

北 京 市 地 方 标 准

DB11 /T XXXXX—XXXX

# 旅行社地接服务规范

Specifications for local tour service by travel agency

(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

# 目 次

行言	II
音	III
范围	. 1
规范性引用文件	. 1
术语和定义	. 1
总则	. 2
企业制度建设和人员要求	. 3
5.1 企业制度建设	
5.2 人员要求	. 3
咨询服务要求	. 3
计调服务要求	. 3
地接服务要求	. 4
8.1 导游基本素质	. 4
8.2 导游业务水平	. 4
8.3 导游服务	. 4
8.4 讲解服务	. 4
8.5 餐饮服务	. 5
8.6 酒店服务	. 5
8.7 文娱服务	. 5
8.8 交通服务	. 5
8.9 购物服务	. 6
8.10 景区服务	. 6
8.11 保险	. 6
投诉和建议	. 6
0 安全管理	. 7
10.1 安全制度	. 7
10.2 突发事件处置	. 7

# 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旅行社分会地接专业委员会、北京第二外国语学院、北京精诚假期国际旅游有限公司、北京汇诚旅游管理有限公司。

本文件起草人:

# 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

本文件提出了北京市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、地接服务、投诉和建议、安全管理等方面的基本规范。

本文件适用于北京市经营团队地接服务业务的旅行社。

# 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 16153 饭馆(餐厅)卫生标准

GB/T 16766-2017 旅游业基础术语

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 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 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

GB/T 16766—2017 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。为便于使用以下重复列出了GB/T 16766—2017中的某些术语和定义。

# 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。

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: 改写GB/T 16766—2017, 4.1.7】

3.6

#### 旅游饭店 tourist hotel

以提供住宿服务为主、同时提供餐饮、购物、娱乐、度假和商务活动等多种服务的企业。 【来源: GB/T 16766—2017, 4.2.1】

3.7

### 旅游保险 travel insurance

旅游者和旅游企业为保障自身权益而参加投保的险种的统称。

注:一般包括旅游救助保险、旅游人身意外伤害保险、旅游景点意外伤害保险和住宿旅游者人身保险等几大类。

3.8

# 旅游突发事件 tourism emergencies

突然发生,造成或者可能造成旅游者人身伤亡、财产损失,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。

**注**:根据旅游突发事件的性质、危害程度、可控性以及造成或者可能造成的影响,旅游突发事件一般分为特别重大、 重大、较大和一般四级。

#### 4 总则

- 4.1 营业场所宜提供本社的服务项目宣传品、旅游线路价目表、旅游交通图、主要交通工具时刻表以及由所在地区级以上旅游主管部门指定发放的宣传品,以备顾客查阅。
- **4.2** 经营地接服务的旅行社应制定《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。

- 4.3 承接地接服务业务的旅行社应在《旅行社电子行程单备案系统》进行信息填报。
- 4.4 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。
- 4.5 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。

# 5 企业制度建设和人员要求

# 5.1 企业制度建设

- 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并有效执行。
- 5.1.2 员工应按照要求参加由所在地区级以上旅游主管部门举办的培训活动并通过考核。
- 5.1.3 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,部门运作规范形成企业凝聚力。
- 5.1.4 应培养企业员工服务意识,通过企业制度和文化建设形成有效的服务质量激励和提升机制。

# 5.2 人员要求

- 5.2.1 企业员工应参加岗位培训,经业务考核合格后,方能上岗。
- 5.2.2 工作人员应着装得体,并佩戴企业标识或岗位标牌。
- 5.2.3 员工应使用文明礼貌用语、主动热情、微笑服务。

#### 6 咨询服务要求

- 6.1 有专业的咨询服务团队。
- 6.2 应有电话、传真、互联网、微信公众号等多元化咨询渠道,顾客可通过电话、传真、电子邮件、 微信公众号等方式向旅行社咨询和预订产品。
- 6.3 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旅游者的需求提供相应产品咨询服务。
- 6.4 对于不清楚、不了解的产品及信息,应及时了解和确认后给予旅游者准确答复。

# 7 计调服务要求

- 7.1 深度了解北京各项旅游资源特点,能熟练、灵活的将各项旅游资源应用于旅游产品当中。
- 7.2 熟练掌握各项旅游资源价格,包括各景区门票及折扣价、各类酒店挂牌价和淡旺平季团队报价及 陪同床价、各餐厅的餐费折扣价、各类型旅游车客运单价、导游服务费等。
- 7.3 能够按照客户要求,快速、专业的设计合理的旅游行程,并搭配符合客户需求的旅游资源,快速、准确的做出行程报价。
- 7.4 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,保证旅游者旅游行程的顺利进行。
- 7.5 具备突发事件、投诉的处理能力,能灵活处理旅游者在游览过程中出现的各种问题,满足旅游者合理要求。
- 7.6 能够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,协助导游协调处理各种临时性的变更安排。
- 7.7 旅游者行程结束后,整理旅游者意见反馈单等单据,进行归档留存。
- 7.8 旅游者行程结束后,进行相应费用清算,整理完成准确的费用结算单。

# 8 地接服务要求

# 8.1 导游基本素质

- 8.1.1 导游人员应具有爱国主义意识。
- 8.1.2 导游人员应取得相关的资格认证,具备相应的导游知识。
- 8.1.3 导游人员应遵守法律、遵守公德、尽职敬业;维护旅游者的合法权益。

# 8.2 导游业务水平

- 8.2.1 宜基本掌握一种外语,语音(普通话或外语)标准,语言表达准确、清楚、生动、灵活、流利,使用礼貌用语。
- 8.2.2 具备广泛的基本知识,包括历史、政治、经济、地理以及风土习俗等方面人文知识,并具备扎实的旅游专业知识,对讲解对象了解深入。
- 8.2.3 熟练掌握北京市经济、政治、人文、社会、环境等基本情况,全程倡导旅游者文明旅游。
- 8.2.4 应具有安全意识和一定的应急处理能力,掌握医院保险报销常识,能协助旅游者处理相关医院旅游保险报销。

#### 8.3 导游服务

- 8.3.1 导游人员应穿工作服或指定的服装,全程佩戴导游身份标识,举止大方、表情自然。
- 8.3.2 导游应按照 GB/T 15971 的要求提供服务,服务过程中出现相关情况及时反馈和沟通。
- 8.3.3 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。
- 8.3.4 接站时,导游应站在醒目位置,佩戴导游身份标识,出示旅行社接站标牌;旅游者出站后,应及时热情友好的接待旅游者、清点人数并致欢迎词,引领旅游者至乘车处;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。
- 8.3.5 抵达饭店后,导游应及时帮助旅游者办理入住手续,检查房间设施,快速帮助旅游者入住。
- 8.3.6 旅游者出发时,导游应提前到达集合地点,并督促司机做好各项准备工作,上车后,再次清点旅游者人数,向旅游者告知当天安排及景点天气情况,确定游览时间和集合地点,防止漏接等事故发生。
- 8.3.7 旅行途中协助安排好食、住、行、游、购、娱等事项,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。
- 8.3.8 旅游结束后,导游应引导旅游者如实填写意见反馈单。
- 8.3.9 送站时,导游应协助旅游者办理相关手续,使旅游者顺利乘上返回的交通工具。
- 8.3.10 下团后,导游应及时认真处理旅游者的遗留问题。

### 8.4 讲解服务

- 8.4.1 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、首都风貌和首都建设新成就等,讲解景区概况,回答旅游者提问。
- 8.4.2 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,并及时回答旅游者提出的各种问题,讲解过程中,尊重旅游者的民族文化和生活习俗。
- 8.4.3 导游讲解应与引导游览相结合,使旅游者充分的游览、观赏、了解景区的文化特色,在讲解过程中尽量照顾好老弱病残的旅游者。

# 8.5 餐饮服务

- 8.5.1 旅行社应选择卫生质量符合 GB 16153 要求的餐厅,并达到如下要求:
  - a) 餐厅消防安全达标,消防设施齐全,各类标志、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;
  - d) 菜品宜 15 分钟全部上齐。
- 8.5.2 旅行社与餐厅签订合同,合同中标明价格、数量、质量,若有变化及时书面通知餐厅并告知旅游者。
- 8.5.3 旅行社应严格按照合同规定的餐饮标准提供餐饮,严禁克扣餐费。对旅游者临时提出的餐饮要求,在尽可能的情况下帮助协调,餐费自理。由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。
- 8.5.4 对不同的订餐标准,要在用餐数量、质量上区别对待,保证质价相符,严禁用高标准旅行团队 餐贴补低标准团队餐;对团中部分成员的特殊餐饮要求,应提前掌握情况并做好相关安排。
- 8.5.5 宜与餐厅提前协商和准备菜品。
- 8.5.6 倡导文明用餐和使用公筷公勺, 杜绝浪费。

#### 8.6 酒店服务

- 8. 6. 1 旅行社宜参照 DB11/T 187 选择相应服务质量达标的酒店,应选择周边环境安静、内部环境整洁 美观,设施设备定期维护且运转正常的酒店。
- 8.6.2 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。
- 8.6.3 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,提供行李车,有残疾人轮椅;
  - b) 客房保证指示牌、被褥、空调、衣柜、沙发、电视、网络、照明等齐全并可正常使用;
  - c) 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;
  - d) 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;
  - e) 酒店具有防火、防盗等安全情况保障措施,安保人员经过统一培训:
  - f) 可不主动提供一次性酒店用品。
- 8. 6. 4 若合同住宿为营地,应选择符合 GB/T 31710 和 LB/T 078 相应服务质量和等级的营地。

# 8.7 文娱服务

- 8.7.1 计划内的文化和娱乐活动,导游应陪同前往并简要介绍活动内容及特点;倡导旅游者文明参与娱乐活动,按时组织旅游者入场,全场坚守岗位,提醒旅游者注意安全,散场时提醒旅游者不要遗留物品并依次退场。
- 8.7.2 旅游者要求参与旅游行程外的文化和娱乐活动,导游可予以协助,由此产生的费用和意外风险 应按照旅游者签订的旅游合同中相关规定告知旅游者。

# 8.8 交通服务

- 8.8.1 车辆服务应符合 LB/T002 的要求; 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; 租用旅游车辆须签订合同, 明确事故责任及赔偿办法。
- 8.8.2 车辆配有标识,车身、车内干净无杂物。
- 8.8.3 司机应保证个人卫生、穿戴整洁并具备责任心;安全礼让,严禁熬夜、超时、酒后开车。
- 8.8.4 司机应具备良好的素质,尊重旅游者的风俗习惯、宗教信仰、不索要小费、不随便翻动或挪动客人物品。

- 8.8.5 司机出团前保证 24 小时手机畅通,按照《北京市旅游电子行程单》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。
- 8.8.6 车辆行驶中严格控制车速,避免紧急刹车,如遇路面复杂情况,应提醒旅游者。
- 8.8.7 车辆发生故障,维修时间不应超过30分钟,若超出需重新申请接驳换车。

#### 8.9 购物服务

- 8.9.1 旅行社应按如下标准选择购物店:
  - a) 店内环境、设备良好,具备相应服务人员,标志明显;
  - b) 店内设有服务台、值班经理和导购员,可提供咨询服务,公共休息处提供沙发或座椅;
  - c) 不经营假冒伪劣商品,商品种类繁多,款式齐全,明码标价,提供退换货服务;
  - d) 购物店对待旅游者一视同仁,热情周到,尊重民族习惯,遵守法律法规,保护旅游者合法权益,可提供外语服务;
  - e) 能耐心解答旅游者提出的问题。
- 8.9.2 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。

### 8.10 景区服务

- 8.10.1 旅行社应按如下标准选择景区:
  - a) 景区资质齐全、安全设施及服务配套完善,可以提供景区内导游讲解服务,无重大接待服务质量投诉:
  - b) 景区内指示牌醒目,门票价格经物价局审批;
  - c) 景区配备医务室等服务设施。
- 8.10.2 应按承诺安排游览点,未经旅游者同意,不应擅自增减游览项目。

# 8.11 保险

- 8.11.1 旅行社应投保旅行社责任保险。
- 8.11.2 应提示旅游者购买旅游意外保险,根据旅游者需求协助办理相关手续。
- 8.11.3 旅游营运车辆应办理旅客运输承运人责任险。

#### 9 投诉和建议

- **9.1** 设立投诉受理机构并配备专职人员,制订完善的受理和处理制度,并在网站/网页、宣传资料、微信公众号等社交媒体上公布投诉电话,设置旅游者意见箱、意见薄和投诉站。
- 9.2 投诉运行机制良好,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 5 年以上的备查期。
- **9.3** 接到投诉后,旅行社应在一个工作日内给予投诉者处理结果通知,对于第三方转来的投诉,应给出明确意见,配合进行处理。
- **9.4** 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。
- 9.5 对于现场投诉,应迅速调查核实情况,受理投诉事件,如能够现场解决的,应及时解决;若受理者不能解决的,应及时上报相应的责任人处理,及时将处理结果告知投诉者。
- **9.6** 对于事后接到的投诉材料,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。

- **9.7** 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,不断提升旅游者满意度。

# 10 安全管理

# 10.1 安全制度

- 10.1.1 旅行社应建立完善的安全管理责任体系、安全监控系统和安全保卫制度,确保旅游者的人身、财物安全。
- 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** 旅行社应依法制定旅游突发事件应急预案,与所在地区级以上地方人民政府及相关部门的应急预案相衔接并定期组织演练。

#### 10.2 突发事件处置

- 10.2.1 发生旅游突发事件后,导游及其他现场工作人员应快速采取合理、必要的措施救助受害旅游者,控制事态发展,防止损失扩大,并及时向旅行社负责人报告,旅行社负责人应于1小时内向发生地区级旅游主管部门、安全生产监督管理部门和负有安全生产监督管理职责的其他相关部门报告,旅行社负责人应当同时向单位所在地区级以上地方旅游主管部门报告。
- **10.2.2** 旅行社及其从业人员应向合格的供应商订购产品和服务,发现旅行辅助人提供的服务不符合法律、法规规定或者存在安全隐患时,应当予以制止或者更换。
- 10.2.3 旅行社应合理安排旅游行程;旅游过程中因客观原因产生线路变更,应与旅游者重新签订协议,做好新的行程安排。

7