



# 中华人民共和国旅游行业标准

LB/T 073—2019

---

## 旅行社旅游产品质量优化要求

Requirements of quality optimization for tour product of travel service

2019-03-25 发布

2019-08-01 实施

---

中华人民共和国文化和旅游部 发布

## 目 次

前言 .....	I
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 .....	2
5 产品设计 .....	2
6 产品宣传、说明与销售 .....	2
7 包价旅游产品 .....	2
8 单项委托旅游产品 .....	6
9 定制旅游产品 .....	6
10 主题与特色旅游产品 .....	6
11 增值服务 .....	6
12 安全保障与应急处理 .....	6
13 售后服务与产品改进 .....	7

## 前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由中华人民共和国文化和旅游部提出。

本标准由全国旅游标准化技术委员会(SAC/TC 210)归口。

本标准起草单位：文化和旅游部市场管理司、中青旅控股股份有限公司。

本标准主要起草人：李京、李广、李雅斌、赵晓宇、刁爽、张园华、闫明。



# 旅行社旅游产品质量优化要求

## 1 范围

本标准规定了旅行社旅游产品的策划、设计、销售、执行、服务中的质量优化要求。

本标准适用于中华人民共和国境内旅行社针对中国公民境内、出境旅游所设计、销售的旅游产品。

## 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 15971 导游服务规范

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 32942 旅行社产品通用规范

LB/T 029—2014 旅行社服务网点服务要求

LB/T 039 导游领队引导文明旅游规范

LB/T 040 旅行社行前说明服务规范

SB/T 10856 团餐管理服务规范

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

#### **旅游产品** **tour product**

旅行社向旅游者提供的以旅游吸引物、旅游设施和策划安排为主要构成的旅游线路或项目,以及附着其上的配套服务。

[GB/T 31385—2015,定义 3.4]

### 3.2

#### **履行辅助人** **assistant performer**

与旅行社存在合同关系,协助其履行包价旅游合同义务,实际提供相关服务的法人、自然人或其他组织。

### 3.3

#### **包价旅游产品** **package tour product**

旅行社向旅游者提供的,旅行社预先安排行程,提供或者通过履行辅助人(3.2)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旅游产品。

### 3.4

#### **单项委托旅游产品** **individual commissioned tour product**

旅行社受旅游者委托,根据需求,提供的单项旅游产品及附着其上的配套服务。

### 3.5

#### 定制旅游产品 customized tour product

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。  
[GB/T 31385—2015,定义 3.12]

## 4 基本要求

- 4.1 旅行社设计、销售的旅游产品应遵守法律、法规要求,合乎公序良俗。
- 4.2 应在满足 GB/T 31385 和 GB/T 32942 要求的基础上进行产品质量优化。
- 4.3 优化的旅游产品应有良好性价比,价格合理。
- 4.4 优化的旅游产品应满足大众旅游需求,可推广复制。

## 5 产品设计

- 5.1 产品设计人员应进行实地考察,对产品的线路安排、所包含的各项旅游内容进行实地检验。
- 5.2 应选择有良好信誉、合法资质的履行辅助人。
- 5.3 旅游路线设计合理,时间安排张弛有度,各旅游要素衔接顺畅,不宜安排重复路线。
- 5.4 保证旅游者正常休息,每日旅游活动(含在途时间)不宜超过 11 h。旅游期间每晚不少于 8 h 酒店入住休息时间。
- 5.5 旅游团队人数应限制在合理数量内,非定制旅游、非主题旅游的旅游产品,团队人数宜控制在 25 人以内。
- 5.6 针对老年人、未成年人、残障人士、妊娠期女性等特定人群的旅游产品,产品设计还应考虑特定人群特点,适应需求。
- 5.7 围绕某一主题策划设计的产品,应在旅游安排中体现主题内容。
- 5.8 应注重环境保护,宜选择具有节能环保措施或设备的履行辅助人提供服务。不应安排破坏旅游目的地生态环境的项目。

## 6 产品宣传、说明与销售

- 6.1 旅游产品的宣传资料应全面、客观、真实,不做夸大渲染或引人误解的表述,宜对旅游产品的特点、适宜的消费人群进行说明。
- 6.2 旅游合同和旅游产品说明书,内容表述应清晰、客观,字体、字号应适宜旅游者阅读。
- 6.3 与旅游产品相关的说明性材料体现价格的,价格应清晰明确。
- 6.4 旅游产品涉及的各项组成内容,如交通安排、食宿安排、购物活动、娱乐活动、游览活动等,均应在与旅游者签订旅游合同时确定,不应随意调整和修改。
- 6.5 旅行社销售人员应按照 LB/T 029—2014 中第 5 章和第 6 章的要求为旅游者提供咨询和销售服务。
- 6.6 旅行社应提供门市、互联网、电话、上门服务等多种可选的咨询和销售服务方式。
- 6.7 旅行社应提供行前说明服务,相关服务标准应满足 LB/T 040 的要求。

## 7 包价旅游产品

### 7.1 交通安排

- 7.1.1 应选择有良好承运记录的交通工具经营者提供交通服务;宜选择获得过安全、服务类奖项的交

通工具经营者。

7.1.2 宜选择免费提供规定数额的行李托运服务、免费提供餐饮服务的交通工具经营者提供交通服务。

7.1.3 宜安排直达交通工具或安排合理的中转、经停交通方式。

7.1.4 交通工具需要中转、经停的,应说明中转、经停地点及停留时间。

7.1.5 应合理衔接中转、经停交通工具,中转、经停时间不应少于 2 h,不宜超过 4 h。

7.1.6 4 h 之中的短途飞行,宜避免使用起飞时间在当日 18:00 至次日 6:00 的航班。

7.1.7 交通工具为旅游汽车的,司机驾龄宜在 5 年以上,车龄宜在 5 年以内且符合 GB/T 26359 的要求。

7.1.8 交通工具为旅游汽车的,空座率应在 15% 以上。

7.1.9 旅游合同或产品说明书中应提供准确的交通信息,应包括所乘坐公共交通工具的班次号、起止地点、起止时间、交通工具的类型、舱位等级,以及旅游目的地地面交通工具的型号、座位数量、出发地与目的地时差等具体内容。

7.1.10 对于景区内交通工具,应综合考虑旅游者的身体情况和安全因素合理安排。

## 7.2 住宿安排

### 7.2.1 卫生保障

7.2.1.1 公共区域应整洁有序。

7.2.1.2 客房卫生用品、床上用品应干净卫生。

7.2.1.3 住宿场所提供餐饮服务的,应满足 7.3 的要求。

### 7.2.2 安全保障

7.2.2.1 住宿场所满足所在国家和地区消防防护管理要求,应急指示标牌设置规范、合理。

7.2.2.2 公共区域安装有监控设备并正常运转、客房门窗应具备必要的防盗条件,如客房房门宜有防盗链条、窗户可在室内进行锁闭等。

7.2.2.3 住宿场所应有全天候值班、值守人员,配备必要的安保人员。

7.2.2.4 为老年人或残障人士设计的旅游产品,应安排入住无障碍设施的住宿场所。如住宿场所无电梯,应安排老年人和残障人士入住低层客房。

### 7.2.3 增值服务和设备

7.2.3.1 客房内宜提供可由旅游者自行控制的全天候空调设备。

7.2.3.2 客房内宜提供雨伞、针线包、吹风机、电热水壶、毛巾、浴巾、一次性洗漱用品、拖鞋等用品。

7.2.3.3 宜安排提供早餐服务及早餐打包服务的住宿场所。

7.2.3.4 宜安排提供免费行李寄存服务的住宿场所。

7.2.3.5 宜安排提供无线网络、插座转换服务的住宿场所。

### 7.2.4 位置与便利性

7.2.4.1 住宿场所应位于交通便利地区,500 m 范围内宜有公共交通场站或可进行公交接驳。

7.2.4.2 旅游活动主要为城市观光旅游的,应安排靠近市中心或城市标志性景观、商业街区的住宿场所。

7.2.4.3 旅游活动主要为体验自然景观的,应安排靠近主要景观地的住宿场所,如海滨旅游度假的旅游产品,住宿场所应位于海滨。

7.2.4.4 住宿场所的入住和退房时间宜与旅游活动的时间相匹配,避免过晚入住或过早退房。

### 7.2.5 住所场所信息披露

7.2.5.1 应在旅游合同或产品说明书中写明如下内容:

- a) 行程中所有住宿场所的规范名称;
- b) 住宿场所的具体位置、距市中心、车站、机场、港口或行程中主要观光游览地点的距离;
- c) 住宿场所名称或官方评定等级。以官方评定等级表述的,应有有效证据证明;住宿场所等级为非官方评定的,应对评定机构进行特别说明,如:××协会/××同业公会/××网站等评定,并应有有效证据证明。

7.2.5.2 宜通过图片、网页链接等形式,在产品说明书中将住宿场所的具体信息向旅游者进行展示。

### 7.3 餐饮安排

7.3.1 合理安排行程,旅游活动不应挤占用餐时间。

7.3.2 早餐宜在 7:00~10:00 间安排,午餐宜在 11:00~13:30 间安排,晚餐宜在 18:00~20:00 间安排。早餐与午餐的间隔时间不少于 3 h,午餐与晚餐的间隔时间不少于 4 h。每餐的用餐时间宜在 40 min 以上。

7.3.3 包含在包价旅游产品的团队费用中、由旅行社统一安排用餐不应低于 80%。宜安排旅游者在住宿场所用早餐。

7.3.4 餐饮场所应干净、卫生。中式桌餐应提供公共餐具。

7.3.5 菜品安排荤素合理搭配、每餐菜品应有一定调整和变化,宜安排旅游目的地特色餐饮。供应量充足且不浪费。

7.3.6 菜品安排应尊重少数民族旅游者的餐饮习俗,应尊重旅游者的饮食禁忌。

7.3.7 旅游途中宜提供免费饮用水。在 7.3.2 确定的时间段无法用餐的,应为旅游者提供快餐、简餐、零食等食品。

7.3.8 旅游团餐应满足 SB/T 10856 的要求。

7.3.9 产品说明书应写明餐饮服务单位的规范名称、具体地址、等级标准、用餐标准、用餐特色等。

7.3.10 就餐标准应全面具体;宜体现人均餐费标准。安排桌餐的,产品说明书应写明每桌就餐人数以及餐饮数量或品类。

### 7.4 娱乐活动

7.4.1 安排的娱乐活动应文明、健康,符合我国和旅游目的地的法律规范和公序良俗。

7.4.2 安排的娱乐活动应体现当地特色,在参加娱乐活动前,应向旅游者说明娱乐项目的名称、内容、时长、活动场所、不适宜参加人群等。

7.4.3 安排高空、高速、水上、潜水、探险等高风险娱乐活动的,应向旅游者进行安全提示,应提示旅游者选择购买相关意外保险。

7.4.4 娱乐活动不适宜全体旅游者参加的,应妥善安排其他旅游者。

### 7.5 游览安排

7.5.1 每日游览内容应在旅游合同或产品说明书中进行具体表述,包括但不限于:游览景区(点)的名称、游览日期、游览时间。宜对景区(点)的特点进行介绍。

7.5.2 应注明游览景区(点)的规范名称,并应详细说明游览的区域、范围。

7.5.3 以车览、外观、远眺方式进行景区(点)游览,不入内参观的,应在产品说明书中说明。

7.5.4 景区(点)游览的时间应以“不少于×小时(分钟)”方式加以说明。



## 7.6 另行付费旅游项目

- 7.6.1 另行付费旅游项目应在自由活动期间安排,旅游者可选择参加或不参加。
- 7.6.2 应将另行付费旅游项目的时间、成行人数、费用标准、费用所包含服务内容、适合人群、履行条件等进行详细告知和说明。
- 7.6.3 不应将行程中无法放弃或放弃后将影响旅游行程正常进行的项目列为另行付费旅游项目。
- 7.6.4 不应将旅游产品涉及的主要景区(点)、具有代表性的旅游活动项目列为另行付费旅游项目。
- 7.6.5 每天旅游活动中安排的另行付费旅游项目不宜多于一个。

## 7.7 购物活动

- 7.7.1 可根据旅游产品的特点和旅游者的消费需求,在旅游活动中适当安排购物活动。
- 7.7.2 安排的购物活动次数不应超过行程中过夜天数的一半。
- 7.7.3 安排的购物场所中或购物场所周边应有可供旅游者休憩、参观游览的其他场所。
- 7.7.4 安排的购物场所应为当地具有一定知名度的特色商店或知名商场,不应安排只向旅游者开放的购物场所。
- 7.7.5 在旅行社统一安排购物场所所购商品,旅行社应对存在质量问题的商品负责退换货,并承担必要的退换货费用。
- 7.7.6 应在旅游合同或产品说明书中,将购物场所的名称、地址、主要经营项目等信息向旅游者进行明示。

## 7.8 自由活动期间安排

- 7.8.1 根据旅游行程的特点,应在旅游活动中安排适当的自由活动时间。
- 7.8.2 应选择治安状况良好、可选择个性化旅游活动的区域安排自由活动,如城市的商业街区、不便于统一安排活动的较大旅游景区等。
- 7.8.3 在自由活动前应对自由活动的起止时间,活动结束后的集合地点,自由活动期间和活动区域内的安全注意事项、建议的活动内容进行详细说明。

## 7.9 导游领队服务

- 7.9.1 境内旅游宜同时安排全程陪同导游和目的地地接导游提供服务;出境旅游应同时安排出境领队与目的地导游提供服务。
- 7.9.2 安排的导游、领队应具备一年以上导游领队工作经验,宜具备旅游目的地到访经验。
- 7.9.3 安排的导游、领队三年内未受过旅游主管部门的行政处罚。
- 7.9.4 出境旅游领队应具备英语或目的地语言沟通能力,宜具备旅游目的地语言沟通能力。地接导游应具备汉语与旅游目的地语言的无障碍沟通能力。
- 7.9.5 导游领队应与旅游者入住同一住宿场所。入住后导游领队应提供查房服务。
- 7.9.6 导游领队的服务水准应符合 GB/T 15971 的规定,并以高于该标准的服务水平为旅游者提供服务。
- 7.9.7 导游领队应按照 LB/T 039 的要求引导旅游者文明旅游,并在该标准基础上灵活、恰当引导旅游者文明旅游。
- 7.9.8 应在旅游合同或产品说明书中,将为旅游者提供服务的导游或领队的姓名、性别、执业证书编号、联系方式等信息向旅游者进行明示。

## 8 单项委托旅游产品

8.1 旅行社接受旅游者委托,收取代办费用提供单项委托旅游产品的,应亲自处理旅游者委托代办的单项事务,不应转委托其他机构或个人办理。

8.2 旅行社应向旅游者提供委托事项的全部信息。对可能影响旅游者旅游体验、影响委托事项办理的信息,如预订航班为夜间航班的、预订的酒店不提供早餐或有特殊的入住退房时间限制的、办理签证需要旅游者准备特定资料文件的,应进行事先告知,或提供可获取委托事项全部信息的查询路径。

8.3 应对旅游者处理委托代办事务的关联事务提供资讯或协助等服务。

8.4 对单项委托旅游产品质量优化,内容涉及第7章内容的,应按照第7章的要求操作。

## 9 定制旅游产品

9.1 旅行社应安排专门人员与旅游者进行协商沟通、确定旅游线路和相关服务事项。

9.2 旅行社应根据旅游者的需求提供个性化旅游服务,宜为旅游者提供多个方案供选择。

9.3 旅行社应为旅游者提供合理的旅游资源组合服务,提供满足旅游者个性化需求的定制旅游产品。

9.4 对定制旅游产品质量优化,可在第7章要求的基础上适当突破,但应符合第4章的基本要求。

## 10 主题与特色旅游产品

10.1 旅行社开发设计的主题、特色旅游产品应保证旅游活动的安全性。

10.2 主题与特色旅游产品的线路设计、行程安排、活动内容应突出该产品的主题和特色。

10.3 主题与特色旅游产品应针对特定的对象进行营销和售卖。

10.4 旅游产品中主推的主题和特色应在两项以内,不宜过多。

10.5 为主题、特色旅游产品提供服务的导游、领队人员,应接受过与产品主题、特色相对应的培训,或具备与产品主题、特色相对应的专业知识。

10.6 对主题、特色旅游产品质量优化,内容涉及第7章内容的,应参照第7章的要求操作。为满足主题、特色旅游产品特点,可对第7章的要求做适当突破,但应符合第4章的基本要求。

## 11 增值服务

11.1 宜为旅游者提供旅游目的地介绍、旅游地图等相关材料。

11.2 旅游车辆上及入住的酒店房间内,宜为旅游者提供免费移动互联网接入服务。旅游车辆上宜提供电子设备充电装置。

11.3 宜为旅游者建立即时通信工具群组等联系渠道,为旅游者交流提供方便。

11.4 旅游过程中,应安排专人与旅游者保持联络,并提供咨询服务。

11.5 对于旅游者在旅游期间过生日,或旅游期间为节日、假日、纪念日的,旅行社应通过工作人员向全体旅游者或特定旅游者表达祝贺,宜提供小礼品表达慰问或祝福。

## 12 安全保障与应急处理

12.1 应在产品说明书中进行安全提示,安排的项目应保障旅游者人身财产安全。

12.2 应提示旅游者购买旅游人身意外保险,宜在取得旅游者同意的情况下,赠送旅游人身意外保险。

12.3 应提供 24 h 紧急联系方式,宜提供当地紧急救援服务信息。

12.4 应及时关注旅游目的地安全信息,根据国家相关部门发布的旅游目的地安全风险提示,采取相应措施。

12.5 对旅游产品应进行充分的风险评估。针对可能发生的紧急突发事件事先确定工作预案,明确责任体系、责任人、信息流转流程、应急处理等内容。

12.6 在发生突发事件时,应本着人身安全优于财产安全的原则,采取一切必要措施保护旅游者的人身安全,并尽最大努力降低旅游者的经济损失。

### 13 售后服务与产品改进

13.1 旅行社应主动向旅游者提供不少于两种的意见反馈方式。

13.2 应安排专人对导游、领队等工作人员以及旅游者的反馈信息跟进处理。

13.3 旅游者的每一项反馈信息均应得到处理或回应。

13.4 旅行社应根据市场需求、旅游者的反馈、旅游目的地相关情况及法律法规的变化,适时对旅游产品进行改进。

---