



# 中华人民共和国旅游行业标准

LB/T 040—2015

---

## 旅行社行前说明服务规范

Specifications for pre-tour explicate service by travel agency

2015-04-02 发布

2015-05-01 实施

---

中华人民共和国国家旅游局 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:国家旅游局监督管理司、北京众信国际旅行社股份有限公司。

本标准主要起草人:王怡静、王春峰、赵锐、潘丽华、彭志凯、张海燕、唐兵、汪黎明、段国强、遇宏、闻清琰、董超。

# 旅行社行前说明服务规范

## 1 范围

本标准规定了旅行社为旅游者提供行前说明服务所涵盖的相关要求。

本标准适用于中华人民共和国境内旅行社提供的、签订包价旅游合同且包含行程游览服务的旅游产品。

## 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 16766 旅游业基础术语

GB/T 19001 质量管理体系 要求

GB/T 31385 旅行社服务通则

GB/T 31386 旅行社出境旅游服务规范

## 3 术语和定义

GB/T 16766 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

#### 包价旅游合同 **package tour contract**

指旅行社预先安排行程,提供或者通过履行辅助人提供交通、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合同。

注:引用《中华人民共和国旅游法》第十章第一百一十一条第三款。

### 3.2

#### 行前说明服务 **pre-tour explication service**

旅行社与旅游者签订包价旅游合同、约定的旅游活动成行前,就约定的服务内容,向旅游者告知重要信息、有助顺利完成旅游的活动,是旅行社提供的包价旅游产品中不可缺少的服务环节之一。

### 3.3

#### 行前说明服务提供方 **pre-tour explication service supplier**

与旅游者签订包价旅游合同的旅行社,包括:招徕、组织、接待旅游者并提供全程旅游服务的旅行社;销售批发商的包价旅游产品且自行与旅游者签订包价旅游合同的旅游代理商、旅游零售商。

## 4 基本要求

### 4.1 主动服务

行前说明服务区别于售前服务中的产品说明服务、旅游行程中对旅游者的提示和告知活动,旅行社应主动为旅游者提供该项服务。

提供全程旅游服务的旅行社应主动为其代理商、零售商提供行前说明服务方面的有效支持。