

前 言

改革开放以来,我国国内旅游业蓬勃发展,为确保旅游者和旅行社的合法权益,促进国内旅游业的健康发展,需要统一的、明晰的、准确的服务质量标准来规范,为此制定本标准。

本标准的技术要求是总结我国旅行社企业在国内旅游服务方面长期的实践经验,根据国家有关法律法规和旅游部门的规章,并参照了有关国家标准的要求制定的,是规范旅行社企业国内旅游服务的技术依据。

本标准由国家旅游局旅行社饭店管理司提出。

本标准由全国旅游标准化技术委员会归口并负责解释。

本标准起草单位:国家旅游局旅行社饭店管理司、上海春秋旅行社。

本标准主要起草人:王正华、瞿骅、顾美娟、钱建平、遇宏、张志方、彭德成。

本标准于1997年3月13日首次发布,自1997年7月1日起实施。

中华人民共和国旅游行业标准

旅行社国内旅游服务质量要求

LB/T 004—1997

Standard of travel agencies' service for domestic tourism

1 范围

本标准提出了旅行社组织国内旅游活动所应具备的产品和质量要求。

本标准适用于经营国内旅游业务的国际、国内旅行社。

2 引用标准

下列标准所包含的条文,通过在本标准中引用而构成为本标准的条文。本标准出版时,所示版本均为有效。所有标准都会被修订,使用本标准的各方应探讨使用下列标准最新版本的可能性。

GB/T 15971—1995 导游服务质量

GB 16153—1996 饭店(餐厅)卫生标准

GB/T 19004.2—1994 质量管理和质量体系要素 第二部分:服务指南(idt ISO 9004-2:1991)

LB/T 002—1995 旅游汽车服务质量

3 定义

本标准采用下列定义。

3.1 国内旅游

中国公民在境内的旅行和游览活动。

3.2 门市

旅行社为方便宣传、招徕和接待国内旅游者而专门设立的营业场所。

4 旅游产品的要求

4.1 市场需求原则

旅行社提供旅游产品应符合旅游者的愿望,满足不同消费层次的需求,为旅游者喜闻乐见。

4.2 安全第一原则

旅行社向旅游者提供的旅游产品应有安全保障。

4.3 安排合理原则

旅行社开发的旅游产品应交通行程合理,组织联接性强,有一定的系列化程度。

4.4 确保履约原则

旅行社对所提供的产品一般应确保完全履约,意外情况发生时,应有合理对策。

5 旅游产品的提供

5.1 旅行社对旅游产品的宣传应特色显著,具体详尽,实事求是。

5.2 旅行社销售旅游产品时应质价相符,明码标价。

5.3 旅行社出售旅游产品时应具备规范的销售手续,并按附录 A(标准的附录)实施组团合同制度。