

北京市地方标准

DB11/T 744—202X

代替 DB11/T 744-2010

一日游服务质量要求

Service requirements for One-day Sightseeing in Beijing

(点击此处添加与国际标准一致性程度的标识)

(征求意见稿)

XXXX—XX—XX 发布

XXXX—XX—XX 实施

北京市市场监督管理局 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 基本要求.....	1
5 信息服务.....	1
6 营销服务.....	2
7 交通服务.....	2
8 导游服务.....	2
9 餐饮服务.....	3
10 购物服务.....	3
11 安全要求.....	3
11.1 安全制度和培训.....	4
11.2 交通安全.....	4
11.3 人身财产安全.....	4
11.4 景区安全.....	4
11.5 突发事件处理.....	4
12 投诉处理.....	4
附录 A（资料性） 一日游导游服务流程.....	5
A.1 准备工作.....	5
A.2 迎接旅游团队.....	5
A.3 在途服务.....	5
A.4 其它相关服务和工作.....	6

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。

本文件代替 DB11/T 744—2010《一日游服务质量要求》，与 DB11/T 744—2010相比，除结构调整和编辑性改动外，主要技术变化如下：

- a) 适用范围增加了旅行社在线运营商（见 1）；
- b) 第 6 章将“销售”修改为“营销”（见 6）；
- c) 增加了数字化信息服务和营销服务的相关内容（见 5.1、6.1）；
- d) 增加了北京文化传播服务的技术性条款（见 8.11、8.12）；
- e) 增加了疫情等特殊情况下分餐服务的技术性条款（见 9.4，9.5）；
- f) 增加了节约粮食等相关内容（见 9.7）。

本文件由北京市文化和旅游局提出并归口。

本文件由北京市文化和旅游局组织实施。

本文件起草单位：

本文件主要起草人：

本文件及其所代替文件的历次版本发布情况为：

——DB11/T 744—2010；

——本次为第一次修订。

引 言

北京一日游汇集了北京旅游资源中的精华和首都的名片，是北京旅游散客市场的主要产品。为规范北京市的一日游市场，提升北京市一日游的管理和服务质量，促进北京市一日游市场健康、有序和持续的发展，特制定本标准。

一日游服务质量要求

1 范围

本文件规定了旅行社经营一日游业务的基本要求以及信息、营销、交通、导游、餐饮、购物、安全、投诉处理等方面的服务要求。

本文件适用于在北京市接待一日游游客的所有旅行社(包括在线运营商和各地旅行社在北京设立的分社)的服务质量管理。

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
LB/T 002 旅游汽车服务质量

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

一日游 One-day Sightseeing

以团队或散客成团的形式,在北京市行政区域内进行的一日之内的观光游览等经营性接待活动。

注:一日游的主要特征是旅游行程不过夜和不提供住宿服务,一般也不含晚餐。

4 基本要求

- 4.1 旅行社应建立一日游服务管理制度,保障一日游服务质量。
- 4.2 旅行社应有经营场所(或线上平台),能提供与其经营规模匹配的旅游车辆。
- 4.3 旅行社应设立一个及以上的服务网点,并对产品明码标价,应向游客提供游览线路、景点、报价等信息。
- 4.4 游程结束后旅行社应将行程安排、景点和购物店名称、用餐地点、车辆安排、导游和司机信息、游客信息等内容按规定录入信息管理系统。
- 4.5 旅行社应提前为游客提供景区门票预约服务。

5 信息服务

- 5.1 宜设置游客中心、游客咨询台、线上咨询服务平台等多种咨询渠道。

- 5.2 宜开设 24 小时咨询热线电话，咨询电话号码宜在电话黄页、旅游网站、旅游广告、公众号、宣传资料上公布。
- 5.3 宜在游客较为集中的场所，设置旅行社服务网点，提供相应的旅游信息服务。
- 5.4 向游客公示 24 小时紧急联系电话、投诉电话。
- 5.5 以互联网形式经营旅行社业务的，首页应载明旅行社的名称、法定代表人、许可证编号和业务经营范围，以及投诉电话。
- 5.6 应为游客提供一日游线路的行程安排、游览内容、报名价格、支付方式及联系方式等基本信息查询服务。
- 5.7 向游客提供的一日游线路宣传册(页)和线上宣传平台应有主要线路、游览景点、游览时间安排、收费中所包含的项目和不包含的内容、购物安排、自费项目、乘坐车辆等内容的介绍。

6 营销服务

- 6.1 可通过投放电视广告、网络广告开展营销，也可通过自媒体、他媒体、与相关平台联合等多种方式开展营销。
- 6.2 宜在游客较为集中的地方设置销售网点销售一日游产品。
- 6.3 外国游客较多的网点，应增加外语或宣传手册及信息提示，提供英文版旅游合同、行程单及收据/发票等凭证。
- 6.4 一日游产品应明确行程安排、产品内容、服务项目和质量承诺。
- 6.5 营销人员应统一着装，佩戴胸卡，态度热情，文明礼貌。
- 6.6 营销人员应使用普通话，在接待涉外旅游业务咨询时至少能使用一种外语进行交流。
- 6.7 营销人员应准确、真实介绍一日游产品内容，耐心解答游客问题。
- 6.8 营销人员应熟知收费账目，主动提供销售票据。

7 交通服务

- 7.1 旅游车辆应符合 LB/T 002 的规定，且车况良好，证照齐全。
- 7.2 车内应在醒目位置设置游客人身安全提示语和相关注意事项提示。
- 7.3 营运时驾驶员应携带相关服务证件和佩带服务标志。
- 7.4 驾驶员应具备良好的职业道德和业务素质，着装整洁，文明规范服务，驾龄应符合 LB/T 002 的要求，
- 7.5 驾驶员应按约定的线路行驶，不应无故改变旅游线路。

8 导游服务

- 8.1 导游服务应符合 GB/T 15971 的规定，导游的服务流程见附录 A。
- 8.2 导游应做好文明旅游宣传工作，完善旅游团行前教育、行中规范，积极开展文明告知、文明提醒、文明规劝, 倡导游客健康、文明旅游。
- 8.3 导游应引导游客尊重当地民风民俗、文化传统、宗教信仰，爱护旅游资源，保护生态环境，遵守当地法律法规，并在游览过程中引导游客进行垃圾分类。
- 8.4 导游应按照规定时间、地点候客，不应擅自揽客，不应擅自要求驾驶员改变既定的旅游线路、游览景点和活动时间，不应擅自增加或减少旅游景点，应保证景区游览时间符合合同约定；如遇特殊管控

情况，旅游线路中的部分景区关闭/管制，导游可根据公司指示，对行程做出调整，行程变更由全体游客签字生效。

8.5 导游不应擅自提价或者临时向游客加收费用，强行代客购买旅游合同约定以外的景点门票；不应向游客索取或变相索取小费。

8.6 导游应告知游客游览过程中对于身体健康状况的要求和注意事项，明确告知游客出发时间、乘车或集合地点，提醒游客注意保管好贵重物品、证件或其他随身携带的物品。

8.7 团队集合时，导游应提前迎候在集合地点，照顾游客上车。

8.8 赴景点路途中，导游应做好沿途导游服务，告知当天行程、天气情况和有关注意事项，介绍参观景点的情况，并根据游客特点、兴趣或要求，穿插介绍有关历史典故等。

8.9 接待外国游客为主的旅行社，应派遣相应语种的外语导游。

8.10 到达景点下车前，导游应主动向游客宣布集合时间、地点或明显标志物、车牌号以及参观游览中的注意事项、游览纪律等。集合后若发现有游客走失，导游应按相应的安全预案采取措施。

8.11 游览过程中，导游应做好北京文化宣传，介绍有关历史文化、风土人情，科普北京老字号品牌故事。

8.12 游览中，导游应适时提醒游客注意人身财产安全，在行走困难的地段，应照顾年老体弱者。

9 餐饮服务

9.1 旅行社应根据餐厅用餐环境、卫生条件、餐食质量、服务要求等选择旅游餐饮供应商。可根据导游和游客的反馈意见，及时调整或选择旅游餐饮供应商名单。

9.2 导游应提前掌握就餐餐厅位置、设施及餐饮特色，确认旅游团用餐人数、餐饮标准、时间及游客宗教信仰饮食禁忌或特殊要求等情况。

9.3 旅行社不应随意降低餐饮标准，并按照约定的餐饮标准和菜式要求提供餐饮服务。

9.4 旅行社应提醒餐厅不主动提供一次性筷子、叉子、勺子、洗漱用品等，并设置醒目提示标识。

9.5 就餐时宜让餐厅提供公勺、公筷等公用餐具，执行分餐制。

9.6 就餐时导游应引导游客入座，向游客介绍餐厅设施及菜肴特色等情况。

9.7 导游应注意餐饮质量和上菜速度，随时解决游客就餐过程中出现的问题，并提醒游客厉行节约，珍惜粮食。

9.8 不含餐的游客临时要求增加就餐，导游应尽量安排。

10 购物服务

10.1 旅行社应选择购物环境良好、具备消防安全和治安管理条件、信誉好、有特色、价格公平的购物店。

10.2 导游应根据约定的时间、地点、次数，有序安排和疏导游客购物，不强迫或变相强迫游客购物，不得擅自增加购物次数。

10.3 游客下车前，导游应告知游客购物停留时间和有关购物的注意事项，提醒游客索要和保存购物票据。

10.4 若购买的商品有质量问题，导游应协助游客办理退换事宜。

10.5 导游不应向购物商店索取佣金，不应向游客推销假冒伪劣商品，不应向商店或游客索要商品。

11 安全要求

11.1 安全制度和培训

11.1.1 建立完善的安全管理制度和突发事件应急措施，明确第一安全责任人，各岗位安全职责清晰，分工明确。

11.1.2 具备员工安全培训制度，定期进行全员安全培训，有完整的人员培训档案。

11.2 交通安全

11.2.1 旅游车辆内应备有符合规定的灭火器等安全防范设施。

11.2.2 驾驶员应遵守 LB/T 002 的安全管理规定，熟悉旅游安全事故处理程序。

11.3 人身财产安全

11.3.1 导游应掌握或能提供一日游线路沿途及景区、餐厅和购物场所等地辖区派出所和区内急救中心的电话号码和联系方式。

11.3.2 导游应向游客介绍旅游安全常识和人身财产防范措施。

11.3.3 导游应主动照顾游客上下车的安全，陪伴照顾好年老体弱者。

11.3.4 导游应适时提醒游客看管好随身携带的财物，防止发生丢失、被盗现象。

11.3.5 导游能及时处理各种突发性事件，遇有险情，应沉着冷静，不擅离岗位，积极排除险情，采取必要的安全避险措施。

11.4 景区安全

11.4.1 导游不应带领游客到没有安全保障的区域游览参观。

11.4.2 在游览过程中，遇有可能危及游客人身安全的紧急情况，导游应及时协调并调整行程。

11.4.3 发现漏载、走失游客，导游应及时采取补救措施。

11.5 突发事件处理

如发生突发事件，导游应迅速采取应急措施，并上报相关管理部门。旅行社应立即派专人赶赴现场，配合有关部门做好救援及善后工作。

12 投诉处理

12.1 旅行社应制定投诉处理制度，设立投诉受理部门并配备专门人员，在服务网点、网站/网页、宣传资料等公布投诉电话和电子邮箱。

12.2 旅行社接到投诉后，应准确记录投诉者和被投诉者相关信息，投诉内容及投诉者要求解决问题的具体诉求。

12.3 对于投诉事件，能现场解决的，应及时予以解决；现场不能解决的，做好说服解释工作，满足投诉者的合理诉求。

12.4 对事后接到的投诉，应安排专人及时进行投诉处理，并及时将处理结果告知投诉者。

12.5 对于第三方转来的游客投诉，应认真做好调查核实工作，给出明确的处理意见，并主动告知投诉者和第三方，积极配合相关部门进行处理。

12.6 旅行社应建立完整的投诉处理档案，档案资料保存期不少于 5 年。

12.7 投诉受理部门应做好游客投诉意见分类统计和分析研究工作。

12.8 对于游客投诉较为集中的服务环节或责任人，应有相应的整改措施。

附 录 A
(资料性)
一日游导游服务流程

A.1 准备工作

A.1.1 熟悉日程安排，了解旅游团和游客的基本情况，如人数、姓名、联系方式、民族宗教信仰、接送团时间、地点等信息，掌握游客是否有特殊要求和禁忌。

A.1.2 及时领取门票、餐饮结算单、客人意见表等，佩戴导游证，10人以上团举导游旗。

A.1.3 随身携带旅行社各部门、餐厅、司机、购物商店、及其他相关人员的电话和手机号码。

A.2 迎接旅游团队

A.2.1 至少提前 10 min 到达集合地点迎候游客。

A.2.2 核对实到人数，集合登车，并提醒游客带齐手提行李和随身物品，引导游客前往乘车处。游客上车时，要恭候在车门旁，搀扶或协助游客上车。

A.2.3 致欢迎辞，欢迎辞一般包括以下内容：

- a) 问候语；
- b) 代表所在接待社、本人及司机欢迎游客光临本地；
- c) 介绍自己的姓名及所属单位，介绍司机和司机所属公司以及本次所乘车的车牌号；
- d) 简单介绍行程；
- e) 表示提供服务的诚挚愿望；
- f) 欢迎游客提出意见和要求；
- g) 预祝旅游愉快顺利。

A.3 在途服务

A.3.1 介绍北京市的概况，包括历史沿革、行政区划分、人口、气候、社会生活、文化传统、土特产品，以及首都功能核心区规划等北京新的重大发展变化。

A.3.2 抵达景点时，提醒游客记住旅游车的标志、车牌号和停车地点、开车的时间；进入景点后，在景点示意图前，应讲明游览路线、所需时间、集合时间和地点等，以及游览过程中的有关注意事项，并提醒和注意游客的安全。

A.3.3 应按约定执行购物次数和停留时间，带游客到约定的购物场所购物时，不应要求游客参加需要另行付费的旅游项目。

A.3.4 应提前落实本团当天的用餐，对用餐地点、时间、人数、标准、特殊要求等逐一核实并确认；用餐过程中，要巡视旅游团用餐情况至少两次。

A.3.5 返程时，应高举导游旗，同时主动认找游客。

A.3.6 集合登车，清点人数并致欢送辞，欢送辞一般应包括：

- a) 回顾旅游活动，表示感谢；
- b) 表达友谊和惜别之情；
- c) 诚恳征求游客对接待工作的意见和建议；
- d) 若旅游活动中有不顺利或服务有不尽如人意之处，导游可借此机会再次向游客赔礼道歉；
- e) 表达美好的祝愿。

A.4 其它相关服务和工作

A.4.1 导游应在游客行程结束时，发放由旅行社统一制作的意见表，游客填妥后统一收回。

A.4.2 导游应及时处理遗留问题，做好总结工作，填写工作日志。
