

旅行社国内旅游服务质量要求

1 范围

本标准提出了旅行社组织国内旅游活动所应具备的产品和质量要求。本标准适用于经营国内旅游业务的国际、国内旅行社。

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为本标准的条文。在标准出版时，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/T15971—1995 导游服务质量

GB/16153—1996 饭店（餐厅）卫生标准

GB/T19004.2—1994 质量管理体系要素 第二部分：服务指南（idt ISO 9004—2：1991）

LB/T 002—1995 旅游汽车服务质量

3 定义

本标准采用下列定义。

3.1 国内旅游

中国公民在境内的旅行和游览活动。

3.2 门市

旅行社为方便宣传、招徕和接待国内旅游者而专门设立的营业场所。

4 旅游产品的要求

4.1 市场需求原则

旅行社提供旅游产品应符合旅游者的愿望，满足不同消费层次的需求，为旅游者喜闻乐见。

4.2 安全第一原则

旅行社向旅游者提供的旅游产品应有安全保障。

4.3 安排合理原则

旅行社开发的旅游产品应交通行程合理，组织联接性强，有一定的系列化程度。

4.4 确保履约原则

旅行社对所提供的产品一般应确保完全履约，意外情况发生时，应有合理对策。

5 旅游产品的提供

5.1 旅行社对旅游产品的宣传应特色显著，具体详尽，实事求是。

5.2 旅行社销售旅游产品时应质价相符，明码标价。

5.3 旅行社出售旅游产品时应具备规范的销售手续，并按附录 A(标准的附录)实施组团合同制度。

5.4 旅行社销售旅游产品时应为旅游者投旅游意外保险。对其外报价目应包含保险费，组团旅行社与接团旅行社及旅行社与旅游者之间应签订保险方面的协议。

5.5 旅行社在旅游产品销售后应准确、及时地制定和发送接待旅游计划。有特殊情况时，要更改接待计划的，应及时通知旅游者和负责接待的旅行社。

5.6 门市服务应符合下列要求：

5.6.1 门市服务环境

- a) 整洁、明亮；
- b) 配置必要的设施、设备和办公用具；
- c) 准确、鲜明地介绍旅游产品的内容。

5.6.2 门市服务人员

- a) 遵守旅游职业道德和岗位规范；
- b) 佩戴胸卡，服饰整洁，精神饱满，端庄大方；
- c) 用普通话和民族语言，态度热情、礼貌、认真、耐心；
- d) 主动、具体、详实地介绍相应的旅行日程；
- e) 满足旅游者的需求，帮助选择、组织和安排旅游产品；
- f) 计价收费手续完备，帐款清楚。

5.6.3 旅游产品销售成交后，门市服务人员应向旅游者：

- a) 开具正式发票；
- b) 按附录 A（标准的附录）签订组团合同；
- c) 发放旅行日程、参团须知、赔偿细则等；
- d) 交代出发的时间和地点；
- e) 无全陪的团体和散客须被告知旅游目的地的具体接洽办法和应急措施；
- f) 提醒其他注意事项。

6 旅游接待服务

6.1 履约服务

旅行社应按组团合同或与散客约定的内容和标准为旅游者提供服务。

6.2 内部运作

旅行社应严格管理，做到外联、计划、调度和接待内部运作有机衔接，确保准确无误。

6.3 相关服务

旅行社应加强横向联合，应与各相关服务单位签订合同，保障交通、住宿、餐饮和游览等相关

服务内容和标准符合接待计划。

6.3.1 餐饮

6.3.1.1 旅行社应向旅游者公开就餐标准，不得降低或克扣餐馆标准。

6.3.1.2 所选餐馆应明码标价，确保膳食质量。

6.3.1.3 所选餐馆应环境整洁，符合 GB16153 的要求。提供的食品、饮料应符合国家有关法律法规的要求。

6.3.2 住宿。

6.3.2.1 旅行社选订的旅馆应符合所承诺的标准。

6.3.2.2 旅馆设施设备装饰完好，方便旅游者使用。

6.3.2.3 旅馆应具有完善的安全保卫措施，切实保障旅游者的人身财产安全。

6.3.3 交通

旅游过程提供的汽车服务应符合 LB/T002 的规定和合同承诺的车辆标准。

6.3.4 游览点应按承诺安排游览点，未经旅游者同意，不得擅自增减游览项目。

6.3.5 特殊情况处理

6.3.5.1 旅行社对游客在旅游过程出现的特殊情况，如事故死亡、行程受阻、财物丢失、被抢被盗、疾病救护等，应积极协助处理。

6.3.5.2 旅行社应建立健全应急处理系统制度。

6.3.5.3 旅行社在处理特殊情况时，应维护旅游者的合法权益，不推卸责任，不草率应付，积极排除险情，妥善解决问题。

6.4 导游服务

6.4.1 旅行社应为每辆旅游车的旅游者配备至少 1 名导游人员。

6.4.2 导游人员的基本素质及服务应符合 GB/T15971 的规定。

6.4.3 导游人员应具有一定的安全知识和防范技能，以保障旅游者的人身安全。

7 旅游服务质量的保证和监督

7.1 旅行社应按 GB/T19004.2 建立服务质量保证体系。

7.2 旅游服务质量的监督

7.2.1 旅行社应向旅游者发放并回收“征求意见表”。

7.2.2 旅行社应开展有目的、有计划、有选择地回访旅游者的工作。

7.2.3 旅行社应根据旅游者的合理建议和意见，采取有效措施改进服务工作，不断提高旅游服务质量。

7.3 投诉处理

7.3.1 旅行社对旅游者的投诉应耐心受理、查明情况，实事求是处理。

7.3.2 旅行社应设专职负责处理旅游者的投诉。对于重大旅游投诉，旅行社主要管理人员应亲自负责处理。

附录 A（标准的附录） 国内旅游组团标准合同

甲方：_____（旅游者或旅游团体）签订时间：年 月 日

乙方：_____（组团旅行社）合同编号：

甲方自愿参加乙方旅行团旅游，为保证旅游服务质量，明确双方的权利义务，本着平等协商的原则，现就有关事宜达成如下协议。

第一条 报名与成团

1. 甲方拟参加乙方组织的国内旅游团，应事先向乙方详细了解咨询，乙方有义务全面介绍其服务项目和质量，并按规定在报名时签订本合同。

2. 甲方在报名时，应交纳一定数额的预付款。

3. 如乙方取消组团计划（不可抗拒的意外事故除外），甲方有权提出以下要求：

①要求乙方退还全部预付款，赔偿相应的损失；

②要求乙方另行安排出游。

4. 如甲方无故退团，乙方可从甲方预付款中扣除业务损失费（机、车、船退票费、投保费、退房损失费等）。

第二条 内容与标准

1. 主要事项

团号与团体人数	
日程	
路线与主要游览点	
交通工具及标准	
用餐标准	
住宿标准	
购物娱乐安排	
保险金额	
预付款数额	
导游服务	
应交纳团费总额	
甲方退团或乙方取消组团计划的赔偿方式及数额	
特别说明	

2. 甲乙双方应恪守上述约定。甲方在旅游活动中应服从乙方的统一安排和要求，乙方所提供的各项服务应符合有关国家标准和行业规定的规定。

3. 乙方在业务宣传手册、店堂告示及公开广告所刊载或规定的内容视为本合同的一部分，对乙方具有约束力。

4. 为保证乙方的旅游安全，甲方应为乙方投保旅游意外保险，旅游团报价中含此保险费。

第三条 违约责任

1. 乙方在下列情形下须承担赔偿责任

①因故意或过失未达到与甲方合同规定的内容和标准，而造成乙方直接经济损失的；

②乙方的服务未达到国家或行业规定的标准。

2. 甲方无故违反合同规定，对其自身的损失应责任自负，给乙方造成损失，应承担赔偿责任。

3. 不承担违约责任的情况

①甲、乙双方因不可抗力原因不能履行合同的，不承担赔偿责任，但应及时通知对方，并提供事故详情及不能履约的有效证明材料；

②乙方在旅游质量问题发生之前已采取以下措施的，应减轻或免除责任。

A. 对旅游质量和安全状况已给予充分说明、提醒、劝诫、警告或事先说明；

B. 所发生的违约问题是非故意、非过失或无法预知或已采取了预防性措施的；

③质量问题的发生是全部或部分由于甲方自身的过错。

④质量问题发生后，乙方及时采取了善后处理措施。

第四条 争议的解决方式

本合同在履行中如发生争议，双方应协商解决，协商不成，甲方可向有管辖权的旅游质监所提出赔偿请求，甲、乙双方均可向法院起诉。

第五条 本合同一式二份，合同双方各执一份，具有同等效力。

第六条 本合同签订之日起生效。

甲方签字

乙方签字

盖章

盖章

电话通讯地址

电话通讯地址