问题及其他相关信息。

4.6.3.10 做好团队进程中的监控，与地陪、全陪、组团社保持联络，了解团队质量及行程落实情况，及时协调处理行程中遇到的问题，如遇重大事项或紧急情况应及时向上级汇报寻求帮助。

4.6.3.11 编制团队结算单，经审核后加盖业务专用章或财务章，将结算单传真至组团社，按双方约定支付款项。

4.6.3.12 团队行程结束后，通知导游人员凭概算单、接待计划、旅游者意见反馈单、导游工作小结以及原始票据等及时报账，经审核后交财务部、总经理签字结算。

4.6.3.13 协助处理投诉、理赔等善后事宜，并整理该团的原始资料，及时登记存档，以备查询。

4.7 导游服务

4.7.1 导游服务要求

4.7.1.1 导游应符合 GB/T 15971 要求，遵守有关法律、法规及规章制度，热爱本职工作，努力提高服务水平，遵守社会公德和职业道德，维护国家利益和民族自尊，具有爱国主义意识。

4.7.1.2 导游应穿着整洁、得体，举止大方、表情自然，对客热情、诚恳；语言准确、生动、形象、富有表达力，使用礼貌用语；佩戴电子导游证身份识别卡。

4.7.1.3 导游应有较广泛的旅游基础知识，了解掌握政治、经济、历史、地理以及国情、风土习俗等方面的知识；应具备较强的组织、协调、应变能力，能够圆满完成旅游接待计划，及时处置突发事件，维护旅游者的合法权益。

4.7.1.4 导游应引导旅游者文明旅游、理性消费，及时劝阻或制止旅游者不文明行为。

4.7.2 全陪（领队）服务流程

- 4.7.2.1 与计调交接领取相关资料，认真查阅接团计划，了解旅游团的全面情况。
- 4.7.2.2 接团前，应做好必要的物质准备，携带必备的证件、装备和有关资料。
- 4.7.2.3 接团前，应了解旅游目的地的景点特色、风土习俗、禁忌；领队还应了解出入境海关规定、货币兑换等相关知识。
- 4.7.2.4 再次核对旅游者姓名、身份证号、航班(车)号、抵离时间等内容；领队还应核对出境证件有效期。
- 4.7.2.5 全陪(领队)应召开行前说明会，说明会内容应符合LB/T 040的要求。
- 4.7.2.6 按旅游者集合时间提前半小时到达出发地点，清点人数后代表旅行社致欢迎辞，并告知旅游者行程安排及注意事项。
- 4.7.2.7 到达车(船)站或机场后，应协助旅游者办理登机、车(船)手续以及托运行李。途中，全陪(领队)应协助乘务人员向旅游者提供必要的帮助和服务：
- a) 向旅游者告知并发放通关时应向口岸的边检/移民机关出示/提交的旅游证件和通关资料(如：出入境登记卡、海关申报单等)，引导全队依次通关；
 - b) 向口岸的边检/移民机关提交必要的团队资料(如团队名单、团体签证、出入境登记卡等)，并办理必要的手续。
- 4.7.2.8 到达旅游目的地前，全陪(领队)应对目的地基本情况介绍，营造团队轻松、愉快气氛，并主动提醒旅游者遵守当地的法律法规，文明旅游，尊重当地的风俗习惯和宗教禁忌。
- 4.7.2.9 到达目的地后，应与地陪联系，核对行程、确认分房方案，配合地陪办好入住手续。
- 4.7.2.10 在旅游途中，全陪(领队)应特别提醒旅游者注意人身和财产安全，协助地陪安排好游程的各个环节，关注旅游者身体状况及动向。
- 4.7.2.11 在行程中遇到突发情况，全陪(领队)应积极协助有关机构并配合地陪妥善处理，并及时向组团社、当地旅游、公安部门或我驻当地使领馆报告，获取帮助，以维护旅游者的合法权益。如遇重大旅游安全事故，按照旅行社应急预案处置。
- 4.7.2.12 如旅游者提出调整行程或其他要求时，应与地陪商议后在征得组团社和地接社同意以及全体旅游者书面同意的情况下执行；如旅游者提出不合理要求应予以婉拒。。
- 4.7.2.13 团队进行过程中，如旅行社与旅游者间发生争议，双方应协商解决、妥善处理。如暂时无法达成协议的，旅行社应与旅游者签署事件备忘录，对争议的产生、双方确定及未确定的事宜进行描述，并约定后续处理时间。避免旅游者因为争议而滞留或拒绝后续服务。全陪(领队)不应以任何借口脱离团队，中断提供旅游服务，损害旅游者权益。
- 4.7.2.14 监督各地服务质量，维护旅游者和组团社的合法权益，酌情提出改进意见和建议。
- 4.7.2.15 全陪(领队)应配合地陪提前落实离站(境)的各项事宜，协助办理离站(境)手续，提醒旅游者带好随身行李及贵重物品，顺利返程。如有组团社安排返程接站的，应与计调确认接站事宜。
- 4.7.2.16 旅行结束时，全陪(领队)应征求旅游者意见建议，请旅游者认真填写旅游者意见反馈单，并对旅途中的合作表示感谢，致欢送辞。
- 4.7.2.17 旅游结束后，全陪(领队)应协助旅行社相关部门妥善处理好旅游团的遗留问题。
- 4.7.2.18 认真按时填写带团日志，办理报账及结算手续。

4.7.3 地陪服务流程

- 4.7.3.1 与计调交接领取相关资料，认真查阅接待计划，了解旅游团的全面情况，做好必要记录及物质准备，落实、核查旅游团的交通、景点、食宿、行李运输等事宜。
- 4.7.3.2 在接站出发前，应确认旅游团所乘交通工具的准确抵达时间，并与全陪保持联络。

- 4.7.3.3 应提前半小时抵达接站地点，在出站口醒目位置持接站标志，主动认找并热情迎接团队；团队抵达后，应及时引导旅游者登车，协助摆放行李、就座，并清点人数；与全陪（领队）接洽，了解团队的具体情况以及特殊要求。
- 4.7.3.4 行车过程中，应提醒旅游者系好安全带，向旅游团致欢迎辞、介绍本地概况、具体行程安排、注意事项以及本人联系方式。
- 4.7.3.5 抵达饭店后，应尽快办理手续，协助全陪（领队）查房入住，协调解决旅游者特殊要求，并告知旅游者后续旅游的具体安排。
- 4.7.3.6 与全陪（领队）核对、商定行程安排，安排好酒店叫醒服务；督促司机做好车况检查及出车准备，提前到达饭店集合点。
- 4.7.3.7 如需退房的，应在旅游者用完早餐后及时办理退房手续。引导旅游者上车后清点人数及行李，并向旅游者介绍当日天气情况、活动安排及安全注意事项。
- 4.7.3.8 行车途中，应向旅游者介绍前往景点的概况、特色、历史背景等，妥善回答旅游者提出的问题，营造团队轻松、愉快气氛。
- 4.7.3.9 抵达景点时，应告知旅游者在景点停留的时间、游览结束后集合的时间和地点以及所乘车辆的牌号和颜色，还应向旅游者讲明游览过程中的注意事项，倡导文明旅游、理性消费。
- 4.7.3.10 游览过程中，应根据行程安排做好引导和讲解工作，景点讲解应繁简适度、语言生动、富有感染力。行程期间关注需要帮助的旅游者，预防安全事故的发生。
- 4.7.3.11 联系餐厅确认团队到达时间，要求提前做好用餐准备；引导和安排旅游者用餐，及时协调解决用餐时出现的问题。地陪不应与旅游者同桌用餐，就餐地点不宜过远，中途需向旅游者询问就餐情况和需求。
- 4.7.3.12 安排旅游者购物时，应为其提供所需要的服务，如翻译、协助托运等；安排团队观看计划内文娱节目时，应做好组织安排、介绍节目、引导入座及全程陪同工作。活动结束后引导旅游者退场，并提醒不要遗忘物品。
- 4.7.3.13 如旅游者提出调整行程或其他要求时，在与全陪（领队）商议后征得组团社和地接社同意以及全体旅游者书面同意的情况下执行；如旅游者提出不合理要求应予以婉拒。
- 4.7.3.14 旅游行程中，应及时向计调汇报团队情况，以便出现问题后可以随时做出调整；如在行程中遇到纠纷或疑难问题，应及时向旅行社汇报并妥善处理，也可通过当地旅游、公安部门寻求帮助；如遇重大旅游安全事故，按照旅行社应急预案处置。
- 4.7.3.15 提前确认交通票据及离站（境）时间，及时做好结账及离站手续。
- 4.7.3.16 送团途中，应向旅游者征求对接待工作的意见建议，并请旅游者填写旅游者意见反馈单（见附录 A），期间致欢送辞，协助全陪办理登机、车（船）手续，在团队车辆离开或交通工具离港后回程。
- 4.7.3.17 全程结束后应协助旅行社有关部门妥善处理旅游团的遗留问题，认真填写导游日志，办理报账及结算手续。

4.8 售后服务

4.8.1 投诉处理流程

- 4.8.1.1 旅行社应按 LB/T 063 的规定处理投诉。
- 4.8.1.2 旅行社质量监督部门应落实具体经办人员，根据投诉处理登记表（参见附录 E）的内容进行投诉处理。
- 4.8.1.3 经办人员接到案件后，应立即查阅合同及其他资料，同时与计调、导游等相关人员取得联系，认真调查、核实，分析服务是否存在缺陷。

- 4.8.1.4 经办人员应在第一时间与投诉人取得联系，详细了解旅游投诉的情况及投诉人具体要求，并进行初步协商。
- 4.8.1.5 对事实及责任清楚的投诉，双方应尽快沟通并促成和解。因旅行社责任导致合同违约或服务质量缺陷的，旅行社应主动赔礼道歉，按合同或相关约定进行赔偿；如双方均存在不当的，应积极与旅游者协商，各自承担相应责任，争取与投诉人自行和解并签署和解协议书。
- 4.8.1.6 对案件比较复杂或与旅游者协商不果的情况下，旅行社可寻求旅游质监主管部门帮助进行调解，也可以根据合同约定进行仲裁和诉讼。
- 4.8.1.7 结案后，旅行社质量监督部门对案件材料进行整理后归案，并做好总结、分析，定期召开产品质量分析会进行通报。对责任部门或责任人，旅行社应根据本单位的相关制度及考核办法进行奖惩。

4.8.2 客户回访流程

- 4.8.2.1 旅行社质量监督部门应建立客户回访制度，设立统一的24h质量投诉电话。
- 4.8.2.2 对组团出游的团队现场进行客户满意度调查，形成反馈单上报，并辅以电话或短信抽查，地接社应对组团社进行回访，形成旅游者满意度调查数据，所有数据输入客户系统。
- 4.8.2.3 根据旅行社团量每月或每季度对回访的内容进行分类整理，形成回访工作月（季）报提交质量监督部门，每季度或半年度编写质量分析报告分送旅行社的相关业务部门。
- 4.8.2.4 对回访中发现严重问题的，应立即上报旅行社质量监督部门负责人，并召开专题会议研究解决，及时与旅游者沟通给予满意的答复。
- 4.8.2.5 相关业务部门针对回访中发现的问题及时整改提高，并向旅行社质量监督部门反馈整改情况。

浙江省文旅标技委

附 录 A
(资料性附录)
旅游广告范本

A.1 广告刊登样本

×××国际旅行社 L-ZJ-CJ000×× 地址：×××××，联系电话：×××，投诉电话：××× ××年度国家百强社、××年度浙江省百强、××年度宁波市十佳旅行社	
普吉岛六日游 ×月×日 ×××元 机船车票×元, 门票×元, 住宿×元, 餐饮×元, 导服×元(下同) 泰国纯玩六日游 ×月×日 ×××元 德国深度 12 日游 ×月×日 ×××元	北京五日游 ×月×日 ×××元 上海三日游 ×月×日 ×××元 海南六日游 ×月×日 ×××元

A.2 分社广告刊登样本

浙江省××国际旅行社 L-ZJ-CJ000×× 宁波分公司(分社) L-ZJ-NB×××× 地址：×××××，联系电话：×××，投诉电话：××× ××年度宁波市诚信旅行社	
出国(境)、国内旅游线路： 新马泰六日游 ×月×日 ×××元 机船车票×元, 门票×元, 住宿×元, 餐饮×元, 导服×元(下同) 澳大利亚八日游 ×月×日 ×××元 北京五日游 ×月×日 ×××元 海南六日游 ×月×日 ×××元	台湾游线路： 台湾五日游 ×月×日 ×××元 (以上台湾游产品由总公司提供)

A.3 广告刊登要求

- A.3.1 应注明旅行社名称、许可证编号、地址、联系电话、投诉电话。
- A.3.2 如要注明旅行社所获荣誉，应写明各项荣誉所获得的年份。
- A.3.3 台湾游产品的招徕，应与其他产品有明显的分隔区域，并注明产品由总公司提供。
- A.3.4 标注旅游价格时，应写明收费所包含的项目及其主要内容、档次或水准。
- A.3.5 广告中不应以不合理的低价招徕旅游者，不应标注具体购物场所及另行付费的旅游项目。
- A.3.6 广告中不应不得出现夸大、模糊用语和“准×星”、“预备×星”、“豪华”、“优秀导游”、“赠送意外险”等字样。
- A.3.7 如有特别说明的事项，应在广告中注明。

附 录 B
(资料性附录)
旅游客运租车计划单

经双方友好协商，就甲方租用乙方旅游车辆达成如下协议(表中“□”符号以“√”填写)：

车辆及人员约定	车 型				行程及日期约定	行程线路			
	车牌号码		营运证号			主要途径			
	数 量		司机人数			出发时间	年 月 日 时 分		
	车内配置	空调□ 电视□ 话筒□				出发地点			
	除司乘外的座位数					回程时间	年 月 日 时 分		
	甲方核定乘车人数					结束地点			
	司机姓名		联系电话			全程估程		天数	
	导游姓名		联系电话						
备 注	浙江省文旅科技委								
租车费用合计(大写)： 万 千 百 拾 元(¥)									
上述费用不包括： 路桥费、停车费、行程中司机食宿费									
其他约定									

甲方(旅行社签章)：

委托代表：

联系电话：

地址：

年 月 日

乙方(车辆单位签章)：

委托代表：

联系电话：

地址：

年 月 日

附 录 C
(资料性附录)
旅游者意见反馈单

尊敬的旅游者：

感谢您参加我社组织的旅游活动，为进一步提高我社导游服务质量，提升企业良好信誉，为广大旅游者提供更周到的服务，请您真实填写以下意见表，以便我社及时了解情况、改进服务，谢谢合作！

旅行社质量监督电话：××× 旅游投诉电话：12301

×××旅行社

团队编号		团 号		目的地			
旅游时间		出游形式	散客□ 团队□				
内容	评价				内容	评价	
	好	较好	一般	差		是	否
游程安排					是否签订旅游合同		
用餐质量					是否有被强迫购物或自费项目		
住宿安排					是否有景点遗漏现象		
车辆车况					导游有否索要小费和私拿回扣		
导游服务					导游（领队）是否佩戴身份识别卡		
司机服务					旅游过程中是否有安全、文明旅游提示		
总体评价					是否会再次选择本社旅游		
意见建议							
旅游者签名							

全陪导游（领队）签名：

地接导游签名：

附 录 D
(资料性附录)
导游工作小结

出团日期		团号	
人数		目的地	
带团小结	(带团主要情况、存在问题及改进方向)		
计调 初审意见	(团队操作情况、存在问题及改进方向)		
导游主管 审核意见	(总体评价)		

附 录 E
(资料性附录)
旅游投诉记录单

投诉者姓名		联系电话	
投诉收到时间		出游地点	
投诉受理时间		出游时间	
投诉 主要 内容	浙江省文旅标技委		
处理 结果			
质监负责人意见			
经办人签名		日期	