



中华人民共和国旅游行业标准

LB/T 021—2013

旅游企业信息化服务指南

Service guide for tourism enterprises informationization

2013-01-14 发布

2013-05-01 实施

中华人民共和国国家旅游局 发布

前 言

本标准按 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由国家旅游局提出。

本标准由全国旅游标准化技术委员会(SAC/TC 210)归口。

本标准起草单位：江苏省旅游局、常州市旅游局。

本标准主要起草人：李任芷、张海燕、汪黎明、刘莉莉、张源、鲁斌、王粉龙、陈红、喻晓筠、薛明霞。

本标准参加起草人：薛晓鹏、莫晨阳、戴光宇。

引 言

为了推进旅游业与信息产业的融合发展,推动旅游企业充分利用信息技术的新成果来全面提升旅游服务质量和水平,提高游客满意度和企业竞争力,特制定本标准。

本标准以科学发展观为指导,以“游客”为中心,以“服务”为线索,重点围绕游客及其活动提出旅游企业对客信息化服务的内容、手段及其标准。本标准突出先进性和引领性,是旅游企业加快信息化建设、提升信息化服务水平的指导性文件。

旅游企业信息化服务指南

1 范围

本标准规定了旅游企业信息化服务的术语和定义、旅游企业信息化服务的通用要求和旅行社、星级饭店、旅游景区信息化服务要求。

本标准适用于全国各地的旅行社、星级饭店、旅游景区及相关旅游经营单位的信息化服务。

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 16766 旅游业基础术语

GB/T 20271 信息安全技术 信息系统通用安全技术要求

GB/T 26357 旅游饭店管理信息系统建设规范

3 术语和定义

GB/T 16766、GB/T 20271、GB/T 26357 中界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

旅游企业信息化服务 **tourism enterprise information ization services**

旅游企业利用物联网、互联网、移动通讯、信息处理等现代技术手段,借助计算机、手机、多媒体终端机等媒介设施设备,为客户提供安全、便捷、高效的旅游信息及相关服务的过程。

4 通用要求

4.1 网络服务

4.1.1 配备计算机等终端设备,使用正版软件,开通互联网有线接入,网络设备的数量和网络使用或出口流量适应对客服务的需要。

4.1.2 经营区域或重点区域实施无线网络信号覆盖,信号强度确保客户正常使用。

4.2 信息服务

4.2.1 使用企业网站、短信、电子邮件、微博、博客等多种载体和电子显示屏、多媒体自助终端机等多种设备准确、有效地发布信息,内容真实可靠,符合国家有关规定。

4.2.2 建立企业信息化平台,并通过信息化集成和相关链接,构建企业信息化共享平台。信息化平台实现信息发布、咨询、投诉受理和预订、支付等功能。

4.2.3 企业信息化平台包含以下内容或功能:

- a) 企业概况、企业新闻(含活动和促销信息等)、当地气象信息等;
- b) 经营的产品信息,图文并茂,有视频文件;
- c) 到达本企业的交通信息;

- d) 企业联系方式、投诉方式等信息,客户常见问题解答;
- e) 有当地旅游信息,或者设置与当地旅游官方网站,景区、饭店、旅行社网站,餐饮、购物、娱乐场所网站,以及飞机、车船票等咨询预订服务网站、地图查询网站的链接;
- f) 设有站内信息搜索功能;
- g) 与当地旅游主管部门信息化平台进行数据对接,实现旅游信息资源共享。

4.2.4 企业信息化平台具备下列两项以上特色内容或功能:

- a) 企业周边的交通、住宿、餐饮、购物、娱乐等信息;
- b) 所经营的产品设置访客点评通道,点评内容包括对产品的总体满意度、对价格和服务的满意度等,访客点评内容能够显示或者查看;
- c) 设置访客共享区域,供访客发表言论,分享旅游微博、博客等;
- d) 对游客访问网站的状态和行为进行数据挖掘,为优化企业产品开发和旅行服务提供决策依据;
- e) 设置本企业信息服务通道,有明确的信息服务指南,服务指南应有受理条件、承诺办理期限和受理情况查询方式等内容,企业应在承诺的时间内向申请人提供所需信息;
- f) 提供中文和一种以上外语版本。

4.2.5 提供每天至少 8 h 的电话咨询并即时答复;提供每天 24 h 网上咨询或手机短信咨询、留言服务,并在提交后 12 h 内答复。

4.2.6 通过短信、电子邮件等方式定期或不定期发送信息应尊重并征求接收人的意愿,如接收人表示不再接受,应停止发送并向接收人表示歉意。

4.3 预订服务

4.3.1 提供每天至少 8 h 的电话预订并即时确认或回复;提供每天 24 h 的网上预订或手机预订服务,并在提交后及时确认或回复。

4.3.2 在企业网站等信息化平台设置预订通道,并标示电话预定和其他预订的方式方法。

4.3.3 通过与国内、国际网上预订系统的合作,为客户网上预订提供多种途径。

4.3.4 网上预订系统能提供订单查询、修改和取消服务,历史记录保留 12 个月。

4.4 支付服务

4.4.1 提供安全、合法、规范、有效的网上支付服务,并制定完备的相关应急预案。

4.4.2 网上支付系统尽可能满足不同支付途径客户的需求。

4.4.3 支付完成后生成电子订单,电子订单可提供下载和打印。

4.4.4 支付完成后,通过手机短信、电子邮件等形式通知客户。

4.4.5 客户改订、退订后如产生余款,应在企业承诺的期限内退还给客户。

4.5 投诉受理

4.5.1 采用电话、网络(含电子邮件)等多种投诉受理方式,涉外旅游企业应能用多种语言受理,接到投诉后应在承诺的期限内处理。

4.5.2 对外公布投诉电话,并提供全天 12 h 以上人工受理、24 h 语音受理服务。

4.5.3 在企业网站等信息化平台醒目位置设置网上投诉通道,客户网上投诉后自动发送短信告知受理人,投诉人能通过短信获知或者在平台上查询到投诉受理状态。

4.6 服务管理

4.6.1 有完备的信息化咨询、预订、支付服务和投诉受理等工作流程及相关突发事件应急预案。

4.6.2 有信息化管理部门和专(兼)职管理人员,并建立相应的培训、考核、激励机制。专(兼)职管理人

员具有大专以上学历、熟悉旅游业务以及信息系统管理业务,有良好的职业操守。

4.6.3 建立企业对客服务信息管理系统,即时收集客户信息,建立客户电子档案,并进行数据挖掘,用以完善和提升服务,但应遵守国家有关法律法规,不得泄露、买卖客户信息。

4.6.4 通过企业网站、电子邮件、电话等多种途径征集客户对企业产品和服务的意见和建议,并有完备的反馈和持续改进机制。

4.6.5 企业网络物理安全、运行安全、数据安全等应符合 GB/T 20271 中的规定。

4.6.6 建立安全、应急管理信息化系统,所设置的信息反馈和安全警报装置应方便对客户的安全预警和客户的报警求助。

5 旅行社

5.1 网上服务

旅行社信息化平台有以下特色内容或功能:

- a) 旅游产品分类介绍、目的地推荐、旅游攻略等;
- b) 在线签订旅游合同,其内容和格式符合国家有关规定,能电子签章并打印、下载。能在线提供电子预订单、电子订单、电子行程单、电子订单的结算单,或者将电子合同和有关订单以二维码等形式发送至游客手机;
- c) 单项委托服务实现在线购买或提供购买通道。游客购买单项委托服务后,能采用二维码等形式将产品信息发送至游客手机,游客使用手机即能获得单项委托服务;
- d) 提供旅游线路产品的组合查询。

5.2 门市服务

旅行社门市部实现以下功能或服务:

- a) 使用电子显示屏、液晶电视等发布旅游线路、价格等产品信息;
- b) 提供计算机上网服务,并一键查询本企业经营的产品信息;
- c) 设置多媒体自助终端机,可实现查询旅游相关信息、下载软件、留言投诉等功能。多媒体自助终端机发布的本旅行社信息应与旅行社网站信息同步;
- d) 与总部实现联网销售和信息共享,实现统一管理、统一财务、统一招徕、统一接待。

5.3 旅行服务

5.3.1 建立旅游热线电话,全天 24 h 受理旅游产品咨询、预订和游客救援、投诉,服务流程规范,答复、确认即时。

5.3.2 建立 VIP 游客信息化服务系统。当接到其电话或者通过智能人脸捕捉等技术获知其进入经营场所后,系统即自动识别其身份,提供相关信息给服务人员,以即时提供对应的个性化服务。

5.3.3 建立旅游产品线路设计系统。能通过企业网站和手机短信、手机应用程序客户端等途径受理游客的要求,受理后即时通过上述途径将设计的行程安排和报价反馈给游客。

5.3.4 开发智能手机应用程序客户端,方便游客利用手机进行旅游咨询、预订和支付;根据需要向游客手机发送天气预报、注意事项、下载推荐等信息。

5.3.5 旅行出发前 24 h,旅行社通过电话、短信、电子邮件等手段联系游客,告知和确认有关事项。

5.3.6 建立旅行服务综合管理系统。能根据组团社或散客的需求生成计调,实时处理和监管旅行社业务,对游客信息进行数据挖掘,实现在线结算等,发生异常情况能向有关人员自动提醒。

5.3.7 旅行服务综合管理系统与企业内部管理系统有机整合,与合作的宾馆饭店、旅游景区、旅行社、保险公司、航空公司等业务单位的网络平台有效对接,实时、高效地处理旅行社业务。

5.3.8 选用射频识别、卫星定位等技术对导游领队、旅游团队、旅游车辆进行实时监管,遇有突发事件能够及时处置。

5.3.9 旅行结束后,旅行社在规定时间内通过电话、手机短信、电子邮件等途径对游客进行回访。

6 星级饭店

6.1 店内服务

6.1.1 旅游饭店管理信息系统建设符合 GB/T 26357 的规定。

6.1.2 饭店大堂设置电子显示屏,用多种文字发布饭店房价信息、气象信息、外汇牌价和活动信息等。

6.1.3 饭店大堂设置多媒体自助终端机,可查询饭店信息、当地旅游信息等,有中、英文或三种以上版本。多媒体自助终端机发布的本饭店信息应与饭店网站信息同步。

6.1.4 建立宾客一卡通系统。能持卡开启入住的客房门锁,进行饭店予以授权的消费、结算等。

6.1.5 建立 VIP 客户信息化服务系统。当接到其电话或者通过智能人脸捕捉等技术获知其进入饭店后,系统即自动识别其身份,提供相关信息给服务人员,以即时提供对应的个性化服务。

6.1.6 建立智能化控制管理系统。其中,客房智能终端能通过感知宾客喜好等信息,自动调节室内温度、灯光、电视,开闭窗帘、排风扇等,并具有模式(睡眠、舒适等)设定功能。

6.1.7 自建或协议引进互动数字电视系统。内设多国语言,宾客可进行视频点播,浏览饭店服务菜单、城市旅游资讯、航班即时信息、个人消费账单以及预订相关服务等。

6.1.8 套房或豪华套房建有智能化电视门禁系统。访客或工作人员按动门铃后,能自动通过室内监视器和数字电视显示门口状况,遥控打开客房门锁。

6.1.9 客房有智能手机产品播放器等设备或多功能集成设备。

6.1.10 商务中心提供传真、打印、复印、国际长途电话、电脑上网和电脑、手机、多种电子连接线租用等服务,或提供全自动式商务服务。

6.1.11 会议中心提供电视电话会议、同声传译、多媒体演讲、多媒体会议桌等二种以上功能的服务。

6.1.12 饭店餐厅建有手持交互式智能化点餐服务系统,点餐信息在线发送,系统自动分拣信息并合理安排制作和送餐,有附注、催菜等功能。

6.1.13 高星级饭店、品牌连锁饭店开发智能手机等移动终端应用程序客户端,为宾客提供饭店服务预订、支付和饭店信息查询、饭店内智能化引导等服务。

6.2 应急救援

6.2.1 各关键入口、特定区域和重要部位进行 24 h 电子监控和录像,录像保存一个月。

6.2.2 大堂、电梯和各楼层(场)所设置应急通信设备,并保持 24 h 信号畅通;发生意外情况需要紧急疏散的,通过电子显示屏、短信、广播等途径,并使用多种语言即时通知宾客。

6.2.3 所有公共区域确保无线通信信号覆盖,无特殊需要时不发生移动电话屏蔽现象。

7 旅游景区

7.1 网上服务

景区信息化平台有以下特色内容或功能:

- a) 本景区及周边停车场信息,景区内部交通信息;
- b) 本景区导游全景图、导游词等;
- c) 提供景区虚拟游览;

- d) 游客在线购买、领取景区门票后,将电子门票或购票、取票信息发送至游客手机;
- e) 提供特定时间段旅游区(点)游客接待量查询服务。

7.2 游览服务

7.2.1 高等级景区建有旅游呼叫中心,热线电话全天 24 h 提供旅游产品查询、景点介绍、经营产品预订、投诉受理等多语种服务;服务流程规范,答复、确认即时;应能与当地 12301 旅游热线平台对接。

7.2.2 高等级景区开发智能手机等移动终端应用程序客户端,为游客提供景区内多语种智能化导游、导航、导览、导购和咨询、预订、支付等电子商务服务以及景区周边的旅游信息服务等。

7.2.3 需要控制环境容量的景区提供游览预约服务,游客通过景区网站、手机客户端、电话等途径,进行日期、项目或线路的游览预约。

7.2.4 高等级景区建有停车信息化管理系统,在入口处动态显示停车位余量,并可提供停车位网络查询、预订服务。

7.2.5 高等级景区建有集咨询、预订、导游等多功能于一体的游客中心,并具备下列信息化服务功能:

- a) 提供计算机上网和无线 WiFi 上网服务,方便游客查询有关旅游信息;
- b) 设置多媒体自助终端机,实现查询旅游相关信息、下载软件、留言投诉以及虚拟旅游等功能,有至少中文、英文两种以上版本。多媒体自助终端机发布的本景区信息应与景区网站信息同步;
- c) 提供不同语言版本的自助导览设备租用服务;
- d) 提供数码音像资料的刻录、网上传输等服务。

7.2.6 主要入口处、游客中心和主要游览点设置电子显示屏,用中文或多种语言及时准确发布景区气象信息、运营信息、日期时间、注意事项以及游览点人流、等候时间等信息。

7.2.7 高等级景区和其他需要控制环境容量的景区建有电子门禁系统,网上购票或取票的游客刷二代身份证或载有电子门票的手机即能进入景区。

7.2.8 游客进入和离开景区后,向游客发送迎送“小区短信”或电子邮件,内容可包括迎送语、气象信息、对客服务电话、景区网址或手机应用程序客户端地址、游览提示等。

7.2.9 景区内主要游览点设置介绍游览点的多媒体导览系统或流媒体导览系统。二维码标识位置适当,符合配置要求的设备能流畅播放。

7.2.10 游客中心和其他适当位置提供多制式手机充电器,功能完好,使用方便。

7.3 应急救援

7.3.1 建有应急救援机制,信息化管理平台应与 110、119、122、120 等系统联动。

7.3.2 在各入口、重要公共区域、重要部位进行电子监控和录像,录像保存一个月。

7.3.3 高等级自然景区建有卫星定位系统,对发生意外的游客、车辆准确定位,及时救援。

7.3.4 主要游览点或者景区管理人员配备应急通信设备,并保持 24 h 信号畅通;发现异常情况或突发事件时应通过电子显示屏、短信、广播等途径,使用中文或多种语言及时向游客发布提示或引导信息。

7.3.5 在通过智能化监控判定或预测游客量超过景区最大接待容量时,进行客流控制,并通过景区网站、广播等信息化平台及时对外发布提示和引导信息。