

### 旅行社窗口服务规范

Travel agency window service specification

(报批稿)

XXXX—XX—XX 发布

XXXX—XX—XX 实施

# 目 次

前言 .....	III
1 范围 .....	1
2 规范性引用文件 .....	1
3 术语和定义 .....	1
4 服务功能 .....	1
4.1 宣传展示 .....	2
4.2 接待咨询 .....	2
4.3 销售产品 .....	2
4.4 搜集信息 .....	2
5 服务原则 .....	2
5.1 真实性 .....	2
5.2 统一性 .....	2
5.3 安全性 .....	2
5.4 时效性 .....	2
6 设置要求 .....	2
6.1 线上窗口要求 .....	3
6.2 线下窗口要求 .....	3
7 服务人员 .....	4
7.1 人员配备 .....	4
7.2 业务素质 .....	4
8 服务流程 .....	4
8.1 咨询服务流程 .....	4
8.2 合同签订流程 .....	4
8.3 业务变更流程 .....	4
8.4 投诉受理流程 .....	4
9 服务评价与改进 .....	5
9.1 服务评价 .....	5
9.2 改进与提升 .....	5
附录 A（资料性附录） 咨询服务流程 .....	6
附录 B（资料性附录） 合同签订流程 .....	8
附录 C（资料性附录） 业务变更流程 .....	10
附录 D（资料性附录） 投诉受理流程 .....	13
参考文献 .....	15

## 前 言

本标准按照GB/T 1.1—2009给出的规则起草。

本标准由浙江省旅游局提出。

本标准由浙江省旅游标准化技术委员会归口。

本标准起草单位：浙江旅游职业学院、中国旅游研究院标准化研究基地、浙江省标准化研究院、浙江省中国旅行社集团有限公司。

本标准主要起草人：边喜英、任鸣、郭晨露、韦小良、詹兆宗、江涛、金琳琳、周德邦、池静、刘庆安。

本标准参与起草人：许澎、丁屹、谢群武、霍尚杰、张帆。

# 旅行社窗口服务规范

## 1 范围

本标准规定了旅行社窗口的服务功能、服务原则、设置要求、人员要求、服务流程、服务评价与改进。

本标准适用于在浙江省行政区域内的旅行社。

## 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，仅所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 10001.1	公共信息图形符号 第1部分：通用符号
GB/T 10001.2	标志用公共信息图形符号 第2部分：旅游休闲符号
GB/T 13379	视觉工效学原则 室内工作场所照明
GB/T 16766	旅游业基础术语
GB/T 26360	旅游电子商务网站建设技术规范
GB/T 31385	旅行社服务通则
GB/T 32943	旅行社服务网点服务要求
LB/T 030	旅行社产品第三方网络交易平台经营和服务要求
LB/T 069	旅行社在线经营与服务规范

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

#### 旅行社

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/T 16766-2010，定义 7.1]

注：本标准中所指开设服务窗口的旅行社时，可用“设立社”简称。

### 3.2

#### 旅行社窗口

旅行社设立的，为旅行社招徕旅游者的服务平台。

## 4 服务功能

#### 4.1 宣传展示

窗口单位应宣传企业品牌形象，展示行业风范，对主打产品进行展示和体验：

- 线上窗口可利用多方式进行展示（例如：图片、视频、幻灯片等）；
- 线下窗口应利用多渠道进行展示与产品销售（例如：社区服务、主题产品展示区等）。

#### 4.2 接待咨询

提供旅游相关信息咨询。

#### 4.3 销售产品

推荐、销售旅游产品、以设立社的名义签订旅游合同。

#### 4.4 搜集信息

搜集顾客对旅游服务的建议和意见、受理投诉。

### 5 服务原则

#### 5.1 真实性

5.1.1 应公示旅行社的经营信息。在显著位置公示以下信息：

- 营业资质信息：旅行社或服务网点营业执照、旅行社业务经营许可证等；
- 服务提供信息：服务热线、服务质量投诉方式、行业投诉电话等信息。

5.1.2 旅游产品信息应真实、规范，符合 GB/T 31385 的规定。

5.1.3 旅游者对旅游产品的公开评价信息应真实。

#### 5.2 统一性

5.2.1 应当在设立社的经营范围内开展服务。

5.2.2 应当接受设立社的统一管理、统一财务、统一招徕、统一咨询。

5.2.3 应使用与设立社统一的形象标识系统，使用的图形符号应符合 GB/T 10001.1 和 10001.2 的规定。

#### 5.3 安全性

5.3.1 应保守国家秘密、工作秘密、商业秘密和个人隐私。

5.3.2 应建立安全管理机制，成立安全管理机构，确定管理人员及明确岗位职责。

5.3.3 线上窗口应建立旅游者个人信息、支付过程和支付资金信息等保密制度。

5.3.4 线下窗口应建立旅游者个人信息保密制度、现金管理、证件保管、安全防火、防盗防抢等制度。

5.3.5 经营场所应按照要求配备消防设施，并确保能正常使用。

5.3.6 应制定突发事件应急预案，定期组织培训、演练。

#### 5.4 时效性

5.4.1 应及时更新提供的各类信息，不得出现过时信息。

5.4.2 顾客的咨询、建议、投诉等不能当场答复的，应承诺处理时限。

### 6 设置要求

## 6.1 线上窗口要求

### 6.1.1 基本要求

线上窗口应符合LB/T 069第5章的基本要求，通过第三方网络交易平台的应符合LB/T 030第6章的要求，应在主页上公示：

- 互联网信息服务许可信息、经营性网站备案信息；
- 经营地址、邮政编码、电话号码、电子邮箱等联系方式及法律文书送达地址；
- 在线经营规则及相关规定公示的信息。

### 6.1.2 信息交流

6.1.2.1 应提供产品在线展示、查询、交流服务。

6.1.2.2 应在首页上提供在线客服信息。

### 6.1.3 在线预定支付

6.1.3.1 应提供完整、有效的旅游产品预定系统，记录旅游交易信息。

6.1.3.2 应明确支付方式和收款方信息。

### 6.1.4 签署合同

6.1.4.1 应提供规范合同文本，网上预定宜签订电子合同。

6.1.4.2 应明确在线交易、旅游活动中的相关注意事项和安全特别提示等。

### 6.1.5 售后服务

6.1.5.1 应保留交易过程信息。

6.1.5.2 应设立24小时应急服务电话。

6.1.5.3 应提供有效投诉渠道，并确保畅通，及时反馈投诉处理结果。

6.1.5.4 宜建立在线服务质量评价制度。

## 6.2 线下窗口要求

### 6.2.1 设立要求

6.2.1.1 设立社应依据相关法律法规要求设立服务网点。

6.2.1.2 服务网点名称应包含设立社名称和服务网点注册地的地名。

6.2.1.3 服务场所应方便顾客识认和出入，空间相对独立。

### 6.2.2 标志标识要求

6.2.2.1 连锁的服务网点设计应统一。

6.2.2.2 户外标识应清晰醒目，安装牢固，整洁完整。

6.2.2.3 应展示企业形象标识。

### 6.2.3 空间环境要求

6.2.3.1 室外应明示营业时间。

6.2.3.2 室内环境应温湿度适中、空气清新，墙面、地面、桌面等洁净无污物。工作场所照明应符合GB/T 13379的要求。

- 6.2.3.3 公共区域摆放的物品应整洁有序，不应有私人物品，植物不应枯萎。
- 6.2.3.4 各类资料应易于浏览、寻找和拿取。
- 6.2.3.5 空间环境应布局合理，分区清晰。除接待区外，宜设自助区、休息区、展示区等，各区域的功能包括但不限于：
- 接待区：提供咨询和解答、业务受理等服务；
  - 自助区：提供旅游信息查询或其他自助服务；
  - 休息区：提供休息、休闲服务；
  - 展示区：提供借助多种媒体宣传旅游产品、展示旅游行政管理部门要求悬挂的信息等。
- 6.2.4 设施设备要求
- 6.2.4.1 应配备电话机、计算机、打印机、网络信息化等办公设备。
- 6.2.4.2 宜配备安全监控、防盗报警等设备。
- 6.2.4.3 接待区宜配备顾客座椅、书写用具、老花镜等便民设施。
- 6.2.4.4 自助区宜配备自助查询终端、意见箱（簿）、残疾人通道等。
- 6.2.4.5 休息区宜配备计算机、座椅、饮水设施和简易娱乐器具等。
- 6.2.4.6 展示区宜配备旅游产品宣传资料架、视频播放系统、旅游目的地展示物等。

## 7 服务人员

### 7.1 人员配备

- 7.1.1 人员数量应兼顾服务时间、服务流量等因素配备。
- 7.1.2 各窗口应指定至少一名管理人员和配备若干工作人员。

### 7.2 业务素质

- 7.2.1 应熟悉旅游相关法律法规。
- 7.2.2 应具备良好的职业道德。
- 7.2.3 应熟知旅行社所售的产品信息及主要目的地概况。
- 7.2.4 应接受过专业培训，熟悉服务工作程序，能熟练进行系统业务操作。

## 8 服务流程

### 8.1 咨询服务流程

咨询服务流程参照附录A。

### 8.2 合同签订流程

合同签订流程参照附录B。

### 8.3 业务变更流程

业务变更分为旅行社变更和旅游者变更，业务变更流程应参照附录C。

### 8.4 投诉受理流程

投诉受理流程应参照附录D。

## 9 服务评价与改进

### 9.1 服务评价

9.1.1 应建立完善的服务质量评价制度，定期对窗口服务质量进行评价。

9.1.2 评价方法应包括且不限于：

- 自身检查；
- 设立社上门检查；
- 顾客回访；
- 媒体和第三方监督；
- 特殊客户暗访等。

9.1.3 评价内容应包括且不限于：

- 环境整洁；
- 服务态度；
- 工作效率；
- 工作业绩
- 投诉处理等。

### 9.2 改进与提升

9.2.1 应建立培训机制，主要内容为学习业务知识，演练工作场景等。

9.2.2 应保存培训计划、签到表、影像资料等信息。

9.2.3 应定期进行自我评价，定期接受设立社的考评。

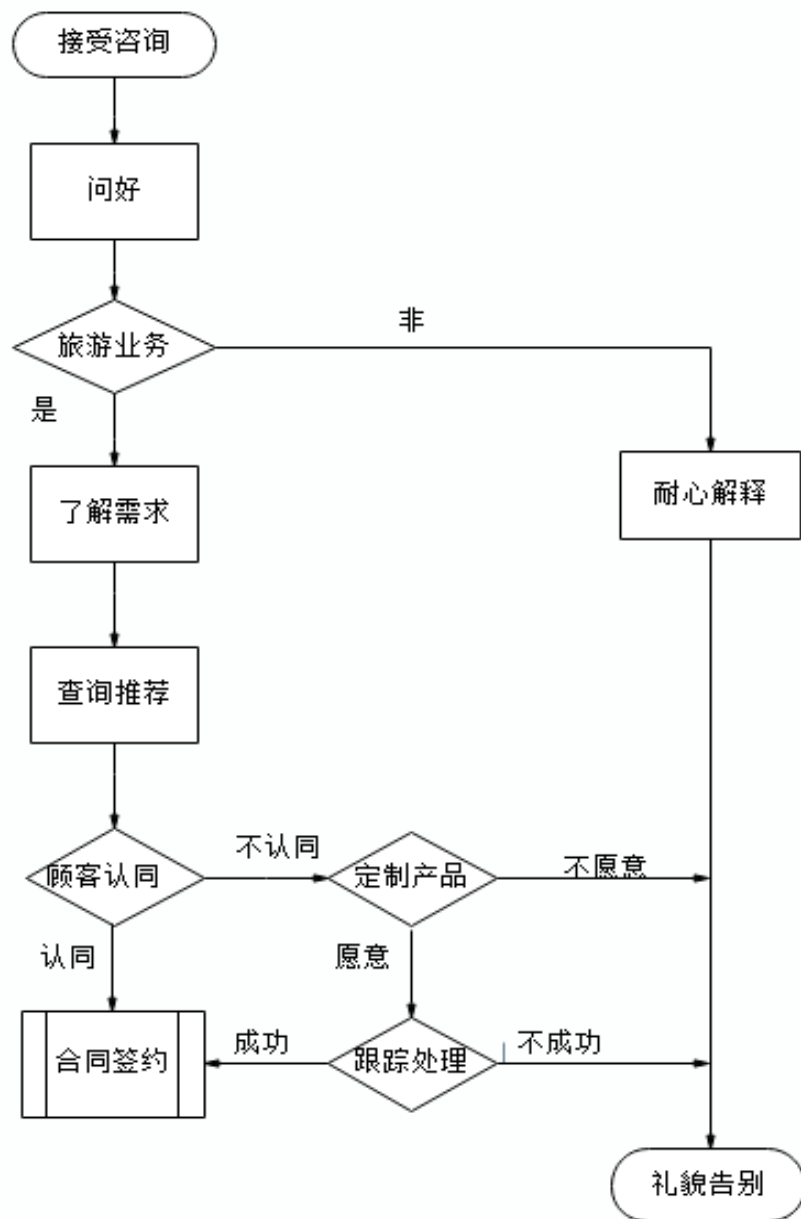
9.2.4 根据评定结果和服务对象的需求，应制定改进计划和方案，持续改进服务质量。



附录 A  
(资料性附录)  
咨询服务流程

A.1 咨询服务流程

咨询服务流程应包含问候、了解咨询内容、查询推荐等，具体流程图见图A.1。



图A.1 咨询服务流程图

## A.2 问候

- A.2.1 网上平台或公示电话在工作时间内应有应答或接听，非工作时间应有自动回复或语音应答。
- A.2.2 与顾客沟通的第一时间应先问好。

## A.3 了解咨询内容

- A.3.1 顾客咨询内容若非旅游业务，应礼貌解释。
- A.3.2 线下窗口咨询的顾客应请至接待区就坐；若接待区繁忙，请至自助区或休息区就坐。
- A.3.3 线上窗口应实时在线解答顾客的咨询，繁忙时应设置留言区，及时回复咨询。

## A.4 查询推荐

- A.4.1 应先了解顾客旅游需求，询问记录出游计划和意向，包括但不限于出行时间、天数、目的地、费用预算等信息。
- A.4.2 应根据顾客的需求查询并推荐相关产品。
- A.4.3 顾客认同推荐的产品，应确认该产品的可报名额，告知报名期限、证件要求、价格缴纳等要求，转附录B签订合同流程
- A.4.4 顾客不认同推荐的产品时，应开展二次营销，推荐其他产品或沟通定制产品，推荐成功转附录B签订合同流程。
- A.4.5 顾客要求定制产品应记录整理后及时反馈相关部门，跟踪处理。

附录 B  
(资料性附录)  
合同签订流程

B.1 合同签订流程图

合同签订流程应包含确认信息、核查证件、报名签约、收取费用、道别、整理落实、回访等，具体流程图见图B.1。

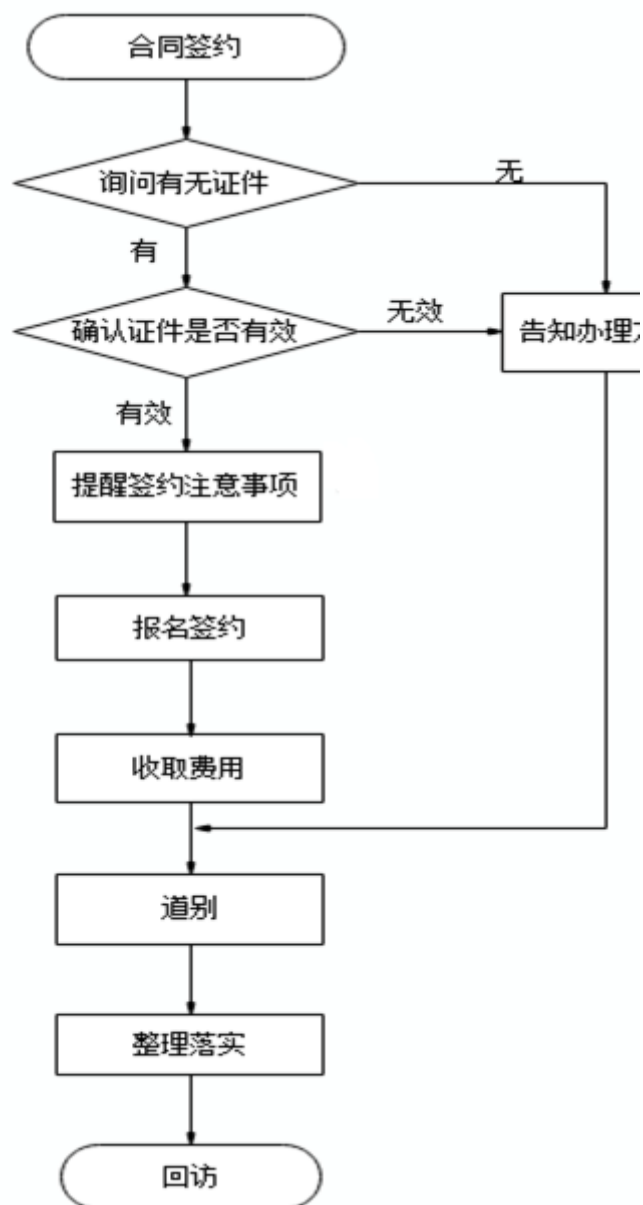


图 B.1 合同签订流程图

## B.2 确认信息

- B.2.1 应确认旅游者准备参团的具体信息（例如：人数、日期等）。
- B.2.2 应确认旅游者有无报名要求的相关证件。

## B.3 核查证件

- B.3.1 对顾客提供的证件，应检查其是否有效；对不符合要求的，应告知其办理方法。
- B.3.2 若顾客未携带有效证件，工作人员应予以登记，并告知签约应具备的有效证件要求。
- B.3.3 顾客购买出境旅游产品时，接待人员应根据旅游目的地要求，逐项收取并初步审核相关资料。
- B.3.4 顾客提供的资料若不符合要求，应告知要求补、改的内容及提交时限。

## B.4 报名签约

- B.4.1 应提供规范的旅游合同，提醒顾客阅读旅游合同内容、服务标准、注意事项及退订等信息。
- B.4.2 应提示购买人身意外伤害保险。
- B.4.3 应向顾客提供出团须知、安全告知等合同附件。
- B.4.4 线上窗口宜签电子合同，如需旅游者证件或资料的，应明确告知证件或资料的要求与缴纳时间、缴纳方式及公司联系方式等信息。
- B.4.5 线下窗口签约应由顾客和接待人员签字确认，若为代理报名，则应注明代理人。
- B.4.6 线下窗口留存顾客递交的证件原件应开具证件签收单。
- B.4.7 应检查旅行社须留存的旅游合同、合同附件、旅游者证件等资料是否齐全。

## B.5 收取费用

- B.5.1 在线支付应符合GB/T 26360的规定。线上窗口应明示发票的提供方式。
- B.5.2 线下窗口应开具合法的发票或收据，开具收据应告知顾客换取发票的方式。

## B.6 道别

顾客结束业务时应礼貌道别。线下窗口应提醒顾客携带随身物品，递交公司宣传资料。

## B.7 整理落实

- B.7.1 应及时整理顾客信息，录入信息管理系统。
- B.7.2 应及时整理旅游合同及其相关资料，核对团号、目的地、行程内容等。
- B.7.3 各种资料交接应手续清楚、签字记录。

## B.8 回访

- B.8.1 宜选择不打扰旅游者的时间和方式回访旅游者。
- B.8.2 签订合同的旅游者若提出意见或建议，应及时反馈。若顾客投诉应转至附录D投诉受理工作流程。

附录 C  
(资料性附录)  
业务变更流程

C.1 业务变更流程图

业务变更流程应分为旅行社变更和旅游者变更两种情况，具体流程图见图C.1。

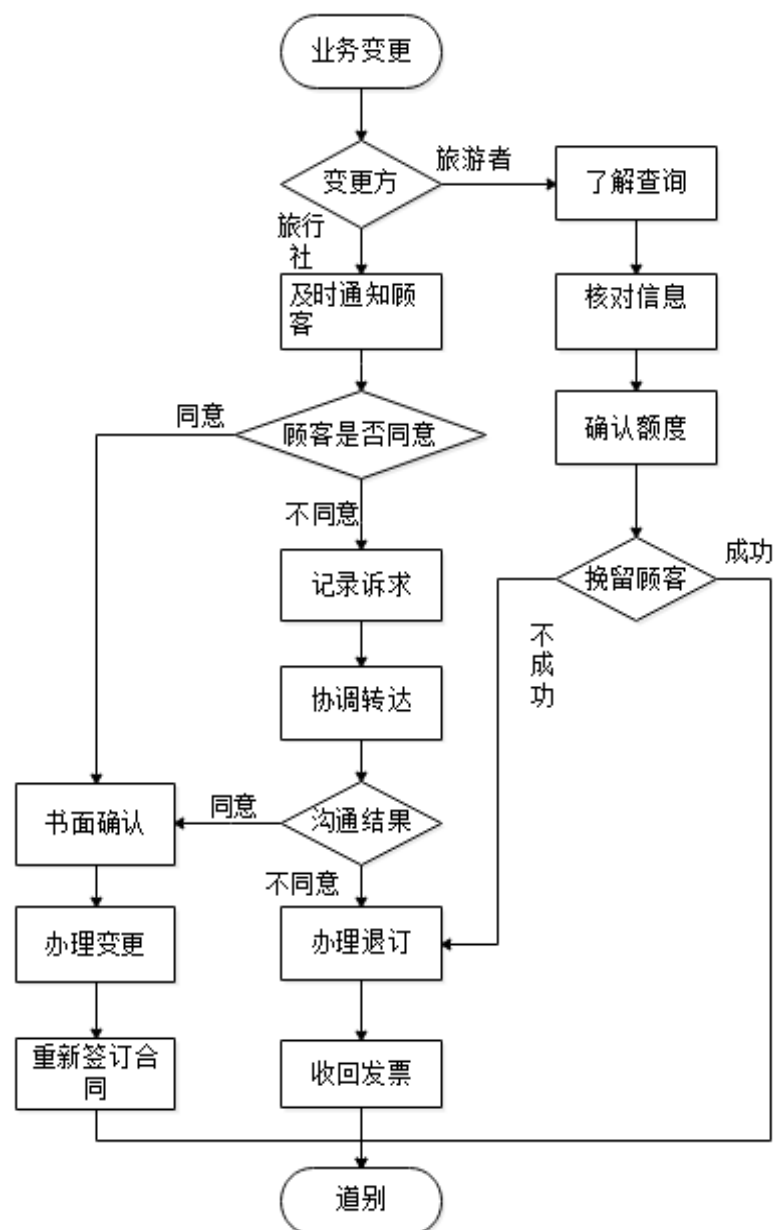


图 C.1 业务变更流程图

## C.2 旅行社发生变更

C.2.1 服务人员应及时通知顾客。

C.2.2 顾客接受变更时，应执行以下操作：

- 得到书面确认；
- 按规定为顾客办理变更手续；
- 宜重新签订合同或补充合同。

C.2.3 顾客不接受变更时，应执行以下操作：

- 顾客对产品变更内容有异议，应记录顾客诉求；
- 应及时答复顾客诉求，不能当时答复的，应及时协调转达；
- 沟通后，顾客仍不接收变更的，应办理退订，收回发票；
- 沟通后，顾客接收变更的，应得到顾客书面确认，办理变更，宜重新签订合同或补充协议。

## C.3 旅游者发生变更

### C.3.1 了解查询

C.3.1.1 应仔细了解旅游者变更原因。

C.3.1.2 应查询旅游者参与的具体旅游产品信息及合同内容。

### C.3.2 核对信息

C.3.2.1 应核对合同或预订的旅游产品信息。

C.3.2.2 若旅游者退订，应表达惋惜并适度挽留。核对旅游合同或协议中的相关约定。

### C.3.3 确认额度

C.3.3.1 应联系旅行社相关部门，调用交易过程的资料。

C.3.3.2 宜根据旅游合同或协议的要求及相关部门的回复，计算退团（退费）的金额。

### C.3.4 告知解释

C.3.4.1 在顾客明确退团意愿时，应告知其退费标准及金额，办理退订。

C.3.4.2 顾客经挽留表示同意转团的，应告知如何办理原合同终止、签订新合同等手续。

### C.3.5 实施变更

C.3.5.1 若需变更约定的，应重新核实相关信息，收回发票等相关凭证。

C.3.5.2 退团的顾客应办理终止合同手续。

C.3.5.3 若当场不能实现退费，应告知顾客处理时限。

### C.3.6 整理上报

C.3.6.1 应及时整理业务变更资料，完善记录。

C.3.6.2 应按照旅行社相关规定，递交转团（退团）信息及资料。

### C.3.7 跟踪处理

C.3.7.1 应关注变更业务在承诺时限内处理完毕。

C.3.7.2 宜对退费旅游者进行二次营销，推荐其他产品。

附录 D  
(资料性附录)  
投诉受理流程

D.1 投诉受理流程图

投诉受理流程应包含安抚询问、记录查阅、解释处理、礼貌送别、整理归档等内容，具体流程图见图D.1。

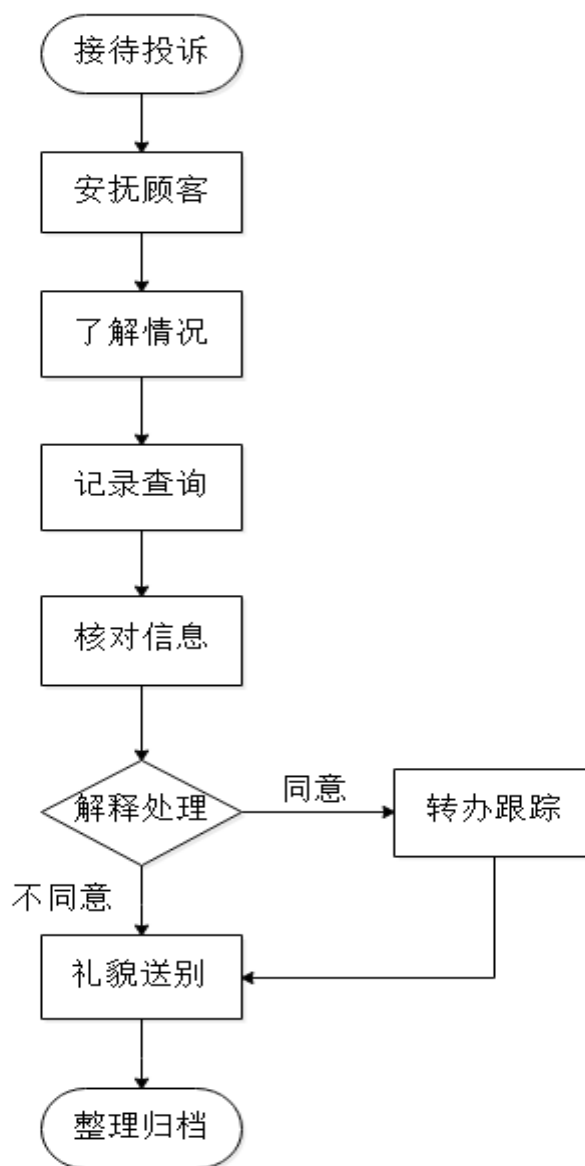


图 D.1 投诉受理流程图



## D.2 安抚询问

- D.2.1 对情绪激动的顾客应首先进行安抚。
- D.2.2 应耐心倾听投诉内容，梳理顾客投诉的主要问题和诉求。

## D.3 记录查阅

- D.3.1 应记录投诉事件的团号、时间、地点、事件过程等信息。
- D.3.2 应根据反馈的情况，查阅旅游合同或旅游产品说明等信息。

## D.4 解释处理

- D.4.1 应核对信息，准确解释。
- D.4.2 若顾客接受解释及处理结果，应礼貌告别。
- D.4.3 若顾客不接受或需转交相关部门处理时，应记录联系方式，告知回复时限。

## D.5 礼貌送别

与顾客礼貌道别，线下窗口宜送别到门口。

## D.6 整理归档

- D.6.1 顾客不接受或需转交的事宜应及时反映给相关部门处理，跟踪并关注结果。
- D.6.2 应整理顾客投诉过程性信息，完善投诉接待记录。

### 参 考 文 献

- [1] 《国家旅游局关于放宽旅行社设立服务网点政策有关事项的通知》（旅发〔2015〕211号）
  - [2] 《旅行社条例实施细则》（中华人民共和国国家旅游局令第42号）
  - [3] LB/T 028      旅行社安全规范
  - [4] AQ/T 9006    企业安全生产标准化基本规范
  - [5] DB33/T 719    旅行社品质等级划分与评定
-