|  |  |
| --- | --- |
| ICS | 03.220 |
| CCS | A12 |

|  |
| --- |
| 61 |

陕西省地方标准

DB 61/T XXXX—XXXX

旅行社服务质量保证规范

Specification for quality assurance of travel agency services

XXXX - XX - XX发布

XXXX - XX - XX实施

陕西省市场监督管理局  发布

目次

[前言 II](#_Toc204074590)

[1 范围 1](#_Toc204074591)

[2 规范性引用文件 1](#_Toc204074592)

[3 术语和定义 1](#_Toc204074593)

[4 基本条件 2](#_Toc204074594)

[5 服务质量要求 2](#_Toc204074595)

[6 服务质量管理 3](#_Toc204074596)

[7 保证与改进 4](#_Toc204074597)

[参考文献 5](#_Toc204074598)

1. 前言

本文件按照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》的规定起草。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由陕西省文化和旅游厅提出并归口。

本文件起草单位：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。

本文件主要起草人：苏琳、张强、高阳、吴冰、梁学成、高卓、任宏、张岩、杨亭。

本文件由陕西省文化和旅游厅负责解释。

本文件首次发布。

联系信息如下：

单位：陕西省文化和旅游厅

电话：029-85261721

地址：陕西省西安市长安北路15号

邮编：710061

旅行社服务质量保证规范

* 1. 范围

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。

本文件适用于旅行社服务质量管理。

* 1. 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 16766 旅游业基础术语

GB/T 31385 旅行社服务通则

GB/T 31386 旅行社出境旅游服务规范

GB/T 32942 旅行社产品通用规范

LB/T 028 旅行社安全规范

* 1. 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

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。

[来源：GB/T 16766 ]

旅行社服务 travel agency services

旅行社根据旅游者的要求，通过提供餐饮、住宿、交通、景区、购物、文娱等多方面的服务来获得业务发展的活动。

旅行社产品 travel agency products

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，以及附其上的配套服务，包括各种形式的包价旅游线路和单项委托服务等。

服务供给方 travel agency products

在旅游服务过程中各项具体服务的提供单位,包括但不限于接待旅行社、旅游区(点)、酒店、餐馆、商店、铁路、汽车公司、船运公司、航空公司等相关接待单位。

* 1. 基本条件

旅游社服务应诚信经营，公平竞争，承担社会责任，遵守自愿、平等、公平、诚实信用的原则。

旅行社服务应尊重旅游者的人格尊严、民族风俗习惯和宗教信仰。

旅行社应提供安全、健康、卫生、方便的旅游服务。

旅行社出境服务应符合 GB/T 31386 的相关要求。

旅行社产品应符合 GB/T 32942 的相关要求。

旅行社应建立旅游服务质量管理体系。

旅行社应建立安全应急预案，安全服务应符合 LB/T 028 的相关要求。

* 1. 服务质量要求
     1. 服务场所与设施

应有与旅行社规模相适应的具有独立产权或签订一年以上租赁合同的营业场所。

旅行社营业场所应有电话、传真、互联网等通讯工具，旅游者可以通过电话、传真、电子邮件等方式向旅行社咨询和预订旅游产品。

旅行社营业场所应提供本社的服务项目宣传品、旅游线路价目表、陕西周边及旅游目的地介绍和旅游交通图、旅游安全须知等宣传品。

旅行社营业场所应提供咨询、接待、签订合同、付款等服务。

旅行社营业场所应设有旅游者休息区域。

旅行社营业场所涉及的门市部服务应符合 GB/T 31385 的规定。

* + 1. 旅游产品服务
       1. 国内旅游产品服务
          1. 预制旅游产品服务

旅行社应设计提供、事先制定的具有确定的计划人数、出发日期、线路行程及价格的旅游产品服务。

* + - * 1. 定制旅游产品服务

旅行社应根据旅游者的委托或需求，单独设计行程、报价并为其组团的旅游服务。

* + - * 1. 专项旅游产品服务

旅行社应为旅游者提供特定主题内容的旅游服务，如陕北黄土风情游、关中历史文化研学游、秦巴山水康养游等。

* + - 1. 出入境旅游产品服务
         1. 出境旅游产品服务

旅行社应为旅游者提供境外旅游产品及相关旅游服务。

* + - * 1. 入境旅游产品服务

旅行社应为境外旅行社或旅游者提供旅游产品及相关旅游服务。

* 1. 服务质量管理
     1. 经营管理
        1. 企业管理

应在经营中使用统一的企业形象标识。

应有明确的企业宗旨、价值观、形象及宣传口号。

应有完善的管理制度，包括但不限于员工培训制度、财务管理制度、质量管理制度、安全生产管理制度。

应有数字化信息系统，如旅行社业务管理系统（OTA）、信息收发系统、财务管理系统、人力资源管理系统及企业网站等。

* + - 1. 人员管理

应有独立的人力资源管理部门。

应有完整的员工手册，统一的员工服装、企业标识或岗位标牌。

应有必要的导游员，签订劳动合同并支付基本工资、带团补贴、缴纳社会保险等。

应有完善的员工培训制度，内容包括但不限于新员工培训、员工职业道德培训、员工职业技能培训、旅游政策与法规培训等。

建立完善的员工保障机制，包括但不限于薪酬激励制度、职业发展激励制度、员工评优激励制度、员工福利激励制度等相关激励制度。

应制定并执行业务培训制度，且有培训经费预算保证，员工按照要求参加由旅游行政管理部门举办的培训活动，并通过考核。

* + - 1. 财务管理

应有财务核算部门，并有专职的财务人员。

应具有符合国家规定的财务制度和审计制度。

应有财务风险管理制度，并设安全预警机制。

* + 1. 质量管理
       1. 安全管理

应有健全的安全管理制度。

旅行社与游客应签订包价旅游合同，合同内容应符合相关安全要求的规定。

应有完善的旅游保险管理制度，按国家规定购买旅行社责任险并为旅游者提供相关保险服务。

应建立安全事项报告制度，发生安全事故时按规定及时报告并积极配合救援和善后处理。

应制定旅游突发事件应急预案并开展相关培训演练。

经营高风险旅游项目，按国家有关规定实施责任保险制度。

应制定危机事件处理预案，建立危机事件处理机制，并建立重大事项报告制度。

* + - 1. 投诉管理

应制定完善的投诉处理制度，包括但不限于投诉受理、投诉调查、投诉结论、投诉处理、投诉记录及档案等。

应设有专门负责旅游服务质量投诉受理的机构或部门，明确专人负责旅游投诉，并公示投诉电话。

应积极配合旅游质量监管部门调查、核实、处理投诉问题。

* + - 1. 商业信用与社会声誉管理

应与旅游者签订旅游合同，签约率达到100%。

应与服务商签订合同，并按约定的期限和付款条件履约。

应制定并执行周期性的旅游者意见反馈制度，对旅游者反馈信息和处理结果有详实的记录。

旅行社应践行社会责任，倡导文明旅游，将文明旅游相关要求纳入旅游合同，导游及领队应做到全程引导和提醒工作，及时劝阻游客不文明行为。

旅行社每年应参加不少于两项以上的社会公益活动。

* + - 1. 信息技术管理

建立信息安全保障制度，确保旅游者信息的安全。

旅行社开展业务活动应纳入全国旅游监管服务平台,并按照相关要求填报旅游数据。

* 1. 保证与改进

结合旅行社行业发展，对符合服务质量相关要求的旅行社进行等级认定、科学管理。明确改进方向和实施策略，保障旅行社服务质量

参考文献

[1]国务院《关于进一步培育新增点繁荣文化和旅游消费的若干意见》（国办发[2025]2号）

