北京市旅行社服务规范指引

**（2.0版）**

一、规范做好产品营销和宣传

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。组团社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，自觉抵制把“前端宣传招徕、中端组织参团、末端旅游目的地接待服务”这三个旅游关键环节割裂开来的不规范经营模式，杜绝互联网虚假宣传承诺招徕揽客。

二、规范签订旅游合同

旅行社要在游客来京旅游前与其规范签订包价旅游合同，并通过全国旅游监管服务平台填报旅游电子合同（网址：https://lxs.mr.mct.gov.cn/login），合同内容应该涵盖《旅行社条例》第二十八条的有关内容，重点明确旅游起止时间、行程路线、价格、食宿和交通等服务标准，双方违约责任和退团退费条件，补充细化不可抗力条款。要对旅游合同具体内容作出真实、准确、完整说明，不得采取模糊、非官方和网络等级等表述。不得故意在游客出发前以各种理由不签订旅游合同，等游客到京后才诱导游客签订与之前宣传的接待标准不符合的旅游合同。

三、规范收取旅游费用

旅行社收取游客旅游定金或旅游费用时，一定要存入公司对公账户，不得诱导游客通过添加旅行社员工私人微信，将旅游定金和旅游费用，转入旅行社员工个人账户，全力保护好游客合法权益，不得以员工私人行为为借口逃避责任。

四、规范备案旅游团队电子行程单

旅行社在组织开展来京、出京、入境、出境以及北京当地接待服务时，均应在团队行程正式开始前，依规如实准确填报北京市旅游团队电子行程单，准确备案旅行社、旅游客运车辆、导游、司机信息，游客的姓名及联系方式，旅游线路安排、购物、就餐和自费项目点位等信息，不漏填、错填和虚假填报团队信息。规范预约热门景区门票，严格落实“团队预约、团队电子行程单备案、团队核验进入”的管理规定，自觉抵制将团队预约名额加价倒卖给散客的“黄牛”行为。

五、严格落实旅游行程安排

各旅行社要严格按照合同约定，为游客提供符合标准的餐饮、住宿、交通等服务，遇有特殊情况需变更行程或安排时，应与游客做好沟通解释工作，并与游客逐一书面签字确认。对不同意更改行程或安排的游客，要妥善进行安排，坚决杜绝发生甩客、甩团等问题。及时高效做好游客投诉处理工作，快速响应游客投诉，保留好投诉记录，协商达成一致的要签订书面协议，对确实属于服务质量问题的及时纠正并全力做好补救和改进工作。

六、全力确保旅游团队安全

旅行社要落实企业安全主体责任，牢固树立底线思维，增强红线意识，始终坚持把游客生命财产安全放在第一位。要依法购买旅行社责任保险，鼓励增加保险项目。要密切关注旅游风险提示信息，不组织旅游团队到危险地区和高危场所旅游。要做好游客宣传引导，在报名、合同签订和旅游过程中，不间断提示提醒游客提高安全防范意识、关注自身健康状况、遵守当地交通规则及高风险旅游项目活动要求。要自觉做到向合格供应商采购优质产品，严格落实旅行社生产和消防安全以及旅游包车安全制度，使用正规有资质客运企业车况良好的旅游包车，督促客运企业加强车况检查、选择身体状态良好、有资质司机，不超速、不超载、不超员、不疲劳驾驶。要合理安排旅游行程，尽量避免夜间走山路，遵守交通规定，注意交通行车安全，督促导游提醒游客系好安全带，如遇突出情况，迅速按应急预案妥善处置并及时上报。要为游客安排证照齐全的正规餐饮场所，定期查验餐饮场所环境卫生和餐具清洗消毒情况，保证食品质量和就餐安全。

七、建立建强投诉处理部门

旅行社要设立投诉受理专门机构并配备专职人员，健全完善投诉受理制度，向游客多渠道公布投诉处理联系人和联系电话、邮箱等信息，确保及时收到、快速妥善处理游客投诉。建立完善的投诉处理培训制度，确保投诉处理工作流程人人掌握、统一规范，并以投诉问题为牵引。

八、加强导游和领队管理和培训

旅行社为接待旅游者委派的导游人员，应当持有国家规定的导游证。旅行社聘用导游人员、领队人员应当依法签订劳动合同，并向其支付不低于当地最低工资标准的报酬，不得要求导游接待不支付接待和服务费用或者支付的费用低于接待和服务成本的旅游团队，不得向导游收取押金、管理费等不合理费用。要建立健全导游管理制度，定期开展服务标准和安全生产等方面业务培训，督促导游提升业务技能和水平，确保导游和领队能够按照标准和要求提供服务，展现良好服务态度和优质服务水平，全力确保团队旅游服务质量。

九、自觉抵制行业乱象

旅行社要牢固树立以服务质量提升竞争力和发展水平的意识，自觉践行“游客为本、服务志诚”的旅游行业核心价值观，坚决抵制“零负团费”和“不合理低价游”，严格落实不得销售旅游套餐以及不得收取出境旅游押金的管理要求，摒弃通过降低服务标准、增加购物和自费项目等手段，来谋取不正当利益的不规范经营模式，坚决抵制以销售旅居投资理财产品和股权投资理财产品等手段向社会公众非法募集资金的涉嫌违法犯罪问题，把主要精力用在提升服务质量、提高产品核心竞争力上，自觉争做信用好、服务佳的优质旅行社。

十、加强文明旅游宣传和引导

旅行社要督促指导导游在团队旅游过程中充分发挥文明旅游的宣传和引导作用，重点进行国家法律法规、景区管理规定和旅游目的地风俗禁忌的教育提醒，引导游客增强文明旅游的自觉性，倡导文明、绿色、健康旅游新风尚。

十一、规范组织未成年人研学旅游

旅行社组织未成年人研学团队旅游的，要同未成年人法定监护人或委托监护人签订包价旅游合同；承办未成年人研学团队旅游的，须同主办方签订承办合作协议，并严格履行合同约定。旅行社宣传招徕中含有的研学课程内容、研学实践点位、研学师资情况，以及行程、交通、住宿、餐饮等安排和标准等核心内容，必须合规、真实、清晰、准确、可复核查证，严禁用夸大、模糊、偷换概念，或以缩写、缩小字体、语焉不详等方式虚假宣传揽客组团。要向合格餐饮、住宿、交通等供应商订购产品和服务，鼓励为未成年人研学团队提供更高标准、更安全的商品和服务。要针对未成年人年龄、性别、性格、心理等特点制定安全管理制度，通过行前说明会、安全卡片、行程中强化提示等多种有效方式，向研学旅游团未成年人游客和监护人持续开展自我安全教育。

十二、规范开展“老年旅游团”旅游业务

旅行社要针对老年人身体状况设计开发旅游线路产品，把确保老年团成员人身安全摆在突出位置。安排旅游行程时要考虑老年人体力，不要太紧凑、太饱满。选择交通工具时要考虑老年人需求，乘车时间不要太久以免造成疲惫。安排餐厅和选择菜品时要充分考虑老年人饮食习惯，以免造成肠胃不适。要坚决抵制以低价、免费、礼品、旅游等为诱饵，组织诱导老年人参加出京或在京名为“旅游”、实为推销或变相推销保健品、生活用品、理财产品的非法“老年团”。要对员工加强老年旅游业务培训，周密制定应急预案，随团配备基本急救物品，必要时配备具有合法资质的医务人员，确保有效处置旅游过程中的突发情况。