



中华人民共和国旅游行业标准

LB/T 008—2011

旅行社服务通则

Service directives for travel agency

2011-02-01 发布

2011-06-01 实施

中华人民共和国国家旅游局 发布

前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。
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、中青旅控股股份有限公司。
本标准主要起草人:李任芷、刘士军、汪黎明、刘莉莉、张源、尹幸福、王蕾、张华、余亮宾、孙海涛。

国家旅游标准化技术委员会

旅行社服务通则

1 范围

本标准确立了旅行社在提供旅游服务的一般原则,并提出了旅行社服务中应具备的通用管理要求。
本标准适用于中华人民共和国境内旅行社提供的全部旅游业务。

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 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 005 旅行社出境旅游服务规范

3 术语和定义

GB/T 16766 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

旅游活动 tour

旅游者离开经常居住地,暂时前往一个旅游目的地并逗留在该地的,以异地性、暂时性和享受性为主要特点的各种活动。

3.2

旅行社 travel service

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

3.3

旅游者 tourist

旅游产品的需求者和接受者。

3.4

旅游产品 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,以及附着其上的配套服务。

3.5

国内旅游 domestic tour

旅行社组织的在中华人民共和国境内进行的旅游活动。

3.6

出境旅游 outbound tour

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

3.7

入境旅游 inbound tour

旅行社招徕或接待境外旅游者在中华人民共和国境内进行的旅游活动。

3.8

旅游合同 tour contract

旅行社与旅游者(团)双方共同签署并遵守、约定双方权利和义务的合同。

注：当事人宜使用旅游行政管理部门和工商行政管理部门联合推行的示范文本。

3.9

导游员 tour guide

导游

符合上岗资格的法定要求,接受旅行社委派,直接为旅游团(者)提供向导、讲解及相关旅游服务的人员。

注：导游员包括全程陪同导游员和地方陪同导游员。

3.10

出境旅游领队 tour escort

依法取得从业资格,受出境游组团旅行社委派,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。

3.11

预制旅游产品 prefabricated tour product

由旅行社设计提供,事先制定的确定计划人数、出发日期、线路行程及价格等,并用广告或其他方法招徕旅行者而实施的旅游产品。旅游者可以整体购买该产品。

3.12

定制旅游产品 customized tour product

旅行社接受旅游者的委托,根据旅游者的需求,单独设计行程、报价并提供服务的专项产品及服务。

注：包括单项旅游服务、会议旅游服务、奖励旅游服务、特种旅游服务等。

3.13

门市部 sales department

营业部

旅行社为提供旅游咨询和销售旅游产品而专门设立的营业场所。

3.14

服务供方 service supplier

在旅游服务过程中各项具体服务的提供单位。

注：包括但不限于接待旅行社、旅游区(点)、酒店、餐馆、商店、铁路、汽车公司、船运公司、航空公司等相关接待单位。

4 总要求

旅行社提供服务时应遵循自愿、平等、公平、诚实信用的原则,遵守有关的法律、法规和社会公德。

旅行社服务的基本环节宜包括旅游产品设计阶段和销售阶段、接待服务提供阶段及售后服务阶段。

旅行社应在受控条件下按照业务流程提供旅游服务,以确保服务过程准确无误。

旅行社应按照 GB/T 19001 的要求建立旅游服务质量管理体系,确保旅游服务达到质量标准,并使服务质量得到持续改进。

5 旅游产品

5.1 基本分类

按照旅行社提供服务方式的不同,旅游服务产品包括预制旅游产品和定制旅游产品。

5.2 新产品开发

旅行社应根据市场和旅游者的不同需求,适时制定新产品开发计划,不断开发满足旅游者需求的新产品。

新产品投入销售前应组织内部评审,必要时应听取销售人员、旅游者的意见。

5.3 产品要求

5.3.1 产品说明书

旅行社在向旅游者或零售商发布产品时应提供《旅游产品说明书》,详细说明产品应具备的要素。《旅游产品说明书》应包括:

- a) 线路行程;
- b) 所采用的交通工具及标准;
- c) 住宿、会议(如有)地点、规格及标准;
- d) 餐饮标准及次数;
- e) 娱乐安排以及自费项目;
- f) 购物安排、具体次数及每次停留时间;
- g) 产品价格、价格包含及不包含的内容、产品价格的限制条件(如报价的有效时段、人数限制、成人价、儿童价等);
- h) 游览时间及季节差异;
- i) 旅游目的地资讯介绍及注意事项;
- j) 针对高风险旅游项目的安全保障措施;
- k) 投诉电话。

5.3.2 产品说明书的不确定要素

对于产品发布时尚不能确定的要素应按照 7.2.2 的要求于出发前以行程须知的方式告知旅游者。不能确定的要素应限于:

- a) 具体航班信息;
- b) 酒店具体名称、地址及联系方式;
- c) 紧急情况联络方式;
- d) 目的地有特别注意事项应做特别说明。

5.3.3 入境旅游产品信息

旅行社开展入境旅游业务,应根据境外旅行社的需求,适时向境外旅行社提供适当的旅游产品信息。

5.4 设计要求

旅游服务产品设计应符合以下要求:

- a) 符合国家法律法规、部门规章、国家或行业标准要求；
- b) 具备可操作性；
- c) 具有安全保障；
- d) 具备突发事件应急预案；
- e) 产品能满足特定旅游者需求；
- f) 产品明码标价，质价相符，不断推出创新产品。

6 产品销售

6.1 门市部营业环境

门市部营业环境应：

- a) 整洁、明亮；
- b) 有能满足与旅游者交流要求的营业空间；
- c) 有醒目、准确、美观的业务分类标志；
- d) 提供各旅游线路的信息资料；
- e) 在醒目处张贴服务监督热线电话和旅游紧急救援电话号码。

6.2 营业销售人员

营业销售人员应：

- a) 遵守旅游职业道德和岗位规范；
- b) 佩戴服务标识，服饰整洁；
- c) 熟悉所推销的旅游产品和业务操作程序；
- d) 积极热情，微笑服务；
- e) 主动推介旅游线路，百问不厌；
- f) 认真细致，避免错漏。

6.3 产品销售的基本原则

旅行社在旅游产品销售时应遵循协力基本原则：

- a) 发布的广告和宣传材料应真实、客观、准确；
- b) 依据《旅游产品说明书》推介旅游产品，不进行超范围的宣传；
- c) 双方就旅游服务产品达成一致后，旅行社应按照 6.5 的要求与旅游者办理相关手续。

6.4 旅游产品销售方法

旅行社宜采取不同方式向旅游者推介旅游产品，不断创新旅游产品销售方式，包括但不限于门市销售、电话销售、网络销售、同业销售等。

预制旅游产品多采用门市销售方式。旅行社应在合法设立的门市部提供旅游咨询和销售旅游产品。门市部的服务环境应符合 LB/T 005 中的要求。

订制旅游产品多采用上门销售方式。在旅游者的要求下，旅行社可以指定销售人员前往旅游者的住所或经营场所提供销售服务。

倡导旅行社在销售过程中逐步建立批发零售代理体系，通过合法旅行社代理销售旅游产品。旅行社应向零售商提供符合第 5 章要求的产品，并提供符合本标准要求的服务，零售商应提供符合本章要求的销售服务。

6.5 与旅游者办理相关手续

无论采取何种销售方式,销售完成后,旅行社均应:

- a) 与旅游者签署正式旅游合同,并提供《旅游产品说明书》作为旅游服务合同的附件;
- b) 向旅游者开具发票;
- c) 建议旅游者购买旅游意外保险,并有书面提示;
- d) 妥善保管旅游者在报名时提交的各项资料,并办理交接手续;
- e) 出境旅游、入境旅游根据服务约定,提供必要的出入境手续服务或提示。

6.6 入境旅游销售的特别要求

组团社与境外旅行社建立业务关系时,应与境外组团社签署书面协议,确定提供的服务类型(系列团、非系列团、商务团等)、具体服务项目、服务标准及价格、付款方式、币种、违约责任等条款。

旅行社向入境旅游散客销售旅游服务产品,应遵从本条的其他规定。

7 旅游服务实现

7.1 旅游服务实现的具体环节

旅行社旅游服务的提供包括向旅游者提供服务、服务供方管理、领队和导游管理、突发事件处理等环节。

7.2 向旅游者提供服务

7.2.1 旅游者提供资料的审核

旅行社对旅游者提供的资料应在形式上进行审核,以保证其符合办理旅游意外保险及在出境旅游服务中办理签证的相关形式要求。

7.2.2 行前告知与安全提示

旅行社在团队出发前应向旅游者发放《行程须知》,列明《旅游产品说明书》中尚未明确的要素。对无全陪的团体或散客须告知旅游目的地具体接洽办法和应急措施。

出境团队出发前应召开出团说明会。

7.2.3 严格履行合同约定

旅行社应严格履行与旅游者签署的旅游合同,并提供符合约定的旅游服务。

如因客观原因,旅行社需变更合同内容的,应与旅游者基本协商一致并签署书面变更协议或取得旅游者书面确认。

7.2.4 发生争议时的处理

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,旅行社应与消费者签署事件备忘录,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。

旅行社导游、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。

7.3 服务供方管理

旅行社应：

- a) 选择具备合法资质的接待单位作为服务供方,确保服务供方能够提供符合约定的服务。旅行社在国内选择的提供服务的车辆应符合 GB/T 26359 的要求;
- b) 与服务供方间签署合作协议,并对服务要素及质量进行明确约定;
- c) 保留与服务供方间确认采购服务要素的质量、价格及相关说明的往来书面记录并留存业务档案;
- d) 旅行社应建立服务供方的信誉档案,每年进行服务供方质量评估工作,与服务供方建立质量沟通机制。对于不符合质量要求的服务供方应及时沟通,要求其改进服务质量,拒不改正的,应及时予以淘汰。

7.4 导游与领队的管理

导游的基本素质及服务应符合 GB/T 15971 的要求。

领队的基本素质及服务应符合 LB/T 005 的要求。

旅行社应对领队、导游进行培训和考核,引导其切实履行职责、严格纪律,并提高其应急处理能力。

7.5 突发事件处理

旅行社应建立健全突发事件应急处理机制,当发生突发事件或紧急情况时可以妥善解决问题。

旅行社对旅游者在旅游过程出现的特殊情况,如事故死亡、行程受阻、财物丢失、被抢被盗、疾病救护等,应积极进行有效处理,维护旅游者的合法权益。
