ICS 03.200
A12

LB

中华人民共和国旅游行业标准

LB/T 062—2017

旅游产品在线交易
基本信息描述和要求

Descriptions and requirements of the basic information
of tourism product trading on- line

（报批稿）

2017－05－22 发布　　2017－11－01 实施

中华人民共和国国家旅游局　　发布

目　　次

前言 III
引言 IV
1　范围 1
2　规范性引用文件 1
3　术语 1
4　旅游产品在线交易基本信息 2
4.1　旅游产品在线交易基本信息框架 2
4.2　旅游产品在线交易基本信息分类和要求 2
5　在线经营者和旅游者信息描述和要求 3
5.1　在线经营者基本信息描述和要求 3
5.2　在线交易旅游者基本信息描述和要求 5
6　旅游产品单项服务基本属性信息描述和要求 6
6.1　旅游产品单项服务要素分类 6
6.2　旅游吸引物基本属性信息 6
6.3　旅游交通基本属性信息描述和要求 9
6.4　旅游住宿基本属性信息描述和要求 12
6.5　辅助旅游服务产品基本属性信息和要求 12
7　包价旅游产品基本信息和构成描述要求 14
7.1　旅游行程基本信息 14
7.2　包价线路产品基本属性信息描述和要求 14
8　在线交易流程基本信息描述和要求 16
8.1　在线交易流程 16
8.2　旅游产品信息展示和交流信息 16
8.3　产品预订信息 17
8.4　订单确认信息 17
8.5　交易支付提示信息 17
8.6　提示签署旅游合同信息 17
8.7　交易凭据信息 18
8.8　订单变更 18
9　旅游产品在线交易服务信息描述和要求 18
9.1　售前/售后服务信息描述和要求 18
9.2　旅游服务评定与评价内容信息描述和要求 19
附录A（资料性附录）　旅游产品在线交易基本信息描述一览 20

参考文献 21

图 1　旅游产品在线交易基本信息框架图 2
图 2　包价旅游产品信息构成及关系图 15
图 3　在线交易流程图 16

表 1　在线经营者经营资质 3
表 2　在线经营许可和信用信息 3
表 3　旅行社经营许可和信用信息 4
表 4　旅行社分社经营许可信息 4
表 5　旅游产品单项服务在线经营模式和经营许可 4
表 6　旅游产品单项服务在线直营经营许可 5
表 7　在线经营者的联系信息 5
表 8　在线经营品牌信息 5
表 9　旅游者个人信息 6
表 10　交易联系人信息 6
表 11　旅游目的地概况信息 6
表 12　景区景点信息描述 7
表 13　特色旅游项目信息描述 8
表 14　旅游活动信息描述 9
表 15　机票信息描述 9
表 16　火车票信息描述 9
表 17　长途汽车信息描述 10
表 18　邮轮信息描述 10
表 19　租车信息描述 11
表 20　接送机信息描述 11
表 21　旅游住宿信息描述 12
表 22　签证在线交易信息描述 13
表 23　无线网络设备交易信息描述 13
表 24　旅游行程信息 14
表 25　包价旅游产品属性信息 15
表 26　每日行程构成及动态信息 15
表 27　交易支付提示信息描述 17
表 28　旅游投诉信息描述 18
表 29　旅游评价信息描述 19
表 A.1　旅游产品在线交易基本信息描述一览表 20

前　言

本标准按照GB/T 1.1—2009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/TC210）归口。

本标准起草单位：国家旅游局监督管理司、首都经济贸易大学、北京三品画道科技有限公司、同程网络科技股份有限公司、中国国际旅行社总社有限公司、中青旅控股股份有限公司。

本标准主要起草人：侯振刚、刘建明、李云鹏、杨瑛、任晓峰、贾支、宇文宝华、廖伟勇、冯春雷。

引　言

本标准以旅游产品在线交易为核心，规范与交易流程相关的旅游产品经营、旅游产品属性、交易服务等信息。包括旅游产品在线交易必须的基本信息属性，对相关扩展要素信息不作规范。

应用本标准，旅行社开展旅游产品在线交易时，规范产品描述信息，使旅游产品描述信息准确、完整、有效。

旅游产品在线交易基本信息描述和要求

1 范围

本标准规定了旅游产品在线交易双方信息、旅游产品属性和行程信息、交易流程信息、服务和评价信息的描述和要求。

本标准适用于开展旅游产品在线交易的旅游企业及其运营平台和系统。

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 16766-2010 旅游业基础术语

GB/T 17775 旅游区（点）质量等级的划分与评定

GB/T 26360-2010 旅游电子商务网站建设技术规范

GB/T 31380 旅行社等级的划分与评定

LB/T 040-2015 旅行社行前说明服务规范

3 术语

GB/T 16766 确立的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

旅游产品在线交易 tourism product trading on- line

旅行社通过互联网（移动互联网）对旅游产品进行展示、在线交易和服务的行为。

3.2

基本信息描述 descriptions of the basic information

通过图片、文字、视频、音频、链接等方式表现旅游产品在线交易所必须的基本的信息。

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，以及附着其上的配套服务，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 术语 7.3]

3.4

无线网络设备 wireless network（简称：wifi）

采用无线通信技术实现网络连接的设备。

3.5

包价旅游产品 package tourism product

是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旅游产品。

4 旅游产品在线交易基本信息

4.1 旅游产品在线交易基本信息框架

旅游产品在线交易基本信息框架图1。

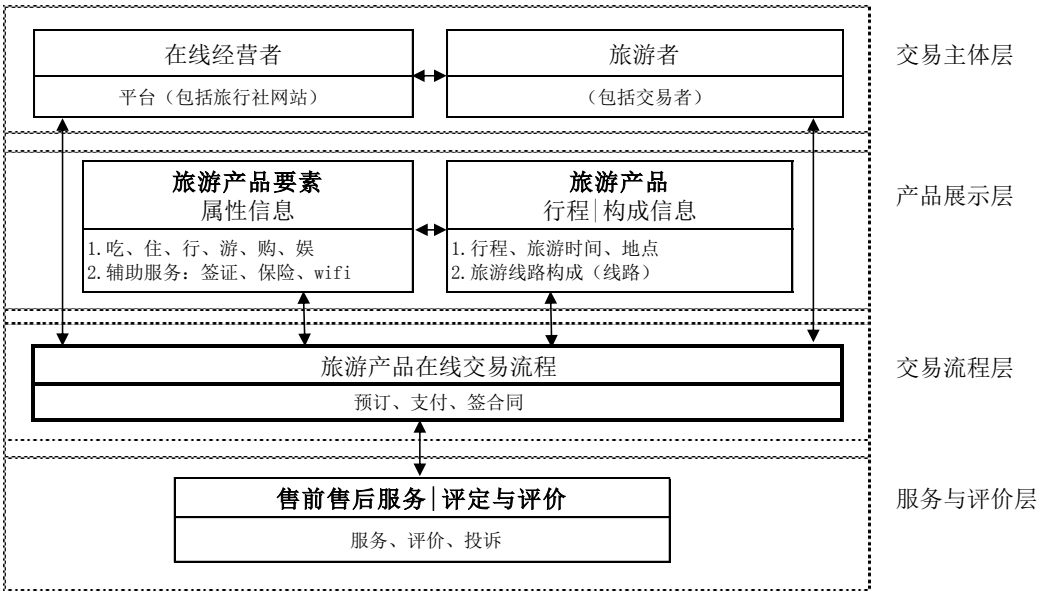


图1 旅游产品在线交易基本信息框架图

4.2 旅游产品在线交易基本信息分类和要求

4.2.1 旅游产品在线交易基本信息分为交易主体层信息、产品层信息、交易流程层信息、服务与评价层信息。信息描述一览表见附录A。

4.2.2 经营者信息应包括交易平台（B2B，B2C）、旅行社（包括旅行社分社）、旅游产品经营者信息；旅游者信息包括旅游者个人和交易联系人等信息。

4.2.3 旅游产品展示信息应包括旅游产品单项服务属性信息、包价旅游产品的属性信息、旅游行程和构成信息。

4.2.4 交易流程信息应包括预订、支付和要求签署旅游合同等信息。

4.2.5　售前售后服务与评定评价信息，应包括退改规则信息、在线交易评价和旅游体验反馈信息。

5　在线经营者和旅游者信息描述和要求

5.1　在线经营者基本信息描述和要求

5.1.1　信息分类

旅游产品在线经营者包括网站、平台（包括移动端）及旅游服务企业。

经营者基本信息应包括经营资质、经营许可和信用信息、联系信息、品牌宣传信息。

5.1.2　经营资质信息要求

旅游产品在线经营者的经营资质信息应符合表1。

表1　在线经营者经营资质

序号	信息项目	说明
1	营业执照	营业执照照片/链接
2	名称	公司名称
3	统一社会信用代码	
4	类型	
5	住所	企业地址
6	法定代表人	
7	营业期限	
8	经营范围	

交易平台应注明经营资质信息，或能够及时了解这些信息的链接。如果是第三方平台，应同时注明合作的旅游企业的经营资质信息。

5.1.3　经营许可和信用信息要求

5.1.3.1　在线经营许可和信用

在线经营许可和信用相关信息应符合表2的信息要求。包括：

--平台网络经营许可；

--公示在线经营官方网站和载体信息；

--政府部门或第三方机构对电子商务平台评级信用记录或标识信息。

表2　在线经营许可和信用信息

序号	信息项目	说明
1	网站域名	
2	平台经营许可	取得经营性网站许可，取得 ICP。
3	移动端 app	通过互联网信息中心备案 符合《移动互联网应用程序信息服务管理规定》
4	微信公众号	通过认证
5	微博	通过企业微博认证
6	取得的第三方认证	如：可信网站、安全网站认定

续表 2 在线经营许可和信用信息

序号	信息项目	说明
7	在线经营声明	在线经营公示：经营模式、交易流程、支付方式、签署旅游合同方式、网址、权利、隐私保护、免责声明、用户协议、知识产权等。

5.1.3.2 旅行社经营许可和信用要求

旅行社经营许可信息应符合表3。旅行社分社经营资质信息要求符合表4。应在平台注明经营许可信息或能够及时了解这些信息的链接。

表3 旅行社经营许可和信用信息

序 号	信息项目	说明
1	旅行社经营许可	
2	旅行社经营许可证编号	旅行社许可证编号
3	旅行社类型	国内、入境旅行社 出境旅行社
4	旅行社等级	旅行社等级符合GB/T 31380-2015。（如有，必填） A 级、AA 级、AAA 级、AAAA 级、AAAAA 级。
5	经营范围	旅行社经营范围：境内旅游、出境旅游、边境旅游、入境旅游、其他旅游业务。
6	所属旅游集团	旅行社所属的旅游集团或主要投资方

表4 旅行社分社经营许可信息

序号	信息项目	说明
1	名称	旅行社分社的名称
2	所属旅行社	所属的旅行社名称
3	备案部门	旅行社分社备案对应的旅游主管部门
4	备案号	旅行社分社备案号码

5.1.3.3 旅游产品单项服务在线经营许可和信用要求

旅游产品要素包括机票、景区门票、旅游住宿、旅游交通（包括包车、租车、接送机）、签证、无线网络设备租赁等，在线经营方式及在线经营许可应符合表5和表6。

表5 旅游产品单项服务在线经营模式和经营许可

序号	经营形式	经营许可或商业特许
1	旅游产品供应商与第三方平台合作	第三方平台在线经营许可，应符合表 2； 旅游产品供应商商业特许，应符合表 6。
2	旅行社经营	旅行社经营许可应符合表 3，表 4。
3	旅游产品单项服务供应商在线直营	供应商在线经营许可，应符合表 2； 旅游产品服务供应商经营许可，应符合表 6。

表6　旅游产品单项服务在线直营经营许可

序号	旅游产品单项服务类别	经营许可和信用信息
1	机票	机票代理：机票代理销售商业特许； 一级代理资质（国际机票）； 二级代理资质（国内机票）。
		机票航空公司网站直营
2	旅游住宿	星级饭店、标准客房、客栈、度假村、民俗村在线交易商业特许。
3	旅游交通（包括包车、租车、接送机）	旅游汽车公司合法运营资质； 租车公司资质。
4	（代理）签证	因私出入境中介机构经营许可证。

5.1.4　联系信息

旅游产品在线经营者基本联系信息可使旅游者进行问题咨询和旅游投诉，联系信息应符合表 7。

表7　在线经营者的联系信息

序号	信息项目	说明
1	联系电话	企业电话
2	办公地址	文书可送达的地址
3	邮政编码	
4	邮箱	

5.1.5　品牌和宣传信息

品牌信息包括公司简介、公司品牌和商标、产品品牌和商标、获得的荣誉，应符合表8。

表8　在线经营品牌信息

序 号	信息项目	说明
1	公司介绍	公司发展历程、产品、特色，荣誉
2	公司品牌	
3	公司商标	注册商标
4	产品品牌	
5	产品商标	注册商标
6	荣誉称号	第三方授予的荣誉称号和发证机关

5.2　在线交易旅游者基本信息描述和要求

5.2.1　旅游者信息分类

旅游者信息描述指旅游产品在线交易时，旅游者所必须提供的与交易相关的信息，包括旅游者个人信息和交易联系人信息。

5.2.2　旅游者基本信息

旅游者个人信息和在线交易联系人信息，应符合表9和表10。

表9　旅游者个人信息

序号	信息项目	说明
1	姓名	和有效证件一致的真实姓名
2	证件类别	按预订产品需求填写：身份证、护照、军官证、港澳通行证等。
3	证件号	
4	国籍	
5	联系方式	旅游者预留联系信息，非必填

表10　交易联系人信息

序号	信息项目	说明
1	姓名	和有效证件一致的真实姓名
2	证件类别	按预订产品需求，非必填：身份证、护照、军官证号、港澳通行证等。
3	证件编号	按预订产品需求，非必须。
4	联系电话	
5	邮箱	
6	地址	按预订产品和旅游者需求，非必须。
7	邮编	按预订产品和旅游者需求，非必须。

5.2.3　旅游者信息应用要求

针对包价旅游产品在线交易，旅游者信息包括旅游者个人信息和联系人信息，应符合表9，表10。

针对旅游产品单项服务在线交易，旅游者信息包括交易联系人信息，应符合表10。

6　旅游产品单项服务基本属性信息描述和要求

6.1　旅游产品单项服务要素分类

旅游产品单项服务要素包括旅游吸引物（旅游目的地、旅游景区、特色旅游、旅游活动）、旅游交通（机票、火车票、汽车票、邮轮、租车、接送机）、旅游住宿、辅助旅游服务产品（无线网络、签证）。

6.2　旅游吸引物基本属性信息

6.2.1　旅游目的地

旅游目的地概况信息应符合表11。

表11　旅游目的地概况信息

序号	信息项目	说明
1	旅游标识	旅游目的地旅游标识图片；形象、宣传口号。
2	旅游特色	旅游特色；主要旅游资源； 最适合旅游的时间。

续表 11 旅游目的地概况信息

序号	信息项目	说明
3	目的地荣誉	获得的相关荣誉
4	天气预报	相关天气预报数据：（非必填） 天气预报实时数据、历史天气分析数据。
5	交通	进出旅游目的地的主要交通方式； 交通枢纽。
6	人口	所属行政区划的总人口数量。（非必填）
7	语言	常用语言。（非必填）
8	地理位置	地理区域
9	旅游人文介绍	历史、地理、气候； 人文风俗、科教文化、宗教等。
10	旅游目的地禁忌	法律、法规、民俗文化、生活习惯、宗教禁忌等。

6.2.2 旅游景区

景区景点信息描述应符合表12。

表12 景区景点信息描述

序号	信息项目	说明
1	企业或品牌标识	对应的徽标或商标图片
2	荣誉称号	获得的相关荣誉称号。如“国家级风景名胜区”
3	景区级别	根据 GB/T 17775-2003 确定： AAAAA 级旅游区 AAAA 级旅游区 AAA 级旅游区 AA 级旅游区 A 级旅游区、 非 A 级旅游区
4	景区类型	所属的景区类型： 世界遗产; 自然景区（自然公园、国家公园、地质公园、森林公园、湿地公园、野生公园、海洋馆）； 人造景区（游乐园、主题公园、海洋公园、动物园、植物园、城市公园、郊野公园）； 旅游度假区（村）。
5	门票价格	景区门票价格和说明；优惠打折办法； 退改协议。
6	景区地址	
7	邮政编码	
8	交通说明	到达景区的交通方式
9	咨询电话	

续表 12 景区景点信息描述

序号	信息项目	说明
11	电子邮件	
12	开放/营业时间。	
13	景区介绍	景区介绍：特色景观介绍；设置的索道、缆车、游船、游乐设施；配套旅游服务；景区文创产品：文艺表演、民俗演出等；.电子导游；常规游览线路；游览示意图；游览注意事项；适合游客游览的时间。

6.2.3 特色旅游

特色旅游项目参照GB/T 16766第5章，包括：文化旅游、红色旅游、黑色旅游、工业旅游、农业旅游、科技旅游、教育旅游、购物旅游、民族旅游、民俗旅游、节事旅游、城市旅游、乡村旅游、自然旅游（森林旅游、草原旅游、湿地旅游、观鸟旅游、山岳旅游）、美食旅游、摄影旅游、垂钓旅游、医疗旅游、科考旅游、探险旅游、体育旅游、户外运动旅游等。特色旅游项目信息描述应符合表13。

表13 特色旅游项目信息描述

序号	**信息项目**	**说明**
1	名称	特色旅游项目名称
2	企业或品牌标识	
3	旅游项目类型	参考 GB/T 16766
4	资质荣誉	旅游项目获得的相关荣誉资质称号
5	价格	费用和费用说明、优惠打折办法
6	旅游地址	
7	交通说明	交通方式说明
8	咨询电话	游客咨询电话
9	电子邮件	
10	特色旅游情况	特色旅游项目介绍： 娱乐活动项目；文化传承项目介绍； 休闲养生项目介绍； 生活体验等特色旅游项目介绍。
11	游览介绍	游览情况介绍： 游览、活动注意相关事项； 游览示意图；常规游览线路； 开放的时间； 游览一般所需的时间、适合游览的时间等。

6.2.4 旅游活动

旅游活动指旅游目的地开展的旅游特色活动。属性信息描述应符合表14。

表14　旅游活动信息描述

序号	信息项目	说明
1	名称	旅游活动名称
2	活动类型	所属活动类型和特色
3	开始时间	活动开始时间
4	结束时间	活动结束时间
5	主办城市	活动举办城市所在城市
6	活动地点	活动举办地点
7	组织机构	组织机构，如主办单位、承办单位等
8	活动介绍	活动介绍说明
9	活动景区	活动相关的景区
10	联系电话	组织机构联系电话

6.3　旅游交通基本属性信息描述和要求

6.3.1　机票信息

机票属性信息描述应符合表15。

表15　机票信息描述

序号	信息项目	说明
1	航班号	对应航班的航班号
	承运人	负责此航班飞行和服务的航空公司
2	出发城市	航班的出发城市
3	始发站机场名称	航班飞机起飞的始发站机场的名称
4	到达城市	航班的到达城市
5	终点站机场名称	航班飞机到达的终点站机场的名称
6	起飞时刻	航班飞机在始发站起飞的当地时间
7	到达时刻	航班飞机在到达站起飞的当地时间
8	飞机型号	承载航班飞行任务的飞机型号
9	座舱等级和票价	航班提供的舱位等级和对应票价

6.3.2　火车票信息

火车票属性信息描述应符合表16。

表16　火车票信息描述

序号	信息项目	说明
1	车次	火车车次
2	出发城市	
3	始发站名称	
4	到达城市	
5	终点站名称	

续表 16 火车票信息描述

序号	信息项目	说明
6	出发时间	列车的计划发车时间
7	到达时间	列车的计划到站时间
8	运行时间	从出发车站到到达车站预计行驶时间
9	公里数	从出发车站到到达车站的公里数。（非必填）
10	票价	不同等级对应的票价

6.3.3 长途汽车票信息

长途汽车信息描述应符合表17。

表17 长途汽车信息描述

序号	信息项目	说明
1	汽车所属公司	
2	车次	长途汽车车次
3	车型	承载对应车次运输的汽车型号
4	出发城市	
5	始发站名称	
6	始发站地址	
7	途经城市	
8	停靠车站	中途停靠的车站
9	到达城市	
10	终点站名称	
11	出发时间	汽车的计划发车时间
12	到达时间	汽车的计划到站时间
13	运行时间	从出发车站到到达车站的预计行驶时间
14	公里数	从出发车站到到达车站的公里数。（非必填）
15	票价	不同等级座位的票价
16	发车频次	

6.3.4 邮轮信息

邮轮信息描述应符合表18。

表18 邮轮信息描述

序号	信息项目	说明
1	航次	邮轮航次代码
2	船名	承载对应航次运输的邮轮船名
3	船型描述	对邮轮船型和设施的介绍
4	邮轮公司	负责运输和服务的公司名称
5	出发城市	
6	始发港口或码头	

续表18 邮轮信息描述

序号	信息项目	说明
7	途经城市	
8	途经港口或码头	
9	开航时刻	本航次邮轮在始发站开航的当地时间
10	到达时刻	邮轮在到达站当地时间
11	航行时间	邮轮航行总时间
13	票价	内舱房、海景房、海景阳台房、套房等房型及对应价格。
14	港务费	
15	小费	是否需要小费及金额。
16	岸上观光价格	

6.3.5 租车信息

汽车租赁（包括包车旅游服务）信息描述应符合表19。

表19 租车信息描述

序号	信息项目	说明
1	租车公司品牌	租车公司面向大众的品牌名称
2	企业或品牌标识	对应商标或图片
3	公司名称	租车公司企业名称
4	公司介绍	租车公司公司介绍
5	车型	提供租赁的汽车品牌和车型
6	收费标准	不同车型价格及收费标准
7	租车电话	
8	取车地址	

6.3.6 接送机

接送机信息描述应符合表20。

表20 接送机信息描述

序号	信息项目	说明
1	车型	接送站用车车型
2	接送机联系人	
3	航班号	
4	航站楼	
5	发车地点	接站地点
6	到达地点	送站地点
7	预计接客时间	
8	乘客数量	需求接送机的人数
9	收费标准	收费标准及说明

续表 20 接送机信息描述

序号	信息项目	说明
10	旅游者特殊需求	
11	接送机服务时间	提供接送机服务的时间段

6.4 旅游住宿基本属性信息描述和要求

6.4.1 旅游住宿类型

旅游住宿包括星级饭店、标准客房、客栈、度假村、民俗村等。

6.4.2 旅游住宿信息

旅游住宿信息描述应符合表21。

表21 旅游住宿信息描述

序号	信息项目	说明
1	名称	
2	企业或品牌标识	对应商标或图片
3	旅游饭店级别	根据 GB/T 14308—2010 确定： 白金五星级、五星级、四星级、三星级、二星级、一星级；无星级。
4	饭店组织	所属饭店组织（非必填）
5	荣誉资质	获得的资质荣誉
6	类型	参照 GB/T 16766： 星级饭店、绿色饭店、经济型饭店、度假饭店、商务饭店、会议型饭店、公寓式饭店、主题饭店、分时度假、青年旅社、民宿、连锁饭店等。
7	房型	
8	介绍	简要介绍、开始营业的时间、建筑风格说明、拥有的客房总数等。
9	地址	酒店所在地址
10	电话	咨询和预订电话
11	入住时间	
12	退房时间	
13	价格	对应不同的时间、房型、间数的价格； 是否含早餐（含早餐价格）； 是否需额外服务费；是否需要支付小费。
14	酒店设施	最近一次装修的时间；客房相关设施和服务、会议设施和会议服务；餐厅和相关服务介绍；提供的娱乐服务；提供的商务服务。

6.5 辅助旅游服务产品基本属性信息和要求

6.5.1 说明

为旅游行程提供旅游服务支持的相关产品，本标准包括签证、无线网络设备等交易信息描述和要求；

辅助旅游服务产品的功能、技术指标属性符合其产品标准要求，本标准不作定义。

6.5.2 签证在线交易信息

签证在线交易信息应符合表22。

表22 签证在线交易信息描述

序号	信息项目	说明
1	办理时间	
2	受理范围	
3	办理地点	
4	是否面试	
5	有效时间	
6	普通护照签证类型	因公普通护照、因私普通护照、旅游护照、公务护照
7	最多停留	
8	入境次数	
9	签证需要材料	遵循不同国家的签证材料要求
10	价格	
11	签证注意事项	遵循不同国家的签证要求

6.5.3 无线网络设备在线交易信息

签证在线交易信息应符合表23。

表23 无线网络设备交易信息描述

序号	信息项目	说明
1	机型	
2	网速	
3	适应网段	
4	覆盖的国家和地区范围	
5	包含流量	
6	价格	
7	押金	押金金额和退还押金时间和条件
8	设备丢失赔偿	丢失赔偿规则
9	所用天数	无线网络设备有效时间（天）
10	取还地点	
11	设备清单	

续表 23 无线网络设备交易信息描述

序号	信息项目	说明
12	联系电话	
13	技术指标	按照无线网络设备指标
14	使用说明	使用说明书、使用注意事项

7 包价旅游产品基本信息和构成描述要求

7.1 旅游行程基本信息

旅游产品行程信息应符合表24，适应于旅游产品单项服务和包价旅游产品构成和交易行程。包价旅游产品包括每日行程构成和信息。应符合图2，表25。

表24 旅游行程信息

序号	信息项目	信息说明
1	起始时间	
2	结束时间	
3	价格	
4	数量	参加同一行程的旅游者数量
5	限制数量	针对旅游组团、包价旅游产品，指组队最大限定人数
6	旅游交易服务要求	旅游交易截至时间； 旅游服务时间； 旅游行程包括的服务内容。
7	旅游者的要求	出行的旅游者年龄、健康状况等要求。
8	旅游行程总说明	旅游产品单项服务权益和规则； 包价旅游产品要求和说明。

7.2 包价线路产品基本属性信息描述和要求

7.2.1 包价旅游产品信息构成

包价旅游产品信息包括属性信息、行程信息、每日行程、构成包价旅游产品的构成要素、辅助旅游服务及属性信息。包价旅游产品信息及关系见图2。

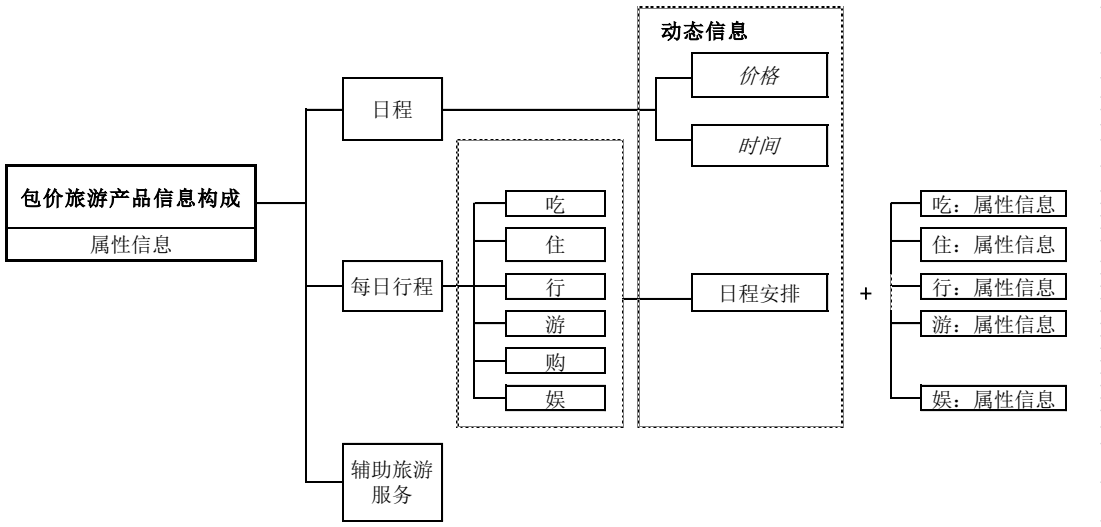


图2　包价旅游产品信息构成及关系图

7.2.2　包价旅游产品基本属性信息

包价旅游产品属性信息是指产品的特色、特殊要求等。属性信息应符合表25。

表25　包价旅游产品属性信息

序号	信息项目	信息说明
1	线路名称	
2	介绍说明	
3	价格	
4	服务机构	提供包价旅游产品及提供服务的企业等
5	特殊要求	如旅游者年龄、身体健康状况、技能等特殊要求。

7.2.3　包价旅游产品总行程信息

包价旅游产品总行程交易信息包括出游的时间、价格等，应符合表24。

7.2.4　包价旅游产品每日行程和动态信息描述

旅游线路每日行程包括包价旅游产品的每日行程构成和动态信息，信息项目应符合表26。

表26　每日行程构成及动态信息

日期	行程	项目信息
	餐饮	餐饮安排
		餐费
		用餐标准及项目
	旅游住宿	住宿类型： 房型：标准客房、豪华客房、行政楼层、总统套房、单人客房、双人客房、三人客房。

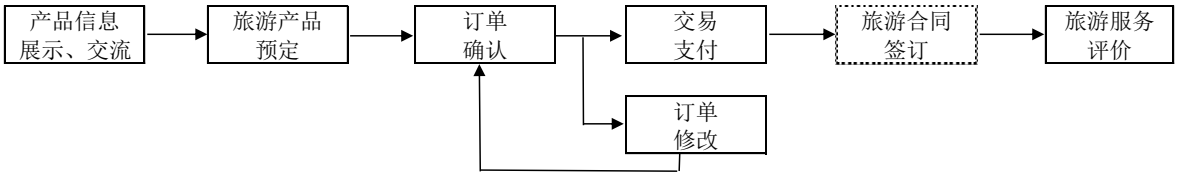
续表 26 每日行程构成及动态信息

日期	行程	项目信息
	旅游交通	大交通方式、起止时间、起止地点
		小交通方式、起止时间
	旅游目的地	当天旅游目的地
	旅游景区、景点	时间
		时长
	购物	次数
		购物时间
		场所
		特色
	付费项目	
	已包含费用项目	
	自由安排时间	
	特殊说明和要求	

8 在线交易流程基本信息描述和要求

8.1 在线交易流程

基本流程见图4。



[a] 注：根据预订流程需要，订单支付和签订旅游合同的顺序根据实际可调整。

[b] 旅游合同签订，适应于包价旅游产品交易。

图3 在线交易流程图

旅游产品在线交易流程信息符合图3。包括产品信息展示与交流、旅游产品预订、订单确认、订单支付、签订合同、评价等流程。

8.2 旅游产品信息展示和交流信息

8.2.1 旅游产品信息展示和交易服务

旅游产品信息展示内容和信息应符合表GB/T 26360-2010 第5.1条。包括：

--在线查询信息；

--交流服务信息；

--客服联系信息。

--旅行社行前告知信息，符合LB/T 040-2015 6.2条。

8.2.2 在线交易提示信息

平台在交易过程中，应有针对旅游产品在线交易的提示性信息。

--在线交易指导信息；

--在线交易安全提示；

--旅游行程变更及措施。

8.3 产品预订信息

旅游者根据旅游产品预订系统预订旅游产品。预订信息包括旅游者信息、联系人信息、选定的旅游行程和旅游产品信息。

--旅游者信息应符合表9；

--交易联系人信息，应符合表10；

--在线交易旅游产品属性信息，见第6章；

--旅游产品行程信息，见第7章。

8.4 订单确认信息

平台确认旅游者的订单并将订单结果反馈给旅游者。

--确认订单信息；

--订单反馈信息。

8.5 交易支付提示信息

提示旅游产品在线交易支付的信息应符合表27。

表27 交易支付提示信息描述

序号	信息项目	说明
1	支付金额要求	支付方式和支付金额： 在线支付定金； 预付款； 全额预先支付； 线下全额支付。
2	在线支付方法	在线支付方法： 银行转账； 网银支付； 第三方支付平台。
3	支付说明	符合在线支付要求： 支付流程； 支付提示； 退款说明等。

8.6 提示签署旅游合同信息

针对包价旅游产品，需提示签署旅游合同相关信息：

--提示签署旅游合同的方式；

--提示签署旅游合同的时间、地点；

--旅游合同模版。

8.7 交易凭据信息

交易完成后，旅游者留存的交易凭据，不限于：

--交易单据；

--电子票证；

--实物发票和票证。

8.8 订单变更

由于旅游者或经营者的原因，订单交易完成后而发生订单变更或退订。订单退改规则信息应包括但不限于：

--订单变更允许的条件；

--订单变更、确认流程；

--变更收费标准；

--交易退订说明、时限和收费标准。

9 旅游产品在线交易服务信息描述和要求

9.1 售前/售后服务信息描述和要求

9.1.1 在线旅游平台售前/售后服务信息

旅游产品在线交易平台应有售前/售后服务提示信息，包括：

--售前服务承诺；

--售后服务承诺；

--在线旅游服务联系方式；

--在线旅游服务问题处理方法。

9.1.2 投诉及处理信息

9.1.2.1 投诉信息

旅游者通过在线进行旅游投诉，投诉信息应符合表28。

表28 旅游投诉信息描述

序号	信息项目	说明
1	投诉时间	
2	投诉人	
3	联系方式	电话、邮箱等
4	出行时间	
5	投诉对象	
7	投诉原由	强制购物、交易欺诈、虚假网站、虚假交易等。
8	损失金额	
9	投诉详述	过程和问题详述
10	证明材料	合同、费用单据、证据图片等

9.1.2.2 投诉处理流程和渠道

在线交易投诉应有投诉处理流程，应包括：

--平台投诉处理渠道和流程；

--旅行社受理投诉渠道和流程；

--投诉反馈方式及承诺。

9.2 旅游服务评定与评价内容信息描述和要求

平台应为旅游者提供交易服务的评价渠道并公开评价，评论对象包括：旅游产品，旅游行程、旅游体验、导游、旅游服务商。

旅游服务评价旅游时间、具体原由、体验；评价依据，结论等。评价信息应符合表29。

表29 旅游评价信息描述

序号	信息项目	说明
1	评价时间	
2	评价标题	
3	评价人	
4	旅游时间	
5	旅游方式	自由行、家庭、商务、跟团、独自旅游
6	评价对象	旅游产品，旅游行程、旅游产品单项服务商
7	整体评分	评分体系
8	评价细节详述	旅游体验及评价： 1） 包价旅游产品体验、行程安排合理性、行程丰富程度等； 2） 单项服务体验：服务体验、价格、产品特点、特色、位置、交通便利等；
9	旅游建议	适合人群、旅游季节、旅游时长、预订方式、特别推荐等。

附 录 A
（资料性附录）
旅游产品在线交易基本信息描述一览

以在线交易旅行社产品为核心，对照本标准，解析描述旅游产品交易信息。见表A1。

表A.1 旅游产品在线交易基本信息描述一览表

	类别		定义对象		信息描述描述
旅游产品在线交易 图 3	**经营者旅游者层**	在线经营者	网站 平台 旅游服务企业		表 1、表 2、表 3、表 4、表 5、表 6、表 7、表 8
		在线交易旅游者	旅游者 交易联系人		表 9 表 10
	产品展示层	旅游产品单项服务属性信息	旅游吸引物	旅游目的地 旅游景区 特色旅游 旅游活动	表 11 表 12 表 13 表 14
			旅游交通	机票 火车票 长途汽车票 邮轮 租车 接送机	表 15 表 16 表 17 表 18 表 19 表 20
			旅游住宿	星级饭店 标准客房 客栈 度假村 民俗村 民宿	表 21
			辅助旅游服务产品	签证 无线网络设备	表 22 表 23
		旅游行程和包价旅游产品构成	行程	旅游产品单项服务行程 包价旅游产品行程	表 24
			包价旅游产品	属性	表 25
				构成	表 26 图 2
	服务与评价层	售前/售后服务			表 28
		旅游服务评定与评价			表 29

参 考 文 献

[1] LB/T 019-2013　　旅游目的地信息分类与描述
[2] LB/T 030-2014　　旅行社产品第三方在线交易平台经营与服务要求