

湖 北 省 地 方 标 准

DB42/T 538—2009

旅行社品质旅游产品服务质量规范

Quality travel products and service standard for travel service

2009-02-12 发布

2009-03-01 实施

湖北省质量技术监督局 发布

前 言

本标准的附录 A、附录 B、附录 C 为资料性附录。

本标准由湖北省旅游局提出并起草。

本标准由湖北省旅游局归口。

本标准主要起草人：张达华、潘细汉、李伟、张超。

旅行社品质旅游产品服务质量规范

1 范围

本标准规定了旅行社品质旅游产品服务质量规范涉及的术语和定义、产品设计要求、服务质量要求、质量监督与改进、旅游管理部门监督管理。

本标准适用于湖北省辖区内各类旅行社的包价旅游产品。

2 规范性引用文件

下列文件中的条款通过本标准的引用而成为本标准的条款。凡是注日期的引用文件，其随后所有的修改单（不包括勘误的内容）或修订版均不适用于本标准，然而，鼓励根据本标准达成协议的各方研究是否可使用这些文件的最新版本。凡是不注日期的引用文件，其最新版本适用于本标准。

GB/T15731 内河旅游船星级的划分与评定

GB/T15971 导游服务质量

GB/T19001-2008 质量管理体系要求 (GB/T19001-2008, idt ISO 9001:2008)

LB/T002 旅游汽车服务质量

LB/T004 旅行社国内旅游服务质量要求

LB/T005 旅行社出境旅游服务质量

3 术语和定义

本标准采用下列术语和定义。

3.1

旅行社 travel service

从事招徕、组织、接待旅游者等活动，为旅游者提供相关旅游服务，开展国内旅游业务、入境旅游业务或者出境旅游业务的企业。

3.1.1

组团旅行社（简称组团社）domestic tour wholesaler

接受旅游者（团体）或海外旅行商预订，制定和下达接待计划，并可提供全程陪同导游服务的旅行社。

3.1.2

接待旅行社（简称接待社）domestic land operator

接受组团社委托，按照接待计划委派地方陪同导游人员，负责组织安排旅游团（者）在当地参观游览等活动的旅行社。

3.2

包价旅游产品 package travel products

是指旅行社设计、销售、经营，供旅游者整体购买的由二种或二种以上相关或互为补充的服务组合的旅游产品。品质旅游产品服务质量规范是豪华、高档等包价旅游产品的基础性要求。

3.3

服务网点 service outlets

旅行社设立的，为旅行社招徕旅游者，并以旅行社的名义与旅游者签订旅游合同的门市部等机构。

3.4

旅游合同 travel contract

旅行社与旅游者（团）双方共同签署并遵守的、约定双方权利和义务的旅游协议。

3.5

旅游业务广告 tourism advertising

旅行社通过广播、电视、互联网、杂志以及宣传册（单）、户外广告等形式，直接或间接向消费者或业内宣传、介绍旅游产品，招徕旅游业务的商业性行为。

3.6

导游人员 tour guide

依照《导游人员管理条例》的规定取得导游证，接受旅行社委派，为旅游者提供向导、讲解及相关旅游服务的人员。

3.7

出境旅游领队人员 tour escort

依照《出境旅游领队人员管理办法》的规定，取得出境旅游领队证，接受具有出境旅游业务经营权的旅行社委派，从事出境旅游领队业务的人员。

领队业务指全权代表组团社带领旅游团出境旅游，督促境外接待社和导游人员等方面执行旅游计划，为旅游者提供出入境等相关服务的活动。

4 产品设计要求

4.1 应具有安全保障。

4.2 应符合环境、资源保护的要求。

4.3 产品整体及各相关服务提供单位、营运环节、业务流程均应符合国家法律法规，部门规章，国家、行业、地方标准的要求。

4.4 应保证质价相符，满足不同消费层次的对包价产品的质量要求。

4.5 应能有效地掌控产品供应商的安全、质量、诚信水平；正常情况下应能确保全面履约，发生意外情况时有应急预案。

4.6 应能对产品运行过程实行全面监督和持续、有效的改进。

5 服务质量要求

5.1 总体要求

品质旅游产品应为受控条件下提供的旅游服务，确保服务过程准确无误。为此，应做到：

5.1.1 下道工序与上道工序移交时进行检验审核，以确认无误。

5.1.2 确保工作人员符合规定的资质要求，以保障产品运行过程的服务质量。

5.1.3 建立有效的服务监督方法并组织实施。

5.1.4 为各项服务制定业务指导书。

5.1.5 提供必要的培训和有关措施，以使工作人员符合规定的资质要求与履约能力。

5.2 营销服务

5.2.1 业务广告

5.2.1.1 应符合诚实信用的原则。

5.2.1.2 内容应真实、明确，具体标明产品的主要内容、标准等级、时间、价格。

5.2.1.3 用语应规范、准确，杜绝模糊性、攀附性、误导性、欺骗性语言。

5.2.1.4 符合《中华人民共和国合同法》要约规定的广告内容，应视为合同的组成部分。

5.2.2 服务网点（互联网）服务

5.2.2.1 服务网点服务环境应符合 LB/T004 中 5.6.1 的要求。

5.2.2.2 应向旅游者提供有效的品质产品资料，并为其选择旅游产品提供咨询，咨询内容真实、准确。

5.2.2.3 应对旅游者提出的参团要求，包括增减项目、变更质量等级、改变行程等进行评价和审核，确保所接纳的旅游者要求均在旅行社提供的品质产品范围之内。

5.2.2.4 应向旅游者说明品质旅游产品报价的限制条件，包括报价的有效时段、人数限制、线路安排、设施质量、不可抗力情况发生后出现的行程、费用变化等。

5.2.2.5 对旅游活动中可能危及旅游者人身、财产安全的意外情况，应主动作出说明或明确的警示。

5.2.3 旅游合同

5.2.3.1 应使用国家旅游局、国家工商局联合制定的《中国公民出境旅游合同》，省工商局、省旅游局联合制定的《湖北省国内旅游合同》。

5.2.3.2 应如实、规范填写约定合同条款。

5.2.3.3 应认真审验并妥善保管旅游者提供的证件、资料，并对旅游者个人信息保密。

5.2.3.4 应与旅游者逐项明确约定旅游线路、行程、游览项目、旅游服务设施、产品整体价格及构成。

a) 应明确约定游览项目及主要内容、各景区游览的最少时间。

b) 应明确约定旅游住宿设施的名称、质量等级以及具体位置；对未评定质量等级的，应标明其为无质量等级设施，并注明空调、热水、卫生间等相关设施条件。

c) 应明确约定用餐次数、类别、标准；食品、饮料应符合旅游者的宗教、民族习俗需求。

d) 应明确约定旅游交通工具类别及其档次、质量等级，注明交通工具的出发时间、中转等信息；国内旅游及出境旅游国内段旅游汽车服务质量应符合 LB/T002 的要求，内河旅游船服务质量应符合 GB/T15731 的要求。

e) 应明确约定购物次数和具体商店，购物商店应为当地旅游部门或旅游协会指定或推荐的、并对退换商品作出了明确承诺的商店。

f) 应明确约定娱乐项目，文艺表演和娱乐内容应符合我国及目的地国家（地区）的法律法规规定。

5.2.3.5 凡旅游者须参加的项目应为包价产品内容；推荐报价产品之外的自选项目，应提供名录表，注明项目名称、主要内容、游览时间和价格，供旅游者自主、自愿选择。自选项目应约定在自由活动时间进行。

5.2.3.6 在格式合同文本之外，与旅游者另行增加的约定应填写补充条款。不得因年龄、职业、国别、民族、性别等因素而增收费用。

5.3 计划调度

5.3.1 接待社的选择与管理

5.3.1.1 国内旅游和入境旅游应在目的地或相关地区选择接待社，出境旅游应在目的地国家（地区）旅游部门指定或推荐的范围内选择接待社，并进行评审，信誉优良者优先选用，以确保产品质量的稳定性。

5.3.1.2 应按要求与接待社签订书面接团协议。

5.3.1.3 应定期审验接待社履约能力并建立接待社信誉档案。

5.3.2 行前说明会求

组团社在出团前，应召开出团行前说明会，在会上，组团社应：

5.3.2.1 向旅游者说明旅游行程中的安全、卫生、文明旅游、气候情况等有关注意事项和避险措施，出境旅游涉及的外汇兑换、通关手续等。

5.3.2.2 向旅游者介绍相关的法律法规知识和旅游目的地国家、地区的风俗习惯、宗教与民族禁忌。

5.3.2.3 向旅游者详实说明各种由于不可抗力或不可控因素导致旅行社不能或不能完全履行约定的情况，以取得旅游者谅解。

5.3.2.4 向旅游者发放《旅游行程计划说明书》、团队标识、《旅游服务质量评价表》、《中国公民国内旅游文明公约》或《中国公民出国旅游行为指南》。《旅游行程计划说明书》应标明团号，并注明以下内容：

- a) 旅游线路、时间安排。
- b) 旅游景区的主要内容及游览时间。
- c) 交通工具的档次或质量等级，出发、中转时间安排。
- d) 住宿设施的名称、质量等级、具体位置。
- e) 餐饮的类别、标准。
- f) 购物商店的名称、主要商品及购物时间安排。
- g) 娱乐设施的名称、主要活动及时间安排。
- h) 自选项目的名称、交通及时间安排。
- i) 旅游安全等注意事项。
- j) 突发意外情况时的联络方式。

5.4 旅行、游览服务

5.4.1 旅行社应为旅游团队配备持证导游（领队）人员，导游（领队）人员的数量应以保障服务质量为标准。

5.4.2 受委派的导游（领队）人员应符合 GB/T15971 第 5 章的要求。

5.4.3 导游（领队）人员应严格执行《旅行社接待计划派遣书》，《旅行社接待计划派遣书》应格式规范，内容与旅游合同、《旅游行程计划说明书》一致。

5.4.4 导游（领队）人员在服务时，应按规定佩带证书，携带必备物品，服务规范，导游讲解应文明、健康。

5.4.5 游览、住宿、餐饮、交通、购物、娱乐等服务均应符合 GB/T1597 第 3 章和第 4 章的要求和旅游合同约定。

5.4.6 出境旅游领队人员的服务应符合 LB/T005 中 5.4.3 的要求。

5.4.7 在旅游行程中，因意外情况需变更行程、增减项目的，导游（领队）人员应征求旅游者意见，并及时报委派旅行社批准后，方可实施。

5.4.8 在旅游行程中，遭遇不可抗力，导游（领队）人员应能有效控制事态，处置得当；为保障旅游者安全或因不具备继续执行合同的条件，没有完成约定行程的，应向旅游者作出真实说明，并提供有效证明。

5.4.9 导游（领队）人员在旅游行程中，应适时提醒旅游者文明、安全旅游，对旅游者不文明或违反安全规定的行为及时予以劝阻或制止。

5.4.10 导游（领队）人员应认真监督接待社或服务提供单位及其工作人员的服务质量，维护旅游者的合法权益，抵制违反约定等侵害旅游者权益的行为。

5.4.11 旅游者在合同约定的商店购买了假冒伪劣商品，在商店所在地要求退货，导游（领队）人员应予以协助；返回常住地后要求退还经检测证明为假冒伪劣商品的，旅行社应先行赔付。

5.4.12 禁止行为

5.4.12.1 不得私拿回扣或向旅游者索要小费。

5.4.12.2 不得因安排自选项目、购物活动影响团队行程、减少景区游览时间和游览项目。

5.4.12.3 不得侵害未参加自选项目、购物活动的旅游者的合法权益。

5.4.12.4 不得强迫、诱骗旅游者购物或参加额外付费项目。

5.4.12.5 不得擅自增减旅游景点，压缩游览时间，中止旅游活动，无故不随团活动，不做导游讲解。

5.4.12.6 不得有歧视、侮辱旅游者的行为。

6 质量监督与改进

6.1 质量监督管理机制

6.1.1 旅行社应建立健全品质旅游产品管理制度，完善品质旅游产品质量标准、业务流程、价格体系、考核制度、监督措施、奖惩机制以及供应商品质管理制度。

6.1.2 旅行社应确定品质旅游产品质量管理部门或专、兼职人员负责品质旅游产品的质量管理；应明确质量管理部门和人员的管理权责，保证质量管理部门和人员有效履行职责。

6.2 质量监督

6.2.1 旅行社应在旅游团队中推选义务监督员，并认真听取义务监督员的意见和建议。

6.2.2 旅行社应向旅游者发放、回收《旅游服务质量评价表》，征求旅游者的意见和建议。

6.2.3 旅行社应建立旅游者回访制度，在旅游行程结束后，按比例及时向旅游者征求意见。

6.2.4 旅行社应定期征求供应商的意见和建议，重点是对导游（领队）人员履行职责情况的评价意见。

6.2.5 旅行社应通过查阅导游（领队）人员的《陪同日志》、召开座谈会等形式，征求导游（领队）人员的意见和建议。

6.2.6 旅行社应听取旅游管理部门和业内有关方面的评价意见。

6.2.7 旅行社应通过营销部、服务网点等以《征求意见表》和交谈等方式收集旅游者的意见和建议。

6.2.8 旅行社应发挥质量管理和投诉受理部门的作用，加强对品质旅游产品运营情况的监督检查。

6.3 质量改进

6.3.1 旅行社应对各方面反馈的质量信息及时进行汇总分析，了解旅游者对品质旅游产品的满意度，明确产品中的主要缺陷，找准发生质量问题的具体原因。

6.3.2 旅行社应针对具体原因，通过健全制度、加强培训、调整供应商、完善服务要素和运行环节等措施，持续改进产品质量。

6.4 投诉处理

6.4.1 旅行社应确定专（兼）职人员负责处理旅游者投诉。

6.4.2 旅行社对旅游者的投诉应及时受理，依法作出处理。

6.4.3 旅行社应完善投诉档案管理制度。

7 旅游管理部门监督管理

旅游管理部门应依据本标准对旅行社的品质旅游产品进行指导、监督、检查，受理旅游者对旅行社品质旅游产品的投诉。

附录 A
(资料性附录)
旅游行程计划说明书

旅游线路		团 号		游客人数		
组 团 社		组团社导游		组团社司机		
接 待 社		接待社导游		接待社司机		
日 期	行 程	交通工具	餐饮安排	住宿酒店	娱乐项目	购物安排

行程计划详细说明：

行程：说明每天旅游行程的具体安排，包括旅游景区的主要内容及游览时间。

交通：说明使用交通工具的种类、档次或质量等级、出发、中转时间。

餐饮：说明一日三餐的类别、标准、地点。

住宿：说明住宿设施名称、质量等级、具体位置。

娱乐：说明娱乐场所或设施的名称、主要活动、时间安排。

购物：说明旅游购物商店名称、主要商品、时间安排。

自选项目：注明自选项目的名称、主要内容、交通、时间安排、费用。

安全提示：注明旅游安全注意事项及突发事件处置办法。

附 录 B
(资料性附录)
旅游服务质量评价表

尊敬的游客：
欢迎您选择我公司组团出游，希望此次旅程能给您留下难忘的印象。为了监督我公司旅游服务质量，不断提高公司服务水平，恳请您留下宝贵的意见，谢谢！

旅游团基本信息（由旅行社填写）					
旅游线路		团 号		游客人数	
组 团 社		组团社导游		组团社司机	
接 待 社		接待社导游		接待社司机	
接待服务质量评价（由游客代表填写）					
项 目	满 意	基本满意	一 般	不 满 意	如不满意请具体说明不足之处：
咨询服务					
线路设计					
安全保障					
住宿安排					
餐饮安排					
交通安排					
购物安排					
娱乐安排					
全陪导游					
地接导游					
司 机					

游客代表签名： 游客代表联系电话： 填写时间：

附录 C
(资料性附录)

旅行社接待计划派遣书

旅行社名称		(盖章)		计调部负责人		联系电话	
导游				导游证编号		联系电话	
汽车公司				司机		联系电话	
团号				旅游线路		游客人数	
团队性质	☐ 地接	组团社		导游		联系电话	
	☐ 出游	接待社		导游		联系电话	
任务时间		年 月 日至 年 月 日					
日期	行程	交通工具	餐饮安排	住宿酒店	娱乐项目	购物安排	
注： 1、此派遣书由旅行社按要求填写，并加盖公章； 2、导游人员在带团出游时，须携带《旅行社接待计划派遣书》，并严格按照派遣书确定的行程安排旅游活动； 3、此派遣书一式二份，一份由旅行社存档，一份由导游人员携带供旅游管理部门检查							