

DB3301

浙江省杭州市地方标准

DB 3301/T 0263—2018

奖励旅游服务和管理规范

浙江省文旅标技委

2018-11-20 发布

2018-12-20 实施

杭州市质量技术监督局 发布

前 言

本标准按照GB/T 1.1—2009给出的规则起草。

本标准由杭州市旅游委员会提出。

本标准由杭州市旅游标准化技术委员会归口。

本标准起草单位：杭州市会议与奖励旅游业协会、杭州旅游形象推广中心（杭州市商务会展旅游促进中心）。

本标准主要起草人：赵弘中、叶虹、杨保福、冯翔、陶俏乐、甘媛恬、郑英、陆彦莹、王爱妮、黄易玲、刘怡珺、陈啸、朱敏。

浙江省文旅标技委

奖励旅游服务和管理规范

1 范围

本标准规定了奖励旅游服务和管理的基本要求、服务要求、内部建设等内容。
本标准适用于在杭州注册的或在杭州设有分支机构的奖励旅游服务机构和接待场所。

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 10001.1 标志用公共信息图形符号第1部分：通用符号
- GB/T 10001.2 标志用公共信息图形符号第2部分：旅游设施与服务符号
- GB/T 14308 旅游饭店星级的划分与评定
- GB/T 14934 食品安全国家标准 消毒餐（饮）具
- GB/T 18565 道路运输车辆综合性能要求和检验方法
- GB/T 26359 旅游客车设施与服务规范
- GB/T 26361 旅游餐馆设施与服务等级划分
- JT/T 198 营运车辆技术等级划分和评定要求

3 发术语和定义

下列术语和定义适用于本标准。

3.1

奖励旅游

由委托方出资,为达到特定目的或目标,给予参与人员主题鲜明的旅游假期作为奖励的活动。

3.2

奖励旅游服务机构

根据委托方要求,策划、设计奖励旅游活动并提供服务的机构。

3.3

奖励旅游接待场所

为奖励旅游提供部分或全部服务的场所。

4 服务机构基本要求

4.1 应取得合法经营资质,遵纪守法。

4.2 应能够协调各类供应商资源,提供奖励旅游的各类服务。

- 4.3 应依托评估或招标机制，储备多个长期合作的奖励旅游接待场所，包括景点、酒店、餐饮等机构，且能够以书面形式保障奖励旅游团队的相关服务。宜根据当地自然、人文特色，掌握并协调能够举办主题晚宴的地标性建筑场所。
- 4.4 应为每次活动组建项目组，制定任务分工计划，明确责任人、待办事项、时间节点等工作内容。应安排项目负责人，负责协调开展委托方与供应方等各方关系。
- 4.5 从业人员应具有良好服务意识、专业技能和职业道德。

5 服务要求

5.1 行前服务

- 5.1.1 应与委托方及供应方签订奖励旅游委托服务合同或协议。
- 5.1.2 应根据委托方要求，为参与奖励旅游活动的所有人员购买保险。
- 5.1.3 方案制定前，应根据委托方要求，为其提供行程计划单，并根据计划单内容制定行程方案。
- 5.1.4 方案内容应包括行程安排、交通调度、主题晚宴、住宿餐饮、特色活动、导游服务、应急预案等。宜与委托方的品牌形象和企业文化相契合。
- 5.1.5 方案中宜安排与当地文化结合的旅游体验项目。
- 5.1.6 方案中宜设计与公益环保相关的活动项目。
- 5.1.7 应提供两个或两个以上的行程方案并进行可行性论证。
- 5.1.8 如方案发生目的地、人数、场所、日期等变更或调整，应与委托方书面确认，并将变更通知及时送达至相关人员。
- 5.1.9 可建立移动端网络服务平台，提供在线服务，随时解决问题。

5.2 行中服务

5.2.1 交通

- 5.2.1.1 参与奖励旅游服务的车队应具备营运资质，车辆应取得合格的资质，并购买相关有效保险。
- 5.2.1.2 车辆应符合 GB/T 18565、GB/T 26359、JT/T 198 的要求。
- 5.2.1.3 应做好备用车辆管理工作，车上宜配备饮用水和随团药箱。
- 5.2.1.4 司乘人员应符合相关运营要求，具备合格资质。
- 5.2.1.5 应与委托方提前确认交通信息及接送机（站）时间，并提前抵达相关交通点。
- 5.2.1.6 工作人员在工作期间应统一服装，应准备接送引导牌、行李指示牌、横幅和行程手册。

5.2.2 主题晚宴

- 5.2.2.1 餐厅应符合 GB/T 26361 的要求。
- 5.2.2.2 餐具应符合 GB/T 14934 的要求。
- 5.2.2.3 主题晚宴的主题、布局应与委托方行程目标或品牌形象、企业文化相结合。
- 5.2.2.4 主题晚宴场地宜选择当地地标性建筑场所，可容纳相应人数，有自然景观视野为佳。
- 5.2.2.5 应根据委托方要求提供主题晚宴场地平面图和效果图，并完成晚宴场地的搭建工作。
- 5.2.2.6 宜选择集体用餐，就餐环境和菜品宜体现地方特色，应考虑客人用餐习惯及禁忌。
- 5.2.2.7 主题晚宴流程设计包括欢迎礼、节目表演、惊喜环节等。表演应具有当地特色，可根据团队情况和预算，考虑设置具有当地文化特色的表演项目。

5.2.3 住宿

- 5.2.3.1 设施设备应符合 GB/T 14308 的要求。
- 5.2.3.2 应选择具有当地文化特色的精品酒店或休闲度假酒店，并具备相关商务设施且具有组织晚间特色文化活动的优势。
- 5.2.3.3 宜提供包括提前发放房卡、客房惊喜（宜选择当地特色礼物）等服务。
- 5.2.3.4 应为客人提供衣物免洗、提前入住、延时退房等 VIP 服务。
- 5.2.3.5 应提供叫早服务，为客人提供行李挂牌及行李直送房间服务。

5.2.4 游览场地

- 5.2.4.1 游览场地宜符合 GB/T 10001.1 和 GB/T 10001.2 图形符号要求。
- 5.2.4.2 应根据委托方特点选择游览项目。活动内容应体现地方特色，注重体验性和多样性。
- 5.2.4.3 应设有奖励旅游专项体验项目或服务，配备接待专员和讲解员，语言表达规范，宜提供外语服务。
- 5.2.4.4 应为奖励旅游客人提供特别接待通道，并提供停车场或停车引导服务。

5.2.5 其它服务

- 5.2.5.1 导游应具有奖励旅游服务经验，了解奖励旅游活动所涉及的相关业务知识。除导游外，派出至少 1 名专业工作人员全程陪同，及时反馈与处理客人相关需求。
- 5.2.5.2 应根据委托方的要求，配备具有执业资格的医生及有救护资质的救护员随队。
- 5.2.5.3 宜提供跟团摄影或摄像服务。
- 5.2.5.4 应严格执行行程预算，同委托方就行程预算进行阶段性回顾。

5.3 行后服务

5.3.1 回访服务

- 5.3.1.1 应公布联系方式和投诉处理流程，并在 3 个工作日内妥善处理各类投诉。
- 5.3.1.2 应制作行程满意度调查表或反馈表，对奖励旅游活动的参与人员进行回访，由专人负责回收、统计。
- 5.3.1.3 满意度调查应在行程结束后 1 周内完成，调查报告应在行程结束后 10 个工作日内完成。

5.3.2 服务报告

- 5.3.2.1 应于行程结束后 10 个工作日内提供服务报告，内容包括详细收入及支出、行程安排、突发情况及处理等，供委托方查阅。
- 5.3.2.2 行程结束后 1 个月内应完成可持续改进服务报告，内容包括服务评价、满意度调查分析和改进措施等。

6 内部建设

6.1 日常管理

- 6.1.1 应建立内部服务流程和行程管理制度。
- 6.1.2 设置专属项目档案，相关档案和资料应在活动结束后保存至少 2 年。

6.2 风险管理

- 6.2.1 行程前应与相关单位签署安全责任书，提前做好演练或对工作人员开展风险应对培训。

6.2.2 应设立风险管理小组，对行程各环节进行风险评估，制定风险管理预案，含备选餐厅、备选酒店等常规内容，以及飞行延误、财务失窃、证照遗失、意外伤害等潜在风险的应急内容。

6.2.3 应制定行程通讯录或联络表，内容包括工作人员、供应商、服务商、委托方负责人的姓名和联系方式等。

6.3 人员管理

6.3.1 全职人员宜具有专科及以上学历，具备相关专业知识及外语能力。

6.3.2 从业人员每年应接受专业培训，年培训总时长应不少于 20 小时。培训材料和相关记录应在培训结束后保存至少 2 年。

浙江省文旅标技委