北京市旅行社服务规范指引

（1.0版）

一、规范经营

使用全国旅游监管服务平台与游客签订电子合同并严格执行，不得擅自更改旅游行程和服务内容。依规如实填报旅游团队电子行程单。规范签订组团社和地接社电子合作协议，明确接待游客的各项服务安排及其标准，约定双方的权利与义务。聘用导游和领队应依法签订劳动合同，依法支付劳动报酬，不得收取押金、管理费等不合理费用，自觉做到合法依规诚信经营。

二、规范营销渠道

在广告、营销和招徕活动中，真实、准确宣传，不得虚假、夸大宣传旅游产品和服务，不得误导消费者。要为旅游者提供详细、准确、及时的旅游信息，包括旅游线路、景点、酒店、交通工具等方面内容和标准。  
 三、建立投诉处理部门

及时妥善处理游客投诉和退团退费纠纷，设立专门的投诉受理部门和专职人员，保留好投诉记录。定期对服务质量进行内部评估并完善监督机制，根据游客反馈和投诉情况持续改进，不断提升游客满意度。

四、加强导游和领队教育和培训

以导游和领队提供专业讲解和周到服务为目标，建立健全内部管理制度，定期进行导游和领队服务标准和安全生产等方面培训，确保导游和领队理解并能够执行服务标准，能够按照国家标准《导游服务规范》提供服务，保证良好服务态度和服务水平，确保导游和领队熟悉突发事件应急处置流程，在紧急情况下能够迅速采取有效措施保护游客安全。

五、抵制乱象

监督导游和领队严格执行接待计划，不得擅自增加、减少旅游项目或增加另行付费项目，不得欺骗、胁迫旅游者消费。不与非法、信誉差的购物场所合作，鼓励为游客提供证照齐全、信誉好的购物区域资讯，并协助游客处理购物中可能出现的问题。

六、确保食品安全

按照旅游合同约定为游客安排证照齐全的正规餐饮场所，提前确认餐饮场所环境卫生整洁、餐饮具清洗消毒到位、食材无腐败变质、食品为新鲜制作。

七、确保交通安全

严格落实旅游包车安全制度，与正规交通运输企业签订规范的租车协议，使用具备合法旅游客运资质、符合条件的车辆和驾驶员。督促导游和领队出团时要核实驾驶员身份，提醒驾驶员检查车辆状况、不超速、不超员、不超载、不疲劳驾驶，避免夜间走山路。督促导游在车辆行驶中落座“导游专座”并示范提醒游客系好安全带。