

DB34

安 徽 省 地 方 标 准

DB 34/T 2452—2015

旅行社小包团服务指南

Guide for packet service of travel service

2015 – 08 – 31 发布

2015 – 09 – 30 实施

安徽省质量技术监督局 发布

前 言

本标准按照 GB/T 1.1-2009 给出的规则起草。

本标准由安徽玖玖国际旅行社有限公司提出。

本标准由安徽省旅游标准化技术委员会归口。

本标准起草单位：安徽玖玖国际旅行社有限公司、安徽中国青年旅行社有限责任公司、安徽省标准化协会。

本标准主要起草人：冯孝平、贺冉冉、崔霞、赵永雪、刘木华、温骄阳、贺欢、刘璐、丁林峰。

旅行社小包团服务指南

1 范围

本标准规定了旅行社小包团的术语和定义、基本要求、旅游产品、服务流程与要求及服务质量的监督和改进。

本标准适用于旅行社提供的小包团服务。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅所注日期的版本适用于本文件。凡是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 9663 旅店业卫生标准
- GB/T 14308 旅游饭店星级的划分与评定
- GB/T 15971 导游服务规范
- GB 16153 饭馆(餐厅)卫生标准
- GB/T 26359 旅游客车设施与服务规范
- GB/T 31385 旅行社服务通则
- GB/T 31386 旅行社出境旅游服务规范
- LB/T 004 旅行社国内旅游服务规范
- LB/T 028 旅行社安全规范
- 《中华人民共和国旅游法》

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

小包团 Small group tour

为有共同旅行需求的团体（宜以 3~20 人的亲友群体为主），经供需双方充分协商后，以旅游包价的形式，由旅行社提供导游或领队服务的旅行团。

4 基本要求

- 4.1 旅行社应符合《中华人民共和国旅游法》第二十八条至第四十一条规定。
- 4.2 承办境外旅游小包团的旅行社，应是国家旅游局许可经营出境旅游业务的组团社；组织赴台湾游的旅行社，应是国家旅游局特许经营赴台湾旅游的组团社。
- 4.3 旅行社提供的服务应符合 GB/T 31385、GB/T 31386 的要求。

5 旅游产品

5.1 产品要求

旅行社应编制并向旅游者提供《旅游线路产品说明书》。《旅游线路产品说明书》应符合 GB/T 31385 的要求。

5.2 设计要求

小包团旅游产品设计除应满足 GB/T 31385 的要求外，还应符合下列要求：

- a) 注重研究目标群的旅游需求，尽可能满足其需要，即“设其所需”；
- b) 突出线路的主题和特色；
- c) 产品重在服务和体验，高性价比；
- d) 充分考虑旅游资源的软硬件限制性因素；
- e) 具有安全应急预案以及针对线路主题作出的安全提示项；
- f) 具有文明旅游提示项。

6 服务流程与要求

6.1 营销服务

6.1.1 明确旅游者需求

6.1.1.1 明确旅游者的出游目的地、天数、人数、出行日期、住宿要求、用餐标准、交通工具及其他特殊要求。

6.1.1.2 根据旅游者需求量身设计旅游线路，宜设计至少 2 条以上参考线路。

6.1.1.3 针对旅游者个性化的需求，对于有明显安全隐患的，提出安全性建议。

6.1.1.4 明确小包团负责人、紧急联系人及联络方式。

注：紧急联系人，不得是同行人员。

6.1.2 合同签订

6.1.2.1 国内旅游合同的签订应符合 LB/T 004 中第 7.7 章的要求。

6.1.2.2 出境旅游合同的签订应符合 GB/T 31385 中 6.5 及 GB/T 31386 中 5.2 的要求。

6.1.2.3 旅行社应在合同订立前与游客说明变更或解除合同的费用增减情况。

6.1.2.4 签订合同时，除《旅游线路产品说明书》外，还宜附有由旅行社签章的《旅游安全提示卡》，旅游者签字确认。安全提示卡参照 LB/T 028 附录 A 执行。

6.2 小包团计调运作

根据旅游者需求，计调人员需配合营销人员，做出意向性计划及报价。合同签订后，由计调人员负责落实具体的接待计划，进行各项要素产品的采购和确认。

6.2.1 交通

6.2.1.1 按合同的要求提供相应的交通，国内旅游汽车应符合 GB/T 26359 的要求。

6.2.1.2 飞机、火车、轮船等相关交通工具按其相关要求进行名单等确认出票，并确保准确无误。

6.2.2 住宿

6.2.2.1 按照合同要求提供相应的星级酒店、特色酒店或民宿等。星级酒店应符合 GB/T 14308 的要求。

6.2.2.2 住宿场所的设备设施卫生应符合 GB 9663 的要求。

6.2.3 餐饮

6.2.3.1 按照合同餐标提供餐饮服务，餐厅卫生应符合 GB 16153 的要求。

6.2.3.2 落实旅游者经过旅行社确认的特殊餐饮要求。

6.2.4 游览

应遵守合同约定安排游览活动，未经旅游者书面同意，不得擅自改变或增减游览项目。

6.2.5 导游或领队

6.2.5.1 按照合同的要求，提供相应的导游或领队，导游或领队的基本素质及服务应符合 GB/T 15971 的要求，领队的接待服务应符合 GB/T 31386 中 5.4 的要求，按旅游合同的约定完成旅游行程计划。

6.2.5.2 小包团提供的导游至少有 1 年以上的带团经验、无有责投诉，境外领队则需 2 年以上的带团经验且无有责投诉。

6.2.6 出境旅游证件

旅行社应确保旅游者提交的旅游证件在送签和移送过程中在受控状态下交接和使用。代办签证、签注过程中产生的相关交接记录应予保存。

6.2.7 其他

按照合同的约定或应旅游者要求安排购物或娱乐等项目。

6.3 个性化服务

6.3.1 游览行程变更

6.3.1.1 旅游过程中，旅游者提出变更行程安排时，导游或领队应上报旅行社后，得到旅游者书面签字确认后，按照旅游者意愿执行，详见附录 A。

6.3.1.2 增加的旅游费用和产生的损失，有变更提出方承担；减少的费用，旅行社退还旅游者。

6.3.1.3 若因客观原因，需变更行程安排的，应与旅游者协商一致并取得旅游者书面确认。详见附录 A。

6.3.2 餐饮

6.3.2.1 根据行程天数，宜安排 1-2 个当地特色餐。

6.3.2.2 适逢传统节日、当地节庆时，宜安排带有节日特色的餐食。

6.3.2.3 适逢团内旅游者生日，当天宜安排生日蛋糕、长寿面。

6.3.3 住宿

6.3.3.1 根据服务人群安排楼层和房型，夫妻宜安排大床房，老年人宜安排低楼层且远离电梯和楼梯的房间。

6.3.3.2 引导旅游者减少一次性物品的使用，节约水电。

6.3.3.3 导游或领队应在入住的第一晚检查房内设备设施的齐全和完整，询问旅游者对房间的满意度。

6.3.4 其他

6.3.4.1 出发前，导游可根据天气和线路特点等，短信提醒旅游者携带必备物品；出境团队需要提前召开出团行前说明会，应告知旅游者旅游目的地国家各项事宜，具体要求应符合 GB/T 31386 中 5.3.5 的相关要求。

6.3.4.2 宜为旅游者在旅游汽车上备报纸、杂志、wifi、扑克牌等消遣物品。

6.3.4.3 行程结束后，宜赠送旅游者形式多样的旅游纪念品，如集体照片、摄影光盘等。

6.4 特殊/突发情况的处理

旅行社应建立健全的应急预案和应急处理机制，及时有效地处理在旅游活动中所遇到的突发事件，维护旅游者的合法权益。

旅游者在旅游过程中遇到特殊困难、证件丢失等情况时，应按照 GB/T 15971 中的附录A 的要求处理。

7 服务质量的监督和改进

7.1 总体要求

旅行社应建立健全服务监督检查机制，依据本标准对个性化小包团旅游服务进行监督检查。

7.2 服务质量的监督

旅行社应参考附录B、附录C 完成《顾客满意度调查表》、《导游/领队日志》的填写，及对小包团负责人的电话回访，收集其对导游或领队、住宿、餐饮、交通、景区及其他项目的反馈信息，进行统计分析，了解旅游者对此次旅游服务的满意度。

7.3 服务质量的改进

旅行社应根据旅游者的满意度反馈信息，对存在的质量问题进行分析，究其原因并采取有效的改进措施，防止类似问题再次发生，达到服务质量持续改进。

7.4 投诉处理

旅行社应设专职部门或人员负责旅游者投诉，对旅游者的投诉处理快速有效，做到投诉处理率达100%，并保存旅游者投诉原因及处理结果等记录。旅行社内部《投诉处理记录表》，详见附录D。

附 录 A
(资料性附录)
行程变更确认书

行程变更确认书

甲方：（小包团负责人） 乙方：（旅行社代表） 甲方自愿报名参加由_____旅行社组织，_____旅行社负责接待的_____旅行团，并于_____年____月____日与_____旅行社签订了合同编号为_____《团队_____旅游合同》。 现因下列原因，需变更行程。 1. 行程变更情形 1.1 甲方自愿提出，将合同约定的旅游行程中_____年____月____日的行程变更为_____，乙方同意甲方该请求。 1.2 甲方自愿提出，在合同约定的旅游行程不变的基础上，在_____年____月____日的行程中增加_____，乙方同意甲方该请求。 1.3 发生_____，该不可抗力可能危及旅游者人身、财产安全导致行程无法正常履行。乙方经与甲方及其所代表的全体游客协商后，不得不将上述行程变更为_____（注：不可抗力，是指不能预见、不能避免并不能克服的客观情况，包括因自然原因和社会原因引起的。如自然灾害、罢工、重大传染性疾病、政府行为等）。 1.4 发生_____，该意外事件非因旅行社责任所造成，且已导致行程无法正常履行。乙方经与甲方及其所代表的全体游客协商后，不得不将上述行程变更为_____。（注：意外事件，是指因当事人故意和过失以外的偶然因素发生的事故。如非旅行社责任导致的交通堵塞、列车航班晚点等） 2. 行程变更结果 2.1 行程变更共增加旅游费用_____元，具体情况为_____。该费用由甲方承担。具体支付方式为_____。 2.2 行程变更共减少旅游费用_____元，具体情况为_____。该费用由乙方退还甲方。具体支付方式为_____。 2.3 行程变更给乙方造成损失_____元，具体情况为_____。该损失由甲方向乙方支付。具体支付方式为_____。 3. 上述不可抗力或意外事件发生后，甲乙双方均应积极采取补救措施，避免损失扩大。 4. 甲方对乙方采取的变更措施、变更后果及诚挚态度表示接受，双方互不追究责任。 5. 其他补充事项 6. 确认书签字盖章之日起生效，确认书双方各持一份，均具有同等法律效力。 甲方：_____乙方：_____ 小包团负责人签名：_____旅行社代表：_____ _____年 月 日_____年 月 日
--

附 录 B
(资料性附录)
顾客满意度调查表

顾客满意度调查表

旅行社名称				
旅游线路			旅游日期	
导游	姓名		联系方式	
	导游证号			
司机	姓名		车牌号	
以下内容有旅游者填写				
旅游者姓名及联系方式			单位	
满意度 项目	很满意	满意	一般满意	不满意
住宿				
餐饮				
交通				
导游				
旅游景区				
娱乐购物				
总体满意度				
下次出游意向目的地				
整体意见或建议				

旅行社监督、投诉电话：
安徽省合肥市旅游质监执法机构监督、投诉电话:0551-62619228
电子邮箱: hflyxx@163.com
地址: 合肥市东流路100号政务中心三区A楼

附 录 C
(资料性附录)
导游/领队日志

导游/领队日志

旅游线路		导游/领队	
总人数		线路日期	
地陪或景区 讲解员	形象		
	讲解		
	服务		
住宿酒店	名称	电话	评价
用餐酒店	名称	电话	评价
日程合理程度 和景点评价			
车况及司机			
小结			

附 录 D
(资料性附录)
投诉处理记录表

投诉处理记录表

编号_____ 记录时间_____

投诉人	联系方式		出游时间	
	出游线路		投诉时间	
投诉方式	电话□ 来访□ 信件□ 电子邮件□ 传真□ 其他□			
投诉内容	餐饮			
	住宿			
	交通			
	导游			
	游览			
	娱乐			
	购物			
经手部门		经手人		
原因分析与调查				
处理结果				
纠正与预防改进				
备注				

记录人_____