

旅行社地接服务规范

Specification for local operator service

2021 - 12 - 28 发布

2022 - 04 - 01 实施

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	2
5 制度和人员要求	3
5.1 制度建设	3
5.2 人员要求	3
6 咨询服务要求	3
7 计调服务要求	3
8 接待服务要求	3
8.1 导游基本素质	4
8.2 导游服务	4
8.3 讲解服务	4
8.4 餐饮服务	4
8.5 酒店服务	5
8.6 文娱服务	5
8.7 交通服务	5
8.8 购物服务	5
8.9 景区服务	6
9 投诉和建议	6
10 安全管理	6
10.1 安全制度和措施	6
10.2 旅游突发事件处置	7
附录 A（资料性） 北京市团队旅游电子行程单样表	8
参考文献	9

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：北京市旅游行业协会。

本文件起草人：朱莉蓉、张凌云、陈冬、周卫民、林亮、李化、翟承、文威、郭静波、唐玲。

引 言

旅游是展示国家文化形象的重要窗口，做好北京旅游地接服务，不仅具有重要的经济意义和社会意义，更是提升国家和首都形象，展示国际一流和谐宜居之都的有效方式之一。为了规范北京市旅行社地接服务，促进北京市文化和旅游行业的发展，提升旅游服务质量，提高旅游满意度和美誉度，特制定本文件。

旅行社地接服务规范

1 范围

本文件规定了旅行社地接服务应具备的基本要求，以及企业制度建设和人员要求、咨询服务、计调服务、接待服务、投诉和建议、安全管理等方面的基本规范。

本文件适用于经营团队地接业务的旅行社提供的服务。

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
GB/T 31710（所有部分） 休闲露营地建设与服务规范
LB/T 002 旅游汽车服务质量
LB/T 009 旅行社入境旅游服务规范
LB/T 028—2013 旅行社安全规范
LB/T 052 旅行社老年旅游服务规范
LB/T 054 研学旅行服务规范
LB/T 064 文化主题旅游饭店基本要求与评价
LB/T 065 旅游民宿基本要求与评价
LB/T 078 自驾车旅居车营地质量等级划分
DB11/T 187 旅游星级饭店服务质量要求

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

旅游者 visitor

离开惯常环境旅行，时间不超过 12 个月，且不从事获取报酬活动的人。

[来源：GB/T 16766—2017，2.2]

3.2

旅游产品 tourist product

通过利用、开发旅游资源提供给旅游者的旅游吸引物与服务的总和。

[来源：GB/T 16766—2017，2.5]

3.3

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—2017，4.1.1]

3.4

组团社 tour organizer

招徕、组织旅游者，并为旅游者提供全程旅游服务的旅行社。

[来源：LB/T 004—2013，3.3，有修改]

3.5

导游 tour guide

取得导游证，接受旅行社委派，为旅游者提供向导、讲解以及相关服务的人员。

[来源：GB/T 16766—2017，4.1.7，有修改]

3.6

地接服务 reception service

旅行社按照旅游接待计划为旅游者在北京旅游提供导游翻译、安排旅游者的游览，并负责订房、订餐、订票及旅游目的地之间的联络等综合性活动。

3.7

旅游突发事件 tourism emergency

旅行社经营过程中突然发生的造成或可能造成旅游者和旅行社服务人员人身伤亡、财物损失，需要采取应急处置措施予以应对的自然灾害、事故灾难、公共卫生事件和社会安全事件。

[来源：LB/T 028—2013，3.5]

4 基本要求

4.1 旅行社应制定服务质量手册，明确服务质量方针、目标、实现目标的主要方法和措施，以及服务改进应遵循的途径。

4.2 旅行社营业场所宜提供本社的服务项目宣传品（册）、旅游线路价目表、旅游交通图等，可在显眼位置配置智能查询和显示设备。

4.3 旅行社应足额投保旅行社责任保险，宜提示旅游者购买旅游意外保险，并根据旅游者需求协助办理相关手续。

4.4 旅行社应按景区相关要求为旅游者提供景区门票预约及购票服务。

- 4.5 旅行社应及时在北京市团队旅游电子行程单系统中填报旅游团队信息，并在出发前由车队点击确认。
- 4.6 承接研学旅游团队业务的旅行社应达到 LB/T 054 的服务规范。
- 4.7 承接老年旅游团队业务的旅行社应达到 LB/T 052 的服务规范。
- 4.8 承接入境旅游团队业务的旅行社应达到 LB/T 009 的服务规范。

5 制度建设和人员要求

5.1 制度建设

- 5.1.1 应有岗位责任制度、招聘管理和薪酬福利制度、奖惩制度、应急制度、业务和管理培训制度，且能有效实施。
- 5.1.2 应有完整的员工手册、服务和专业技术人员岗位职责说明书，运作规范。
- 5.1.3 应通过企业制度和文化建设形成有效的服务质量提升和激励机制，培养员工服务意识。

5.2 人员要求

- 5.2.1 应参加岗位培训，经考核合格后，方能上岗。
- 5.2.2 应按要求参加相关主管部门举办的培训活动。
- 5.2.3 应着装得体，并佩戴企业标识或岗位标牌。
- 5.2.4 应使用文明礼貌用语、微笑服务。

6 咨询服务要求

- 6.1 应有专业的咨询服务团队。
- 6.2 应提供电话、传真、网络平台等多元化咨询渠道，旅游者可通过电话、传真、网络平台等方式向旅行社咨询和预订产品。
- 6.3 应向旅游者提供有效的旅游产品资料，主动询问旅游者的旅游需求并根据其需求提供相应产品咨询服务。
- 6.4 对于不熟悉的旅游产品及信息，应及时查询后给予旅游者准确答复。

7 计调服务要求

- 7.1 应掌握旅游资源的特点和价格动态变化情况。
- 7.2 应能按照旅游者要求，快速、专业的设计合理的旅游行程，并搭配符合旅游者需求的旅游资源，快速、准确的做出行程报价。
- 7.3 应具备综合调度能力，在旅游者旅行过程中，对景区、用餐、用车、导游进行有效调度。
- 7.4 应具备突发事件、投诉的处理能力，能及时灵活处理旅游者在游览过程中出现的突发问题。
- 7.5 应能准确齐全的配备导游的带团物品，为导游带团做好服务工作，并全程指导导游的带团过程，协助导游协调处理临时性的变更安排。
- 7.6 旅游者行程结束后，应及时整理旅游者意见反馈单等单据，进行归档留存。
- 7.7 旅游者行程结束后，应及时进行相应费用清算，整理完成费用结算单。

8 接待服务要求

8.1 导游基本素质

- 8.1.1 应取得导游资格证，并换发电子导游证。
- 8.1.2 应遵守法律、遵守公德、敬业爱岗，维护旅游者的合法权益。
- 8.1.3 应尊重旅游者的民族文化和生活习俗。
- 8.1.4 导游要具备良好的服务意识和规范的服务语言，语音（普通话或外语）标准，语言表达正确、清楚、流利，使用礼貌用语。
- 8.1.5 应掌握有关涉旅的法规政策、历史、文化以及风土习俗等方面的知识，并具备扎实的旅游专业知识。
- 8.1.6 应熟练掌握北京市经济、地理、人文、社会、环境等基本情况。
- 8.1.7 应具有安全意识和应急处理能力，掌握保险索赔常识，能处理保险索赔对接事宜。

8.2 导游服务

- 8.2.1 导游应穿工作服或指定服装，全程佩戴导游身份标识，举止大方、表情自然。
- 8.2.2 导游应按照 GB/T 15971 的要求提供服务，服务过程中出现意外情况及时反馈和沟通，全程倡导旅游者文明旅游。
- 8.2.3 导游应做好准备工作，熟悉接待计划，做好物品准备，确定交通工具、酒店、接站标志，及时核对组团名称和旅游者人数、掌握旅游者特殊要求等。
- 8.2.4 接站时，导游应提前 30 分钟抵达接站地点，站在醒目位置，出示旅行社接站标牌；旅游者出站后，应及时接待旅游者、清点人数，引领旅游者至乘车处；上车后，应再次清点人数并致欢迎词；在行车过程中，介绍本次旅行情况及本地概况，并提醒相关注意事项。
- 8.2.5 抵达酒店后，导游应及时帮助旅游者办理入住手续，解决入住问题，快速帮助旅游者入住，并告知第二天景点天气情况。
- 8.2.6 旅游者出发时，导游应提前 20 分钟到达集合地点，并督促司机做好各项准备工作；上车后，清点旅游者人数，向旅游者告知当天安排，确定游览时间和集合地点。
- 8.2.7 旅行途中协助安排好餐饮、住宿、交通、景区、购物、娱乐等事项，相关安排及时通知每一位旅游者，提醒旅游者保护人身和财产安全。
- 8.2.8 旅游结束后，导游应引导旅游者如实填写意见反馈单。
- 8.2.9 送站时，导游应协助旅游者办理相关手续，并致欢送词。
- 8.2.10 下团后，导游应及时处理旅游者的遗留问题。

8.3 讲解服务

- 8.3.1 在前往景区途中，应向旅游者介绍和讲解北京的风土人情、自然和人文景观、著名风景名胜、首都风貌和建设成就等，讲解景区概况。
- 8.3.2 游览讲解过程中，音量适宜，尽量用生动、风趣、清晰易懂、富有感染力的讲解语言，对景区作繁简适宜的讲解，包括景区的历史背景、特色、风貌、文化价值等内容。
- 8.3.3 导游讲解应与引导游览相结合，使旅游者了解和体验景区的文化特色，在讲解过程中对老弱病残的旅游者予以照顾。

8.4 餐饮服务

- 8.4.1 旅行社应选择卫生质量达标的餐厅，并达到如下要求：
 - a) 餐厅消防安全达标，消防设施齐全，各类标识、指示醒目；
 - b) 餐厅服务人员服装统一、整洁、仪容仪表端庄大方、敬语迎送、礼节周到、服务热情；
 - c) 餐厅环境及设施干净、整洁、无污迹、无破损、无噪音、无灰尘，餐厅室内温度适宜。

- 8.4.2 旅行社提供的餐饮价格、数量、质量等若有变化应及时告知旅游者。
- 8.4.3 旅行社应严格按照约定的餐饮标准提供餐饮；对旅游者临时提出的合理餐饮要求，可帮助协调；因旅游者自身原因导致不能随团就餐的，应就费用向旅游者解释说明。
- 8.4.4 对不同的订餐标准，应质价相符；应提前掌握特殊餐饮要求并做好相关安排。
- 8.4.5 宜与餐厅提前协商和准备菜品。
- 8.4.6 引导旅游者文明用餐和使用公筷公勺，践行“光盘行动”，倡导节约。

8.5 酒店服务

- 8.5.1 旅行社宜按照 DB11/T 187 选择相应服务质量达标的酒店。
- 8.5.2 应提前掌握酒店情况和旅游者信息，出现相关特殊情况及时和组团社沟通协调。
- 8.5.3 入选的酒店应达到如下服务要求：
 - a) 酒店前台人员按照要求及时录入旅游者信息；
 - b) 备有行李车和残疾人轮椅；
 - c) 客房消防指示牌、被褥、空调、衣柜、沙发、电视、网络、照明等齐全并可正常使用；
 - d) 客房卫生间干净整洁，具有防滑措施，排水畅通，物品配备齐全；
 - e) 酒店服务人员按规定着装、佩戴服务标识，尊重客人风俗习惯，保护客人合法权益；
 - f) 酒店具有防火、防盗等安全保障措施，安保人员经过统一培训；
 - g) 引导旅游者不使用一次性酒店用品。
- 8.5.4 若选择露营地，应选择符合 GB/T 31710（所有部分）和 LB/T 078 相应服务质量和等级的营地。
- 8.5.5 若选择民宿，应选择达到 LB/T 065 相应质量要求的民宿。
- 8.5.6 若选择文化主题酒店，应选择达到 LB/T 064 相应质量要求的文化主题酒店。

8.6 文娱服务

- 8.6.1 行程内的文化和娱乐活动，导游应陪同前往并简要、准确介绍活动内容及特点。
- 8.6.2 引导旅游者文明参与娱乐活动，组织旅游者按时入场，提醒旅游者注意安全和遵守文明礼仪，全场坚守岗位，散场时提醒旅游者不要遗留物品并依次退场。

8.7 交通服务

- 8.7.1 应选用具有合法营运资质的旅游车辆，选择信誉好、车况好、安全系数高的旅游汽车公司；车辆服务应符合 LB/T 002 的要求。
- 8.7.2 旅游营运车辆应办理旅客运输承运人责任险。
- 8.7.3 租用旅游车辆须明确事故责任及赔偿办法。
- 8.7.4 出行车辆宜配有醒目的旅行社标识，便于旅游者辨认车辆；车身、车内干净无杂物。
- 8.7.5 司机应穿戴整洁并具备责任心，行车安全礼让，不熬夜和超时开车。
- 8.7.6 司机应具备良好的素质，遵守交通法规，尊重旅游者的风俗习惯，不随便翻动或挪动客人物品。
- 8.7.7 司机出团前和上团过程中保证 24 小时手机畅通，按照团队旅游电子行程单的线路配合导游工作，如因特殊原因挪动车辆停车位置，应电话通知导游。
- 8.7.8 司机在车辆行驶中应按照道路限速规定严格控制车速，避免紧急刹车，如遇路面复杂情况，应提醒旅游者。
- 8.7.9 车辆发生故障，导游和司机及时引导旅游者撤离事故车辆，及时解决后续行程安排。

8.8 购物服务

- 8.8.1 旅行社应按如下要求选择购物店：

- a) 购物店营业执照摆放位置显眼，店内环境安全，设备良好，配备相应服务人员；
- b) 店内商品明码标价，主动出具购物凭证，提供退换货服务；
- c) 购物店对待旅游者一视同仁，热情周到，遵守法律法规，尊重民族习惯，可提供外语服务。

8.8.2 应按合同安排旅游购物，不得诱导、欺骗、强迫或者变相强迫旅游者购物。

8.8.3 应主动提醒旅游者索要和保管好购物凭证。

8.9 景区服务

8.9.1 旅行社应按如下要求选择景区：

- a) 景区资质齐全、安全设施及服务配套完善，导览指示牌醒目，提供景区内导游讲解服务；
- b) 无重大服务质量投诉；
- c) 能提供医疗急救服务。

8.9.2 应按约定的行程安排游览并提供服务。

9 投诉和建议

9.1 设立投诉受理机构并配备专职人员，制订完善的投诉受理制度，并在宣传资料和网络平台等媒体上公布投诉电话和邮箱。

9.2 投诉处理运行机制良好，能及时、妥善处理投诉，建立完整的投诉处理档案，档案应保持2年以上的备查期。

9.3 行程中接到投诉后，应准确记录投诉人姓名、国籍、投诉事由、联系方式、被投诉人的岗位名称或人员编号、投诉者出具的证据和资料、投诉者要求解决问题的具体要求并做好记录。

9.4 对于现场投诉，应及时受理，迅速调查核实情况，能够现场解决的，应及时解决；若受理者不能解决的，应上报旅行社负责人处理，及时将处理结果告知投诉者。

9.5 对于行程结束后接到的投诉材料，应当在收到之日起5个工作日内，查清投诉的基本事实、证据和相关责任人有无过失等情况，并及时将处理结果告知投诉者。

9.6 对于第三方转来的旅游者投诉，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。

9.7 定期做好旅游者投诉意见分类统计和分析研究工作，对于旅游者投诉较为集中的服务环节或当事人，应有相应的整改措施和奖惩处理。

9.8 定期收集旅游者对地接服务质量的反馈意见和建议，了解旅游者的需求变化，不断提升旅行地接服务质量。

10 安全管理

10.1 安全制度和措施

10.1.1 旅行社应建立完善的安全管理体系、安全监控系统和安全规章制度，明晰各岗位的安全职责，岗位安全职责宜符合LB/T 028—2013中4.4的要求。

10.1.2 旅行社应主动询问与旅游活动相关的个人健康信息，要求旅游者按照明示的安全规程，使用旅游设施和接受服务，并要求旅游者对旅行社采取的安全防范措施予以配合。

10.1.3 旅行社应定期对所有工作人员进行安全培训。

10.1.4 旅行社应依据相关规定制定突发事件应急预案和疫情防控工作预案，与所在地区级以上人民政府及相关部门的应急预案相衔接并定期组织演练。

10.1.5 旅行社及其从业人员应向合格供应商订购产品和服务，发现供应商提供的服务不符合法律、法

规规定或者存在安全隐患时，应予以制止或者更换。

10.2 旅游突发事件处置

10.2.1 发生旅游突发事件后，导游应快速采取合理、必要的措施救助受害旅游者，控制事态发展，防止损失扩大，并按规定向有关部门报告；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。

10.2.2 旅游突发事件的处置流程可按照 LB/T 028—2013 中 6.3 的流程进行。

10.2.3 旅游突发事件发生后，旅行社应在保护旅游者安全的前提下，做好后续行程安排。

附 录 A
(资料性)
北京市团队旅游电子行程单样表

北京市团队旅游电子行程单样表见表A.1。

表A.1 北京市团队旅游电子行程单样表

北京地接填报									
团号	出团时间	客源国家、地区	接车地址	团队人数(整数)	成人人数(整数)	未成年人数(整数)	团队类型	组团社名称	是否为学生团
线路名称									
线路简介									
序号	天数(游玩第几天)	到达时间	类型	区县	到达地点	详细地址	停留时间	详细说明	操作
导游司机信息									
导游姓名	导游证号	导游电话	汽车公司	是否由汽车公司指派车辆及司机	用车需求	车牌号码	司机姓名	从业资格证号	司机电话

参 考 文 献

- [1] GB/T 16766—2017 旅游业基础术语
 - [2] LB/T 004—2013 旅行社国内旅游服务规范
 - [3] 北京市旅行社防控指引（第七版）
 - [4] 北京市旅游行业管理平台. [2021-11-16]. <http://banshi.whlyj.beijing.gov.cn/tdfw/>
-