

ICS 03.200

A 12

备案号: 48867-2016

DB46

海南省地方标准

DB 46/T 350—2016

三亚一日游服务规范

Service standard for one-day tour in Sanya

2016-01-19 发布

2016-04-01 实施

海南省质量技术监督局 发布

前 言

本标准依据GB/T 1.1-2009给出的规则起草。

本标准由三亚市旅游发展委员会提出，由海南省旅游发展委员会归口。

本标准起草单位：三亚市旅游协会、海南大学。

本标准起草人：谢祥项、邓勇波、陈国江、张扬、崔玉敏、赵云。

三亚一日游服务规范

1 范围

本标准规定了一日游的相关术语和定义、经营要求、服务要求、服务流程、安全和应急管理、投诉处理等要求。

本标准适用于三亚市从事一日游服务的旅行社。

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 10001.3 标志用公共信息图形符号 第3部分：客运货运符号

GB/T 15971 导游服务规范

GB 16153 饭馆(餐厅)卫生标准

GB/T 16766 旅游服务基础术语

GB/T 17775 旅游区(点)质量等级的划分与评定

GB/T 26353 旅游娱乐场所基础设施管理及服务规范

JT/T 325 营运客车类型划分及等级评定

JT/T 471 交通客运图形符号、标志及技术要求

LB/T 008 旅行社服务通则

LB/T 014 旅游景区讲解服务规范

SB/T 10001 酒店(饭店)服务规范

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

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本标准。

3.1

一日游

由旅行社向游客提供的，一般在一个工作日内完成的游览活动，通常不包括住宿服务。

4 经营要求

4.1 一日游服务的经营主体是旅行社。旅行社应具备合法的资质条件，符合 LB/T 008 的要求。

- 4.2 旅行社提供一日游服务需要的导游、旅游景区（点）、餐饮机构、购物企业、娱乐项目及其他供应商的产品和服务必须符合相关法律法规要求。
- 4.3 旅行社宜提供 A 级旅游景区（点）游览服务。A 级旅游景区（点）符合 GB/T 17775 的等级要求。
- 4.4 旅行社宜选择团队餐饮企业或星级旅游饭店的餐饮服务。团队餐饮服务符合 DB46/T 233 的要求，星级旅游饭店应符合 GB/T 14308 的要求。
- 4.5 旅行社所选择的旅游购物点应符合 DB46/T 64 的要求，商品明码标价。
- 4.6 旅行社所选择的娱乐休闲场所应符合 GB/T 26353 的要求。
- 4.7 一日游使用的交通工具应符合 JT/T 325 和 LB/T 002 的要求，高级别及以上的要求通过合同约定。交通工具的各类标志符合 GB/T 10001.3 和 JT/T 471 的要求。
- 4.8 一日游服务应配备数量充足、品质优良的服务设备，包括导游应持有导游旗、扩音器或讲解器、车载或便捷式多语种电子导游器。

5 服务要求

- 5.1 旅行社组织一日游活动，应当与游客签订服务合同，明确行程安排、服务项目、价格标准、违约责任、旅游意外保险及争议解决方式等事项。
- 5.2 行程结束时，应引导和鼓励游客填写游客满意度调查表（见附录 A）
- 5.3 工作人员应具备合法的资质条件，并应持证上岗。司机应符合 LB/T 002 的要求。导游人员应符合 GB/T 15971 的要求。接待外国游客时，旅行社应派遣具有相应语种的外语导游员。
- 5.4 旅行社应按照 LB/T 008—2011 第 7.5 条突发事件处理的要求建立应急处理机制，确立应急事件类型、级别、机构及分工、启动及处理、信息发布、善后的完整机制。

6 服务流程

6.1 招徕服务

- 6.1.1 旅行社应设置一日游网络销售平台或服务门市，开设 24h 咨询电话，提供旅游信息服务。
- 6.1.2 旅行社应为游客提供一日游线路的游览内容、服务项目、时间安排、景区等级、服务标准、产品价格、联系方式等基本信息的查询服务，包括网络查询、电话查询和店面查询。
- 6.1.3 服务人员应使用普通话，在接待涉外旅游业务时可以使用至少一种外语进行业务交流。
- 6.1.4 服务人员应对确定参加一日游的游客信息进行登记，通知导游及车辆，预订相关服务供应商。

6.2 收客服务

- 6.2.1 接团前准备工作按照 GB/T 15971 的要求执行。
- 6.2.2 按与游客事先约定，提前到达约定接送点接受客人。
- 6.2.3 见到游客时热情欢迎，确认游客信息。
- 6.2.4 协助游客登车，安排好座位及相关行李物品。

6.3 沿途导览

- 6.3.1 致欢迎词符合 GB/T 15971 的要求。
- 6.3.2 进行安全提示，告知旅行过程中的安全须知条款，特别提醒安全带和意外伤害的防范。
- 6.3.3 进行消费提示，引导游客文明旅游，理性消费，注意识别商家合法性、选择“守信商家”。
- 6.3.4 进行环保提示，引导游客游览中遵守生态保护原则、减少个人垃圾产生、保护环境等。

- 6.3.5 进行服务提示,引导游客文明旅游,积极融入所在团队、所在旅游区和相关行程。
- 6.3.6 沿途解说服务符合 GB/T 15971 的要求。

6.4 景点导游服务

- 6.4.1 在景区(点)平面示意图前,向游客讲清游览线路、所需时间、集合时间、地点及注意事项。
- 6.4.2 景区讲解服务应符合 GB/T 15971、LB/T 008、LB/T 014 的要求。
- 6.4.3 讲解内容要因客而异、繁简适度,要突出景观特色和文化内涵。语言清晰生动,注意与游客互动,尽量满足游客的体验需求。
- 6.4.4 在游览期间要做到讲解和引导游览相结合,适当集中与分散相结合,劳逸适度并应特别关照老弱病残的游客。
- 6.4.5 根据行程安排,提前与下一个景区(点)联系,确认预计到达时间、停车位、门票签单、游客资讯等事宜。
- 6.4.6 到达下一个景区(点)前,在旅游车上向游客介绍该景区的基本情况、主要看点和特色,让游客心中有数;到达下一个景区(点)后,引导好游客进入景区(点),做好安全引导和集合时间地点约定。

6.5 餐饮服务

- 6.5.1 餐饮服务场所符合 DB46/T 233 的要求,餐厅卫生符合 GB 16153 的要求,餐饮服务符合 SB/T 10001 的规范要求。
- 6.5.2 按照行程单确认用餐时间、用餐地点、用餐时间、用餐标准、用餐人数及特殊要求。

6.6 娱乐及其他服务

- 6.6.1 根据行程安排选择的娱乐休闲活动场所符合 GB/T 26353 的要求。
- 6.6.2 根据行程安排选择的其他服务活动符合相应的法规要求。

6.7 返程服务

- 6.7.1 游览完成后,在约定地点的醒目位置招呼游客集合登车,关注特别游客,清点人数,准备返程。
- 6.7.2 逐一向游客发放一日游服务满意度问卷表(附件 A),提供笔填写并回收。
- 6.7.3 按照 GB/T 15971 的相关要求致欢送词,对游客的后期旅游和工作生活表达良好的祝愿。
- 6.7.4 送游客回到约定地点,协助游客下车及提取行李和相关物品,防止遗漏。与游客挥手或握手告别,欢迎游客再次光临,并选择所在公司服务。

7 安全和应急管理

7.1 安全制度

- 7.1.1 旅行社应建立完善的安全管理制度、员工安全培训制度。
- 7.1.2 旅行社应制定应急预案,对应急预案要进行演练并记录。
- 7.1.3 旅途中涉及的车辆安全、游览安全、食品卫生安全、公共安全等方面严格按照相关供应商的国家标准和法律规范来执行和防范。

7.2 游客保险

- 7.2.1 旅行社必须投保旅行社责任保险。
- 7.2.2 旅行社应提示和协助游客购买旅游意外保险。旅游意外保险的投保范围、内容、金额等基本信息要及时向游客公布。
- 7.2.3 旅行社应熟悉并能熟练办理保险投保及理赔的基本业务。

7.3 安全教育

- 7.3.1 导游员应熟知并向游客介绍旅游安全常识和防范措施，适时提醒游客注意人身和财产安全。
- 7.3.2 重视游客上下车的安全，注意照顾年老体弱者，每次开车出发前清点人数。
- 7.3.3 要注意观察周围的环境，留意游客的动向，提示游客注意安全，防止游客走失和意外事件的发生。
- 7.3.4 掌握线路沿途及景点、餐厅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。
- 7.3.5 遇到紧急情况调整行程时需及时向旅行社报告并保留相关证据。发生漏载和走失游客等各种突发事件时应及时采取应对措施并报告。

7.4 应急措施

- 7.4.1 旅行社必须制定处理突发事件的应急预案和措施，并定期培训和演练。
- 7.4.2 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。旅行社应及时派人赶赴现场，配合有关部门做好救援及善后工作。

8 投诉处理

8.1 受理机构

- 8.1.1 旅行社应设立投诉受理部门并配备专门人员，制定有完善的投诉处理制度，在旅行社服务网点、宣传资料、网站/网页等处公布投诉电话和电子邮箱，重视投诉的及时性。
- 8.1.2 当地旅游行政管理部门及旅游质量监督管理部门负责处理游客的旅游投诉，旅游投诉处理符合DB46/T 167的规定。

8.2 投诉受理

- 8.2.1 旅行社在接到投诉后，应准确记录投诉者的姓名、联系方式、投诉事由、提供的相关证据、要求解决问题的具体诉求，以及被投诉者的相关信息。
- 8.2.2 受理投诉人员应耐心倾听，做好记录，现场解决或做好安抚工作，满足投诉者的合理诉求。
- 8.2.3 旅行社应在接到投诉之日起3个工作日内查清基本事实，并及时将处理结果以书面形式告知投诉者。

8.3 投诉善后

- 8.3.1 旅行社应建立游客投诉反馈制度，与游客进行有效沟通。
- 8.3.2 旅行社应建立游客投诉统计分析制度，找准关键问题和原因，有针对性的持续改善。
- 8.3.3 投诉受理部门应对投诉意见和投诉处理结果建立专门的档案资料，档案资料保存应不少于2年。

附 录 A
(资料性附录)
三亚一日游服务满意度问卷表

附录A.1 三亚一日游服务满意度问卷表

序号	评价内容	服务评价（在您的评价前方框里打√）
1 导游服务	1.1 仪容仪表	<input type="checkbox"/> 很好 <input type="checkbox"/> 好 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/> 很差
	1.2 业务能力	<input type="checkbox"/> 很好 <input type="checkbox"/> 好 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/> 很差
	1.3 服务态度	<input type="checkbox"/> 很好 <input type="checkbox"/> 好 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/> 很差
2 提示服务	2.1 安全提示	<input type="checkbox"/> 很好 <input type="checkbox"/> 好 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/> 很差
	2.2 消费提示	<input type="checkbox"/> 很好 <input type="checkbox"/> 好 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/> 很差
	2.3 环保提示	<input type="checkbox"/> 很好 <input type="checkbox"/> 好 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/> 很差
	2.4 服务提示	<input type="checkbox"/> 很好 <input type="checkbox"/> 好 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/> 很差
3 讲解服务	3.1 讲解内容	<input type="checkbox"/> 很好 <input type="checkbox"/> 好 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/> 很差
	3.2 讲解方式	<input type="checkbox"/> 很好 <input type="checkbox"/> 好 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/> 很差
4 交通服务	4.1 驾驶员态度	<input type="checkbox"/> 很好 <input type="checkbox"/> 好 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/> 很差
	4.2 车况状态	<input type="checkbox"/> 很好 <input type="checkbox"/> 好 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/> 很差
	4.3 乘坐舒适度	<input type="checkbox"/> 很好 <input type="checkbox"/> 好 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/> 很差
5 餐饮服务	5.1 就餐地点和环境	<input type="checkbox"/> 很好 <input type="checkbox"/> 好 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/> 很差
	5.2 就餐菜品	<input type="checkbox"/> 很好 <input type="checkbox"/> 好 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/> 很差
	5.3 就餐服务	<input type="checkbox"/> 很好 <input type="checkbox"/> 好 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/> 很差
6 总体印象	6.1 愿意再来三亚	<input type="checkbox"/> 非常愿意 <input type="checkbox"/> 愿意 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 不愿意 <input type="checkbox"/> 非常不愿意
	6.2 愿意向亲友推荐	<input type="checkbox"/> 非常愿意 <input type="checkbox"/> 愿意 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 不愿意 <input type="checkbox"/> 非常不愿意

旅行社名称：

联系电话：

导游姓名：

联系电话：

游客姓名：

联系电话：

监督（投诉）单位：海南省旅游质量监督管理局

监督（投诉）电话：12301