



# 中华人民共和国国家标准

GB/T 32942—2016

---

## 旅行社产品通用规范

General specification of tour product

2016-08-29 发布

2017-03-01 实施

---

中华人民共和国国家质量监督检验检疫总局  
中国国家标准化管理委员会 发布

## 目 次

前言 .....	Ⅲ
1 范围 .....	1
2 规范性引用文件 .....	1
3 术语和定义 .....	1
4 基本要求 .....	2
5 产品要素 .....	2
6 产品销售 .....	5
7 产品质量保障 .....	7
参考文献 .....	8

省文旅厅技术处

## 前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由国家旅游局提出。

本标准由全国旅游标准化技术委员会(SAC/TC 210)归口。

本标准起草单位：国家旅游局监督管理司、湖南省旅游局。

本标准起草人：薛桂凤、刘之明、尚斌、段国强、汪黎明、胡金文、彭小平、常炼、刘静、周豫湘、王新华、贾玫玫、张源、徐智慧。

省文旅委技术处

# 旅行社产品通用规范

## 1 范围

本标准规定了旅行社产品(以下简称“产品”)通用规范的基本要求、产品要素、产品销售和产品质量保障。

本标准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 15971—2010 导游服务规范

GB/T 26359 旅游客车设施与服务规范

LB/T 005—2011 旅行社出境旅游服务规范

LB/T 008 旅行社服务通则

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

**旅行社** **travel agency**

为旅游者提供相关旅游服务,开展国内旅游业务、入境旅游业务或出境旅游业务,并实行独立核算的企业。

[GB/T 16766—2010,定义 7.1]

### 3.2

**旅游者** **visitor**

到他惯常环境以外的地方去旅行,时间不超过 12 个月,并且其出游的主要目的不是通过所从事活动获取报酬的人。

[GB/T 16766—2010,定义 3.2]

### 3.3

**旅行社产品** **tour product**

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。

[GB/T 16766—2010,定义 7.3]

### 3.4

**包价旅游合同** **package tour contract**

指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。

3.5

**领队** tour escort; tour leader; tour manager

依照规定取得出境旅游领队证,接受具有出境旅游业务经营权旅行社的委派,担任出境旅游团领队工作的人员。

[GB/T 16766—2010, 定义 7.5]

3.6

**导游员** tour guide

取得导游证,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。

[GB/T 16766—2010, 定义 7.6]

3.7

**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。

3.8

**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 基本要求

4.1 安全性

4.1.1 产品应保障旅游者人身和财产安全。

4.1.2 出境旅游产品应符合旅游目的地所在国家(或地区)的规定及宗教习惯。

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。

4.3 合理舒适

4.3.1 产品设计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 产品应符合旅游者需求,且费用合理,使旅游者感受到舒适和实惠。

4.3.3 产品设计应符合文明要求。

4.4 合同与协议

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。包价旅游合同内容应符合 6.5 的要求。

5 产品要素

5.1 产品组成

产品主要有以下两项以上组成的包价旅游产品或以下各项代订服务:

a) 餐饮安排;

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

## 5.2 餐饮安排

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。

## 5.3 住宿安排

5.3.1 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、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。

5.3.2 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。

## 5.4 交通安排

5.4.1 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。

5.4.2 提供旅游客运服务的旅游汽车应符合 GB/T 26359 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。

5.4.3 旅游汽车、观光船应具备责任险和第三者保险。

5.4.4 在不计算附加座椅的情况下，旅游汽车、观光船的座位数目应保证能够提供给旅游者乘用及行李摆放。

5.4.5 旅游汽车或观光船的驾驶人员应具有有效驾驶执照，并有良好的驾驶记录。

## 5.5 游览安排

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。

## 5.6 娱乐安排

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。

## 5.7 购物安排

5.7.1 旅行社在不获取不正当利益的前提下，经与旅游者协商并签订安排购物协议书后，可安排购物活动。

5.7.2 旅行社宜真实、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。

## 5.8 导游员和领队服务

### 5.8.1 基本信息

产品中应明示导游员和领队的基本信息，至少应包括：

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

### 5.8.2 基本素质

5.8.2.1 导游员的基本素质应符合 GB/T 15971—2010 中第 4 章的要求。

5.8.2.2 领队的基本素质应符合 LB/T 005—2011 中 5.4.2 的要求。

### 5.8.3 服务要求

5.8.3.1 导游员的服务规范应符合 GB/T 15971—2010 中第 5 章～第 7 章及附录 A 的要求。

5.8.3.2 领队的职责及服务规范应符合 LB/T 005—2011 中 5.4.3 和 5.4.4 的要求。

## 5.9 旅游行程设计服务

旅行社接受旅游者委托为其提供旅游行程设计服务,应保证设计合理且可行。

## 5.10 旅游信息咨询服务

旅行社为旅游者提供旅游信息咨询的服务,应保证信息及时且准确。

## 5.11 委托代订(办)服务

旅行社接受旅游者委托提供代订(办)服务的基本信息,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) 违约责任追究方式。

# 6 产品销售

## 6.1 信息告知

6.1.1 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。

6.1.2 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;宜为旅游者选购产品提供相关信息的咨询服务。

## 6.2 销售服务

产品销售服务应符合 LB/T 008 的要求。

## 6.3 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)。

## 6.4 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。

## 6.5 包价旅游合同

### 6.5.1 一般要求

6.5.1.1 旅行社订立包价旅游合同时协助并确保旅游者知悉包价旅游合同的详细内容。

6.5.1.2 旅行社应按照包价旅游合同的约定提供产品,履行义务。

### 6.5.2 合同文件

包价旅游合同文件主要包括:



- a) 格式化合同；
- b) 产品说明书；
- c) 保证性文件。

### 6.5.3 格式化合同

格式化合同的内容主要包括：

- a) 旅行社和旅游者基本信息；
- b) 产品名称；
- c) 旅游时间；
- d) 旅游费用及缴纳期限和方式；
- e) 违约责任和解决纠纷的方式；
- f) 法律、法规规定和双方约定的其他事项。

### 6.5.4 产品说明书

6.5.4.1 产品说明书的内容主要包括：

- a) 旅游行程安排：
  - 1) 游览、娱乐等项目的具体内容和时间；
  - 2) 自由活动时间。
- b) 餐饮、住宿、交通、导游员或领队等安排和服务标准。
- c) 旅游目的地介绍及旅游注意事项。
- d) 安全告知及警示。
- e) 其他旅游注意事项。

6.5.4.2 其他内容按 LB/T 008 的要求。

### 6.5.5 保证性文件

6.5.5.1 保证性文件主要包括产品质量反馈表、产品质量保证书和产品售后服务说明。

6.5.5.2 产品质量反馈表包括旅游者对产品的质量评价及建议等内容；旅行社应提示旅游者认真、如实地填写，并在行程结束后回收保存，回收率宜不低于 90%。

6.5.5.3 产品质量保证书是有关产品安全性、可靠性、服务标准及其他质量状况的文件，内容至少应包括：

- a) 产品适用范围及适用条件；
- b) 对产品质量作客观说明和合理承诺，并确保所说明的内容符合所提供产品的实际品质；
- c) 对产品质量及服务所承担的责任及承担责任的方式；
- d) 明示相关的产品质量保障电话。

6.5.5.4 产品售后服务说明是有关产品退换或质量故障解决方式的告知性文件，内容至少应包括：

- a) 产品退换说明：
  - 1) 退换条件；
  - 2) 退换期限；
  - 3) 退换流程；
  - 4) 受理部门及联系方式。
- b) 质量故障解决说明：
  - 1) 解决方式；
  - 2) 解决流程；

- 3) 解决期限;
- 4) 受理部门及联系方式。

## 6.6 付款方式

旅行社应选择安全的付款方式确保旅游者的交易安全,并开具足额发票。

## 7 产品质量保障

### 7.1 保障机制

7.1.1 旅行社质量管理应符合 LB/T 008 第 8 章的要求,宜有专门的产品质量保障机制,并有专人负责产品检验、质量跟踪和售后服务。

7.1.2 旅行社应与旅游者签订保证性文件,并履行保证性文件的承诺,向旅游者提供产品质量保障;保证性文件应符合 6.5.5 的要求。

### 7.2 投诉受理

7.2.1 旅行社应认真、及时受理旅游者质量投诉,作好投诉受理记录;对于重大旅游投诉,旅行社主要负责人应出面协调处理。

7.2.2 旅行社应建立健全投诉档案管理制度,并及时收集和整理质量信息,反馈至生产部门,以促进产品优化升级。

参 考 文 献

- [1] 中华人民共和国旅游法
  - [2] 旅行社条例,中华人民共和国国务院令 第 550 号
  - [3] 旅行社条例实施细则,国家旅游局
  - [4] GB/T 16766—2010 旅游业基础术语
  - [5] LB/T 009—2011 旅行社入境旅游服务规范
- 

省文旅标技委