

ICS 03.200

A 16

备案号: 44782-2015

DB44

广东省地方标准

DB44/T 1416—2014

旅行社门市部服务规范

Standard for the service of travel agencies' store

2014-08-18 发布

2014-11-18 实施

广东省质量技术监督局 发布

前 言

本标准按GB/T 1.1-2009给出的规则起草。

本标准由广东省旅游局提出。

本标准由广东省旅游标准化技术委员会归口。

本标准起草单位：广东省旅游局、广州广之旅国际旅行社股份有限公司。

本标准主要起草人：刘益华、张建新、孔宪辉、邹飞祥、吴建发、杜玉坚、曾文标、虞国华、郑镇广。

旅行社门市部服务规范

1 范围

本标准规定了旅行社门市部场所的管理职责、运营管理、营业员、营销服务和质量监控及改进的服务要求。

本标准适用于旅行社门市部服务的全过程。

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/T 16766 旅游服务基础术语
- GB/T 19001 质量管理体系 要求
- LB/T 004 旅行社国内旅游服务质量要求
- LB/T 005 旅行社出境旅游服务规范
- LB/T 008 旅行社服务通则

3 术语和定义

GB/T16766 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。为使用方便，在此重列部分 GB/T16766 界定的术语。

3.1

[旅行社]门市部 store

旅行社为提供旅游咨询和销售旅游产品而专门设立的营业场所。

[GB/T16766-2010, 定义 7.1.4]

3.2

旅游产品 tourist product

为了满足旅游者旅游需求，所生产和开发的物质产品和服务的总和。

[GB/T16766-2010, 定义5.3]

3.3

旅游合同 tourism contract

旅游者与具有平等民事主体资格的旅游经营者，旅游经营者与有关行业以及旅游企业相互之间，为完成旅行游览活动，实现旅游的目的，明确相互权利义务关系而达成的协议。

[GB/T16766-2010, 定义7.10]

3.4

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。

[GB/T16766-2010, 定义7.1]

3.5

营业员 shop assistant

在营业场所从事商品销售、服务销售的人员。

3.6

旅行社责任保险 travel agents liability insurance

旅行社根据保险合同约定,向保险公司支付保险费,保险公司对旅行社的过失致使旅游者人身、财产遭受损害而承担的赔偿责任。

[GB/T16766-2010, 定义11.6]

3.7

旅游意外伤害保险 travel personal accident insurance

对旅游者在旅游过程中,因发生意外事故导致旅游者的生命或身体受到伤害而进行赔偿的一个险种。

[GB/T16766-2010, 定义11.7]

4 管理职责

4.1 总体要求

旅行社门市部的运营,应符合 GB/T 19001、LB/T 004、LB/T 005 和 LB/T 008 的相关条款的要求。本标准对上述标准条款有细化要求的,宜按本标准的细化要求执行。

4.2 管理原则及运营规范

4.2.1 门市部应遵循“统一领导、分级管理、规范经营”的原则,接受所在地旅游行政管理部门和设立本门市部旅行社的管理,并严格遵循国家旅游行政管理部门核定的业务范围经营。

4.2.2 门市部的运营应与其旅行社实行以下六个方面的统一管理:

- a) 统一财务;
- b) 统一旅游产品;
- c) 统一财务;
- d) 统一招徕;
- e) 统一服务规范;
- f) 统一旅游价格;
- g) 统一形象标识。

4.3 质量方针与目标

门市部应切实贯彻执行旅行社制定的质量方针与目标,并在适当的时间对执行情况进行评审,并持续改进。

门市部的管理者应以旅游者满意为目的,保证旅游者的合理合法要求得到确认并予以满足。

4.4 职责要求

旅行社应订立其门市部各岗位的职责，做到职责分明，运作顺畅。

4.5 内部沟通

旅行社应在门市部与本社其它相关部门之间建立适当的沟通机制和渠道，并确保其信息传递和沟通的准确性、有效性和及时性。

5 门市部运营管理

5.1 外部管理

旅行社的门市部宜在市区交通便捷的沿街铺面设立；未能在沿街铺面设立的，应在适当位置设置指引标识。

门面应醒目、规范地标注门市部名称和营业时间。

旅行社门市部名称的统一格式为：旅行社全称+设置区域名称+门市部。

5.2 内部环境

旅行社门市部的内部环境应：

- a) 有统一色调和形象标识系统；
- b) 拥有面积能满足经营需要的营业场所；
- c) 在显著位置公示质量监督电话和旅游救援电话；并有设置禁烟标志；
- d) 在门市部设立公示区，在显著位置悬挂《旅行社服务网点备案登记证明》、《营业执照》；
- e) 设置接待、咨询、休息区，确保空间环境的舒适度。

5.3 基础设施

5.3.1 门市部应：

- a) 配备直线电话、传真机、电脑各不少于一部以及必要的设施、设备和办公用具；
- b) 保持上述基础设施及电脑软件性能良好，发现故障及时处理；
- c) 提供介绍本旅行社的旅游产品等宣传资料；放置足够的参团须知活页单张；配置足够旅游合同及参团须知确认书；
- d) 按门市部等级配备营业员，但最低不少于3名营业服务人员。

5.3.2 门市部宜：

- a) 配置旅行社专业管理系统并与旅行社本部实现电脑联网操作；
- b) 配置多媒体视频、查询系统等设备设施。

5.4 安全管理

门市部应：

- a) 有通风、通气装备、保证室内空气畅通；
- b) 设置消防设备、器具和消防监控系统，保证消防安全；
- c) 对营业员定期进行安全培训；
- d) 对安全设置设施进行定期检查；
- e) 对实现电脑联网的，确保网络安全；
- f) 保证门市部资料和旅游者个人信息资料的安全。

6 营业员

6.1 基本要求

门市部营业员应与旅行社建立劳动合同关系。营业员应具备相应的技能和经验，能够胜任工作。明确营业员所具备的能力，其中营业部负责人宜具有两年以上旅行社业务工作经验。提供相应的培训，不断提升营业员与旅游者沟通、解决问题的能力。

6.2 基本素质

6.2.1 思想素质

门市部营业员应：

- a) 遵纪守法；
- b) 文明服务，遵守旅游职业道德；
- c) 热爱本职工作，不断检查和改进自己的工作，努力提高服务水平。

6.2.2 业务素质

门市部营业员应：

- a) 能熟练掌握所从事岗位的专业基础知识，并按照旅行社的管理规范和服务标准进行工作；
- b) 熟悉旅行社的旅游产品信息及涉及的相关咨询；
- c) 服务热情，有较好的语言表达能力和沟通能力，同时注意使用礼貌用语；
- d) 穿着旅行社工作制服或指定的服饰，配带工作胸卡，服装要整洁、得体；
- e) 查询电话铃响在 3 声之内接听。

7 门市部营销服务

7.1 咨询与推介

在推介旅游产品时，门市部营业员应向旅游者：

- a) 主动提供适宜的旅游产品宣传资料；
- b) 具体详细地推介并协助旅游者选择旅游产品；详细说明所报价格的限制条件，如报价的有效时段或成团条件等；
- c) 具体详实地介绍相应的旅游日程安排和线路概况；
- d) 对旅游目的地的接待能力和条件作必要的说明；
- e) 对有可能危及旅游者人身安全或财物安全的项目，作出真实的说明和明确的警示；
- f) 说明和提醒旅游目的地的风俗习惯、宗教禁忌、天气等情况，以及相关法律规定；
- g) 提示参加团队旅游的旅游者按照规定投保旅游意外伤害保险。

7.2 旅游者要求的确定

7.2.1 旅游者接纳推介要求报名参团时，营业员应对旅游者提出的与旅游产品有关的要求在授权范围内进行核对，以确保旅游者的要求：

- a) 得到明确规定；
- b) 符合相关法律法规和旅游管理部门的规章制度；
- c) 在旅行社服务提供能力范围之内；
- d) 与以前表述不一致之处得到解决。

7.2.2 核对应在签订旅游合同之前进行，且：

- a) 旅行社服务能力范围内的要求应在旅游合同中列明；

- b) 超出旅行社服务能力范围的要求应与旅游者协商作出处置；
- c) 容易产生歧义之处应及时请旅游者补充说明。

7.2.3 核对记录应予保存。

7.3 报名受理

7.3.1 旅游者报名参团时，营业员服务应包括：

- a) 与旅游者签订旅游合同、相关的补充协议，确认线路行程，收取旅游费用并开具发票；认真审验旅游者提交的资料/证件，对不适用或不符合要求的资料/证件及时向旅游者退换，以确保所收资料/证件符合办理旅游手续的有关要求；必要时，提供填写和交验有关旅游申请表格及审核证明的指引，并验收必要的附件；
- b) 对无全陪的团队和选择自由行的旅游者，应告知旅游目的地的具体接洽方式和应急措施；
- c) 提醒相关注意事项，扼要告知旅游者旅行社责任保险的内容，确认旅游者是否购买旅游意外伤害保险；
- d) 发放旅游行程、参团须知等。

7.3.2 旅游者报名后，营业员工作应包括：

- a) 按照操作部门的要求，通知团队的出发时间和地点；
- b) 向旅游者宣讲文明出游的内容。

7.4 旅游者参团资料/证件保管、信息保密

资料/证件原件无需收取的，验毕后应及时退还给旅游者。其复印件应及时与该旅游者的其他参团资料一起合并，及时妥善归档。资料/证件原件需要收取的，应开具接收凭证，以便旅游者凭此取回原件。

营业员应及时准确地将旅游者参团资料/证件及经确定的旅游者要求和所作的承诺及时准确地传递到操作部门。营业员向操作部门移交旅游者资料/证件原件时应请接收人查验并签名确认，签收记录由门市部保存。

门市部应设专门地方分类储存并妥善保管旅游者提交的各种资料物品，存放处应注意防盗、防火、防潮和防蛀。若发生丢失、损坏等情况应及时告知旅游者并采取相应的补救措施，做好相关记录。保证旅游者的个人信息的安全。

7.5 旅游者要求变更处理

旅游者要求发生变更，营业员应及时准确地将变更内容传递至旅行社的操作部门并确认，经操作部门确认后及时反馈给旅游者。

8 服务质量监控与持续改进

8.1 服务质量管理体系

旅行社应按照本标准的要求提出实施细则，并为规范门市部经营订立相应的规章制度，建立健全对所属门市部的监控监管机制和投诉处理机制，以形成满足本标准要求的质量管理体系。

8.2 旅游者满意度的统计

旅行社应通过各种有效方式认真听取旅游者对门市部的合理建议和意见；对收集到的旅游者反馈信息进行统计分析，了解旅游者对门市部服务的满意度。

需要时，门市部也可以适当的方式为旅行社的其他部门就其服务质量征询旅游者的意见。

8.3 服务投诉处理

旅游者对门市部服务的投诉，现场能解决的应尽量在现场予以解决；现场不能解决的应及时移送旅行社质量管理部门，旅行社质量管理部门应及时会同该门市部负责人依规章制度作出处理。

对于重大投诉，门市部应及时报请旅行社的主要责任人亲自处理。

投诉档案应妥善保存。

8.4 服务质量监控检查

门市部应根据旅行社的定期检查结果，找出服务工作中存在的薄弱环节和潜在的服务缺陷。

8.5 服务质量持续改进

门市部应对已产生的投诉以及潜在的质量缺陷进行分析和评审，并确定出质量缺陷的主要原因。

门市部应针对已确定的主要原因采取有效的纠正或预防措施，防止服务质量缺陷的发生或类似问题的再次发生。

门市部应对所采取措施的有效性进行评价，以达到服务质量的持续改进。

广东省地方标准
旅行社门市部服务规范
DB44/T 1416—2014

*

广东省标准化研究院组织印刷
广州市海珠区南田路 563 号 1104 室
邮政编码：510220

网址：www.bz360.org

电话：020-84250337

南方医科大学广州广卫印刷厂