

旅游服务基础术语

GB/T 16766-1997

前言

本标准参考了现有的国家标准、行业标准和有关文件、出版物，以及国际标准化组织(ISO)和世界旅游组织(WTO)的文献，确定了术语的范围、条目和定义。

术语具有专门的含义和用途，而不是辞书中出现的一般性定义。规定旅游服务的基础术语和定义，规范它们在旅游业中的用法是必要的。本标准根据国际服务业、国际旅游业和我国旅游业使用旅游服务基础术语的实际情况，给出了相应的定义。本标准的实施，有助于旅游业的行业管理和旅游企业服务质量体系的构筑。

旅游业其他标准和与旅游业相关的标准，应尽可能采用本标准所定义的术语。

本标准由全国旅游标准化技术委员会提出。

本标准由全国旅游标准化技术委员会归口并解释。

本标准负责起草单位：国家旅游局、上海社会科学院旅游研究中心。

本标准主要起草人：王大悟、毕吕贵、刘汉奇、彭德成、张广瑞、吴志宏、蒋一帆。

中华人民共和国国家标准

GB/T 16766-1997

旅游服务基础术语

Basic terms of service in tourism

1 范围

本标准规定了旅游服务领域中的基础术语和定义。

本标准主要适用于中国旅游业。

2 引用标准

下列标准所包含的条文，通过在本标准中引用而构成本标准的条文。本标准出版时，所示版本均为有效。所有标准都会被修订，使用本标准的各方应探讨使用下列标准最新版本的可能性。

GB/T 6583—1994 质量管理和质量保证术语(idt ISO 8402:1994)

GB/T 19004.2—1994 质量管理和质量体系要素

第 2 部分：服务指南(idt ISO 9004-2:1991)

GB/T 14308—1993 旅游涉外饭店星级的划分及评定

3 旅游服务需求与供给

3.1 旅游服务需方；顾客 business second party of tourist service;customer
旅游产品或服务的接受者。他们可以是最终消费者、购买者、第二方或其他受益者。

注 1：参见 GB/T 19004.2，GB/T 6583。

3.1.1 旅游者 tourist

为满足物质和精神文化需求进行旅游消费活动的主体,是旅游服务活动的需求者和服务对象。

3.1.2 旅游散客 independent traveler

自行安排旅游行程,零星现付各项旅游费用的旅游消费者。

3.1.3 旅游团队 tour group

通过旅行社或旅游服务中介机构,采取支付综合包价或部分包价的方式,有组织按预定行程计划进行旅游消费活动的旅游者群体。

3.2 旅游服务供方 service supplier in tourism

向需方提供旅游产品或服务的组织。

注 2: 参见 GB/T 6583, GB/T 19004.2。

3.2.1 旅游服务组织 service organization in tourism

无论联营或独营、国营或私营的,具有自身旅游服务职能和旅游服务管理机构的公司、社团、商所、企业或组合体,或它们的一部分。

注 3: 参见 GB/T 19004.2。

3.2.2 旅游服务企业 enterprise of service in tourism

以资金、场地、设备、技术和劳务为生产要素,为旅游消费者提供产品或服务的经营实体。

注 4: “实体”概念参见 GB/T 6583。

3.2.3 旅游定点企业 designated tourism enterprises

经国家或省、自治区、直辖市旅游主管部门认定,或由其会同相关行业主管部门认定,有条件为海内外旅游者提供定向产品或专门服务的企业。

3.2.4 旅游服务特性 characteristics of service in tourism

显示旅游服务质量的征象和标志。它包括:

- a) 可以观察到的和须经需方评价的特性;
- b) 顾客不能经常观察到的但又直接影响服务质量的特性。

注

5 两类特性都必须是能被旅游服务组织对照所规定的验收标准作出评价的。

6 旅游服务特性可以是定量的(可测量的),或是定性的(可比较的),这取决于如何评价以及由服务组织或顾客进行评价。

7 参见 GB/T 19004.2。

3.2.5 旅游服务提供 service delivery in tourism

提供某项旅游服务所必需的供方活动。

注 8: 参见 GB/T 19004.2。

3.2.6 旅游服务等级 service grade in tourism

对功能用途相同的旅游产品或服务,按照适应于不同需要的特性而进行分类或分级的标识。

3.2.6.1 星级 star

用特定的星形符号及其数量表示旅游服务设施等级的方式。

3.2.6.2 星级评定 star-rating

由国家或省、自治区、直辖市旅游行政主管部门按照相应的星级标准对旅游设施、产品或服务进行的等级确定。

注 9: 参见 GB/T 6583, GB/T 14308。

3.3 旅游服务产品 product of service in tourism

由实物和服务综合构成的,向旅游者销售的旅游项目。其特征是服务成为产品构成的主体,其具体展示主要有线路、活动和食宿。旅游者可以购买整体产品(如综合包价旅游),也可以购买某一单项旅游产品(如航班座位,饭店客房)。

3.3.1 观光旅游 sightseeing tour

以参观、欣赏自然景观和民俗风情为主要目的和游览内容的旅游消费活动。

3.3.2 度假旅游 vacation tour

以度假和休闲为主要目的和内容的一种旅游消费活动。

3.3.3 专项旅游 specific tour

为社会、经济、文化、科研、修学、宗教、保健等某一专门目的而进行的旅游活动。

3.3.4 会议旅游 convention tour

由跨国界或跨地域的人员参加的,以组织、参加会议为主要目的,并提供参观游览服务的一种旅游活动。

3.3.5 奖励旅游 incentive travel

由企业或社会团体提供费用,以奖励为目的的一种旅游活动。

3.3.6 特种旅游 special interest tour

由旅游行政主管部门和相关主管部门专门批准,并进行总体协调的具有竞技性和强烈个人体验的旅游活动。一般需要提前申报计划。如探险、狩猎、潜水、登山、汽车拉力赛及洲际、跨国汽车旅行等。

4 旅游服务要素

为使旅游者旅程顺利,获得参观游览的满意效果,由各类旅游企业提供的交通、游览、住宿、餐饮、购物、娱乐等方面的基本服务内容。

4.1 旅行社 travel service;travel agency

依法设立并具有法人资格,主要从事招徕、接待旅游者,组织旅游活动,实行独立核算的企业。

4.1.1 导游人员 tour guide

持有中华人民共和国导游资格证书和导游证,受旅行社委派,按照接待计划,从事陪同旅游团(者)参观、游览等事务的工作人员。

注 10: 导游人员分为全程陪同导游人员、地方陪同导游人员和景点导游人员。

4.1.2 海外领队 overseas escort

受海外旅行社委派,全权代表该旅行社带领旅游团从事旅游活动的工作人员。

4.2 旅游交通 tourist communications

为旅游者在旅游过程中提供运输工具及其配套的服务系统。

4.2.1 旅游汽车 tourist automobile

为旅游团队(者)提供的、一般需要预订的客运汽车。

4.2.2 旅游船 cruise ship

有 24 小时以上(含 24 小时)连续航运能力,以经营接待旅游者为主,并为旅游者提供娱乐、食宿和导游服务的客船。

4.2.3 游览船 sightseeing boat;sightseeing ship

以经营接待旅游者为主,主要为旅游者提供沿途观光、导游讲解等服务的客船。

4.2.4 星级游船 star-rated cruise ship

经国家或省、自治区、直辖市旅游行政主管部门依照有关国家标准和规定进行星级评定,获得星级称号的游船。

4.3 旅游住宿 tourist lodging

为旅游者旅游过程中提供的住宿设施及其服务的总和。

4.3.1 旅游涉外饭店 hotels catering to overseas tourists

经有关行政主管部门批准,允许接待海外来华旅游者的旅游饭店。

4.3.2 星级饭店 star-rated hotel

经国家或省、自治区、直辖市旅游行政主管部门依照有关国家标准和规定进行星级评定,获得星级称号的旅游涉外饭店。

4.3.3 涉外公寓 apartment for aliens

经有关行政主管部门批准,可租售给海外来华人士居住,并提供配套生活服务设施的高级住宅。

4.3.4 星级公寓 star-rated apartment

经国家或省、自治区、直辖市旅游行政部门依照有关国家标准和规定进行星级评定,获得星级称号的涉外公寓。

4.3.5 涉外写字楼 office buiding for aliens

经有关行政主管部门批准,可供境外组织、企业或办事机构租购的,服务完善、功能配套的办公和生活设施。

4.4 旅游餐饮 tourist catering

为旅游者旅行游览过程中提供的餐饮服务。

4.4.1 旅游定点餐馆 designated tourist restaurant

经旅游行政主管部门批准,并颁发定点标志,推荐作为接待海内外旅游团队的就餐场所。

4.4.2 旅游团队餐 meals for tour group

旅游定点餐馆按照事先与旅行社商定的餐饮价格、餐饮质量和数量等要求,为旅游团队提供的普通正餐,一般不包括团队风味餐。

4.5 游览地 place of sightseeing

旅游者开展游览活动的地理区域。

4.5.1 游览区 sightseeing district

旅游资源比较丰富、集中,具有较高观赏、游览价值,设施比较配套、具有一定接待能力的地理区域。

4.5.2 度假区 holiday resort

具有良好的自然环境和配套的旅游基础设施，集住宿、度假、休闲、游览、娱乐为一体的综合功能区。

4.5.3 游览点 sightseeing spot

具有旅游吸引物与配套服务的游览地点。

4.5.4 参观点 visiting spot

供旅游者了解社会、增长知识、丰富阅历的场所，一般只提供讲解服务。

4.6 旅游购物 tourist shopping

旅游者在旅游过程中购买商品的活动，这些商品一般具有纪念、欣赏、保值、馈赠意义或实用价值，主要包括旅游纪念品、旅游工艺品、旅游用品、旅游食品和其他商品五大类。

4.6.1 旅游定点商店 designated tourist shop

经旅游行政主管部门批准，并颁发定点标志，推荐接待海外来华旅游者购物的商店。

4.7 旅游娱乐 tourist recreation

旅游者在旅游过程中享受或参与的各类娱乐活动。

4.7.1 文化类旅游娱乐场所 tourist recreational spot of cultural kind

具有文化观赏性或文化参与性的旅游娱乐场所。如剧场、歌舞厅、卡拉OK厅等。

4.7.2 康乐类旅游娱乐场所 tourist recreational spot of health and pleasure kind

拥有游乐、保健和健身设施及配套服务的旅游娱乐场所。如游乐园、健身房、保龄球场等。

5 旅游服务质量管理

旅游行政主管部门和旅游企业为提高旅游行业的服务质量而制定的质量目标和实现该目标所采取的各种手段。

5.1 服务 service

为满足顾客的需要，供方与顾客接触的活动和供方内部活动所产生的结果(GB/T 19004.2)。

注

11 在接触面上，供方或顾客可能由人员或装备来代表。

12 对于服务提供，在与供方接触面上顾客的活动可能是实质所在。

13 有形产品的提供或使用可能成为服务的一个部分。

14 服务可能与有形产品的制造和供应结合在一起。

5.2 旅游服务质量 service quality in tourism

旅游服务活动所能达到规定效果和满足旅游者需求的能力与程度。

5.3 旅游服务规范 service specification in tourism

为达到某一服务标准而采取的以程序化、定量化、制度化为主要内容的科学方法。

5.4 旅游服务质量标准 standards of service quality in tourism

由有关各方协商一致，经国家标准化管理部门或旅游行政管理部门批准，按照特定形式发布，对旅游服务质量应达到的数量和质量要求所作的统一规定，作为旅游服务的供方共同遵守的准则。

5.5 旅游服务质量评定 evaluation of service quality in tourism

由旅游行政主管部门组织旅游者、专职质量评定人员和有关专家，按照旅游服务质量标准的要求，对旅游企业服务质量进行的综合评估。

5.6 旅游服务质量认证 validation of service quality in tourism

旅游行政主管部门根据旅游服务质量标准，对符合要求的旅游服务企业进行资格认证，并颁发相应的质量认证证书的活动。

5.7 旅游安全管理 management of tourist safety

旅游行政主管部门采取各种有效措施，保护旅游者在游览参观过程中的人身财产安全的活动。如制定的落实安全制度、检查安全设施及对事故的处理等。

5.8 旅游投诉管理 handling of tourist complaint

旅游行政主管部门对旅游投诉的受理和处理行为。

5.8.1 旅游投诉 tourist complaint

旅游者向旅游行政管理部门提出的对旅游服务质量不满意的口头或书面上的表示。

5.8.2 旅游投诉理赔 settlement of tourist complaint

旅游行政主管部门对旅游投诉的处理过程及作出责任方的赔偿裁定。

附录 A

(提示的附录)

中文索引

术语名称.....	页次
参观点.....	4.5.4
导游人员.....	4.1.1
度假旅游.....	3.3.2
度假区.....	4.5.2
服务.....	5.1
顾客.....	3.1
观光旅游.....	3.3.1
海外领队.....	4.1.2
会议旅游.....	3.3.4
奖励旅游.....	3.3.5
康乐类旅游娱乐场所.....	4.7.2
旅行社.....	4.1
旅游安全管理.....	5.7
旅游餐饮.....	4.4
旅游船.....	4.2.2
旅游定点餐馆.....	4.4.1
旅游定点企业.....	3.2.3
旅游定点商店.....	4.6.1

旅游服务产品.....	3.3
旅游服务等级.....	3.2.6
旅游服务供方.....	3.2
旅游服务规范.....	5.3
旅游服务企业.....	3.2.2
旅游服务特性.....	3.2.4
旅游服务提供.....	3.2.5
旅游服务需方.....	3.1
旅游服务质量.....	5.2
旅游服务质量标准.....	5.4
旅游服务质量评定.....	5.5
旅游服务质量认证.....	5.6
旅游服务组织.....	3.2.1
旅游购物.....	4.6
旅游交通.....	4.2
旅游汽车.....	4.2.1
旅游散客.....	3.1.2
旅游涉外饭店.....	4.3.1
旅游投诉.....	5.8.1
旅游投诉管理.....	5.8
旅游投诉理赔.....	5.8.2
旅游团队.....	3.1.3
旅游团队餐.....	4.4.2
旅游娱乐.....	4.7
旅游者.....	3.1.1
旅游住宿.....	4.3
涉外公寓.....	4.3.3
涉外写字楼.....	4.3.5
特种旅游.....	3.3.6
文化类旅游娱乐场所.....	4.7.1
星级.....	3.2.6.1
星级饭店.....	4.3.2
星级公寓.....	4.3.4
星级评定.....	3.2.6.2
星级游船.....	4.2.4
游览船.....	4.2.3
游览地.....	4.5
游览点.....	4.5.3

游览区.....	4.5.1
专项旅游.....	3.3.3

附录 B

(提示的附录)

英文索引

apartment for aliens.....	4.3.3
business second party of tourist service.....	3.1
characteristics of service in tourism.....	3.2.4
convention tour.....	3.3.4
cruise ship.....	4.2.2
customer.....	3.1
designated tourism enterprises.....	3.2.3
designated tourist restaurant.....	4.4.1
designated tourist shop.....	4.6.1
enterprise of service in tourism.....	3.2.2
evaluation of service quality in tourism.....	5.5
handling of tourist complaint.....	5.8
holiday resort.....	4.5.2
hotels catering to overseas tourists.....	4.3.1
incentive travel.....	3.3.5
independent traveler.....	3.1.2
management of tourist safety.....	5.7
meals for tour group.....	4.4.2
office building for aliens.....	4.3.5
overseas escort.....	4.1.2
place of sightseeing.....	4.5
product of service in tourism.....	3.3
service.....	5.1
service delivery in tourism.....	3.2.5
service grade in tourism.....	3.2.6
service organization in tourism.....	3.2.1
service quality in tourism.....	5.2
service specification in tourism.....	5.3
service supplier in tourism.....	3.2
settlement of tourist complaint.....	5.8.2
sightseeing boat.....	4.2.3
sightseeing district.....	4.5.1

sightseeing ship.....	4.2.3
sightseeing spot.....	4.5.3
sightseeing tour.....	3.3.1
special interest tour.....	3.3.6
specific tour.....	3.3.3
standards of service quality in tourism.....	5.4
star.....	3.2.6.1
star-rated apartment.....	4.3.4
star-rated cruise ship.....	4.2.4
star-rated hotel.....	4.3.2
star-rating.....	3.2.6.2
tour group.....	3.1.3
tour guide.....	4.1.1
tourist.....	3.1.1
tourist automobile.....	4.2.1
tourist catering.....	4.4
tourist communications.....	4.2
tourist complaint.....	5.8.1
tourist lodging.....	4.3
tourist recreation.....	4.7
tourist recreational spot of cultural kind.....	4.7.1
tourist recreational spot of health and pleasure kind.....	4.7.2
tourist shopping.....	4.6
travel agency.....	4.1
travel service.....	4.1
vacation tour.....	3.3.2
validation of service quality in tourism.....	5.6
visiting spot.....	4.5.4