《旅行社服务质量保证规范》编制组

陕西省地方标准

《旅行社服务质量保证规范》

编制说明

陕西省地方标准

《旅行社服务质量保证规范》

编制说明

一、工作简况

（一）任务来源

本任务来源于陕西省市场监督管理局 《陕西省市场监督管理局关于下达2025年第一批陕西省地方标准项目计划的函》（陕市监函〔2025〕32号），计划编号为SDBXM014-2025，项目名称为《旅行社服务质量保证规范》。

（二）起草单位

陕西省文化和旅游厅

（三）协作单位

陕西师范大学 、西北大学、陕西省旅游协会旅行社分会、陕西省旅行社协会、陕西中国旅行社有限责任公司、西安中国国际旅行社集团有限责任公司、西安中旅国际旅行社有限责任公司、陕西禹迁文化发展有限责任公司。

二、制定标准的必要性、目的和意义

党的十八大以来，我国旅游发展步入快车道，形成全球最大国内旅游市场，成为国际旅游最大客源国和主要目的地，旅游业从小到大、由弱渐强，日益成为新兴的战略性支柱产业和具有显著时代特征的民生产业、幸福产业，成功走出了一条独具特色的中国旅游发展之路。2024年5月，习近平总书记对旅游工作做出重要指示指出：要推动旅游业高质量发展、加快建设旅游强国，提升供给水平和服务质量，深化国际旅游交流合作，不断开创旅游发展新局面。旅行社是旅游业的重要支柱之一，制定陕西省《旅行社服务质量保证规范》地方标准，是贯彻落实习近平总书记对旅游工作重要指示的具体行动，也是推动陕西省文化和旅游事业高质量发展的有益实践。

1. 必要性

1.优质旅行社服务是推动文旅产业高质量发展的必然要求

高质量发展旅游业是应对中国式现代化和旅游强国的重要举措，品质化的旅游服务是旅行社行业高质量发展的重要保障和体现，对推动我省旅游业高质量发展具有重要意义。《中华人民共和国国民经济和社会发展第十四个五年规划和2035年远景目标纲要》明确提出“坚持以文塑旅、以旅彰文，深入发展大众旅游、智慧旅游，创新旅游产品体系，改善旅游消费体验。”2023年，国务院办公厅印发《关于释放旅游消费潜力推动旅游业高质量发展的若干措施》明确提出：要改善旅游消费环境，进一步满足人民群众美好生活需要，发挥旅游业对推动经济社会发展的重要作用。文化和旅游部《关于印发〈国内旅游提升计划（2023-2025年）〉的通知》指出，要完善旅游标准体系，以促进旅游产品升级和服务品质提升为导向，加大标准制修订力度，提高标准实施应用水平和效果。

2. 优质旅行社服务是释放旅游消费潜力的重要因素

根据文化和旅游部发布的《2023年文化和旅游发展统计公报》显示：2023年末，全国共有旅行社56275家。根据旅行社填报系统数据显示，全年全国旅行社营业收入4442.7亿元，营业利润37.4亿元。其中，陕西省文旅产业8条重点产业链营业收入7729.86亿元，全年接待省外游客1.09亿人次，同比增长271.94%。2024年前三季度，全省接待国内游客6.86亿人次，国内游客花费6367.79亿元，同比分别增长17.16%和20.51%。2024年国庆期间全省累计接待国内游客4601.46万人次，按可比口径同比增长5.13%；游客总花费350.08亿元，按可比口径同比增长6.99%，均创历史同期新高。入境游方面，西安机场口岸今年累计出入境人员国庆假期首日突破100万人次，同比增长144%。全省接待入境团数和人数同比分别增长151%和165%，恢复速度高于全国平均水平。随着文旅融合发展的市场新需求，特别是游客出游需求多样化，对旅行社品质服务的供给需求持续增长。不论是国内旅游、入境旅游、还是出境旅游，品质旅行社将成为游客首要选择，品质化的旅游服务会成为旅行社企业的核心竞争力。

3. 优质旅行社服务是提升行业形象和社会信誉的迫切需求

伴随着旅游业的快速发展，“不合理低价游”、强迫购物等乱象时有发生，干扰正常市场秩序，影响旅游业整体形象。品质旅行社通过规范化经营和优质服务，可大大提升行业服务水平。2023年，文化和旅游部办公厅印发了《关于进一步规范旅游市场秩序的通知》，要求“扎实开展旅游市场秩序整治，集中打击高频违法经营行为，坚决遏制‘不合理低价游’苗头和市场乱象扩散势头，着力提升旅游服务质量，为游客营造好放心、安心、舒心的出行环境。”同年度陕西省文化和旅游市场“清浊行动”深入开展，最大限度地保障人民群众的合法权益，同时为各级文化和旅游行政部门深入开展旅游市场秩序整治“百日行动”提供执法案例的支持。在文旅融合发展的新时期，亟须加强市场秩序综合治理，保障游客合法权益，有效增强市场预期，从而促进旅行社高质量发展。品质旅行社服务规范的实施，将从产品设计、服务流程、企业管理、品牌营销与推广等维度进行评定，同时也是行业主管部门对全省1700余家旅行社摸底盘查，为制定符合我省旅行社行业可持续发展政策的深入调研，进一步推动我省旅行社健康良性发展，提升行业的整体形象和社会认可度。

1. 目的

1.为我省旅游业高质量提供基础支撑

旅行社是与游客直接接触的市场主体，旅行社的服务品质直接影响游客体验，旅行社企业的服务水平是推进旅游业高质量发展的基础支撑。近年来，由于我省缺乏统一的服务规范，团队旅游市场上存在着服务质量参差不齐、旅游产品同质化、安全责任落实不到位等问题，是制约我省旅游业高质量发展的重要因素，迫切需要制定明确统一的规范予以解决。通过制定规范明确品质旅行社的基本要求和核心内容，一方面可以督促旅行社加强对游客的服务意识和服务技能培训，提高服务人员的专业素养和服务水平，提升服务质量，树立品牌意识；另一方面还可以引导旅游企业开发更多符合游客需求的旅游产品，提高旅游产品的附加值和竞争力。第三，制定规范可以助力我省旅行社产品供给与市场需求高效对接，助力我省在旅游服务赛道上取得竞争优势。

2.为提升陕西文旅美誉度提供服务支撑

陕西是中华民族和华夏文明重要得发祥地之一，丰富的历史文化旅游资源使陕西成为国内外游客向往的旅游目的地。在2023年伦敦世界旅游交易会上，西安被评为面向全球发布的“2023年中国十大旅游目的地必去城市”第3名。《中国城市国际传播影响力报告（2023）》提到，西安荣膺2023海外影响力年度城市第9名。携程《2024年国庆旅游消费报告》显示：西安位列全国十大旅游热门目的地城市，特别是在入境游方面表现突出，位列全国第九。出境游目的地国家top10为泰国、日本、韩国等，入境游客源国top10包括韩国、美国等。有品质的旅游产品、有温度的旅游服务能使得游客来陕游的舒心，对于旅行社的综合服务能力有较高要求。通过制定品质旅行社旅游服务规范，可以督促旅行社和相关部门根据游客的生理和心理特点合理安排行程，不断加强服务创新和质量提升，注重“人性化”服务，为游客提供更加优质、舒适的旅游体验，使来陕游客可以享受到有品质的“诗和远方”。另一方面，通过明确旅游产品要求、加强行程安排、提升服务质量和安全保障措施等方面的规范，为保护游客的合法权益、满足游客的个性化需求提供保障，提升游客的满意度、幸福感和获得感。

1. 意义

旅行社服务质量的专业化、标准化是旅游市场健康持续发展的重要保障，制定旅行社服务质量保证规范对于促进我省旅游业高质量发展具有重要意义。

1.助力我省旅行社在文旅融合中创新发展

“以文塑旅、以旅彰文，推进文化和旅游深度融合发展”，这是党的二十大对繁荣发展文化事业和文化产业作出的重要部署。随着文化和旅游融合发展深度推进，文旅融合路径已经从理念共识成为产业实践，中华优秀传统文化、红色文化、社会主义先进文化及特色地域文化与旅游项目的深度融合，为陕西旅游业发展持续注入活力。制定品质旅行社服务规范旨在提升旅行社综合服务水平、拓宽旅行社经营业务、增强旅行社创新能力。在文旅融合的市场发展中，“品质旅游+服务”的创新之路需要旅行社在定制化服务、科技融合、环保与可持续旅游、多元化服务、社交媒体与数字营销以及持续优化与创新等方面不断努力和探索。通过这些措施的实施，旅行社可以为旅游者提供更加优质、便捷、个性化的旅游体验，从而推动我省旅行社在文旅融合中创新发展。

2.助力我省打造品质旅游市场新亮点

在旅游消费观念日益成熟的今天，游客在衡量服务产品的价值时，已经开始用“值不值”的消费意识替代了以往传统的“贵不贵”的消费意识。“三流的产品+一流的服务”有可能成就一流的消费量和美誉度，但“一流的产品+三流的服务”却无法满足人们对于旅游日益增长的需求。服务即产品，为游客提供意料之外和体贴入微的优质服务，是提高游客体验性和培养游客忠诚度的制胜法宝。品质化的服务是能够让旅游者最直观的感受得到的服务，也是让客人最放心的服务。品质旅行社服务规范将经营条件、经营业绩、企业管理、服务能力、质量和安全保障、诚信建设与营销推广等不同维度进行综合评定，将对全省旅行社进行按照不同层级实施专项培育计划，以品质服务推动旅行社高质量发展。标准的制定与实施必将为我省旅游市场规范发展提供保障，培育出更多具有市场竞争力的旅游经营主体，形成较为完善的产业链，将品质旅游市场打造‌推动我省旅游业的持续繁荣与发展的亮点与新增长引擎。‌

3.让陕西文化旅游品牌更加响亮

旅游是新时代人民美好生活和精神文化需求的重要内容，是人民群众获得感和幸福感的重要体现，更是展示陕西形象、宣传陕西旅游的重要窗口。当前，旅游服务质量是制约旅游业高质量发展的因素之一，品质旅行社服务规范是我省首次关于旅行社行业提升旅游服务质量、创建品质服务的地方标准。标准的制定与实施，将促进旅游市场主体结合自身发展实际情况，从优化企业管理、创新产品设计、提升旅游服务质量、树立品牌服务意识、融合创新发展等维度，创建品质旅行社。有助于文化和旅游行业主管部门为全省旅行社提供科学监督管理与服务，统筹协调我省旅行社实现健康良性；激发文化和旅游市场活力，鼓励旅行社企业融合创新发展。品质旅行社服务规范的实施是我省乃至西北地区首个提升旅游服务质量的专项标准，其落地和实施将极大改善我省各地区区域间质量发展不均衡不充分的问题，让旅游质量提升实现游客有感、企业受益，让陕西文旅的品牌在国内外旅游市场中更加响亮。

三、主要起草过程

1. **预研阶段（2024年8月至2025年1月）**

收集国家和省内的相关文件，对文件进行详尽的解读分析，后通过旅行社、旅游协会、旅行社协会、高等院校等相关单位进行了走访调研，听取行业专家学者们意见和建议。结合相关素材及专家学者意见，通过起草小组对材料进行整理分析后，召开标准预研会等环节，针对大家再次提出的相关内容中可借鉴的观点及所指出的相关问题进行梳理，进行可行性论证。通过多次研究讨论，确定标准大纲和编写思路。

2024年9月，起草组在陕西中国旅行社有限责任公司召开第一次草案工作讨论会，确定了草案的基本框架内容，并对相关内容进行研究。

2024年10月，起草组在西安中旅国际旅行社有限责任公司召开第二次草案工作讨论会，确定了标准的适用范围和基础属于、基本条件。

2024年12月，起草组在西安中国国际旅行社集团有限责任公司第三次草案工作讨论会，重点围绕服务质量要求、服务质量管理的核心内容进行意见交流和重点条文的确认。

2025年1月，起草组基于调研基本情况完成标准草案、立项申报书的撰写工作。

1. **立项阶段（2025年2月至5月）**

2025年2月由陕西省文化和旅游厅向陕西省市场监督管理局提交地方标准制定立项申请函、标准草案、标准编制说明等材料

2025年5月，参加由省市场监督管理局组织的立项答辩并通过，2025年6月17日下达了《陕西省市场监督管理局关于下达2025年地方标准计划的通知》，本标准正式获批立项。

1. **起草调研阶段（2025年5月至2025年7月）**

2025年6月，陕西省文化和旅游厅、陕西师范大学、西北大学、陕西省旅游协会旅行社分会、陕西省旅行社协会、陕西中国旅行社有限责任公司、西安中国国际旅行社集团有限责任公司、西安中旅国际旅行社有限责任公司、陕西禹迁文化发展有限责任公司共同启动《旅行社服务质量保证规范》编制工作，成立标准编制小组，结合立项评审会专家组意见，搭建标准内容框架，并完成征求意见稿。

1. **征求意见阶段（2025年8月至2025年9月）**

2025年8月，由陕西省文化和旅游厅分别向陕西省旅游协会、陕西省旅游协会研学旅行分会、陕西省旅游协会导游分会、西安海外旅游有限责任公司等10家单位进行征求意见。

2025年9月，向陕西省市场监督管理报送征求意见稿，进行公开征求意见。

**表1.标准起草小组人员及分工**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 姓名 | 性别 | 专业领域及职称（职务） | 单位 | 主要职责 |
| 苏琳 | 女 | 市场管理处处长 | 陕西省文化和旅游厅 | 调研、统筹、审定 |
| 张强 | 男 | 市场管理处副处长 | 陕西省文化和旅游厅 | 调研、统筹、编制 |
| 高阳 | 男 | 市场管理处四级调研员 | 陕西省文化和旅游厅 | 调研、统筹、编制 |
| 吴冰 | 女 | 旅游管理 副教授 | 陕西师范大学 | 调研、编制 |
| 梁学诚 | 男 | 旅游管理 教授 | 西北大学 | 调研、编制 |
| 高卓 | 男 | 旅行社管理 总经理 | 陕西中国旅行社有限责任公司 | 调研、编制 |
| 任宏 | 男 | 旅行社管理 总经理 | 陕西省旅游协会旅行社分会、西安中国国际旅行社集团有限责任公司 | 调研、编制 |
| 张岩 | 男 | 旅行社管理 总经理 | 陕西省旅行社协会、西安中旅国际旅行社有限责任公司 | 调研、编制 |
| 杨 亭 | 男 | 研学旅游服务 总经理 | 陕西禹迁文化发展有限责任公司 | 调研、编制 |

四、制定标准的原则和依据，与现行法律法规与标准的关系

（一）标准制定遵循的基本原则

陕西省地方标准《旅行社服务质量保证规范》制定工作严格遵循科学性、规范性和实用性原则，力求标准规定的条款准确无歧义，标准的结构和内容符合 GB/T 1.1-2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》，既遵循相关国家标准和地方标准的要求，又充分体现我省旅行社行业发展的区域特点，使规范实用和可操作。

（二）标准主要内容的确定依据及内容的说明

1.编制依据

按照《标准化工作导则 第 1 部分：标准化文件的结构和起草规则》（GB/T 1.1-2020）要求进行起草，编制中引用国家标准5个。在编制过程中参考了现有的国家、地方和行业标准，同时考虑了我省旅行社行业的实际需要，制定依据与技术。参考包括：

**表2.编制参考的主要依据**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 标准编号 | 标准名称 |
| 1 | GB/T 16766 | 旅游业基础术语 |
| 2 | GB/T 31385 | 旅行社服务通则 |
| 3 | GB/T 31386 | 旅行社出境旅游服务规范 |
| 4 | GB/T 32942 | 旅行社产品通用规范 |
| 5 | LB/T 028 | 旅行社安全规范 |

2.主要内容

本文件规定了旅行社服务质量保证规范与旅行社术语和定义、基本条件、服务质量要求、服务质量管理、保证和改进。

3.适用范围。

本文件适用于旅行社服务。

五、知识产权说明

本标准内容不涉及相关知识产权。

六、采用国际标准或国外先进标准程度等有关情况

无

七、与现行法律法规、国家相关标准和产业政策等协调情况

本标准内容符合国家现行法律法规要求，并与参照采用的相关标准有一定的对应关系。《中华人民共和国旅游法》对旅游经营服务者提出了明确要求，对旅行社的权益、法律责任等进行了规定，是旅行社质量保证规范实施法律基础；《旅行社国内旅游服务规范》在组织开展、交通服务、住宿服务、景区服务等为旅行社服务奠定了基础。本标准以旅行社高质量建设为出发点，按照旅行社服务质量保证规范与旅行社术语和定义、基本条件、服务质量要求、服务质量管理、保证和改进。

八、重大分歧意见的处理经过、依据和结果

在征求意见过程中未产生重大意见分歧。

九、作为强制性地方标准或推荐性地方标准的建议

建议作为推荐性地方标准。

十、贯彻地方标准的要求和措施建议

**（一）技术措施**

标准发布实施后，组织进行标准宣贯培训，由标准制定单位从旅行社服务质量保证规范与旅行社术语和定义、基本条件、服务质量要求、服务质量管理、保证和改进等方面进行解读。

1. **管理措施**

结合陕西省旅行社行业发展实际情况，制定旅行社服务质量保证规范的培训计划，培养一批专业性、实践化的专业人才。加强标准执行的技术指导和监督检查工作，确保本标准有效实施和推广。在标准实施过程中，充分收集各方面意见，及时改进和完善本标准。

**（三）实施方案**

本文件由陕西省市场监督管理局批准发布，由陕西省文化和旅游厅负责监督实施。

十一、废止现行有关地方标准的建议

无

十二、其他应予以说明的事项

无

《旅行社服务质量保证规范》编制组

2025年9月1日