

国家标准《旅行社产品通用规范》 编制说明

一、工作简况

（一）任务来源

本标准由全国旅游标准化技术委员会（SAC/TC 210）归口。

本标准立项编号为：2024769-T-357。

本标准修订工作由湖南省文化和旅游厅牵头，湖南省城研产业发展中心、湖南师范大学等单位的相关专家组成的标准修订小组负责起草。

（二）编制目的和意义

现行标准于2016年8月29日发布，2017年3月1日实施。标准实施7年以来，对提升我国旅行社产品质量和效益，促进旅游业快速健康发展发挥了重要作用。由于近些年旅游业的市场环境不断发生变化、旅行社的经营模式和服务方式也随之改变，鉴于此，重新修订标准文件部分内容十分必要。

本标准旨在通过进一步完善旅行社产品的设计、要素、销售等相关规范，以适应智慧旅游、文旅融合等行业发展新趋势，满足消费者多样化、品质与安全等新的需求，提升行业自律、减少纠纷矛盾、规范市场秩序，引导产品创新、促进产业协同发展、助力促进旅游业转型升级和高质量发展。

（三）主要编制过程

1、第一阶段：前期研究阶段（2022年3月—2023年6月）

湖南省文化和旅游厅通过调研了解《旅行社产品通用规范》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。列入国家标准委标准修订清单后，在全国旅标委的指导下，成立标准修订小组，制定工作计划，不断完善研究成果。

2、第二阶段：修订立项稿起草阶段（2023年7月—2023年12月）

标准修订小组根据工作计划，调研了近年来全国各地的旅行社产品市场情况，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，参考相应标准，经过交流和讨论，形成标准修订立项稿，并提交全国旅标委。

3、第三阶段：修改完善和正式立项阶段（2024年1月—2024年8月）

标准修订小组根据标准修订立项稿，多次召集相关专家举行内部研讨会，就旅行社产品的基本要求、产品设计、要素组成内容等问题进行了探讨，并对立项稿进行了逐条讨论。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《旅行社产品通用规范》获批立项，正式列入本轮国家标准修订计划。

4、第四阶段：定向征求意见与完善阶段（2024年9月—2024年11月）

在修订立项稿基础上，标准修订小组综合考虑旅行社产品市场的实际情况与专家座谈意见，再次修改完善后，定向征求了相关司局、相关省（区、市）文化和旅游行政部门、旅游行业协会、大型旅游企业、旅游院校等意见。并对定向征求意见阶段收到的相关意见进行梳理汇总整理，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。

（四）主要起草单位情况与主要起草人及所做工作

本标准修订工作主要由湖南省文化和旅游厅、湖南省城研产业发展中心、湖南师范大学共同承担，喻洁、孟奕爽、颜长文、肖正湖、周树韬、潘家海、艾治中、黎力、彭士平等共同起草。其中，喻洁为第一负责人，负责总体框架和工作统筹，孟奕爽为第二负责人，负责内容执笔与统稿。

喻洁系湖南省旅游标准化技术委员会副主任委员兼秘书长、湖南智库文化与旅游产业研究所所长，主持起草、参评旅游标准20余项。孟奕爽系湖南师范大学研学旅行研究院副院长、会展经济与管理系党支部书记、系主任、副教授、硕士生导师。南开大学管理学博士、中南大学管理学博士后、美国普渡大学访问学者、文化和旅游部旅游业青年专家。主持10余项旅游相关科研与教改项目、参评10余项旅游标准。

二、编制原则和确定标准主要内容的依据

（一）编制原则

为保证标准编制的科学性、规范性、前瞻性和可操作性，使本标准具有较高质量，标准修订小组坚持以下原则开展标准编制工作：

科学性原则：以标准化理论为指导，运用科学的方法建立标准体系。

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。

前瞻性原则：适度超前，兼顾软件指标与硬件指标。

可操作性原则：从我国旅行社产品实际情况出发，充分考虑旅行社产品经营涉及的国家政策和区域共性，强化可操作性。

（二）确定标准主要内容的依据

《中华人民共和国旅游法》

《中华人民共和国标准化法》

《中共中央国务院关于统一规划体系更好发挥国家发展规划战略导向作用的意见》

《旅行社条例》

《中华人民共和国标准化法实施条例》

《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）

三、标准方法的实践运用分析

旅行社产品在旅游业发展中处于核心地位，准确、及时地把握旅游者需求，制定符合市场需求、功能完善、布局合理的旅行社产品标准，提供优质规范、不断创新的旅行社产品，才能更好地为旅游经济的持续、高质量发展提供保障。因此，标准的实践运用应重点突出运用范围、运用程序和运用方式等。

一是确定运用范围：本标准的适用对象为中华人民共和国境内旅行社提供的产品。因此标准的运用范围为提供旅行社产品服务的各相关旅游单位、机构。

二是确定运用程序：旅行社产品是其经营活动开展的根本。本标准的要求对象为各相关旅行社，其作用重在指导旅行社产品的设计、要素安排、销售及质量保障。因此，本标准的运用阶段应尽可能前置，以发挥标准在旅游生产力和要素配置的指导性作用。

三是合理运用方式：本标准的内容对旅行社产品作出了系统性要求，因此可以作为各旅行社开发旅游产品服务的参考，以及相关管理部门引导旅行社经营发展的参考。

四、标准预期的效果

一方面，有利于推动旅行社产品高质量发展。《“十四五”旅游业发展规划》出台之后，各省纷纷发布旅游业发展行动方案，其中出现频率最高的词就是“高质量”发展。而高质量发展是需要建立“高质量标准”，构建起一套与旅游高质量发展相适应的、有效的政策法规和组织机构体系，完成并完善一系列评价标准和规范。而本标准正是基于以上目标而修订。

另一方面，进一步促进旅游经济效益提升。随着人们生活水平的提高，人们对高品质的需求会提高。因此，只有高质量的旅行社产品才能激发人们的旅游欲望，促进旅行社产品销售，实现旅游收入的提升。

五、与有关国际标准、国家标准的关系

本标准没有采用国际标准。

本标准在制定过程中未查到同类国际标准。

本标准是对现行标准《旅行社产品通用规范》（GB/T 32942-2016）的修订。

本标准引用了现行GB/T 15971-2023 导游服务规范、GB/T 16766 旅游服务基础术语、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 31386 旅行社出境旅游服务规范、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 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、LB/T 086 旅游电子合同管理与服务规范。

六、定向征求意见情况

《旅行社产品通用规范》修订引起了行业强烈反响，各方面高度重视、积极回应。梳理合并重复内容后，收集到20余条意见建议。经认真研究、逐条分析，采纳了其中16条具有建设性、前瞻性和参考价值的意见，主要包括三方面内容：一是对标党中央最新精神、涉旅法律法规等要求调整相应表述，二是按照国家标准要求进一步强化《旅行社产品通用规范》规范性，三是根据实际操作情况精准完善《旅行社产品通用规范》文本内容。未吸收采纳的意见，主要集中为个性化需求意见，不具备全国普适性。依据《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 1.1-2020）规定，未采纳这部分意见。

七、作为强制性标准或推荐性标准的建议

本标准不具强制性，对各地旅游业高质量建设具有指导性，建议作为推荐性标准实施。

八、贯彻标准的要求和措施建议

本标准作为推荐性标准，宜作为各级政府、相关部门、经营主体等单位管理、设计相关旅行社产品的参考。

本标准实施和贯彻有利于促进旅行社产品经营的规范化和标准化，建议加强标准宣贯和培训工作。

九、废止现行有关标准的建议

本文件代替GB/T 32942—2016《旅行社产品通用规范》。

十、其他应予说明的情况

无。