

ICS 03.200
A 12
备案号：46848-2015

DB46

海 南 省 地 方 标 准

DB 46/T 344—2015

旅行社接待服务规范

Specifications for reception service of travel agency

2015 – 07-03 发布

2015- 10-01 实施

海南省质量技术监督局 发布

前 言

本标准按照GB/T 1.1-2009给出的规则起草。

本标准由海南省旅游发展委员会提出并归口。

本标准主要起草单位：海南省质量技术监督标准与信息所、海南省标准化协会。

本标准主要起草人：黄宏毓、张华云、王国才、云晗、杜磊、吴若娜、李淑珍、李廷秀、李伟。

旅行社接待服务规范

1 范围

本标准规定了旅行社的接待服务的术语和定义、基本要求、接待服务质量要求、监督管理。
本标准适用于海南旅行社对旅游者提供的国内旅游、入境旅游及出境旅游接待服务。

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 15971 导游服务规范
- GB/T 16766 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 26361 旅游餐馆设施与服务等级的划分
- LB/T 002 旅游汽车服务质量
- LB/T 008 旅行社服务通则
- DB46/T 64 旅游购物点质量等级的划分与评定
- DB46/T 167 旅游投诉服务规范
- DB46/T 233 旅游团队餐饮服务规范
- DB46/T 248 旅行社品质等级划分与评定

3 术语和定义

GB/T 16766、LB/T 008、GB/T 17775、GB/T 14308界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

接待服务

旅行社提供旅游产品信息，按照旅游接待计划为旅游团（者）提供导游、安排旅游者的旅游活动，并负责订房、订餐、订票及旅游目的地之间的联络等综合性旅游服务。

注：改写GB/T 16766—2010定义7.2.6。

3.2

旅行社产品

旅行社向旅游者销售的以旅游吸引物、旅游设施和活动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。包括各种形式的预制旅游产品和非预制旅游产品等。

3.3

预制旅游产品

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游者而实施的旅游产品。旅游者可以整体购买该产品。

3.4

非预制旅游产品

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，包括单项旅游服务和单项委托服务。

4 基本要求

4.1 服务主体

4.1.1 提供接待服务的旅行社，应具备合法的相关资质，并符合 LB/T 008 的要求。

4.1.2 提供接待服务的旅行社分社及招徕旅游者的旅行社服务网点，应经所在地工商行政管理部门注册登记、旅游行政管理部门备案等。

4.2 服务原则

旅行社提供接待服务应遵守有关的法律、法规和社会公德，尊重旅游者宗教信仰，遵循自愿、平等、公平、诚实信用的原则。

4.3 质量控制

4.3.1 旅行社接待服务包括产品销售、接待服务提供及服务质量控制等基本环节。

4.3.2 旅行社应在可控条件下按照接待服务质量要求提供接待服务。

4.3.3 旅行社宜建立产品质量体系、价格体系及服务质量控制体系，确保接待服务达到相关质量标准并得到持续改进。

4.4 营业环境

旅行社的营业环境应达到下列要求：

- a) 有能满足与旅游者交流要求的营业空间及必要的咨询与接待设施；
- b) 旅行社与其设立的分社和营业网点应有统一标识；
- c) 在醒目位置张贴旅游行政管理部门的服务监督电话、旅游救援和投诉服务电话号码等。

5 接待服务质量要求

5.1 产品销售

5.1.1 产品类型

产品分为预制旅游产品和非预制旅游产品。

5.1.2 广告宣传

5.1.2.1 旅行社的广告宣传应真实可靠，用语规范、准确，提倡文明与环保，不应出现不确定、不规范宣传用语，并符合下列要求：

- a) 按照产品说明书推介旅游产品，产品内容应包括旅行社名称、旅游线路及行程、时间以及本文件规定的产品类型、质量要求等；
 - b) 报价不低于旅游成本；
 - c) 不应因旅游者的宗教信仰、年龄、地域或者职业差异而出现价格歧视；
 - d) 应告知涉及旅游者重要权益的信息及注意事项。
- 5.1.2.2 符合要约条件的广告宣传，应视为合同内容，旅行社通过网站进行广告宣传，应做到：
- a) 有企业相关信息（含企业名称、地址、联系电话等），内容真实有效，并更新及时；
 - b) 信息发布型网站含有旅游线路标题、行程内容、参团须知等内容。

5.1.3 产品说明

旅行社向旅游者推荐产品时提供的产品说明，应包括以下内容：

- a) 旅游线路及行程安排；
- b) 交通工具及标准；
- c) 住宿地点及等级标准；
- d) 餐饮安排标准及次数；
- e) 娱乐安排；
- f) 导游服务安排；
- g) 自愿选择的自费项目及价格（价格不高于门市价）；
- h) 购物安排、次数及每次购物时间；
- i) 产品价格（如成人价、儿童价等）、明确价格中包含和不包含的内容及限制条件（如报价的有效时段、人数限制）；
- j) 旅游景区及其游览时间；
- k) 旅游目的地介绍及注意事项；
- l) 安全保障措施及旅游者意外伤害险等相关保险购买说明；
- m) 紧急情况联络及应急救援电话、投诉电话。

5.1.4 营销服务

5.1.4.1 旅行社的接待人员应做到：

- a) 遵守旅游职业道德规范，热情服务；
- b) 佩戴服务标识，服饰整洁、统一；
- c) 向旅游者提供内容真实、准确、有效的产品说明书及相关资料；
- d) 对旅游者提出的参团要求，包括增减项目、变更质量等级、改变行程以及其他特殊要求等进行评价和审核，确保对旅游者承诺的服务均在旅行社业务范围内；
- e) 向旅游者说明旅行社旅游产品报价的限制条件，包括报价的有效时段、人数要求、线路安排、服务质量、不可抗力情形发生后出现的行程、费用变化等；
- f) 对旅游活动中可能危及旅游者人身、财产安全的意外事项，主动作出明确说明或警示。

5.1.4.2 营销人员与旅游者就旅游服务达成一致后，应做以下事项：

- a) 与旅游者签订旅游合同，并提供产品说明书作为合同附件；
- b) 向旅游者开具发票；
- c) 推荐购买旅游者意外保险及相关保险；
- 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。

5.1.5 旅游合同

5.1.5.1 合同的订立

旅行社与旅游者应订立书面旅游合同，并符合下列要求：

- a) 旅行社宜使用行政管理部推荐的合同示范文本；
- b) 旅行社应审验旅游者个人信息、证件的真实性、有效性；团体报名应提供全部旅游者名单及个人信息；委托报名应有旅游者本人的书面授权委托；
- c) 旅行社应妥善保管旅游者提供的证件、资料，对旅游者个人信息保密；
- d) 签订合同前告知旅游者有关旅游合同中涉及旅游者重要权益的信息或重要事项；
- e) 合同中不应出现“准星级”、“仅供参考”、“以某某为准”、“与某某同级”等不确定用词；
- f) 通过数据电文、电子邮件等电子合同方式订立合同，应有甲乙双方的电子签名或电子认证；
- g) 经旅游者签字，并加盖与旅行社（含旅行社分社）名称一致的印章或合同专用章后，旅游合同生效。

5.1.5.2 合同的内容

5.1.5.2.1 旅行社与旅游者约定必备条款

- a) 游览：游览景区地点、名称、等级及游览时间等；
- b) 交通：旅游交通工具类别及档次、质量等级，交通工具的出发时间、中转信息等；
- c) 住宿：住宿地点、住宿名称；
- d) 餐饮：用餐地点、餐馆名称、用餐标准，旅游者因宗教、民族习俗等的用餐要求；
- e) 娱乐：娱乐地点、项目名称、内容、特色及娱乐时间等；
- f) 价格：服务费用、服务费包含及不包含的内容，因人数原因出现的服务费用差异以及未成年人优惠价等；
- g) 导游服务：导游人员等级；
- h) 转团、转委托、并团：明确转团、转委托、并团须征得旅游者书面同意，转团、转委托、并团后的服务内容及标准不低于原约定内容及标准，并仅在具有相同游览时间、相同行程、相同价格、相同服务标准等条件下方能并团；
- i) 委托接待旅行社：旅行社的名称、等级及所在地，联系人、联系方式等；
- j) 违约责任：违约责任的承担主体、违约情形、赔偿标准、减轻或免除责任的情形、争议解决方式等。

5.1.5.2.2 旅行社与旅游者约定协商条款

- a) 协商条款不能影响原定行程安排，不强制旅游者签订；
- b) 购物：购物场所、内容、购物时间，购物次数由旅行社与游客商定，并签订补充协议；
- c) 另行付费项目：项目名称、内容、费用、时间等，并签订补充协议。

5.1.5.3 合同的履行

旅游合同的履行，应符合下列要求：

- a) 旅行社应严格按照与旅游者或履行辅助人约定的合同内容及标准提供服务；
- b) 旅行社不履行合同或履行合同不符合约定的，应按合同约定的赔偿标准或相关规定承担赔偿责任；
- c) 在旅游行程中，当发生不可抗力、危及旅游者人身、财产安全，或者非旅行社责任造成的意外情形，旅行社不得不调整或者变更旅游合同约定的行程安排时，应当在事前向旅游者作出说明；确因客观情况无法在事前说明的，应当在事后作出说明；

- d) 因履行辅助人的原因造成旅游合同不能履行或履行不符合约定的,旅行社应向旅游者承担违约赔偿责任;

5.2 接待服务提供

5.2.1 履行辅助人选择

5.2.1.1 旅行社选择的履行辅助人,应符合下列要求:

- a) 选择的委托接待旅行社,应具有合法资质,符合 LB/T 008 的要求;
- b) 旅游景区(点)游览时间不得低于(不包括路途等任何其他时间):AAAAA 级 2.0 个小时、AAAA 级 1.5 个小时、AAA 级及以下 0.5 个小时,非 A 级旅游景区(点)参照执行;
- c) 选择的住宿设施,应有较好的安全保障,交通便捷,在当地有较好的声誉,服务质量应达到 GB/T 14308 要求;
- d) 选择的餐馆服务质量应达到 GB/T 26361、DB46/T 233 要求;
- e) 旅游交通工具应符合 LB/T 002 的要求。
- f) 选择的购物场所,应达到 DB46/T 64 要求;
- g) 选择的娱乐活动,应体现地方文化特色、内容健康向上、具有一定的思想性和艺术性。
- h) 与团队食、宿、交通、游览、购物、娱乐、导游服务等相关的采购活动应签订包括预订数量、等级标准、使用要求、特别事项规定、违约处理方式等在内的协议书。

5.2.1.2 旅行社选择履行辅助人应做到:

- a) 与履行辅助人签订合作协议,并对服务要素及质量进行明确约定;
- b) 保留与履行辅助人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;
- c) 建立履行辅助人的信誉档案,与履行辅助人建立质量沟通机制,定期进行履行辅助人质量评估。

5.2.2 运行管理

旅行社接待服务的运行应符合下列要求:

- a) 实行统一管理、统一品牌、统一采购、统一报价、统一宣传、统一计调、统一结算的原则;
- b) 外联、计调、接待、票务、财务和质量监督等岗位应做到分工明确,有机衔接,确保团队操作准确无误;
- c) 规范财务管理制度,收支如实入账,严格按照合同标准支付各项代理费;
- d) 收取团队或旅游者的旅游款项后,应向其出具发票;
- e) 招徕、接待的团队或散客,应建立旅游者业务档案,保存两年以上;
- f) 应认真收集服务质量信息反馈情况,如有旅游者投诉,应及时受理,查明情况,尽量争取就地协商解决,处理过程和结果要有详细记录和旅游者签字。

5.2.3 旅行游览服务

5.2.3.1 行程安排

旅行社安排的旅游行程,应符合下列要求:

- a) 游览、住宿、餐饮、交通、购物、娱乐等服务质量达到相关规定或旅游合同约定;
- b) 遵循“安全第一”原则,重视旅游景点、旅游交通及旅游项目的安全性;
- c) 主题突出,力求反映旅游目的地具有代表性的风景名胜和民族文化特色;
- d) 旅游线路及时间安排合理。

5.2.3.2 导游服务

5.2.3.2.1 为确保旅行社接待服务质量，旅行社提供的导游服务应符合下列要求：

- a) 预制旅游产品服务、散客成团应提供全程导游服务；
- b) 受委派的导游人员应符合 GB/T 15971 的要求；
- c) 导游人员应严格执行旅行社相关制度，与旅游标准合同、旅游行程计划说明书一致；
- d) 导游人员应佩戴导游证及其他标识，携带必备物品，讲解科学、准确、生动，服务质量达到 GB/T 15971 要求；
- e) 在旅游行程中，因意外情况或不可抗力情形需变更行程的，导游员应征求旅游者及领队或全陪意见，及时报委派旅行社批准后，方可实施，并在事后宜提供有效证明；
- f) 遇有特殊情况及不可抗力情形，导游人员应能主动控制事态，妥善处置；
- g) 导游人员应适时对旅客提倡绿色环保理念，提醒旅游者文明、安全旅游，对旅游者不文明或违反安全规定的行为应及时予以劝阻或制止；
- h) 导游人员应认真监督接待社或履行辅助人的服务质量，维护旅游者合法权益；
- i) 旅游者在合同约定的购物场所购买商品而要求退、换货的，导游人员及旅行社应予以协助。
- j) 旅行社委派的导游人员应监督驾驶员避免疲劳驾驶、超员、搭载无关人员，安全行车。

5.2.3.2.2 旅行社应建立健全科学、合理、操作性强的导游人员管理制度，规范与约束导游人员的行为准则，提升导游人员的服务质量，塑造与提升企业形象。

5.3 出境旅游接待服务

5.3.1 特殊要求

为确保出境旅游接待服务质量，应符合以下要求：

- a) 提供出境旅游接待服务的旅行社，应具有出境旅游业务经营资质；
- b) 委托的境外接待旅行社应有相应资质，在当地具有良好信誉和较强的接待能力，并签订委托接待合同；
- c) 为旅游团队安排具有相应资质的领队人员；
- d) 应监督旅游者遵守我国及旅游目的地国家（地区）的法律法规和有关规定，不脱团，不在境外滞留不归，不携带违禁物品出入境；
- e) 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。

5.3.2 接受旅游者报名

接受出境旅游者报名，应符合下列要求：

- a) 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；
- b) 认真审验旅游者提交的旅游证件及相关资料物品，对不符合出入境要求的应及时退换；
- c) 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；
- d) 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、签注的委托；
- e) 出境旅游团队应经过旅游行政管理部门的审验。

5.3.3 境外接待旅行社的选择

组团旅行社选择的境外接待旅行社，应符合下列要求：

- a) 在目的地国家（地区）旅游部门指定（推荐）和我国相关部门推荐的名单内；

- b) 具有优良的信誉和业绩;
- c) 有能够满足团队接待需要的设施设备和业务操作能力;
- d) 有能够满足团队接待需要且符合当地政府或旅游组织资质要求的导游人员、陪同人员。

5.3.4 出境旅游组团合同及境外接待委托合同

旅游者与出境组团旅行社签订的组团合同,以及出境组团旅行社与境外接待旅行社签订的委托合同,应就下列内容作出明确约定,但委托合同不应对抗组团合同所约定的旅游者的权益:

- a) 领队人员、境外陪同人员的有关信息,明确领队人员、境外陪同人员应严格按照约定行程安排旅游团队活动,要求领队人员、境外陪同人员不得有违反我国国家尊严的言论和行为;
- b) 旅游团线路行程及时间(含航班及时刻),交通工具种类及其档次等级,住宿饭店名称、地点、档次或相关设施,房间数,用餐次数及标准,购物安排次数及地点,娱乐活动等详细安排;
- c) 旅游团团费包含项目,如餐饮费、住宿费、游览费(含交通费、导游费、门票费等)等;
- d) 旅游团费的支付数额、支付方式、支付时间;
- e) 旅游行程中不安排涉及赌博、色情、毒品等内容的活动;
- f) 未经组团旅行社和旅游者同意,境外接待旅行社不得转让旅游团或并团;
- g) 在接待旅行社安排的购物活动中,旅游者所购物品出现质量问题旅行社应帮助旅游者与产品销售方协商,或向当地消费者协会、当地旅游投诉受理机构、当地有关调解组织申请调解;
- h) 旅游团在遇有突发事件时,紧急处理的程序和规定;
- i) 不可抗力或不可归责的情形以及发生纠纷的具体解决方案;
- j) 违约责任及损害赔偿赔偿责任。

5.3.5 行程计划的落实

组团旅行社应:

- a) 根据组团合同约定,与有关出入境管理部门、境外接待旅行社等落实具体接待事项及代办事项;
- b) 在落实行程计划过程中发现旅游者携带不符合出入境要求的物品、资料,及时通知更换或更正;
- c) 与境外接待旅行社确认委托接待事项时,保存相关书面记录信息;
- d) 安排计调人员移交相关材料并保存相应的移交记录。

5.3.6 行前说明会

出团前,组团社应召开出团行前说明会,组团社应告知旅游者:

- a) 具体行程安排;
- b) 了解旅游目的地国家或地区的相关法律法规知识、重要规定、风俗习惯以及安全避险措施;
- c) 遵守相关出境旅游文明行为指南,告知文明出行;
- d) 携带现金出入境限额及外汇兑换手续规定;
- e) 出境旅游的有关注意事项;
- f) 组团社和境外接团社的联系人及联络方式;
- g) 遇到紧急情况的应急联络方式(包括我国驻外机构的应急联络方式)。

5.3.7 领队服务

出境组团社提供的领队服务,应符合下列要求:

- a) 领队人员应达到 GB/T 15971 要求的基本素质,并履行下列职责:
 - 1) 维护旅游者的合法权益;
 - 2) 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,有关的注意事项等。

- 3) 提醒旅游者文明旅游, 维护维护国家利益、民族尊严和中国公民形象, 若出现不文明行为要及时制止;
 - 4) 与境外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、纠纷及其它问题;
 - 5) 代表组团社监督境外接待社和当地导游的服务质量;
 - 6) 采取必要措施防止旅游者擅自离团或滞留不归, 如发生旅游者离团或脱团情况, 及时向我国驻外机构及组团旅行社报告。
- b) 接团前, 领队人员应向计调人员了解旅游团的基本情况, 熟悉行程接待计划, 接收计调人员移交的出境旅游团队资料, 领取必要的带团经费和用具, 并组织好行前说明会;
 - c) 办理出境时, 领队人员应告知或向旅游者发放出境证件和通关资料, 为旅游团办理交通工具登乘手续和行李托运手续, 并引导旅游团登乘;
 - d) 旅游团到达目的地国家(地区)后, 领队人员应及时与境外陪同人员联系, 告知游客的实到人数, 通报有无特殊情况, 核对行程, 如不一致时, 及时与出境组团旅行社协调解决。
 - e) 返程时, 领队人员应做好旅游团入境相关工作, 征求游客意见和建议, 填写服务质量评价表;
 - f) 返程后, 领队人员应配合组团旅行社处理旅游者的投诉, 完成对旅游者的后续服务承诺, 填写领队日志。

6 监督管理

6.1 服务质量控制

6.1.1 管理机制

旅行社接待服务的管理机制应达到下列要求:

- a) 建立健全旅行社产品管理制度、服务质量信息反馈制度, 完善旅行社产品质量体系、业务流程、价格体系、考核制度、监督措施、奖惩机制以及履行辅助人管理制度;
- b) 设有内部服务质量管理、监督部门或人员, 明确管理权责, 保证实施有效的质量管理。

6.1.2 服务过程质量监督

旅行社的服务过程质量监督应达到下列要求:

- a) 运用旅游行业监管系统平台, 使用电子行程单及电子化合同;
- b) 建立旅游者回访制度, 通过营销部门、服务网点以及向旅游者发放、回收旅游服务质量评价表等以征求意见表和交谈等方式收集旅游者的意见和建议;
- c) 通过查阅导游日志、召开座谈会等形式, 征求导游人员的意见和建议;
- d) 实行危机应急处理法人代表负责制, 加强对危机事件的管理与处置;
- e) 发挥质量管理和投诉受理部门的作用, 加强对旅行社产品运营情况的监督检查。

6.1.3 质量改进

旅行社应从下列方面进行质量改进:

- a) 对各方面反馈的质量信息及时进行汇总分析, 了解旅游者对旅行社产品的满意度, 查找产品中的主要缺陷, 分析出现质量问题的具体原因;
- b) 针对具体原因, 通过健全制度、加强培训、调整履行辅助人、完善服务要素和运行环节等措施, 持续改进产品质量。

6.2 旅游投诉

旅游投诉按DB46/T 167执行。
