



中华人民共和国旅游行业标准

LB/T 005—2011
LB/T 008~017—2011

旅游设施与服务

Facilities and service for tourist

2011-02-01 发布

2011-06-01 实施

中华人民共和国国家旅游局 发布

目 录

LB/T 005—2011	旅行社出境旅游服务规范	1
LB/T 008—2011	旅行社服务通则	11
LB/T 009—2011	旅行社入境旅游服务规范	19
LB/T 010—2011	城市旅游集散中心等级划分与评定	33
LB/T 011—2011	旅游景区游客中心设置与服务规范	55
LB/T 012—2011	城市旅游公共信息导向系统设置原则与要求	67
LB/T 013—2011	旅游景区公共信息导向系统设置规范	83
LB/T 014—2011	旅游景区讲解服务规范	105
LB/T 015—2011	绿色旅游景区	117
LB/T 016—2011	温泉企业服务质量等级划分与评定	129
LB/T 017—2011	国际邮轮口岸旅游服务规范	187



中华人民共和国旅游行业标准

LB/T 005—2011
代替 LB/T 005—2002

旅行社出境旅游服务规范

Specifications for outbound tour service by travel agency

2011-02-01 发布

2011-06-01 实施

前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准自实施之日起,代替 LB/T 005—2002《旅行社出境旅游服务质量》,与 LB/T 005—2002 相比,主要技术变化如下:

- 增加了“奖励旅游”和“同业合作”两个术语和定义;
- 第 4 章增加了“产品要求”的内容;
- 第 5 章中增加了团队计划落实妥当后,计调人员应做好的工作的要求;
- 调整和细化了行程说明会的要求;
- 细化了领队素质的要求和增加了领队职责要求;
- 增加了第 6 章服务提供特别要求。

本标准由中华人民共和国国家旅游局提出。

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:国家旅游局质量规范与管理司、广州广之旅国际旅行社股份有限公司。

本标准主要起草人:李任芷、刘士军、汪黎明、刘莉莉、张源、陈白羽、虞国华、朱少东、赵文志、钟妮、李晓慧。

本标准所代替标准历次版本发布情况为:

- LB/T 005—2002。

旅行社出境旅游服务规范

1 范围

本标准规定了旅行社组织出境旅游活动所应具备的产品和服务质量的要求。
本标准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 16766 旅游业基础术语

GB/T 19001 质量管理体系 要求

GB/T 26359 旅游客车设施与服务规范

LB/T 008—2011 旅行社服务通则

LB/T 009—2011 旅行社入境旅游服务规范

3 术语和定义

GB/T 15971—2010、GB/T 16766 和 LB/T 008—2011 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

组团社 outbound travel service

依法取得出境旅游经营资格的旅行社。

3.2

出境旅游 outbound tour

组团社组织的以团队旅游的方式,前往中国公布的旅游目的地国家/地区的旅行游览活动。

3.3

出境旅游领队 outbound tour escort

依法取得从业资格,受组团社委派,全权代表组团社带领旅游团出境旅游,监督境外接待旅行社和导游人员等执行旅游计划,并为旅游者提供出入境等相关服务的工作人员。

3.4

出境旅游产品 outbound tour product

组团社为出境旅游者提供的旅游线路及其相应服务。

3.5

旅游证件 tour certification

因私护照和/或来往港澳/台湾地区的通行证。

3.6

出境旅游合同 outbound tour contract

组团社与旅游者(团)双方共同签署并遵守、约定双方权利和义务的合同。

3.7

奖励旅游 incentive travel

组织为其业绩优秀的员工提供所需经费,并委托专业旅游机构(组团社)精心组织,以弘扬企业文化、传达组织对其员工的感谢与关怀为创意,以增强员工的荣誉感和企业凝聚力、刺激业绩增长形成良性循环为主要目的的旅游活动。

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,或者组团社委托其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。

4 出境旅游产品

4.1 产品要求

组团社应编制并向旅游者提供《旅游线路产品说明书》(以下简称《说明书》)。《说明书》应符合 LB/T 008—2011 的要求。

4.2 设计要求

出境旅游产品设计除应满足 LB/T 008—2011 的要求外,还应:

- a) 符合国家法律法规、部门规章、国家或行业标准的要求;
- b) 突出线路的主题与特色,适时开发并推出新产品;
- c) 优化旅游资源的配置与组合,控制旅游者消费成本;
- d) 充分考虑旅游资源的时令性限制;
- e) 确保旅游目的地及其游览/观光区域的可进入性;
- f) 具有安全保障,正常情况下能确保全面履约,发生意外情况时有应急对策;
- g) 产品多样化,能满足不同消费档次、不同口味的市场需求,符合旅游者的愿望。

5 服务提供通用要求

5.1 总要求

5.1.1 组团社应在受控条件下提供出境旅游服务,以确保服务过程准确无误。为此,组团社应:

- a) 下工序接受上工序工作移交时进行检验复核,以确认无误;
- b) 确保其工作人员符合规定的资格要求和具备实现出境旅游服务所必需的能力,以证实自身的服务过程的质量保障能力和履约能力;
- c) 确立有效的服务监督方法并组织实施;
- d) 为有关工序提供作业指导书;
- e) 提供适当的培训或其他措施,以使员工符合规定的资格要求并具备必需的能力;
- f) 认真查验登记并妥善保管旅游者提供的相关旅游证件及资料,需要移交时保留移送交接记录。

5.1.2 组团社应安排旅游团队从国家开放口岸整团出入境,并按照出境旅游合同的约定,为旅游者提供服务。

在旅游过程中,组团社及其领队人员应:

- a) 对可能危及旅游者人身、财产安全的因素:
 - 1) 向旅游者作出真实的说明和明确的警示;
 - 2) 采取防止危害发生的必要措施。
- b) 尊重旅游者的人格尊严、宗教信仰、民族风格和生活习惯。

5.2 营销服务

5.2.1 门市部营业环境与销售人员

门市部营业环境与销售人员应符合 LB/T 008—2011 第 6 章的要求。

5.2.2 接受旅游者报名

接受旅游者报名时,营业销售人员除应符合 LB/T 008—2011 第 6 章的要求外,还应:

- a) 向旅游者提供有效的旅游产品资料,并为其选择旅游产品提供咨询;
- b) 告知旅游者填写出境旅游有关申请表格的须知和出境旅游兑换外汇有关须知;
- c) 认真审验旅游者提交的旅游证件及相关资料物品,以使符合外国驻华使领馆的要求,对不适用或不符合要求的及时向旅游者退换;
- d) 向旅游者/客户说明所报价格的限制条件,如报价的有效时段或人数限制等;
- e) 对旅游者提出的参团要求进行评价与审查,以确保所接纳的旅游者要求均在组团社服务提供能力范围之内;
- f) 与旅游者签订出境旅游合同及相关的补充协议,并提供《旅游线路产品说明书》作为旅游合同的附件;
- g) 接受旅游者代订团队旅游行程所需机票和代办团队旅游行程所需签证/注的委托;
- h) 计价收费手续完备,收取旅游费用后开具发票,账款清楚;
- i) 提醒旅游者有关注意事项,并向旅游者推荐旅游意外保险;
- j) 妥善保管旅游者在报名时提交的各种资料物品,交接时手续清楚;
- k) 将经评审的旅游者要求和所作的承诺及时准确地传递到有关工序。

5.3 团队计调运作

5.3.1 旅游证件

组团社应确保旅游者提交的旅游证件在送签和移送过程中在受控状态下交接和使用。

5.3.2 境外接团社的选择与管理

5.3.2.1 组团社应对境外接团旅行社进行评审,在满足下列条件的旅行社中优先选用,并与其签订书面接团协议,以确保组团社所销售的旅游产品质量的稳定性:

- a) 依法设立;
- b) 在目的地国家/地区旅游部门指定或推荐的名单内;
- c) 具有优良的信誉和业绩;
- d) 有能够满足团队接待需要的业务操作能力;
- e) 有能够满足团队接待需要的设施和设备;

f) 有能够满足团队接待需要且符合当地政府资质要求的导游人员队伍,并不断对其进行培养和继续教育,以使其不断提高履行出境旅游合同约定的意识和服务技能,持续改进服务质量;

g) 订立了符合出境旅游合同要求的导游人员行为规范,并能在导游人员队伍中得到有效实施。

5.3.2.2 组团社应定期对境外接待社进行再评审,并建立境外接团社信誉档案。评审间隔不应超过1年。

5.3.2.3 相关的记录应予保存。

5.3.3 旅游签证/注

组团社应按照旅游者的委托和旅游目的地国驻华使领馆/我公安等部门的要求为旅游者代办团队旅游签证/注。对旅游者提交的自办签证/注,接收时应认真查验,以使符合外国驻华使领馆的要求。

代办签证/注过程中产生的相关交接记录应予保存。

5.3.4 团队计划的落实

组团社应根据其承诺/约定、旅游线路以及经评审的旅游者要求/委托,与有关交通运输、移民机关、接团社等有关部门/单位落实团队计划的各项安排/代办事项,确保准确无误。

组团社在落实团队计划过程中发现任何不适用的旅游者物品资料,应及时通知旅游者更换/更正。

与境外接待社落实团队接待计划确认信息的书面记录应予以保存。

公商务旅游团队,组团社应与出团单位的联系人保持有效沟通,并对出团单位审定的方案进行评审并保存记录,以确保所需服务在组团社的提供能力范围内。超出能力范围的,应与出团单位协商解决。

团队计划落实妥当后,计调人员应做好如下工作并保存相应的移送交接记录:

a) 将如下信息如实告知领队人员,并提供相应的书面资料:

1) 团队计划落实情况,如团队行程;

2) 团队名单;

3) 旅游者的特殊要求。

b) 向领队移交:

1) 团队的旅游证件;

2) 团队机票;

3) 团队出入境时需使用的有关表格;

4) 公安边检查验用的团队名单表(需要时);

5) 另纸签证(需要时);

6) 团队的其他相关资料。

5.3.5 行前说明会

出团前,组团社应召开出团行前说明会。在会上,组团社应向旅游者:

a) 重申出境旅游的有关注意事项以及外汇兑换事项与手续等;

b) 发放并重点解读根据《旅游产品计划说明书》细化的《行程须知》;

c) 发放团队标识和《游客旅游服务评价表》;

注:参照 LB/T 009—2011 附录 C 给出的参考样式。

d) 详实说明各种由于不可抗力/不可控制因素导致组团社不能(完全)履行约定的情况,以取得旅游者的谅解。

《行程须知》除细化并如实补充告知《旅游产品计划说明书》中交通工具的营运编号(如飞机航班号

等)和集合出发的时间地点以及住宿的饭店名称外,还应列明:

- a) 前往的旅游目的地国家或地区的相关法律法规知识和有关重要规定、风俗习惯以及安全避险措施;
- b) 境外收取小费的惯例及支付标准;
- c) 组团社和接团社的联系人和联络方式;
- d) 遇到紧急情况的应急联络方式(包括我驻外使领馆的应急联络方式)。

5.3.6 国内段接送旅游汽车

国内段接送旅游汽车应符合 GB/T 26359 的要求。

5.4 领队接待服务

5.4.1 总要求

出境旅游团队应配备符合法定资质的领队。

5.4.2 领队素质要求

领队人员应:

- a) 符合 GB/T 15971—2010 要求的基本素质;
- b) 切实履行领队职责、严格遵守外事纪律;
- c) 已考取领队证并具备:
 - 1) 英语或目的地国家/地区语言表达能力;
 - 2) 导游工作经验和实操能力;
 - 3) 应急处理能力。

5.4.3 领队职责

领队应:

- a) 维护旅游者的合法权益;
- b) 与接待社共同实施旅游行程计划,协助处理旅游行程中的突发事件、纠纷及其他问题;
- c) 为旅游者提供旅游行程的相关服务;
- d) 代表组团社监督接待社和当地导游的服务质量;
- e) 自觉维护国家利益和民族尊严,并提醒旅游者抵制任何有损国家利益和民族尊严的言行;
- f) 向旅游者说明旅游目的地的法律法规、风土人情及风俗习惯等。

5.4.4 领队服务规范

5.4.4.1 通则

领队服务应符合 GB/T 15971—2010 的相关要求。

领队应认真履行领队职责(见 5.4.3),按旅游合同的约定完成旅游行程计划。

5.4.4.2 出团准备

领队接收计调人员移交的出境旅游团队资料时应认真核对查验。

注:出境旅游团队资料通常包括团认名单表、出入境登记卡、海关申报单、旅游证件、旅游签证/签注、交通票据、接待计划书、联络通讯录等。

领队应提前到达团队集合地点,召集、率领团队按时出发,并在适当的时候代表组团社致欢迎词。

5.4.4.3 出入境服务

领队应告知并向旅游者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),引导团队依次通关。

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。

领队应积极为旅游团队办妥乘机 and 行李托运的有关手续,并依时引导团队登机。

飞行途中,领队应协助机组/空乘人员向旅游者提供必要的帮助和服务。

5.4.4.4 旅行游览服务

领队应按组团社与旅游者所签的旅游合同约定的内容和标准为旅游者提供符合 GB/T 15971—2010 要求的旅游行程接待服务,并督促接待社及其导游员按约定履行旅游合同。

入住饭店时,领队应向当地导游员提供团队住宿分房方案,并协助导游员办好入住手续。

在旅游途中,领队应:

- a) 积极协助当地导游为旅游者提供必要的帮助和服务;
- b) 劝谕引导旅游者遵守当地的法律法规,尊重当地风俗习惯;
- c) 随时注意团队安全。

旅游行程结束时,应通过向旅游者发放并回收《游客旅游服务评价表》征询旅游者对旅游行程服务的意见,并代表组团社致欢送词。

5.4.4.5 特殊/突发情况的处理

组团社应建立健全应急预案和应急处理机制,建立保持畅通的沟通渠道。

旅游者在旅游过程中遇到特殊困难、旅游者在境外滞留不归或出现特殊/突发情况,如事故伤亡、行程受阻、财物丢失或被抢被盗、重大传染性疾病、自然灾害等,领队应积极协助有关机构或直接作出有效的处理,并向我驻当地使领馆报告,获得帮助,以维护旅游者的合法权益。

注: GB/T 15971—2010 附录 A 提供了应急处理的原则。

6 服务提供特别要求

6.1 奖励旅游

组团社应为组织者度身定做奖励旅游专项产品。奖励旅游产品应与组织者奖励旅游的创意和目的相匹配。组团社应参照 5.3.4 的要求提供相关服务。

6.2 同业合作

6.2.1 导则

组团社之间或者组团社与其零售商之间,可依法建立批发与零售代理关系。

6.2.2 组团社

组织出团的组团社应:

- a) 向负责收客的旅行社提供符合第 4 章要求的旅游产品;

- b) 向负责收客的旅行社招徕的旅游者提供符合本标准要求出境旅游服务。

6.2.3 负责收客的旅行社

收客时，负责收客的旅行社应：

- a) 向旅游者披露组团社，并使用组团社指定的旅游合同；
- b) 向旅游者提供符合本标准要求销售服务；
- c) 销售旅游线路产品时使用该产品组团社的《旅游线路产品说明书》；
- d) 非经组团社同意，不向旅游者作出超出《旅游线路产品说明书》范围的承诺。

6.2.4 转团

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，原签约的组团社应与旅游者签订转团合同，并与承担出团任务的组团社签订合作协议。

6.2.5 沟通

组团社、负责收客的旅行社与旅游者应保持有效的沟通，相关资料得到及时传递，客源交接的相关手续与信息清楚并保留相应的记录。

6.2.6 信誉档案

组团社与负责收客的旅行社应互建对方的信誉档案。

旅游者投诉时，属负责收客的旅行社自身责任所致的，负责收客的旅行社应及时作出处理；属组团社责任所致的，应及时会同组团社作出处理。

7 服务质量的监督与改进

7.1 总要求

7.1.1 组团社宜按照本标准的要求并参照 GB/T 19001 的要求建立出境旅游服务质量管理体系。

7.1.2 组团社应建立健全出境旅游服务质量检查机构和监督机制，依据本标准对出境旅游服务进行监督检查。

7.2 服务质量的监督

组团社应通过《游客旅游服务评价表》、《领队日志》、电话回访、对自身出境旅游产品的定期评价、每年度对地接社及其地陪的服务供方评价及其他方式认真听取各方面的意见；对收集到的旅游者反馈信息进行统计分析，了解旅游者对出境旅游服务的满意度。

7.3 服务质量的改进

7.3.1 组团社应根据旅游者的满意度对存在的质量问题进行分析，确定出现质量问题的原因。

7.3.2 组团社应针对出现质量问题的原因采取有效措施，防止类似问题再次发生，达到出境旅游服务质量的持续改进。

7.4 投诉处理

7.4.1 组团社对旅游者的投诉应认真受理、登记记录，依法作出处理。

7.4.2 组团社应设专职人员负责处理旅游者投诉。对于重大旅游投诉,组团社主要管理人员应亲自出面处理。

7.4.3 组团社应建立健全投诉档案管理制度。

省文旅厅发布