

ICS 03.200

A 12

LB

中华人民共和国旅游行业标准

LB/T 040—2015

旅行社行前说明服务规范

Specifications for pre-tour explicate service by travel agency

2015 - 04 - 02 发布

2015 - 05 - 01 实施

中华人民共和国国家旅游局 发布

目 次

前言.....	II
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.....	1
5 服务形式.....	2
6 服务内容.....	2
7 服务流程.....	4
8 服务改进.....	4

前 言

本标准按照GB/T 1.1—2009给出的规则起草。

本标准由国家旅游局监督管理司提出。

本标准由全国旅游标准化技术委员会（SAC/T 210）归口。

本标准起草单位：国家旅游局监督管理司、北京众信国际旅行社股份有限公司。

本标准主要起草人：王怡静、王春峰、赵锐、潘丽华、彭志凯、张海燕、唐兵、汪黎明、段国强、遇宏、闻清琰、董超。

旅行社行前说明服务规范

1 范围

本标准规定了旅行社为旅游者提供行前说明服务所涵盖的相关要求。

本标准适用于中华人民共和国境内旅行社提供的、签定包价旅游合同且包含行程游览服务的旅游产品。

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 19001 质量管理体系要求
- GB/T 16766 旅游业基础术语
- GB/T 31385 旅行社服务通则
- GB/T 31386 旅行社出境旅游服务规范

3 术语和定义

GB/T 16766 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

包价旅游合同 package tour contract

指旅行社预先安排行程，提供或者通过履行辅助人提供交通、住宿、餐饮、游览、导游或者领队等两项以上旅游服务，旅游者以总价支付旅游费用的合同。

注：引用《中华人民共和国旅游法》，第十章，第一百一十一条，第三款。

3.2

行前说明服务 pre-tour explication service

旅行社与旅游者签定包价旅游合同、约定的旅游活动成行前，就约定的服务内容，向旅游者告知重要信息、有助顺利完成旅游的活动，是旅行社提供的包价旅游产品中不可缺少的服务环节之一。

3.3

行前说明服务提供方 pre-tour explication service supplier

与旅游者签定包价旅游合同的旅行社，包括：招徕、组织、接待旅游者并提供全程旅游服务的旅行社；销售批发商的包价旅游产品且自行与旅游者签订包价旅游合同的旅游代理商、旅游零售商。

4 基本要求

4.1 主动服务

行前说明服务区别于售前服务中的产品说明服务、旅游行程中对旅游者的提示和告知活动，旅行社应主动为旅游者提供该项服务。

提供全程旅游服务的旅行社应主动为其代理商、零售商提供行前说明服务方面的有效支持。

4.2 注重实效

旅行社应根据经营状况、产品特征、旅游者群体差异等因素，选取方便旅游者参与、服务质量易于控制的行前说明服务形式。

4.3 资源保障

旅行社应为行前说明服务提供必要的资源保障，包括：

- a) 建立符合旅行社实际情况的行前说明服务管理制度，明确服务流程及服务标准；
- b) 设置专门岗位，对行前说明服务所要达到的目标负责；
- c) 对行前服务人员进行培训，确保其具有为旅游者提供相关服务的专业知识及技能；
- d) 为行前说明服务提供场地、设备、设施等方面的支持。

5 服务形式

5.1 一般服务形式

为保证行前说明服务的质量及效果，旅行社应优先采取以下服务形式：

- a) 出行前且非出发当天，旅行社、旅游者双方见面的行前说明服务形式；
- b) 出行前且非出发当天，不见面形式的行前说明服务：旅行社利用互联网等技术或服务手段，向旅游者送达行前说明内容的电子版本、音、视频资料并取得旅游者接收确认，且有专门渠道、专门人员解答旅游者疑问；
- c) 上述两种形式的结合。

5.2 应急措施、补救手段

当旅游者因故未能接受行前服务时，旅行社可采取以下服务形式作为应急措施或补救手段：

- a) 行程开始当天，在机场、车站、码头等公共区域临时举行；
- b) 前往旅游目的地的交通工具上临时举行；
- c) 在旅游过程中，通过播放音频、视频资料或由履行辅助人宣讲等进行。

6 服务内容

6.1 交付资料、物品

6.1.1 基本资料、物品

旅行社在行前说明服务环节向旅游者交付的资料、物品应符合GB/T 31385、GB/T 31386中的相关要求。

6.1.2 与旅游安全、文明旅游相关的资料

对与旅游安全、文明旅游相关的重要事项，应当向旅游者交付书面文件等形式的资料。重要信息在资料中应以加大字号、醒目色标注等处理方式以引起旅游者重视。如：可能严重危及旅游者人身、财产安全的旅游风险提示、多发旅游风险的提示、安全避险措施等重要安全提示内容。

6.1.3 旅行社认为应当交付的其他内容

旅行社认为应当交付的其他内容取决于旅行社自身管理需求和产品特点。

6.2 告知内容

6.2.1 出发信息

旅行社应向旅游者重点解读旅游行程，特别注意说明双方在签订包价旅游合同时尚未明确的要素，包括：交通工具的营运编号（如飞机航班号等）、集合出发的时间地点、必要的履行辅助人信息、团队标志（如导游旗、游客标志物）等。

6.2.2 重要联络信息

旅行社应告知旅游者，并提醒其在旅游过程中全程携带的重要联络信息：

- a) 旅行社操作部门、销售部门相关工作人员、团队领队或全陪姓名及联络方式等信息；
- b) 地接社及其工作人员（如地陪导游员）联络方式等信息；
- c) 为游客提供保险产品的保险公司联络信息；
- d) 遇到紧急情况时的应急联络方式。出境旅游产品还应向旅游者告知我国驻外使、领馆应急联络方式；
- e) 应该或能够在行程中为旅游者提供安全保障的其他机构或人员信息。

6.2.3 行前准备事项

告知旅游者国内、外运输管理相关法律、法规、行李托运须知、出入境物品管理相关法律、法规等对旅游者乘坐交通工具、托运行李、出、入境有影响的事项，提示旅游者提前做好相应准备。

6.2.4 旅游目的地相关信息

提示旅游者旅游目的地（国家或地区）历史、地理、气候、人文风俗等信息及相关注意事项。

6.2.5 文明旅游提示

对旅游者进行的文明旅游提示应包括：

- a) 旅游者应当注意的旅游目的地相关法律、法规和风俗习惯、宗教禁忌等；
- b) 易因不了解而引起误会、冒犯、争端或遭受非议的其他事项；
- c) 除上述提示外，出境旅游团队还应提示国家出入境管理相关法律、法规，以及依照中国法律不宜参加的活动。

6.2.6 旅游者不适合参加旅游活动的情形

除一般旅行安全注意事项外，旅行社应根据产品行程设计内容，有针对性地提示行程中存在一定风险的旅游项目，再次询问旅游者健康状况，提示旅游者不适合参加旅游活动的情形。

6.2.7 重大安全警示

旅行社应根据旅游目的地、行程安排的差异性，就以下事项对旅游者进行说明：

- a) 行程中旅游者可能接触到的、操作不当有可能造成旅游者人身伤害的相关设施、设备的正确使用办法；
- b) 必要的安全防范和应急措施；
- c) 行程中未向旅游者开放的经营、服务场所和设施、设备；
- d) 为保障安全，部分旅游者不适宜参加的活动。

6.2.8 突发事件应急处理预案

旅行社应：

- a) 告知旅游者，旅行社对突发事件的处理流程；
- b) 告知旅游者，有危及人身或财产安全的意外发生时，旅游者应联络的人员的顺序；
- c) 如旅游者为旅游活动投保了保险，应告知旅游者保障内容及出险时可采取的措施；
- d) 突发事件发生时，有利于旅游者保护自身安全的其他信息。

6.2.9 争议和投诉受理渠道

告知旅游者，当有争议发生时旅游者可通过何种渠道与方式维护自身利益，包括：

- a) 旅行社受理投诉的渠道及流程；
- b) 政府相关部门受理投诉的渠道及流程。

7 服务流程

7.1 告知并获得旅游者确认

旅行社应在合同签署时告知旅游者行前说明服务提供的方式、时间等信息，并申明服务的重要性，促使旅游者参与。

7.2 获取旅游者参与记录

行前说明服务过程中，旅行社应获取旅游者参与活动的签字证明或其他形式的到场记录。

7.3 宣讲及交付相关资料

交付资料、物品和宣讲告知内容见本标准的6.1，6.2。

对所有交付给旅游者的书面告知内容，旅行社宜向旅游者收取接收确认，以保证信息能有效传达。

7.4 答疑

就旅游者提出的与产品或服务有关的问题，旅行社服务人员予以解答。

采取非见面服务形式的，可由旅行社在团队出发前按约定方式对旅游者提出的疑问予以解答。

7.5 存档

旅行社应指派专人对行前说明服务过程中的重要资料、记录进行整理、存档。存档要求应符合《中华人民共和国旅游法》对旅游者资料保存的相关规定。

8 服务改进

旅行社应按照 GB/T 19001 的要求，建立符合质量管理体系要求的服务监督和持续改进机制，从旅游者意见调查、旅游者投诉与建议信息中识别出与行前说明服务有关的信息，对服务流程、服务内容进行定期评审，使服务得到不断改进。

当以下情况发生时，旅行社还应立即组织对行前说明服务流程、标准进行针对性评审，以确保服务的有效性：

- a) 国家相关法律、法规、行业管理规定颁布或发生变化时；
 - b) 旅游目的地国家或地区局势发生重大变化时；
 - c) 旅游经济形式发生重大变化时；
 - d) 行业管理部门或其他政府机构有要求时；
 - e) 旅行社经营组织结构和质量管理体系发生重大变化时；
 - f) 行前说明服务质量引起投诉或造成旅游者人身、财产损失等情况发生时。
-