

DB33

浙 江 省 地 方 标 准

DB33/T 2133—2018

旅行社窗口服务规范

Travel agency window service specification

2018 - 08 - 03 发布

2018 - 09 - 03 实施

浙江省质量技术监督局 发 布

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、浙江省标准化研究院、中国旅游研究院标准化研究基地、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 应提供规范的合同文本，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。

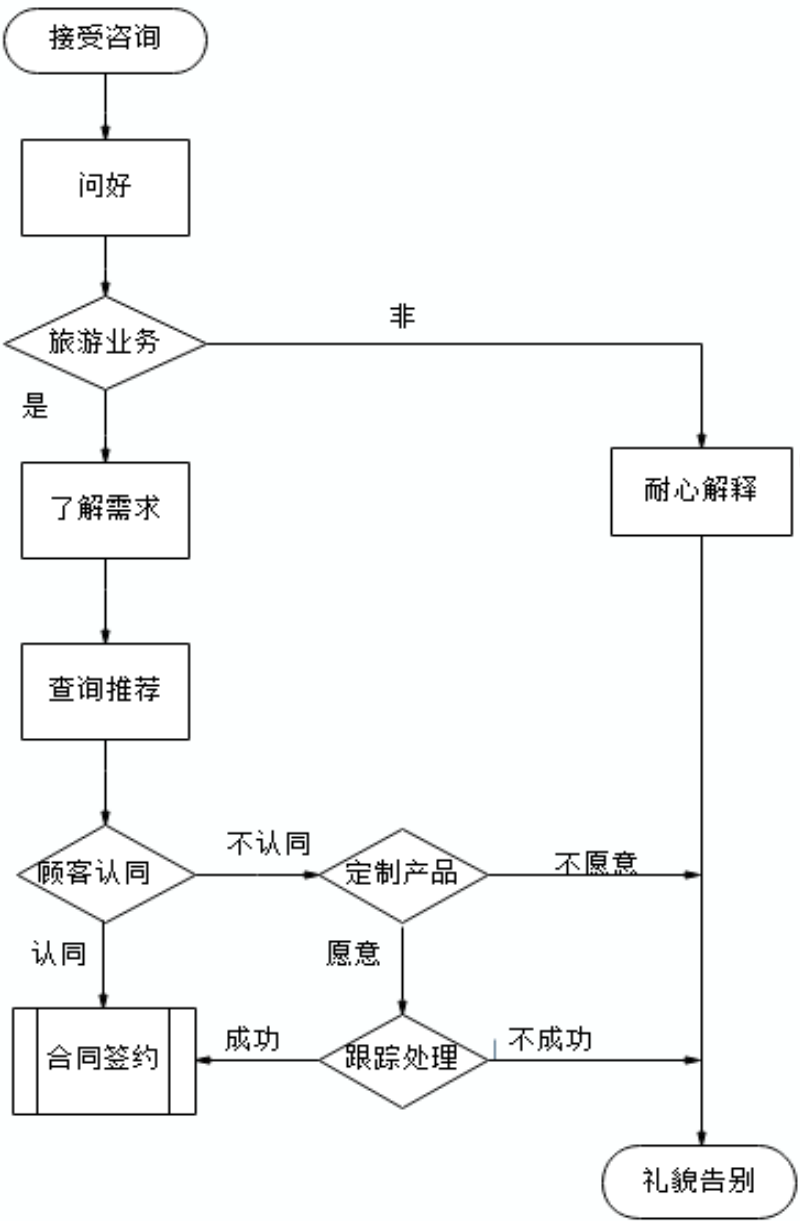
9.2.3 应定期进行自我评价，定期接受设立社的考评。

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。

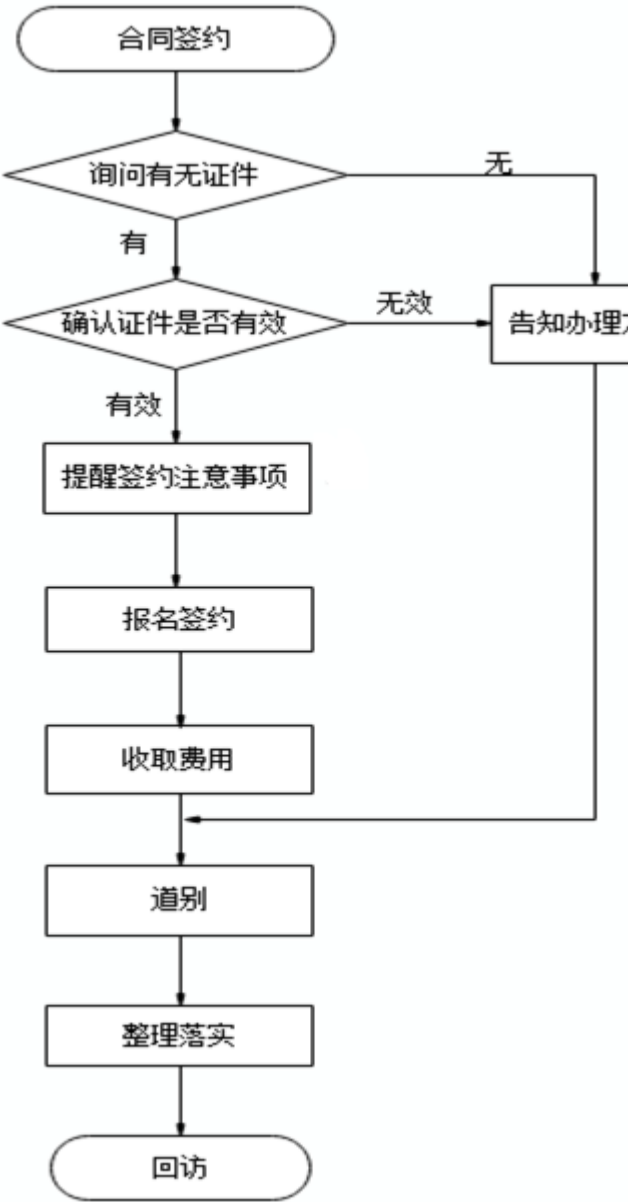


图 B.1 合同签订流程图

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。

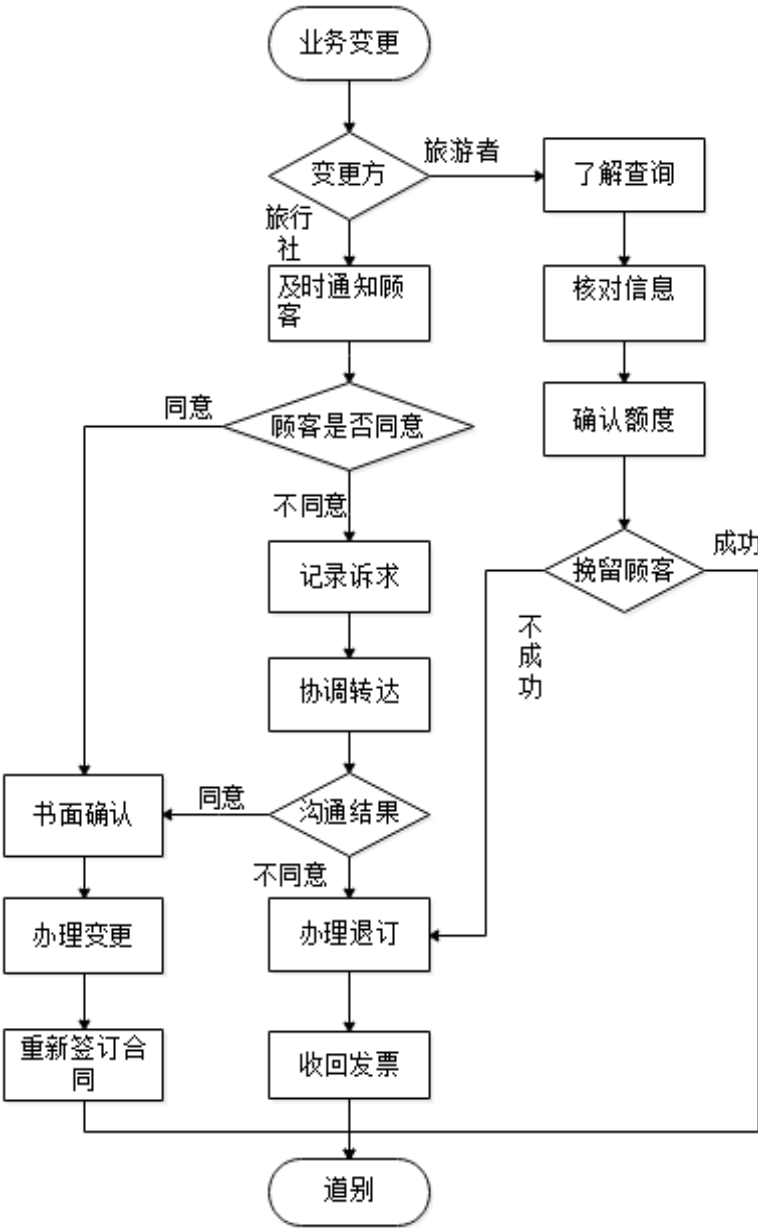


图 C.1 业务变更流程图

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。

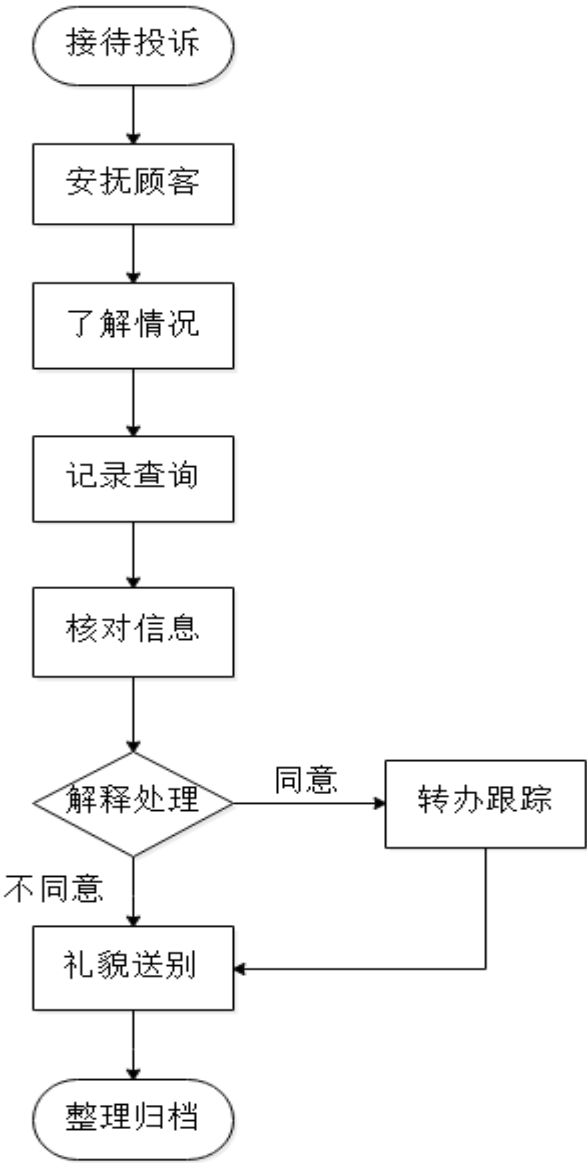


图 D.1 投诉受理流程图

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
-