

ICS 03.200  
A 12  
备案号：47826-2016

# DB46

## 海南省地方标准

DB 46/T 338—2015

---

### 海口一日游服务规范

Service specification for one-day sightseeing in Haikou

2015-10-08 发布

2016-01-01 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。

本标准由海南省质量技术监督标准与信息所、海口市旅游发展委员会提出。

本标准主要起草单位：海南省质量技术监督标准与信息所、海口市旅游发展委员会、海南省标准化协会。

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

# 海口一日游服务规范

## 1 范围

本标准规定了一日游服务规范的术语和定义、旅行社基本要求、信息服务、销售服务、司乘服务、导游服务、餐饮服务、投诉处理等要求。

本标准适用于旅行社组织和接待旅游者开展海口一日游活动，其他市县可参照执行。

## 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 1589 道路车辆外廓尺寸、轴荷及质量限值

GB/T 15971 导游服务规范

GB 18565 营运车辆综合性能要求和检验方法

DB46/T 167 旅游投诉服务规范

DB46/T 233 旅游团队餐饮服务规范

JT/T 198-2004 营运车辆技术等级划分和评定要求

LB/T 002 旅游汽车服务质量

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

一日游

旅行社以团队或散客成团的形式在一日之内的旅游活动。

## 4 旅行社基本要求

### 4.1 运营要求

4.1.1 应制定一日游服务质量管理制度，明确服务质量和质量管理的基本要求，对游客的服务质量承诺以及实现服务质量承诺和目标的主要方法和措施。

4.1.2 使用合法的、具有相应运营资质的一日游固定客运车辆，应符合 GB1589、GB18565 及 JT/T 198-2004 的要求。

4.1.3 应设有专门的经营场所和电子服务网络，设立一个或一个以上服务网点，并明码标价。具体的游览线路、景点、报价等信息应在游客购买一日游产品时，明确告知游客。

4.1.4 应守法经营、规范服务。工作人员对游客应当文明礼貌，提供热情、优质的服务。

4.1.5 应和游客签订一日游规范合同。旅游行程中安排购物、自费项目等活动应另行签订补充协议。行程之外的活动应协商后征得全体游客的同意。

4.1.6 在旅游合同中约定旅游用车、旅游线路、用餐标准和餐馆。购物安排如购物场所和购物次数等可做合同补充协议。

## 4.2 安全要求

### 4.2.1 安全制度和培训

4.2.1.1 旅行社应建立完善的安全管理规章制度和应急预案，主要负责人出任第一安全责任人，各岗位安全职责清晰，分工明确。

4.2.1.2 建有员工安全培训制度，定期进行全员安全培训，建有完整的人员培训档案。

### 4.2.2 保险

4.2.2.1 旅行社应投保旅行社责任险，提示游客购买旅游意外保险，并根据游客需求，协助游客办理相关手续。旅游意外保险的投保范围、内容、金额等要向游客公布。导游员应熟悉保险索赔业务知识，能熟练办理相关手续。

4.2.2.2 营运车辆应办理旅客运输承运人责任险和道路客运承运人责任险。

### 4.2.3 应急措施

4.2.3.1 旅行社应制订有处理突发事件的应急预案和措施。

4.2.3.2 一旦发生突发事件，导游员应迅速采取应急措施，并及时将情况报告旅行社和有关部门。旅行社应立即派人员赶赴现场，配合有关部门做好救援及善后工作。

## 5 信息服务

5.1 应设置游客接待、咨询和网络服务平台；宜开设24小时咨询热线电话，提供咨询服务。咨询电话号码宜在旅游网站、旅游广告、宣传资料、电话黄页上公布。

5.2 应为游客提供一日游线路的游览内容、价格、联系方式等基本信息查询服务。旅行社以互联网形式经营旅行社业务的，首页应载明旅行社的名称、地址、许可证编号和业务经营范围，以及旅游行政管理部门的投诉电话。

5.3 旅行社服务网点应提供相应的旅游信息服务。向游客提供的一日游宣传册（页）中应有主要线路、游览景点、游览时间安排、收费中所包含的项目、乘坐车辆等内容的介绍，其宣传介绍内容真实、准确、完整。

## 6 销售服务

6.1 宜在游客较为集中的地方设置专门的销售服务网点。

6.2 销售一日游产品应与游客签订旅游合同，合同中约定的服务内容应与行程安排相一致。

6.3 销售人员应统一着装，佩戴胸卡，态度热情，文明礼貌。

6.4 销售人员应准确、真实地介绍一日游产品内容，耐心解答游客的问题。

6.5 销售人员应使用普通话，在接待涉外旅游业务咨询时至少能使用一种外语进行业务交流。

6.6 收费账目清楚，符合相关财务规定，提供销售发票。

## 7 司乘服务

- 7.1 司乘服务应符合 LB/T 002 的要求
- 7.2 驾驶员应具备良好的职业道德和业务素质，营运时应做到证照齐全，并携带相关证件和佩带统一制作的服务标志，着装整洁，服务文明规范。
- 7.3 驾驶员应在开车前提醒游客系好安全带，并与导游员共同做好安全须知、行李放置、麦克风调试等相关服务工作。
- 7.4 驾驶员应按约定的线路行驶，不得无故改变旅游线路。
- 7.5 如因不可抗力发生危及游客人身、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，应在事前向游客说明；确因客观情况无法在事前说明的，应在事后做出解释，并保留相关证据。

## 8 导游服务

### 8.1 文明服务

- 8.1.1 导游员的基本素质及服务应符合 GB/T 15971 的规定，衣着得体，佩戴导游证、执导游旗。
- 8.1.2 导游员应按规定的时间、地点候客，不得擅自拉客，不得擅自要求驾驶员改变既定的旅游线路、游览景点和活动时间，不得擅自增加或减少旅游景点，应保证景区游览时间符合合同约定。
- 8.1.3 导游员不得擅自提价或者临时向游客加收费用，强行代客购买旅游合同约定的游览景点以外的景点门票；不得诱导或强迫游客在旅游合同约定的游览景点或购物安排之外参观、购物、就餐或其他消费项目；不得向游客索取或变相索取小费。
- 8.1.4 团队集合时，导游员应提前 10 分钟迎候在集合地点，照顾游客上车。赴景点路途中，应主动问候游客，告知当天行程、天气情况和有关注意事项，介绍参观景点的情况，并根据游客特点、兴趣或要求，穿插介绍有关历史典故、风土人情等，热情回答游客提问。
- 8.1.5 接待外国游客，应派遣英语或相应语种的外语导游员，可采用车载或便携式多语种电子导游器。
- 8.1.6 到达景点下车前，导游员应主动向游客宣布集合时间、地点或明显标志物、车牌号以及参观游览中需注意的事项、游览纪律等。
- 8.1.7 游览过程中，导游员应按照 GB/T 15971-1995 中 4.5 的要求提供导游和讲解服务，讲解内容应含海口旅游宣传口号。
- 8.1.8 导游员应沿途介绍海口市的概况，包括历史沿革、行政区划分、人口、气候、社会生活、文化传统、旅游特色、土特产品等。如有需要，可在适当的时间向游客分发导游图。
- 8.1.9 倡导文明旅游，及时制止不文明行为。

### 8.2 接团服务

#### 8.2.1 接团前准备

- 8.2.1.1 熟悉日程安排，了解旅游团和旅游者的基本情况，如人数、姓名、联系方式、民族宗教信仰等，掌握是否有特殊要求和禁忌。
- 8.2.1.2 及时领取门票、餐饮结算单、客人意见表等，佩戴导游证，执导游旗。
- 8.2.1.3 随身携带旅行社各部门、餐馆、司机、购物商店、及其他相关人员的电话和手机号码。

#### 8.2.2 接团过程中服务

- 8.2.2.1 至少提前 10 分钟到达集合地点迎候游客。

8.2.2.2 认找旅游团，在明显的位置上举起接站牌或导游旗以便旅游者前来联系。同时主动认找自己的游客。

8.2.2.3 核对实到人数，集合登车，并提醒游客带齐行李和随身物品，引导游客前往乘车处。游客上车时，要恭候在车门旁，搀扶或协助客人上车。

8.2.2.4 致欢迎词，讲解应包括以下内容：

- a) 问候语，应包含“阳光海口拥抱您”海口旅游宣传口号；
- b) 代表所在接待旅行社、本人及司机欢迎旅游者光临本地；
- c) 介绍自己的姓名及所属单位，介绍司机；
- d) 行程介绍；
- e) 表示提供服务的诚挚愿望；
- f) 欢迎旅游者提出意见和要求；
- g) 预祝旅游愉快顺利、身体健康。

8.2.2.5 抵达景点时，讲清并提醒游客记住旅游车的标志、车号和停车地点、开车的时间；进入景点后，在景点示意图前，应讲明游览路线、所需时间、集合时间和地点等，以及游览过程中的有关注意事项，关注游客的安全。

8.2.2.6 应严格执行旅游合同约定的购物次数和停留时间，带游客到旅游合同约定的购物场所购物，不得要求旅游者参加需要旅游者另行付费的旅游项目。

8.2.2.7 应提前落实本团当天的用餐，对用餐地点、时间、人数、标准、特殊要求等逐一核实并确认；用餐过程中，要巡视旅游团用餐情况至少两次。

8.2.2.8 返程时，在明显的位置上举起导游旗以便游客前来联系，同时主动认找本团的游客。

8.2.2.9 集合登车，清点人数并致欢送辞，欢送词一般应包括：

- a) 回顾旅游活动，感谢大家的合作；
- b) 表达友谊和惜别之情；
- c) 诚恳征求游客对接待工作的意见和建议；
- d) 若旅游活动中有不顺利或服务有不尽如人意之处，导游员可借此机会再次向旅游者表示歉意；
- e) 表达美好的祝愿。

### 8.2.3 行程结束服务

8.2.3.1 导游员应在游客行程结束时，发放由旅行社统一制作的意见表，游客填写后统一收回，或给本旅行社的质量检查部门。

8.2.3.2 处理遗留问题，与旅行社结账并做好总结工作，填写好工作日志。

### 8.3 安全与应急服务

8.3.1 导游员应做好安全提醒工作，明确告知游客出发时间、乘车和集合地点，提醒游客注意保管好贵重物品、证件或其他随身携带的物品。

8.3.2 每次集合、开车出发前应清点人数，发现有游客走失，导游员应按相应的安全预案采取措施。

8.3.3 导游员应向游客介绍旅游安全常识和人身财产防范措施。车辆行驶过程中导游员应配合驾驶员提醒和检查游客系好安全带。

8.3.4 导游员应适时提醒游客注意人身财产安全，看管好随身携带的财物。

8.3.5 导游员应掌握或能方便地查询到一日游线路沿途及景点、餐馆和购物场所等地辖区派出所和区内急救中心的电话号码和联系方式。

8.3.6 正确处理各种突发性事件，遇有险情应沉着冷静，不撤离岗位，积极排除险情，采取必要的安全避险措施。

## 9 餐饮服务

- 9.1 旅行社应选择合格餐饮供应商，提供餐饮服务的餐馆应符合 DB46/T 233 的要求。与餐饮供应商签订旅游用餐合同，约定用餐消费标准。可根据导游员和游客的反馈意见，及时调整或选择旅游餐饮供应商。
- 9.2 导游员应提前掌握就餐餐馆位置、设施及餐饮特色，确认旅游团用餐人数、餐饮标准、时间及游客饮食禁忌或特殊要求等情况，按照合同约定提供餐饮服务。
- 9.3 导游员应协助餐厅服务员安排好游客就餐，向游客介绍餐馆设施及菜肴特色等情况，并在游客用餐结束前安排好餐后的行程。
- 9.4 导游员应注意团队的餐饮质量和上菜速度，随时解决游客就餐过程中出现的问题。

## 10 投诉处理

投诉处理按DB46/T 167执行。

---