

ICS 03.200  
A12  
备案号: 42969-2014

# DB11

## 北京市地方标准

DB11/T 1095—2014

---

### 旅行社服务网点服务要求

Service requirements for travel agency outlet

2014 - 06 - 25 发布

2014- 10 - 01 实施

北京市质量技术监督局 发布

## 目 次

前言.....	11
1 范围.....	1
2 术语和定义.....	1
3 总体要求.....	1
4 设施设备与环境要求.....	1
5 服务要求.....	2
6 人员要求.....	4
7 安全管理.....	5
8 投诉处理.....	5

## 前 言

本标准按照GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由北京市旅游发展委员会提出并归口。

本标准由北京市旅游发展委员会组织实施。

本标准起草单位：北京市旅游发展委员会、北京第二外国语学院。

本标准主要起草人：宋宇、于德斌、孙健、乔剑平、王洪声、李辉、游景军、王萌萌、居强、马博洋、李宏、滕骥、李晴晴、杨青莲。

# 旅行社服务网点服务要求

## 1 范围

本标准规定了旅行社服务网点的基本要求、设施设备与环境要求、服务要求、人员要求、安全管理和投诉处理。

本标准适用于旅行社服务网点的设置与管理。

## 2 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 2.1

#### 旅行社 travel agency

指从事招徕、组织、接待旅游者等活动，为旅游者提供相关旅游服务，开展国内旅游业务、入境旅游业务或者出境旅游业务的企业法人。

### 2.2

#### 旅行社服务网点 travel agency outlet

指旅行社设立的，为旅行社招徕旅游者，并以旅行社的名义与旅游者签订旅游合同的门市部等机构。（以下简称服务网点）

## 3 总体要求

3.1 由旅行社在北京市行政区划内设立。

3.2 由旅行社向工商行政管理部门办理服务网点设立登记，向旅游行政管理部门备案。

3.3 服务网点名称应包括旅行社名称和服务网点所在地地名。

3.4 服务网点在旅行社的经营范围内，招徕旅游者、提供旅游咨询服务。

## 4 设施设备与环境要求

### 4.1 设施外观

4.1.1 外观整洁大方，标牌醒目。

4.1.2 设有两处及以上服务网点的旅行社宜统一服务网点外观，包括外墙颜色、标牌和橱窗设计等。

### 4.2 设备布局

4.2.1 布局合理，宜将接待区、展示区和休息等候区分开设立。

4.2.2 各区域标识清晰，拥有足够的空间。

4.2.3 应配备计算机、电话、传真机、复印机、打印机。

4.2.4 展示区资料架上宜摆放旅行社旅游服务项目宣传品、旅游线路价目表、与旅行社有关的旅游目的地介绍和旅游交通图、主要交通工具时刻表以及由旅游行政管理部门制定发放的宣传品。

4.2.5 展示区可使用电子设备展示旅游目的地和旅游线路相关信息，以及旅行社其他服务信息。

4.2.6 休息等候区宜配备顾客用计算机、座椅或者沙发、饮水设施和垃圾桶。

### 4.3 环境要求

4.3.1 光线明亮，物品摆放整齐。不应在办公区域内的公共部分堆放杂物及个人物品。

4.3.2 接待台面保持整洁，摆设物品可包括计算机、电话、台历、名片等。

4.3.3 与工作无关的物品不应摆放在台面上，工作椅上不宜挂放任何物件。

4.3.4 展示区资料架应摆放整齐，易于浏览、寻找和拿取资料。

4.3.5 应将《旅行社服务网点备案登记证明》与营业执照一起，公示在经营场所的显要位置。

4.3.6 应在显要位置公布咨询电话和投诉电话。

## 5 服务要求

### 5.1 接听电话

5.1.1 对外公示的咨询电话应保证有人接听，宜在第三声铃响前取下话筒。第三声铃响后接听电话，需致歉。

5.1.2 讲究电话礼仪。接听电话时宜先问候，自报旅行社名称。语气温和，使用礼貌用语。

5.1.3 电话结束礼貌道别，等客人挂断电话后挂断电话。

5.1.4 保留电话记录，其中的顾客个人信息和消费意向等内容宜分类归档。

### 5.2 问候接待

5.2.1 当顾客进入服务网点时，接待人员应主动问候，了解顾客的需求。

5.2.2 当顾客有明确旅游意向或需要咨询服务时，请顾客到工作接待区就座，由专人提供服务。

5.2.3 如果工作接待区业务繁忙，请顾客到休息等候区，介绍设备与资料，请顾客等候。

### 5.3 咨询洽谈

5.3.1 耐心倾听顾客要求，全面了解顾客需要，包括出游意向、目的地选择、出游人数、预算、出游时间等。

5.3.2 根据顾客的需要提供本旅行社的产品，对几种方案进行比较，陈述各自的优点和特色，供顾客选择。

5.3.3 当顾客确定产品后，向顾客介绍具体线路名称、出发日期、组团方式、最少成团人数、价格、线路特色、行程安排、特别提示内容、顾客须知；告知顾客自身需要准备的旅游证件、相关签证资料。同时告知该产品的可报名额、报名截止日期和交纳相关费用的规定与时限，并提示遇到特殊情况需要退团或者改团等情况的处理预案。

5.3.4 暂时没有能够顾客需要的旅游产品，宜尝试向顾客推荐与其需求相类似旅游产品。

5.3.5 当旅行社现有的旅游产品无法满足顾客需求时，可为顾客提供定制旅游产品。应了解顾客及其需求的相关信息，包括顾客姓名或单位名称，联系人及联系方式，计划出发日期及预计行程天数，团队

性质，预计参团人数，预算，顾客对于旅游行程安排的要求，报价回复时限要求等。在规定时间内向顾客提供定制产品方案与报价，并与顾客进行协商。

5.3.6 服务人员耐心而准确地回答顾客提出的问题。现场不能答复的问题，应向顾客致歉并明确答复时间，确认后按时回复。

5.3.7 应为首次出境顾客介绍旅游证件办理程序，告知出境游顾客办理签证所需签证资料。

#### 5.4 签订合同

5.4.1 在与顾客签订旅游合同前，接待人员应将“旅游合同”及相关附件包括“旅游行程单”、“报名表”一并提供给顾客，并应提醒顾客阅读确认相关内容。对于旅游合同中顾客有质疑的条款接待人员应向顾客明确解释。

5.4.2 当顾客明确选择旅游方案后，接待人员应与顾客签订旅游合同。定制产品合同可协商后签订。

5.4.3 接受其他旅行社委托代理销售包价旅游产品并与旅游者订立包价旅游合同的，应在包价旅游合同中载明委托社和代理社的基本信息。

5.4.4 将包价旅游合同中的接待业务委托给地接社履行的，应在包价旅游合同中载明地接社的基本信息。

5.4.5 当顾客购买出境游产品时，接待人员应根据签证部门提供的签证资料要求，逐项收取顾客的签证资料。接待人员应列明所收取资料的清单，并与顾客签字确认。顾客提供的签证资料如不符合要求，应告知按要求补、改，并在规定时限内提交。服务人员应按签证部门要求做好相关签证资料的复印工作。

5.4.6 报名表内容应由顾客和接待人员签字确认。签名应字迹清晰，如为代理报名，则应注明代办人签名。

5.4.7 向顾客提供出团须知或者安全告知等文件，提示客人注意出团事项，注意人身与财务安全。

5.4.8 应提示旅游者购买旅游意外保险，减少自然灾害等意外风险给旅游者带来的损害。

#### 5.5 收取费用

5.5.1 提供现金和刷卡等形式的收费服务。

5.5.2 收款金额与顾客当面确认。

5.5.3 按规定提供发票。

#### 5.6 结束道别

5.6.1 当顾客离开服务网点时，接待人员应当提示顾客整理个人物品，互相留下联系方式，礼貌道别。

5.6.2 如果顾客没有决定购买旅游产品，接待人员应该提供宣传手册等资料，提供电话和电子邮箱等联系方式，表示期待进一步的联络，礼貌道别。

#### 5.7 文件处理

5.7.1 整理电话记录和现场咨询记录，及时录入旅行社信息系统。

5.7.2 整理顾客报名表，由指定人员进行复核，确认无误后，将服务网点留存联留存归档。如复核人员发现顾客报名表存在纰漏，应及时向服务网点负责人报告，由负责人指导填写表格的接待人员进行处理。

5.7.3 根据顾客报名表汇总顾客报名情况，填写相应表格，留存并按期归档。

5.7.4 旅游合同归档。

## 5.8 手续交接

- 5.8.1 将顾客报名表相关资料提供给旅行社产品操作人员，交接时手续清楚。
- 5.8.2 与旅行社产品操作部门协作完成定制旅游产品的安排和组织。
- 5.8.3 妥善保管顾客在报名时提交的签证资料，及时提供给旅行社签证部门，交接时手续清楚。

## 5.9 旅游合同变更与中止

- 5.9.1 如因旅行社原因产品内容发生变更，或者团队取消，服务网点服务人员应及时通知顾客，并将顾客反馈信息与旅行社产品操作人员确认。如顾客接受产品内容变更，应得到顾客书面确认；如顾客对产品内容有异议，应及时转达顾客诉求并协调解决。当双方意见不能达成一致时，应按法律规定为顾客办理退转团手续。如顾客接受转团，应得到顾客书面确认，并重新签订旅游合同。
- 5.9.2 如因顾客自身原因退团或转团，接待人员应按旅游合同约定办理退转团手续，并及时将相关信息通知操作人员。如发生退转团费用损失，接待人员应向旅行社产品操作部门确认损失金额，告知顾客，并得到顾客认可后，为其办理退转团手续。

## 5.10 出团通知与行前说明会

- 5.10.1 向将要出行的顾客发送出团通知书或出行通知书，及时通知顾客领取机票、车票的时间、地点。电话确认顾客是否已收到出团通知书或出行通知书，提醒顾客确认出发的时间、集合地点。对需开行前说明会的团，应至少提前一天通知顾客行前说明会时间及地点。
- 5.10.2 协助旅行社出境游操作部门通知顾客参加出境游行前说明会。配合出境游领队核实团队情况。

## 5.11 退款与归还证照原件

- 5.11.1 在旅游行程结束后，如果需要向顾客退款，接待人员应按规定办理退款手续。
- 5.11.2 出境游行程结束后，及时向顾客归还办理完销签手续的护照。
- 5.11.3 及时归还其他证照原件。

## 5.12 顾客回访

- 5.12.1 接待人员宜在旅游行程结束后三日内，对顾客进行电话回访，或者召开旅游者座谈会进行集中回访，征求意见，表示慰问及感谢，并了解顾客未来的出游意向。
- 5.12.2 接待人员向产品部门、质量管理部门反馈顾客意见、建议和诉求。

## 6 人员要求

### 6.1 仪容仪表

- 6.1.1 宜统一着工装，服装整洁合体。佩戴工号牌等服务标识。
- 6.1.2 仪容端庄大方，不宜染怪异发色，留怪异发型。
- 6.1.3 妆容淡雅，保持个人卫生，不宜使用气味强烈的香水。

### 6.2 服务态度

- 6.2.1 精神饱满，举止自然大方。
- 6.2.2 接待顾客主动热情，微笑相迎，使用服务用语，问候得体，有问必答。

6.2.3 尊重顾客，保护顾客隐私。

6.2.4 善于观察，善于倾听，工作节奏紧凑，保证服务效率。

### 6.3 服务技能

6.3.1 按照流程规范开展工作，在工作程序上保持一致性。

6.3.2 熟悉产品内容，熟悉业务流程，熟悉业务操作技能。

6.3.3 具有较强的沟通能力，善于了解顾客需求，有针对性地提供消费建议。

6.3.4 针对顾客的具体情况，准确完成咨询和产品销售。

6.3.5 熟悉档案的归纳与整理工作，熟悉售后服务的程序和内容。

### 6.4 工作秩序

6.4.1 工作时间内保持良好的精神状态。在室内没有顾客时，保持工作状态。

6.4.2 不应在办公区域内从事与业务无关的事情。

6.4.3 不应在办公区接听私人电话，不应大声喧哗。

6.4.4 不应与其他工作人员讨论与当前业务无关的事情。

## 7 安全管理

### 7.1 安全制度和培训

7.1.1 应建立完善的安全管理制度，明确分工，明确各岗位安全职责，包括现金管理制度、顾客证照保管制度、安全防火制度、防盗抢制度等。

7.1.2 应建立相应的安全事故应急预案。

7.1.3 应建有员工安全培训制度，定期或不定期进行全员安全培训。

### 7.2 安全设施

7.2.1 应根据相关规定设置消防设施，配备消防器材。

7.2.2 宜配备摄像头等安全监控设施。

7.2.3 宜配备与公安部门联网的报警设施。

## 8 投诉处理

8.1 应在旅行社投诉处理制度的基础上制定服务网点的投诉处理制度。

8.2 针对服务网点服务质量的投诉，宜现场调解，进行记录。

8.3 针对旅游消费活动其他环节质量的投诉，应在对顾客进行安抚后及时上报旅行社的质量监督部门，并协助完成相关工作。

8.4 应对投诉意见进行总结，对服务不断改进。