



中 华 人 民 共 和 国 旅 游 行 业 标 准

LB/T 004—2013
代替 LB/T 004—1997

旅行社国内旅游服务规范

Specification for domestic tour service by travel service

2013-01-14 发布

2013-05-01 实施

前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准代替 LB/T 004—1997《旅行社国内旅游服务质量要求》，与 LB/T 004—1997 相比，主要技术变化如下：

- 增加了部分术语和定义(3.1～3.7,3.10～3.12)；
- 增加了第 4 章 基本原则；
- 增加了第 5 章 国内旅游服务；
- 增加了第 6 章 产品推广；
- 第 7 章 细化了销售服务方式,增加了互联网销售和委托代理销售规范、接受旅游者报名及旅游合同的使用管理、旅游者信息安全；
- 增加了第 8 章 国内旅游服务的组织管理；
- 增加了第 9 章 旅游辅助服务者的选择和管理；
- 第 10 章 细化了旅游接待服务；
- 第 11 章 增加了特殊/突发情况处理。

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:国家旅游局监督管理司、中青旅控股股份有限公司。

本标准主要起草人:李任芷、张海燕、汪黎明、刘莉莉、张源、李京、李广。

本标准所代替标准的历次版本发布情况为：

- LB/T 004—1997。

旅行社国内旅游服务规范

1 范围

本标准规定了旅行社组织国内旅游活动所应具备的服务质量的要求。
本标准适用于中华人民共和国境内旅行社提供的国内旅游业务。

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 15971—2010 导游服务规范
- GB/T 16766 旅游业基础术语
- GB/T 26359—2010 旅游客车设施与服务规范
- LB/T 008—2011 旅行社服务通则

3 术语和定义

GB/T 15971—2010、GB/T 16766 和 LB/T 008—2011 中界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

旅游者 tourist

国内旅游服务的需求者和接受者。包括旅游团或旅游者。(以下均以“旅游者”表述)

3.2

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,开展国内旅游业务的企业法人。

3.3

组团社 tour organizer

招徕、组织国内旅游者,并为国内旅游者提供全程旅游服务的旅行社。

3.4

接待社 local operator

接受组团社委托,实施组团社的接待计划,安排旅游者在当地参观游览等活动的旅行社。

3.5

旅游经营者 travel operator

招徕、组织、接待旅游者并提供相关服务的旅行社,包括组团社和接待社。

3.6

旅游辅助服务者 travel assistance service provider

在旅游服务过程中各项具体服务的提供单位,包括但不限于旅游景区、餐馆、酒店、商店、铁路、汽车公司、船运公司、航空公司等相关接待单位。

注:接待社在作为辅助组团社服务旅游者的经营单位时,视同组团社的旅游辅助服务者。

3.7

国内旅游业务 domestic tour

旅行社招徕、组织和接待中国内地居民在国内除香港、澳门、台湾以外区域旅游的业务。

3.8

国内团队旅游 domestic group tour

旅行社负责组织旅游团队并将其或异地成团的旅游者送到境内的城市或旅游景点,并亲自或委托旅游辅助服务者为旅游者提供的客票代订、交通、餐饮、住宿、游览、导游等综合性旅游服务活动。

3.9

团队旅游产品 group tour product

旅行社销售的以旅游吸引物、旅游设施和策划安排为主要构成要素的团队旅游线路或项目,以及附着其上的配套服务。

3.10

自由行 self package tour

旅行社事先设计、采购,或根据旅游者要求,由旅行社向旅游者提供客票代订、交通、餐饮、住宿、游览、导游等一项或者多项可供选择的、由旅游者自行安排游览行程的旅游形式。

3.11

互联网销售 online sales

旅行社基于互联网为旅游者提供旅游咨询和销售旅游产品的销售形式。

3.12

委托代理销售 travel agent sales

旅行社在其业务经营范围内,委托其他旅行社代理招徕国内旅游者的销售形式。做出委托的旅行社为委托社,接受委托的旅行社为代理社。

3.13

导游员 tour guide

符合上岗资格的法定要求,接受旅行社委派,直接为旅游者提供向导、讲解及相关旅游服务的人员。

注:包括全程陪同导游员和目的地陪同导游员。

3.14

全程陪同导游员 national guide

全陪

根据合同约定,受组团社委派,作为其代表,为旅游者提供全旅程陪同服务,协调、联络、监督接待社和目的地陪同导游员工作的导游员。

3.15

目的地陪同导游员 local guide

地陪

根据合同约定,受接待社委派,代表接待社实施旅游行程接待计划,为旅游者提供旅游目的地导游服务的导游员。

4 **基本原则**

旅行社提供服务时应遵循平等自愿、诚信履约、安全第一和积极救助的原则,遵守法律法规,履行合同约定,遵循社会公德。

5 国内旅游产品

5.1 国内团队旅游产品

5.1.1 产品说明书

5.1.1.1 内容要求

国内团队旅游产品应具备产品说明书,产品说明书除应符合 LB/T 008—2011 中 5.3.1 的有关要求外,还应包括以下内容:

- a) 旅游行程的出发地、途经地和目的地;
- b) 旅行社统一安排的游览项目的具体内容及时间;
- c) 旅游者自由活动的时间和次数。

5.1.1.2 不确定要素

产品说明书的不确定要素应符合 LB/T 008—2011 中 5.3.2 的有关要求。

5.1.1.3 表述要求

产品说明书表述应:

- a) 便于旅游者理解,尽量避免使用专业术语、方言及其他易产生歧义和误解的用语;
- b) 客观介绍旅游景点和旅游项目的真实称谓和情况,避免过分夸张渲染;
- c) 采用醒目(如字号加大、字体加粗等)的方式明显标注旅游者特别注意事项。

5.1.2 设计要求

设计要求除应符合 LB/T 008—2011 中 5.4 的要求外,还宜:

- a) 突出线路的主题与特色;
- b) 合理配置与组合旅游资源;
- c) 具备可实现性。

5.2 国内自由行旅游服务

5.2.1 国内自由行旅游服务内容,由旅行社和旅游者在合同中进行约定。

5.2.2 国内自由行旅游服务的不确定要素、表述和设计要求也应符合 5.1.1.2、5.1.1.3、5.1.2 的要求。

6 产品推广

6.1 旅行社推广国内旅游产品时,应:

- a) 符合法律法规、部门规章、国家及行业标准要求;
- b) 发布真实、客观、详尽、准确的广告和宣传材料,不得虚假宣传,不得误导消费者;
- c) 通过具备资质的媒体和平台推广,应使用具有合法来源和授权的图片、文章、音频、视频,登载、印制和发布产品广告和宣传资料应符合法律法规规定。

6.2 推广时宜考虑目标客户群、信息覆盖范围、信息的有效期间、企业形象树立等关联因素。

7 销售服务

7.1 销售方式

7.1.1 国内旅游产品的销售方式,包括但不限于门市销售、互联网销售、委托代理销售等。

7.1.2 在法律、法规许可的范围内,旅行社可采取不同方式销售旅游产品,不断创新销售方式。

7.2 门市销售

门市部营业环境与营业销售人员应符合 LB/T 008—2011 中 6.1、6.2 的有关要求。

7.3 互联网销售

7.3.1 倡导旅行社通过互联网销售旅游产品。

7.3.2 旅行社通过互联网销售旅游产品:

- a) 网站应经过许可或备案、具有经营资质,网站首页应载明旅行社名称、法定代表人、许可证编号和业务经营范围,以及原许可的旅游行政管理部门的投诉电话;
- b) 提供的信息内容应符合法律法规、规章以及第 5 章、第 6 章的要求。

7.3.3 旅行社通过互联网销售旅游产品,宜提供:

- a) 有效的联系方式或在线客服服务;
- b) 清晰的网站注册、浏览、预订、报名、支付、取消等使用路径;
- c) 网站使用指引和帮助。

7.3.4 旅行社可与旅游者自行约定,通过互联网或者非互联网方式签订合同、支付旅游费。

7.4 委托代理销售

7.4.1 委托社应向代理社提供符合第 5 章要求的旅游产品,并提供符合本标准要求旅游服务。

7.4.2 委托社应与代理社签订委托代理合同,约定委托代理事项的内容、形式、代理费及其支付方式、双方的权利和义务、违约责任等事项,同时向代理社出具《委托招徕授权书》,并报主管委托社和代理社的旅游行政管理部门备案。《委托招徕授权书》应当载明委托社和代理社名称、委托招徕的具体内容、委托期限,样式规格应当便于放置和认识,并注意防止伪造。

7.4.3 委托社可以将下列事项委托给代理社:

- a) 招徕宣传;
- b) 为旅游者提供旅游行程咨询;
- c) 与旅游者签订旅游合同;
- d) 收取旅游费用;
- e) 向旅游者通知有关行程事项。

7.4.4 代理社接受委托从事代理招徕活动时,应将《委托招徕授权书》与许可证、营业执照一起放置于经营服务场所的显要位置,明示其为代理招徕。所有宣传招徕资料、广告、行程和线路计划材料上,都必须标明为接受委托社委托的代理招徕以及委托社的名称,不得故意隐瞒或误导旅游者和社会公众。代理社应当在相关资料上同时标明委托社的许可证编号、地址、联系方式等内容。

7.4.5 代理社与旅游者签订旅游合同的,可使用委托社的合同和印章,也可使用委托社的合同加盖代理社印章,或使用代理社的合同和印章。使用委托社的合同加盖代理社印章的,应当在盖章处标明代理社名称和“委托代章”字样。

7.5 提供咨询服务

无论采取何种销售方式,销售人员提供咨询服务时,应:

- a) 向旅游者提供有效的旅游产品资料,主动提示、引导旅游者并提供咨询;
- b) 暂时没有符合旅游者要求的,建议和引导旅游者选择其他产品,或记录咨询旅游者的信息和旅游需求,计入销售机会管理;
- c) 对于不清楚、不掌握的产品及信息,应经过了解和确认后给予旅游者准确答复。

7.6 接受旅游者报名

接受旅游者报名时,销售人员除应符合 LB/T 008—2011 中 6.5 的要求外,还应:

- a) 准确告知旅游者办理旅游手续的资料要求,认真审验旅游者提交的旅游证件及相关资料物品,以保证其符合旅游相关手续的形式要求;如旅游者办理旅游意外保险,还应保证其符合办理旅游意外保险的形式要求;
- b) 关注旅游者提出的特殊要求(住宿要求、宗教信仰、饮食习惯等),以确保所接纳的旅游者要求均在旅游经营者服务提供能力范围之内;
- c) 强调旅游者应了解的合同内容,特别是合同的补充协议、合同中的免责条款及特别约定的事项;
- d) 向旅游者说明所报价格的限制条件、成团的人数要求、不成团的相关约定等;
- e) 与旅游者交接参团旅游资料时,应填写资料交接单据,完善交接手续;
- f) 将旅游者的特殊要求和所做承诺及时准确地传递到有关工作环节。

7.7 旅游合同的签订和管理

7.7.1 旅游合同内容

国内旅游合同应包括以下内容:

- a) 旅行社的名称及其经营范围、地址、联系电话和旅行社业务经营许可证编号;
- b) 旅行社经办人的姓名、联系电话;
- c) 签约地点和日期;
- d) 旅游行程的出发地、途经地和目的地;
- e) 旅游行程中交通、住宿、餐饮服务安排及其标准;
- f) 旅行社统一安排的游览项目的具体内容及时间;
- g) 旅游者自由活动的时间和次数;
- h) 旅游者应当交纳的旅游费用及交纳方式;
- i) 旅行社安排的购物次数、停留时间及购物场所的名称;
- j) 需要旅游者另行付费的游览项目及价格;
- k) 解除或者变更合同的条件和提前通知的期限;
- l) 违反合同的纠纷解决机制及应当承担的责任;
- m) 旅游服务监督、投诉电话;
- n) 双方协商一致的其他内容。

7.7.2 签订合同要求

旅行社与旅游者签订国内旅游合同时,应符合以下要求:

- a) 字迹清晰,意思表达准确;

- b) 旅游者的自身情况由旅游者提供或填写(如身体状况等);
- c) 旅游者是未成年人的,旅行社应与旅游者监护人签订合同。

7.7.3 合同资料的存档管理

旅行社与旅游者签订的国内旅游合同、收取的旅游者文件资料的保存期,应至少保存两年。

7.7.4 旅游者信息安全

旅行社应对旅游者因签订旅游合同提供的个人信息采取保密措施,防止信息泄露。

8 国内旅游服务的组织管理

8.1 行前准备

旅游者出发前,组团社应:

- a) 按照第 5 章、第 7 章、第 9 章的要求向旅游者提供国内旅游产品、销售服务和选择旅游辅助服务者;
- b) 旅游产品发生变化时应及时与旅游者沟通协商;
- c) 根据合同约定和报名情况(包括旅游者名单、住房安排、特殊要求等),与旅游辅助服务者书面确认最终接待计划并保存记录;
- d) 向旅游者发放产品说明书中尚未明确要素的说明、告知旅游目的地联系人的具体接洽办法和应急措施。

8.2 履行合同约定与发生争议时的处理

履行合同约定与发生争议时的处理应符合 LB/T 008—2011 中 7.2.4 的有关要求。

8.3 特殊/突发情况处理和服务质量的监督与改进

特殊/突发情况处理和服务质量的监督与改进应符合第 11 章、第 12 章的要求。

9 旅游辅助服务者的选择和管理

9.1 旅游辅助服务者的选择

9.1.1 旅游经营者应选择符合以下要求的旅游辅助服务者:

- a) 所选择的全部旅游辅助服务者应符合以下要求:
 - 1) 遵守法律、法规和行业管理规定的要求,具有合法的资质和许可;
 - 2) 无质量问题和安全隐患;
 - 3) 经营理念、业务操作能力、设备设施和人员配备能够满足旅游经营者的采购计划和服务品质要求;
 - 4) 有良好的信誉和业绩。
- b) 所选择的接待旅行社应符合 LB/T 008—2011 中 7.3 的要求,并应能提供组团社和旅游者约定的服务内容。同时接待社在代表组团社选择旅游辅助服务者时,也应符合第 9 章选择旅游辅助者的有关要求。

9.1.2 旅行社可根据旅游者的指定,选择国内自由行旅游的旅游辅助服务者。

9.1.3 旅游经营者选定旅游辅助服务者后,应与旅游辅助服务者签订书面协议,约定以下事项:

- a) 双方的规范名称；
- b) 双方的联系人,联系方式；
- c) 旅游辅助服务者应向旅游经营者提供具体服务内容和标准；
- d) 结算方式；
- e) 突发情况和服务质量、安全事故的处理流程；
- f) 解除或者变更合同的条件和提前通知的期限；
- g) 违反合同的纠纷解决机制及应当承担的责任；
- h) 双方协商一致的其他内容。

9.2 旅游辅助服务者监督评估

旅游经营者通过以下形式监督评估旅游辅助服务者：

- a) 建立沟通制度；
- b) 建立旅游辅助服务者的信誉档案；
- c) 建立旅游辅助服务者评估制度,定期评估,并根据评估结果进行更新；
- d) 建立旅游者针对旅游辅助服务者的投诉记录制度,并对投诉记录内容进行分析、统计；
- e) 建立旅游辅助服务者奖惩办法和淘汰制度；
- f) 结合实际情况和需求组织对旅游辅助服务者的培训；
- g) 相关记录应予保存。

10 旅游接待服务

10.1 餐饮接待服务

- 10.1.1 旅行社应严格执行合同约定的餐饮标准。
- 10.1.2 落实旅游者经过旅行社确认的特殊餐饮需求。

10.2 住宿接待服务

- 10.2.1 旅行社应遵守合同约定安排住宿。
- 10.2.2 酒店应具有必要的设施设备和安全保卫措施,以保障旅游者的人身财产安全。

10.3 交通接待服务

- 10.3.1 旅行社应遵守合同约定提供交通服务。
- 10.3.2 司机服务应符合 GB/T 26359—2010 中第 6 章、第 7 章的要求。

10.4 游览接待服务

- 10.4.1 旅行社应遵守合同约定安排游览活动。未经旅游者书面同意,不得擅自增减游览项目。
- 10.4.2 导游员提供的游览接待服务应符合 GB/T 15971—2010 中第 5 章的要求。

10.5 导游员服务

- 10.5.1 导游员的基本素质及服务应符合 GB/T 15971—2010 中第 4 章、第 5 章的要求。
- 10.5.2 旅行社应当为每辆旅游车的旅游者配备至少 1 名导游员。
- 10.5.3 旅游者具备特殊情况的,旅行社宜适当增加导游员数量。

11 特殊/突发情况处理

11.1 应急处理机制

旅行社应按照 LB/T 008—2011 中 7.5 突发事件处理的要求建立应急处理机制,确立应急事件类型、级别、机构及分工、启动及处理、信息发布、善后的完整机制。

11.2 国内团队旅游的特殊/突发情况处理

11.2.1 旅行社及相关人员处理国内团队旅游的特殊/突发情况时,应:

- a) 保护旅游者人身财产安全;
- b) 及时报警就医、报告旅行社、通知当事人家属;
- c) 涉及旅行社责任险或旅游意外险的,应及时报险;
- d) 安抚当事人情绪;
- e) 妥善安置其他旅游者;
- f) 妥善保留证据,尽量获取书面证据;
- g) 做好善后工作;
- h) 追究或协助追究相关责任人的责任;
- i) 总结并建档。

11.2.2 发生路线或日程变更,旅游者丢失证件或物品、丢失或损坏行李,旅游者伤病、病危、死亡,自然灾害及骚乱,接待纠纷等情况的,应按照 GB/T 15971—2010 中附录 A 的要求处理。

11.3 国内自由行旅游的特殊/突发情况处理

11.3.1 国内自由行旅游发生特殊/突发情况,旅行社应参照国内团队旅游特殊/突发情况的处理原则,协助、指导旅游者及时、妥善应对。

11.3.2 因旅行社与旅游者约定的服务事项未达到合同标准的,旅行社应当采取措施补救。因合同约定提供服务的旅游辅助服务者导致旅游者权益受损的,旅行社应协助旅游者向旅游辅助服务者追索。

11.4 定期更新培训

旅行社应当定期更新应急处理机制,并进行培训。

12 服务质量的监督与改进

旅行社应按照 LB/T 008—2011 中 8.3 的要求进行服务质量的监督与改进,同时应做到:

- a) 对旅游服务质量信息收集、反馈及处理制度化;
- b) 建立健全旅游者信息管理制度及售后服务制度。旅行社应收集由旅游者填写的《游客旅游服务评价表》,对旅游者进行回访,主动征求旅游者旅行意见及建议;
- c) 建立质量投诉管理制度,并设立专门质量投诉管理机构、投诉电话并向旅游者公布;
- d) 快速有效地处理投诉,并建立投诉档案,保存旅游者的反馈信息和处理结果等记录;
- e) 定期对旅游者投诉原因及薄弱环节进行分析,找出发生或潜在质量问题的根本原因,采取纠正或预防措施以消除该根本原因,同时对改进情况进行跟踪。