

中 华 人 民 共 和 国 旅 游 行 业 标 准

LB/T 030—2014

旅行社产品第三方网络交易平台 经营和服务要求

Requests for operation and service of third-party internet trading platform for tour
products by travel agency

点击此处添加与国际标准一致性程度的标识

（报批稿）

2014 – 05 – 01 发布

2014 – 07 – 01 实施

中华人民共和国国家旅游局 发 布

目 次

前言..... II

引言..... III

1 范围..... 1

2 规范性引用文件..... 1

3 术语和定义..... 1

4 平台的分类..... 2

5 平台交易流程..... 2

 5.1 交易服务基本框架..... 2

 5.2 交易流程..... 2

6 平台经营的基本要求..... 3

 6.1 平台经营资质要求..... 3

 6.2 平台信息公示要求..... 3

 6.3 平台经营要求..... 4

7 平台服务的基本要求..... 4

 7.1 信息和数据服务的要求..... 4

 7.2 交易服务的要求..... 5

 7.3 售后服务要求..... 5

 7.4 投诉处理..... 5

8 平台对旅行社的要求..... 5

 8.1 平台对旅行社的基本要求..... 5

 8.2 平台对旅行社的运营要求..... 6

 8.3 平台对旅行社产品信息要求..... 6

 8.4 平台对信息发布与更新要求..... 6

 8.5 平台对旅行社的投诉处理要求..... 6

前 言

本标准由中华人民共和国国家旅游局提出。

本标准由全国旅游标准化技术委员会（SAC/TC210）归口。

本标准起草单位：国家旅游局监督管理司、同程网络科技股份有限公司、南京途牛科技有限公司、厦门标普标准化服务有限公司、北京三品画道科技有限公司、北京酷讯互动科技有限公司、北京中途信科技发展有限公司。

本标准主要起草人：李云鹏、李任芷、张海燕、段国强、汪黎明、倪学军、卢胜辉、王京、沈华玉、常静勇、王专、赖润星、张海军、钱臻、刘蓓蓓、李姗、付强、赵丽丽、钟栎娜、付文华、熊伟。

引 言

本标准的制订有利于规范旅行社产品在第三方网络交易平台的经营与服务，指导第三方网络交易平台及旅行社规范经营与服务，保证旅行社产品交易信息的完整性、准确性，促进建立公平、公正、规范的旅行社产品第三方网络交易市场环境。

旅行社产品第三方网络交易平台经营和服务要求

1 范围

本标准规定了旅行社产品第三方网络交易平台定义和分类，经营与服务的一般要求，旅行社产品交易服务框架和服务流程，平台对旅行社的服务与要求。

本标准适用于为旅行社提供产品经营和服务的第三方网络交易平台。

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）适用于本标准。

GB/T 14308 旅游饭店星级的划分与评定

GB/T 15971 导游服务规范

GB/T 16153 饭馆（餐厅）卫生标准

GB/T 16766-2010 旅游业基础术语

LB/T 002 旅游汽车服务质量

LB/T 004 旅行社国内旅游服务质量要求

LB/T 005 旅行社出境旅游服务规范

LB/T 008-2011 旅行社服务通则

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本标准。

3.1 旅游者 visitor

到他惯常环境以外的地方去旅行，时间不超过12个月，并且其出游的主要目的不是通过所从事活动获取报酬的人。

[GB/T 16766-2010，定义 3.2]

3.2 旅行社产品 tour product

旅行社向旅游者销售的以旅游吸引物、旅游设施和策划安排为主要构成的旅游线路或项目，以及交通、住宿、游览、导游或领队等两项及两项以上旅游服务组合。

注：改写自LB/T 008-2011，定义 3.4

3.3 旅行社产品第三方网络交易平台（简称平台）

third-party internet trading platform for tour product（Abb. third-party trading platform TTP）

为旅行社和旅游者提供旅行社产品交易信息及交易服务的网络平台。

3.4 旅行社 travel agency

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，并实行独立核算的企业。

[LB/T 008-2011，定义 3.2]

注：旅行社既包括传统线下旅行社，也包括在线旅行社。

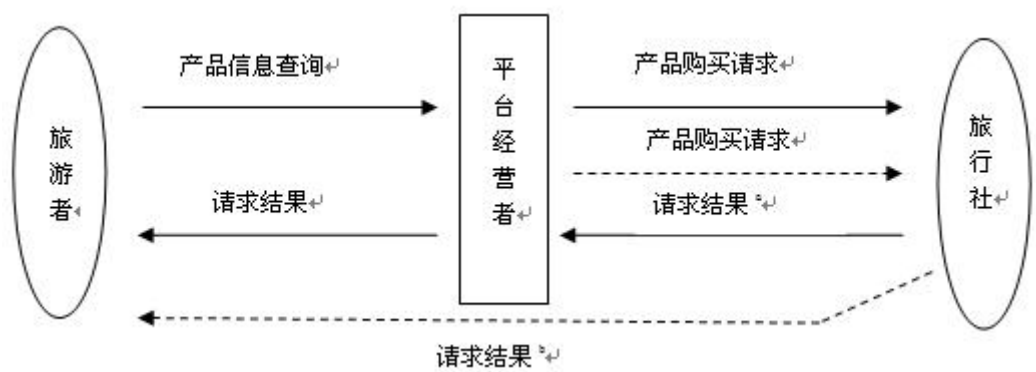
4 平台的分类

平台有在线交易和离线交易两种类型。在线交易是指信息查询和交易过程全部在线完成，离线交易是指信息查询在线完成、交易过程离线完成。

5 平台交易流程

5.1 交易服务基本框架

平台根据旅游者发送的服务请求做相应处理，由旅行社提供服务，将请求结果反馈给旅游者。平台的交易服务框架如图1。



^a实现流程适用于在线交易类平台

^b虚线流程适用于离线交易类平台

图1 平台交易服务框架

5.2 交易流程

5.2.1 平台基本流程图示

平台基本流程图见图2。

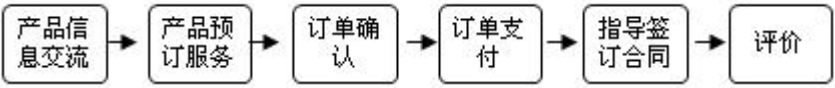


图2 平台交易服务流程

注：平台交易服务流程图是旅行社产品网上交易的基本核心流程，不同类型的平台流程可能不完全相同。

5.2.2 产品信息交流

5.2.2.1 平台上展示的旅行社产品信息，应符合 LB/T 008-2011 旅行社服务通则 5.3 产品要求，明确产品应包括的要素。不确定要素限定，应符合第 5.3.2 的要求。

5.2.2.2 特定旅行社产品的特定信息，应予以描述说明。

5.2.2.3 平台应为旅游者针对产品信息的查询和交流提供必要的辅助手段。

5.2.3 产品预订服务

平台应为旅行社提供完整、有效的旅行社产品预订系统，该系统应能够有效采集旅游者信息，用于旅游交易和实地旅游时联系，并记录旅游交易信息。

5.2.4 订单确认

旅行社应对旅游者订单进行确认，并将确认结果反馈旅游者。

5.2.5 订单支付

平台应明确支付方式与收款方，对于在线支付的情况，平台应通过各种加密技术手段，确保旅游者的资金安全。

注：此条款不适用于非在线支付的交易类型。

5.2.6 指导签署旅游合同

5.2.6.1 平台应事先与旅行社明确需提供给旅游者的标准合同范本。

5.2.6.2 平台应明确告知旅游者应与旅行社签署旅游合同。

5.2.7 评价服务

平台应为旅游者对旅行社产品和旅行社提供评价的服务功能，同时为旅行社提供答复的服务功能。

5.2.8 补充说明

在线交易类平台中的直接交易类型适用上述全部条款；其他交易类型适用于 5.2.2、5.2.6、5.2.7。

6 平台经营的基本要求

6.1 平台经营资质要求

平台应取得工商营业执照、电信与信息服务业务经营许可证（ICP），完成经营性网站备案。

6.2 平台信息公示要求

平台应在其网站主页面显著位置公示以下信息：

- 营业执照、组织机构代码证、税务登记证；
- 互联网信息服务许可登记、经营性网站备案信息；
- 经营地址、邮政编码、电话号码、电子信箱等联系信息及法律文书送达地址；
- 服务质量投诉方式、主管部门联系方式。

6.3 平台经营要求

6.3.1 平台应制定并公布交易规则和相关规章制度。

6.3.2 平台应与合作的旅行社订立进场经营合同，并依法约定双方的权利义务、违约责任以及纠纷解决方式。

6.3.3 平台应监督旅行社发布的旅行社产品及其相关信息，依法删除违反国家规定的信息，防范和减少垃圾邮件，营造公平、有序的经营环境。

6.3.4 平台应要求旅行社发布的旅行社产品信息不得侵犯知识产权，平台应及时删除侵犯知识产品的信息。

6.3.5 平台可设立信用评价制度以对旅行社进行信用评价和管理，信用等级评价制度应提前公示，并为旅游者提供信用等级查询服务。平台信用评价结果可作为“涉税信用认证机构”对旅行社涉税信用认证年审依据之一。

6.3.6 采用“代收代付”方式的平台，可引入第三方支付企业进行资金归集。

6.3.7 平台歇业或者其他原因终止经营的，应提前一个月通知旅行社和旅游者，并及时结清欠款、办结相关手续。

7 平台服务的基本要求

7.1 信息和数据服务的要求

7.1.1 安全要求

7.1.1.1 平台技术架构及信息安全保障机制健全有效，保障平台经营全过程的信息安全。

7.1.1.2 交易过程中，平台应对交易信息和交易双方信息进行加密处理，保障交易安全。

7.1.1.3 交易完成后，平台应保证交易信息和交易双方信息不外泄。

7.1.2 存储及可追溯性要求

7.1.2.1 交易双方数据的保存时间自其最后一次登录之日起不少于三年。

7.1.2.2 可查询的交易数据保存时间自交易发生之日起不少于三年。

7.1.2.3 平台应保留交易环节所有信息记录，并保证信息在存储期内供交易双方随时查询。

7.1.2.4 旅行社有权在保存期限内自助查询、下载或打印交易数据记录。

7.1.3 维护服务

平台为交易双方提供信息和数据流转、管理等相关的服务。

7.2 交易服务的要求

7.2.1 平台推广服务要求

平台应为旅行社提供网络推广服务和广告发布服务。

7.2.2 信息发布服务要求

平台应为旅行社所发布旅行社产品信息的完整性、真实性、时效性提供必要的审查和支持。

7.2.3 预订服务要求

平台应提供必要的预订系统或预订方式，明示预订注意事项，提示旅游者与旅行社签订正式的包价旅游合同。

7.2.4 支付和资金安全保障服务要求

7.2.4.1 平台可提供多种支付方式支持旅行社产品交易，并应采取必要的措施保障支付过程流畅、安全可靠。

7.2.4.2 平台应保留在线交易过程的支付凭证，供交易双方查询、取证。

7.2.4.3 平台应提供必要的安全措施以确保交易双方的资金安全。

7.2.5 交易管理服务要求

平台应保留每笔交易的线上信息，供交易双方查询，其中，线下完成的交易，应保留网站流转记录及电话记录；

7.3 售后服务要求

7.3.1 平台应建立售后服务制度，制定有效的售后服务流程，提供完整的售后服务保障。

7.3.1.1 平台应设置 24 小时应急服务电话。

7.3.1.2 平台应建立在线留言等交互方式。

7.3.2 平台应采取必要的措施保护旅游者的合法权益不受侵害。

7.3.3 平台应根据事先的约定或承诺，解决旅游者在旅游过程中遇到的旅行社产品质量问题。

7.3.4 平台应为旅游者提供评价旅行社产品质量及旅行社服务的渠道。

7.4 投诉处理

7.4.1 平台应明示投诉途径和联系方式、行业主管部门的投诉电话，为旅游者提供有效投诉处理渠道。

7.4.2 平台应妥善处理针对平台本身的投诉，必要时由主管部门做出裁决。；

8 平台对旅行社的要求

8.1 平台对旅行社的基本要求

8.1.1 平台应要求旅行社提供营业执照、税务登记证和旅行社业务经营许可证、旅游服务质量保证金缴纳证明、旅行社责任保险投保证明。

8.1.2 平台应要求旅行社在旅行社产品页面放置涉税信用认证标识，并对旅行社合法经营资质信息进行公示。

8.1.3 平台应每年定期通过涉税信用认证体系公示查询平台或其他方式对旅行社的注册信息和资质信息进行验证，确保其身份的合法性和资质的有效性。

8.2 平台对旅行社的运营要求

8.2.1 旅行社发布的国内旅行社产品，应符合 LB/T 004 的规定。

8.2.2 经营出境旅行社产品的旅行社，应取得经营出境旅游业务的资质许可，其发布的出境旅行社产品，应符合 LB/T 005 的规定和目的地国家、地区的相关要求。

8.3 平台对旅行社产品信息要求

8.3.1 平台应对旅行社提供的旅行社产品信息进行审核，依照信息完整性、规范性、有效性、合理性对旅行社产品进行审查，对超过收客截止日期的旅行社产品进行下架处理。

8.3.2 平台应对要求旅行社对其产品进行审查，包括：

8.3.2.1 旅行社产品中涉及到的酒店、度假村，应具备住宿企业营业执照。

8.3.2.2 旅行社产品中涉及到的酒店，应符合 GB/T 14308 的规定。

8.3.2.3 旅行社产品中涉及到的餐厅，应符合 GB/ 16153 的规定。

8.3.2.4 旅行社产品中涉及到的机票代理业务商，应具备机票代理业务资质。

8.3.2.5 旅行社产品中涉及到的车辆租赁业务提供商，应具备车辆租赁行业营运执照，国内旅游车辆应符合 LB/T 002 的规定。

8.3.2.6 导游人员应符合 GB/T 15971 的规定。

8.4 平台对信息发布与更新要求

8.4.1 旅行社承担信息发布的主体责任，应对发布的信息进行控制和审查，不得发布虚假旅行社产品信息；

8.4.2 旅行社应及时更新旅行社产品信息，删除过时信息，保证旅行社产品信息的时效性。

8.5 平台对旅行社的投诉处理要求

8.5.1 平台应积极协调处理针对旅行社的投诉，并为投诉双方提供所需的数据追溯和查证的服务。

8.5.2 投诉人提供的证据能证明旅行社有侵权行为或发布违法、虚假信息的，平台应对其予以警告并按照合同进行处理，情节严重的，应向相关业务主管部门通报情况；

8.5.3 旅行社在实际服务中，出现不履行合同协议或没有提供价质相符的旅行社产品时，平台有责任根据严重程度进行处理，并将处理结果反馈旅游者；

8.5.4 对于被投诉比较多的旅行社，平台应要求其进行彻底整改，保留收回平台使用权的权利
