

# DB3212

## 泰州市地方标准

DB3212/T 1167—2024

### 旅行社诚信经营服务规范

Standard for Integrity Management and Service of Travel Agencies

2024-09-20 发布

2024-10-20 实施

泰州市市场监督管理局 发布



## 前 言

本文件按照 GB/T 1.1-2020《标准化工作导则 第一部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

请注意本文的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别这些专利的责任。

本文件由靖江市市场监督管理局提出。

本文件由泰州市文化广电和旅游局归口、监督、组织实施。

本文件由靖江舜天国际旅行社有限公司负责具体技术内容的解释。

本文件起草单位：靖江舜天国际旅行社有限公司、靖江市市场监督管理局。

本文件主要起草人：朱兴、陆兴松、杨伟程、石蓉军。



# 旅行社诚信经营服务规范

## 1 范围

本文件规定了旅行社诚信服务的基本要求、基础设施和环境要求、旅游产品销售、旅游服务提供、旅游服务保障。

本文件适用于泰州市区域内旅行社诚信经营服务。

## 2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；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 导游服务规范
- GB/T 16766 旅游业基础术语
- GB/T 26359 旅游客车设施与服务规范
- GB/T 31385 旅行社服务通则
- GB/T 31386 旅行社出境旅游服务规范
- LB/T 004 旅行社国内旅游服务规范
- LB/T 028 旅行社安全规范
- LB/T 063 旅游经营者处理投诉规范

## 3 术语和定义

GB/T 16766 界定的部分术语和定义，适用于本文件。

### 3.1

#### 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、入境旅游业务或出境旅游业务，并实行独立核算的企业。

### 3.2

#### 旅行社服务网点 travel agency service network

指旅行社为提供旅游咨询而专门设立的营业场所（以下简称服务网点）。

### 3.3

#### 旅游产品 tourism product

通过利用、开发旅游资源提供给旅游者的旅游吸引物与服务的组合。

## 4 基本要求

4.1 旅行社的设立应经相关部门注册登记，并取得旅行社业务经营许可；旅行社服务网点的设立应经相关部门注册登记、备案。

4.2 旅行社及其服务网点提供服务应遵循自愿、平等、公平、诚实信用的原则，遵守有关的法律、法规和社会公德，保障旅游者的合法权益。

## 5 基础设施与环境要求

### 5.1 基础设施

- 5.1.1 有固定的经营场所。拥有产权的营业用房，或者申请者租用的、租期不少于1年的营业用房。营业用房应满足申请者业务经营的需要。
- 5.1.2 有必要的营业设施。营业设施应至少包括下列设施、设备：2部以上的直线固定电话，传真机、复印机，具备与旅游行政管理部门及其他旅游经营者联网条件的计算机。
- 5.1.3 有符合规定的注册资本（不少于30万元）。注册资本金额应根据旅行社经营的实际需要确定，避免给股东造成资金压力。旅行社应规范出资行为，避免被认定成未实缴注册资本或抽逃出资的行为。认缴注册资本过高的，应依法及时做好减资工作。
- 5.1.4 有必要的经营管理人员和导游，包括但不限于：
- 有旅行社从业经历或者相关专业经历的经理人员和计调人员；
  - 有不少于3名、与旅行社签订固定期限或者无固定期限劳动合同的持有导游证的导游。

## 5.2 环境要求

- 5.2.1 光线明亮，物品摆放整齐。不应在办公区域的公共部分堆放杂物及个人物品。
- 5.2.2 接待台面保持整洁，摆设物品可包括计算机、电话、台历、名片等。
- 5.2.3 展示区资料架应摆放整齐，易于浏览、寻找和拿取资料。
- 5.2.4 应将《旅行社经营许可证》或《旅行社分社备案登记证明》与营业执照一起，公示在经营场所的显要位置。
- 5.2.5 应在显要位置公布咨询电话和投诉电话。

## 6 旅游产品销售

- 6.1 旅行社应按GB/T 31385中第5章的要求制定《旅游产品说明书》，并按《旅游产品说明书》进行诚信推介，并符合以下要求：
- 宣传应客观、全面、真实，披露信息应充分、详实，引导旅游者理性选择；
  - 宣传广告不使用让旅游者产生歧义的模糊用语；
  - 不应以赠送礼品、低于成本价等不正当竞争方式宣传招徕旅游者。
- 6.2 旅游合同应包括以下内容：
- 旅行社名称、地址、联系方式、许可证编号、旅游者身份信息、联系方式；
  - 出游往返日期，天数，主要景点，交通工具、接送集合地、机场、接送方式（班车，专车，自行，拼车等方式）；
  - 旅游团成团的最低人数、成团的最多人数；
  - 是否同意拼团，拼团转交旅行社名称，联系方式，法人代表；如未成团，是否同意延期，取消或改期；
  - 往返交通航班号、车次、大巴车型与座位数；
  - 住宿标准、每人餐标、每桌人数及菜品数量；
  - 导游服务标准以及游览、娱乐等项目的具体价格、内容和时间；
  - 提供自由活动时间安排的建议、参考及注意事项；
  - 旅游费用构成及其缴纳的期限和方式；
  - 违约责任和解决纠纷的方式；
  - 订立包价旅游合同时，旅行社应向旅游者逐条详细说明合同条款，并在需要旅游者注意的位置画圈着重提示；
  - 法律、法规规定和双方约定的其他事项。
- 6.3 旅行社应按6.2的要求与旅游者签署正式旅游合同，并符合以下要求：
- 店堂内以显著方式提醒消费者签署与报名旅行社名称相符的旅游合同，且符合该旅行社经营许可项目；
  - 提醒旅游者注意商品或者服务的数量和质量、价款或者费用、履行期限和方式、安全注意事项和风险警示、售后服务、民事责任等与消费者有重大利害关系的内容，并按照消费者的要求予以说明；
  - 不加收老年人费、儿童费和同车费；

- d) 委托其他旅行社履行包价旅游合同,或因客观原因需变更合同内容的,应经过旅游者书面同意,不应代签或者使用机打固定格式;
  - e) 如接送方式班车,应注明“班车始发时间、地点,沿途停靠,在途时间较长”等信息;
  - f) 住宿标准不应出现“准”、“高级”、“豪华”等描述性语言,在出团前书面告知旅游者具体酒店名称;
  - g) 行程单中不应单方指定购物或另行付费项目,应提前告知旅游者购物或另行付费项目次数,停留时间,销售何种产品,需经过旅游者同意并签字确认,另行付费项目协议规范签订。
- 6.4 旅行社应提示旅游者购买旅游意外保险,并告知旅游者此意外保险仅提供最低保险标准,由旅行社购买,免费提供给旅游者。如想提高保额,需旅游者自行付费购买。

## 7 旅游服务提供

- 7.1 旅行社应对旅游者提供的资料进行形式上的审核,确保其符合办理旅游意外保险及签证的相关形式要求。
- 7.2 旅行社应严格履行与旅游者签署的旅游合同,并提供符合约定的旅游服务。
- 7.3 旅行社在行程开始前向旅游者提供旅游行程单,应包括以下内容:
- a) 航班、车次等信息;
  - b) 旅行社接送与否;
  - c) 接送人和接送车辆信息;
  - d) 目的地接送人信息;
  - e) 导游信息;
  - f) 紧急联系人信息;
  - g) 具体的旅游景点、线路、时间、酒店名称;
  - h) 返程时间,接站人信息。
- 7.4 导游的基本素质与服务应符合 GB/T 15971 的要求,并做到:
- a) 积极提供并引导旅游者进行有益身心健康和符合社会主义精神文明的旅游消费活动,倡导健康、文明、成熟的旅游消费;
  - b) 不用语言或肢体动作侮辱或歧视未购物或未参加自费项目的旅游者;
  - c) 主动告知旅游者,在双方约定购物店中购物后,因质量问题退换货,在不影响二次销售的情况下,行程结束后由旅行社负责办理退换手续,并在三十日内先行垫付相关费用;
  - d) 自觉抵制假借旅游之名在旅途中推销保健品、金融理财、P2P 产品等与旅游无关的项目。

## 8 旅游服务保障

- 8.1 旅行社应投保旅行社责任保险,与营业执照等公示在店内,并按规定交纳旅游服务质量保证金。
- 8.2 旅行社应按照公司章程设有股东、董事、监事等管理人员,有依法签订劳动合同并缴纳社会保险的聘用客服人员 2 名以上、持证导游人员 3 名以上,企业职工名册与实际从事导游、领队服务等人员的情况应一致。
- 8.3 旅行社应选择具备合法资质、有良好信誉的服务供方,并符合以下要求:
- a) 在国内提供服务的车辆应符合 GB/T 26359 的要求;
  - b) 提供当地接待服务的旅行社应取得属地相关部门授予的诚信资质;
  - c) 应保留食品提供方的合法资质材料,对购进食品的种类、数量、批次以及发票等建立业务档案;
  - d) 所选餐馆应环境整洁安全,提供的食品、饮料应符合国家标准的要求,取得食品生产经营风险评定等级 B 级以上;
  - e) 领队(导游)在带团过程应监管饮食卫生要求,对不符合要求的服务供方应及时沟通,要求其改进服务质量,拒不改正的应及时予以淘汰。
- 8.4 旅行社应按 LB/T 063 的要求制定投诉处理制度并在店内公示,安排专人及时妥善处理旅游者的投诉。
- 8.5 旅行社应按 LB/T 028 的要求建立安全管理体系,提高安全服务水平,控制、减少和消除旅游突发事件引起的不良影响,保障旅游者和从业人员的人身财产安全。

