

ICS 03.080
A 12



中华人民共和国国家标准

GB/T 32943—2016

旅行社服务网点服务要求

Service requirements for travel agency outlet

2016-08-29 发布

2017-03-01 实施

中华人民共和国国家质量监督检验检疫总局
中国国家标准化管理委员会 发布

前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由国家旅游局提出。

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:北京市旅游发展委员会、中国旅行社总社有限公司、北京第二外国语学院。

本标准主要起草人:宋宇、于德斌、孙健、李辉、王萌萌、张平、张士刚、林寿、张昕丽、莫晓莹、李宏、张海燕、汪黎明、贾玫玫、张源、徐智慧。

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、管理与服务。

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**

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]

2.2

旅行社服务网点 **travel agency outlet**

指旅行社为提供旅游咨询和销售旅游产品而专门设立的营业场所(以下简称服务网点)。

注:改写 GB/T 16766—2010,定义 7.1.4。

3 总体要求

- 3.1 服务网点的设立应遵循工商行政管理部门及旅游行政管理部门的登记备案制度。
- 3.2 服务网点名称应包括旅行社名称和服务网点所在地地名。
- 3.3 服务网点应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 设施要求

- 4.1.1 外观应整洁大方,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 设备要求

- 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 各区域功能清晰,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、旅游产品价格表、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。