

拉萨市旅行社服务规范

**拉萨市旅游发展局
2021年9月**

目录

第一部分	总则	1
第二部分	旅游产品	1
第三部分	营销接待服务	5
第四部分	旅游合同	7
第五部分	计调服务	9
第六部分	行程安排与导游服务	12
第七部分	服务质量控制	12
第八部分	售后服务	13
第九部分	安全生产与疫情防控	15
第十部分	监督管理	15
第十一部分	术语解释	16
第十二部分	附则	16
规范性附录 A		17
拉萨市旅行社旅游者意见反馈表		17
规范性附录 B		18
拉萨市旅行社导游工作小结		18
规范性附录 C		19
拉萨市旅行社旅游投诉记录单		19
规范性附录 D		20
拉萨市旅行社旅游者出租车计划单		20

第一部分 总则

第一条 适用范围

本规范规定了拉萨市旅行社的旅游产品研发、旅游产品采购、旅游广告发布、门市接待服务、计调服务、导游服务和售后服务等环节的管理与服务规范。

本规范适用于拉萨市范围内各种类型旅行社。

第二条 制定依据

本规范依据《中华人民共和国旅游法》《旅行社条例》《旅行社服务通则》《西藏自治区旅游条例》等法律法规或标准制定。

第三条 总体要求

1.旅行社提供服务时应遵循自愿、平等、公平、诚实信用的原则，遵守有关的法律、法规和社会公德。

2.旅行社服务的基本环节应包括旅游产品设计阶段和销售阶段、接待服务提供阶段及售后服务阶段。

3.旅行社应在受控条件下按照业务流程提供旅游服务，以确保服务过程准确无误。

4.旅行社应按照 GB/T 19001 的要求建立旅游服务质量管理体系，确保旅游服务达到质量标准，并使服务质量得到持续改进。

第二部分 旅游产品

第四条 基本分类

按照旅行社提供服务方式的不同，旅游服务产品包括预制旅游产品和定制旅游产品。

预制旅游产品是由旅行社设计提供，事先制定的确定计划人数、出发日期、线路行程及价格等，并用广告或其他方法招徕旅游者而实施的旅游产品，旅游者可以整体购买该产品。

定制旅游产品是旅行社接受旅游者的委托，根据旅游者的需求，单独设计行程、报价并提供服务的专项产品及服务，包括单项旅游服务、会议旅游服务、奖励旅游服务、特种旅游服务等。

第五条 新产品开发流程

1.旅游产品研发部门收集、汇总市场需求信息和旅游产品信息，根据信息资料及本旅行社业务运营状况、各旅游线路的销售情况等，分析研究市场情况，形成旅游产品创意。

2.旅游产品研发部门制定旅游产品计划后，对行程线路、各旅游要素进行深入了解，在条件许可下进行实地考察，以确定行程、供应商及费用是否合理可行，并计算相应成本、收益率等。

3.征求各业务部门对新产品的意见、建议，确定其可操作性，并对方案进行修订。

4.旅游产品研发部门确定新产品的各项内容后，最终形成产品方案。

5.鼓励旅行社结合我市乡村旅游、红色旅游资源实际情况，不断设计推出乡村旅游、红色旅游线路产品。

第六条 产品说明书

旅行社在向旅游者或零售商发布产品时应提供产品说明书，详细说明产品应具备的要素。产品说明书应包括：

- 1.线路行程。
- 2.所采用的交通工具及标准。
- 3.住宿、会议(如有)地点、规格及标准。
- 4.餐饮标准及次数。
- 5.娱乐安排。
- 6.产品价格、价格包含及不包含的内容、产品价格的限制条件(如报价的有效时段、人数限制、成人价、儿童价等)。
- 7.游览时间及季节差异。
- 8.旅游目的地资讯介绍及进藏旅游注意事项。
- 9.针对高风险旅游项目的安全保障措施。
- 10.投诉电话。

第七条 设计要求

旅游服务产品设计应符合以下要求:

- 1.符合国家法律法规、部门规章、国家或行业标准要求。
- 2.具备可操作性。
- 3.具有安全保障。
- 4.具备突发事件应急预案。
- 5.旅游产品能满足特定旅游者需求。
- 6.旅游产品明码标价，质价相符，不断推出创新产品。
- 7.不得组织“零负团费”形式的旅游活动。
- 8.在藏旅游须注意的主要民俗禁忌应融入产品设计中。

第八条 旅游产品采购基本要求

- 1.选择的合作旅行社服务质量应符合 LB/T 004 和 LB/T005 要求，且无重大责任事故及行政处罚。

2.选择的旅游景区各项服务质量应符合 GB/T 17775 对相应等级的要求，住宿设施的服务应符合 GB/T 14308 对相应等级的规定要求，餐馆的设施和服务应符合 GB/T 26361 要求，客运汽车的车况和服务应符合 LB/T 002 要求，购物场所服务质量应符合 GB/T 26356 要求，同等条件下，具有相应等级、通过质量体系认证或被当地相关部门认定为优质企业的优先考虑。

3.应建立同业合作商筛选机制，制定同业合作商筛选和评估标准，对合作旅行社进行考察和综合评定后定期进行筛选，优胜劣汰，吸纳新合作商，以切实保障旅游产品质量。

第九条 旅游产品采购流程

1.收集以往与各供应商的合作情况，根据本社当年业务经营计划中的相关内容（如新的旅游产品项目运营、旅游市场拓展计划等）编制采购计划。

2.根据采购计划开展相应工作，寻找并联系采购对象，包括客运公司、宾馆酒店、娱乐场所、景点等；收集采购对象信息并对其进行评估，有必要时要进行实地考察、询价、洽谈，并对合作条件进行比较，通过与采购对象进行谈判评估等，最终确定服务合作单位。

3.将选定的合作对象的相关资料进行汇总、整理后经采购负责人审核并报上级领导审批通过。与采购对象签订协议后发送旅行社各业务部门参照执行，并交由财务部门备案、办公室归档。

4.各业务部门在实际的工作中依据协议规定，与合作单位开展业务合作。

第十条 旅游广告发布要求

1.旅游广告内容清晰、明确，产品真实有效，不发布超经营范围广告。

2.旅游广告用语规范，不出现虚假、夸大、模糊用语误导旅游者或贬低同行。对未取得相应资质等级的酒店、景区，不得在广告中使用“准×星（A级）”“相当于×星（A级）”等用语。

3.旅游广告应载明企业名称、许可证号、业务经营范围、联系电话等，并以明显字样标注在醒目处，旅行社服务网点不得以自身名义发布广告。代理产品时，应该标明委托社。

4.企业荣誉及广告内容必须注明年限及有效期。

5.刊登的旅游价格应当标明收费所包含的内容和档次，报价不得低于正常成本价或行业协会规定的最低保护价；不得进行因年龄、职业差别，且没有提供旅游合同约定以外的服务而加收服务费用的宣传。

6.广告中应告知涉及旅游者重要权益的信息及注意事项，符合要约条件的广告宣传，应视为合同内容。

7.通过网站的广告宣传，应做到更新及时、信息全面，发布型网站含有旅游线路标题、行程内容、报价、参团须知等内容，交易平台型网站能实现网上预订与支付功能。

8.旅游广告发布内容应包含倡导生态旅游、文明旅游的相关内容。

第三部分 营销接待服务

第十一条 营销接待服务基本要求

- 1.遵守旅游职业道德和岗位规范。
- 2.统一着装、佩戴胸卡，精神饱满、端庄大方。
- 3.使用普通话或便于同旅游者沟通的语言，使用礼貌用语，对客微笑服务、态度热情。
- 4.向旅游者提供内容真实、准确、有效的产品说明书及相关资料；认真耐心向旅游者介绍旅游线路及回答相关咨询。
- 5.满足旅游者合理需求，推荐适合的旅游线路。
- 6.对旅游者提出的参团要求，包括增减项目、变更质量等级、改变行程以及其他特殊要求等进行评价和审核，确保对旅游者承诺的服务均在旅行社业务范围内。
- 7.向旅游者说明旅行社旅游产品报价的限制条件，包括报价的有效时段、人数要求、线路安排、服务质量、不可抗力情形发生后出现的行程、费用变化等。
- 8.与旅游者签订的旅游合同及开据的发票符合相关法律、法规及规章。
- 9.对旅游活动中可能危及旅游者人身、财产安全的意外事项，主动作出明确说明或警示。

第十二条 接待服务流程

- 1.营销服务人员应掌握旅行社现有旅游产品的具体信息，认真耐心地向旅游者提供服务。
- 2.旅游者提出旅游需求后，服务人员应结合旅游者要求、费用预算等情况向旅游者介绍旅行社的旅游产品，推荐适合的旅游线路，协商并达成一致。
- 3.如旅游者有个性化需求的，应将旅游者的初步意向反馈

给计调部门，根据旅游者的特点和需求拟订旅游方案。

4.双方就旅游方案达成一致意见后，服务人员再次确认客户信息、特殊禁忌，查验旅游者提供的相关证件及资料是否齐全和规范。

5.指导旅游者填写相关资料及客户（健康）信息，双方签订统一编号的旅游合同及其附件（旅游告知书、旅游报名表、安全保障卡及补充协议），提醒旅游者购买旅游意外险，收取团费或预付款，并开据旅行社正规票据。

第四部分 旅游合同

第十三条 旅游合同的订立

旅行社与旅游者应订立书面旅游合同，并符合下列要求：

1.旅行社应使用行政管理部门推荐的合同示范文本。

2.旅行社应审验旅游者个人信息、证件的真实性、有效性；团体报名应提供全部旅游者名单及个人信息；委托报名应有旅游者本人的书面授权委托。

3.旅行社应妥善保管旅游者提供的证件、资料，对其个人信息保密。

4.签订合同前告知旅游者有关旅游合同中涉及旅游者重要权益的信息或重要事项。

5.合同中不应出现“准星级”“仅供参考”“以某某为准”“与某某同级”等不确定用词。

6.通过数据电文、电子邮件等电子合同方式订立合同，应有甲乙双方的电子签名或电子认证。

7.经旅游者签字，并加盖与旅行社（含旅行社分社）名称

一致的印章或合同专用章后，旅游合同生效。

第十四条 旅游合同必备条款

1.游览：游览景区地点、名称、等级及游览时间等。

2.交通：旅游交通工具类别及档次、质量等级，交通工具的出发时间、中转信息等。

3.住宿：住宿地点、住宿名称及住宿等级。

4.餐饮：用餐地点、餐馆名称、用餐标准，旅游者因宗教、民族习俗等的用餐要求。

5.娱乐：娱乐地点、项目名称、内容、特色及娱乐时间等。

6.价格：服务费用、服务费包含及不包含的内容，因人数原因出现的服务费用差异以及特殊群体优惠价等。

7.导游服务：导游人员等级。

8.转团、转委托、并团：明确转团、转委托、并团须征得旅游者书面同意，转团、转委托、并团后的服务内容及标准不低于原约定内容及标准，并仅在具有相同游览时间、相同行程、相同价格、相同服务标准等条件下方能并团。

9.委托接待旅行社：旅行社的名称、等级及所在地，联系人、联系方式等。

10.违约责任：违约责任的承担主体、违约情形、赔偿标准、减轻或免除责任的情形、争议解决方式等。

第十五条 旅游合同协商条款

1.协商条款不能影响原定行程安排，不得强制旅游者签订。

2.购物：购物场所、内容、购物时间，行程中的购物安排由旅行社与旅游者商定，并签订补充协议。

3.另行付费项目：项目名称、内容、费用、时间等，并签订补充协议。

第十六条 旅游合同的履行

旅游合同的履行应符合以下基本要求：

1.旅行社应严格按照与旅游者或履行辅助人约定的合同内容及标准提供服务。

2.旅行社不履行合同或履行合同不符合约定的，应按合同约定的赔偿标准或相关规定承担赔偿责任。

3.在旅游行程中，当发生不可抗力、危及旅游者人身、财产安全，或者非旅行社责任造成的意外情形，旅行社不得不调整或者变更旅游合同约定的行程安排时，应当在事前向旅游者作出说明；确因客观情况无法在事前说明的，应当在事后作出说明。

4.因履行辅助人的原因造成旅游合同不能履行或履行不符合约定的，旅行社应向旅游者承担违约赔偿责任。

第十七条 票据合同资料的保存

发票存根及旅游合同等资料应及时归口旅行社相关业务部门保存，保存期限不低于两年。

第五部分 计调服务

第十八条 计调服务基本要求

1.对待工作要有高度责任感，认真、细致做好旅行社的外联、计划、调度、接待、线路设计和质量控制，树立成本控制

的理念，确保各环节有效衔接、准确无误。

2.注重工作的计划性，根据流程有计划、有步骤地落实用房、用餐、用车、游览等相关服务内容。

3.熟练掌握计调工作的职责、操作流程及业务技能，并具有风险和法律意识，了解相关法规及行业规则。

4.接听电话、联系业务时应态度诚恳、礼貌谦虚、条理清晰；与合作单位谈判时讲究技巧、有理有节。

5.针对团队操作流程，要做到条理分明、周到仔细，落实每个环节并认真核对。

6.要有敏锐的市场意识，注重分析和研究，掌握旅游淡旺季变化，及时调整价格方案。有意识地寻找常规线路中的新线路成分或全新线路，协助完成新产品的开发工作。

第十九条 地接计调工作流程

1.根据对方询价编排线路，以报价单提供相应价格信息。

2.仔细核对与组团社的确认中的重要事项，查看人数、抵离日期、时间、地点，行程内容及标准、全陪（领队）等信息。注意旅游团中是否有单男单女、少数民族等特殊情况。

3.确认团队细节，与组团社说明接团地点、方式、导游以及具体行程，协商好接团结算问题等，在确认件上加盖业务专用章并由经手人签名后回传。

4.编制接待计划，将团队人数、抵/离航班(车)号、时间、住宿酒店、用餐地点、参观景点、接团时间及地点以及其他特殊要求逐一登记在团队操作记录中并存档。

5.根据团队人数和要求安排用房、用车、用餐等事项，以

传真或网络方式向协议酒店、餐厅、车队发送计划书，并要求对方书面确认。如遇变动应及时通知组团社，经同意后调整。

6.逐一落实完毕后，编制接待确认书，加盖业务专用章以传真或网络方式发送至组团社，并确认组团社接收。

7.编制接待计划及附件，由计调人员签字并加盖部门业务章后通知地陪领取计划及附件。附件包括：名单表、旅游者意见反馈单、导游小结等表格。

8.编制团队概算单，注明现付费用、用途，并填写借款单，经财务部门、总经理审核签字后转交导游人员，凭概算单、接待计划、借款单向财务部领取借款。

9.给导游人员下达接团计划，说明注意事项、结算问题及其他相关信息。

10.做好团队进程中的监控，与地陪、全陪、组团社保持联络，了解团队质量及行程落实情况，及时协调处理行程中遇到的问题，如遇重大事项应及时向旅行社汇报寻求帮助。

11.编制团队结算单，经审核后加盖业务专用章或财务章，将结算单传真至组团社，按双方约定支付款项。

12.团队行程结束后，通知导游人员凭概算单、接待计划、旅游者意见反馈单、导游小结以及原始票据等及时报账，经审核后交财务部、总经理签字结算。

13.协助处理投诉、理赔等善后事宜，并整理该团的原始资料，及时登记存档，以备查询。

第六部分 行程安排与导游服务

第二十条 行程安排要求

旅行社安排的旅游行程，应符合下列要求：

1.游览、住宿、餐饮、交通、购物、娱乐等服务质量达到相关规定或旅游合同约定。

2.遵循“安全第一”原则，重视旅游景点、旅游交通及旅游项目的安全性。

3.主题突出，力求反映拉萨具有代表性的风景名胜和民族文化特色；倡导安排拉萨乡村旅游、红色旅游相关行程。

4.旅游线路及时间安排合理。

第二十一条 导游服务规范

导游服务基本要求与服务规范遵照《拉萨市导游服务规范》有关规定执行。

第二十二条 导游管理

旅行社应建立所属导游的内部管理制度，从思想教育、业务培训等方面不断加强对导游的教育管理。

同时应完善内部激励制度，做到奖罚分明，并协助导游做好职业规划。

第七部分 服务质量控制

第二十三条 管理机制

旅行社接待服务的管理机制应达到下列要求：

1.建立健全旅行社产品管理制度、服务质量信息反馈制度，完善旅行社产品质量体系、业务流程、价格体系、考核制度、监督措施、奖惩机制以及履行辅助人管理制度。

2.设有内部服务质量管理、监督部门或人员，明确管理权责，保证实施有效的质量管理。

第二十四条 服务过程质量监督

旅行社的服务过程质量监督应达到下列要求：

- 1.旅行社应运用旅游行业监管系统平台，使用电子行程单及电子化合同。
- 2.建立旅游者回访制度，通过营销部门、服务网点以及向旅游者发放、回收旅游服务质量评价表等征求意见或通过交谈等方式收集旅游者的意见和建议。
- 3.通过查阅导游日志、召开座谈会等形式，征求导游的意见和建议。
- 4.实行危机应急处理法人代表负责制，加强对危机事件的管理与处置。
- 5.发挥质量管理和投诉受理部门的作用，加强对旅行社产品运营情况的监督检查。

第二十五条 质量改进

旅行社应从下列方面进行质量改进：

- 1.对各方面反馈的质量信息及时进行汇总分析，了解旅游者对旅行社产品的满意度，查找产品中的主要缺陷，分析出现质量问题的具体原因。
- 2.针对具体原因，通过健全制度、加强培训、调整履行辅助人、完善服务要素和运行环节等措施，持续改进产品质量。

第八部分 售后服务

第二十六条 投诉处理流程

- 1.旅行社质量监督部门接到旅游者投诉来信、来电、来访或旅游质监主管部门转办的投诉单后，应立即按照投诉处理登

记表的要求进行登记。

2.旅行社质量监督部门落实具体经办人员，根据投诉处理登记表的内容进行投诉处理。

3.经办人员接到案件后，应立即查阅合同及其他资料，同时与计调、导游等相关人员取得联系，认真调查、核实，分析服务是否存在缺陷。

4.第一时间与投诉人取得联系，详细了解旅游投诉的情况及投诉人具体要求，并进行初步协商。

5.对事实及责任清楚的投诉，双方应尽快沟通并促成和解。因旅行社责任导致合同违约或服务质量缺陷的，旅行社应主动赔礼道歉，按合同或相关约定进行赔偿；如双方均存在不当的，应积极与旅游者协商，各自承担相应责任，争取与投诉人自行和解并签署和解协议书。

6.对案件比较复杂或与旅游者协商不果的情况下，旅行社可寻求旅游质监部门帮助进行调解，也可以根据合同约定进行仲裁和诉讼。

7.结案后，旅行社质量监督部门对案件材料进行整理后归档，保留年限不应少于三年，并做好总结、分析，定期召开产品质量分析会进行通报。对责任部门或责任人，旅行社应根据本单位的相关制度及考核办法进行奖惩。

第二十七条 回访流程

1.旅行社质量监督部门应有回访制度，设立统一的 24 小时质量投诉电话。

2.对组团出游的团队现场进行客户满意度调查，形成反馈

单上报，并辅以电话抽查，地接社应对组团社进行回访，形成旅游者满意度调查数据，所有数据输入客户系统。

3.每周对回访的内容进行分类整理，形成回访周报；每月将周报汇总为回访工作月报，编写质量分析报告分送相关业务部门。

4.对回访中发现严重问题的，应立即上报旅行社质量监督部门负责人，并召开专题会议研究解决，及时与旅游者沟通给予满意的答复。

5.相关业务部门针对回访中发现的问题及时整改提高，并向旅行社质量监督部门反馈整改情况。

6.回访比例不得低于年接待旅游者量的5%。

第九部分 安全生产与疫情防控

第二十八条 安全生产工作规范按照《拉萨市旅游安全生产预案》有关规定执行。

第二十九条 疫情防控工作规范按照《拉萨市旅游安全生产预案》附件5《拉萨市涉旅企业新冠疫情防控应急预案》有关规定执行。

第十部分 监督管理

第三十条 县级以上旅游行政管理部门负责按照本规范的规定对旅行社进行监督管理。

第三十一条 县级以上人民政府有关部门按照各自职责，协助旅游行政管理部门按照本规范的规定做好旅行社的监督管理工作。

第十一部分 术语解释

第三十二条 本规范所指的履行辅助人是指旅行社产品组合的采购对象，包括但不限于导游服务机构、景区、宾馆饭店、旅游汽车租赁公司、餐厅等经营实体。

第十二部分 附则

第三十三条 本规范适用的法律法规、国家标准以最新版本为准。

第三十四条 本规范由拉萨市旅游发展局负责解释。

第三十五条 本规范自 年 月 日起施行。

规范性附录 A

拉萨市旅行社旅游者意见反馈表

尊敬的旅游者：

感谢您参加我社组织的旅游活动，为进一步提高我社服务质量，为广大旅游者提供更周到的服务，请您真实填写以下意见表，以便我社及时了解情况、改进服务，谢谢合作！

旅行社质量监督电话：×××

旅游投诉电话：×××

×××旅行社

团队编号					团号		目的地	
旅游时间					出游形式	散客 <input type="checkbox"/> 团队 <input type="checkbox"/>		
内容	评价				内容	评价		
	好	较好	一般	差		是	否	
行程安排					是否签订旅游合同			
用餐质量					是否有被强迫购物或自费项目			
住宿安排					是否有景点遗漏现象			
车辆车况					导游有否索要小费和私拿回扣			
导游服务					导游是否佩戴导游证			
司机服务					旅游过程中是否有安全提示			
总体评价					是否会再次选择本社旅游			
意见建议								

全陪导游（领队）签名：

地陪导游签名：

规范性附录 B
拉萨市旅行社导游工作小结

出团日期		团号	
人数		目的地	
带团小结	(带团主要情况、存在问题及改进方向)		
计调 初审意见	(团队操作情况、存在问题及改进方向)		
总经理 审核意见	(总体评价)		

规范性附录 C
拉萨市旅行社旅游投诉记录单

投诉者姓名		联系电话	
投诉收到时间		出游地点	
投诉受理时间		出游时间	
投 诉 主 要 内 容			
处 理 结 果			
旅 行 社 总 经 理 意 见			
经 办 人		日 期	

规范性附录 D

拉萨市旅行社旅旅游者运租车计划单

经双方友好协商，就甲方租用乙方旅游车辆达成如下协议(表中“□”符号以“√”写):

车辆及人员约定	车 型				行程及日期约定	行程线路			
	车牌号码		营运证号			主要途径			
	数 量		司机人数			出发时间 年 月 日 时 分			
	车内配置	空调 <input type="checkbox"/> 电视 <input type="checkbox"/> 话筒 <input type="checkbox"/>				出发地点			
	除司乘外的座位数					回程时间 年 月 日 时 分			
	甲方核定乘车人数					结束地点			
	司机姓名		联系电话			全程估程		天数	
	导游姓名		联系电话						
备注									
租车费用合计(大写) 万 千 百 拾 元(¥)									
上述费用不包括:									
其他约定									

甲方(旅行社签章)

乙方(车辆单位签章):

委托代表:

委托代表:

联系电话:

联系电话:

地址:

地址:

年 月 日

年 月 日

