

ICS 03.200  
CCS A 12

DB 14

山 西 省 地 方 标 准

DB 14/T 2504—2022

旅行社地接服务规范

2022 - 08 - 10 发布

2022 - 11 - 10 实施

山西省市场监督管理局 发布



## 目 次

前言 .....	II
1 范围 .....	1
2 规范性引用文件 .....	1
3 术语和定义 .....	1
4 基本要求 .....	1
5 人员要求 .....	2
6 计调服务 .....	2
7 导游服务 .....	2
8 安全要求 .....	3
9 评价与改进 .....	3
附录 A（资料性） 地接服务质量监督表 .....	5
附录 B（资料性） 地陪导游带团日志 .....	6

山西省地方标准

## 前 言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件由山西省文化和旅游厅提出、组织实施和监督检查。

本文件由山西省市场监督管理局对标准的组织实施情况进行监督检查。

本文件由山西省旅游标准化技术委员会归口。

本文件起草单位：山西商务国际旅行社（有限公司）、山西省文化和旅游发展中心。

本文件主要起草人：贺志勇、许萍、周洪波、王二生、谢宝刚、贺政、彭涛、张凯、李杰、郭敬、靳胜、赵旭芳。

山西省地方标准

# 旅行社地接服务规范

## 1 范围

本文件规定了旅行社地接服务的术语和定义、基本要求、人员要求、计调服务、导游服务、安全要求、评价与改进。

本文件适用于旅行社的地接服务。

## 2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；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 15971 导游服务规范

LB/T 028 旅行社安全规范

SB/T 10856 团餐管理服务规范

## 3 术语和定义

GB/T 15971-2010界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

#### 地接服务

接受组团社或旅游者的委托，制定旅游计划，提供当地游览、住宿、餐饮、车辆、导游等相关服务。

### 3.2

#### 组团旅行社

从事招徕、组织旅游者，并为国内旅游、入境旅游、出境旅游的旅游者提供全程导游服务的旅行社。

### 3.3

#### 接待旅行社

接受组团社的委托，按照接待计划委派地方陪同导游人员，负责组织安排旅游者在当地参观游览等活动的旅行社。

### 3.4

#### 计调人员

旅行社内部专职为旅游者的运行走向安排接待计划，统计与之相关的信息，并承担与接待相关的旅游服务采购和有关业务调度工作的人员。

## 4 基本要求

4.1 应符合相关法律法规的要求，旅行社应具备相关资质，导游员应持证上岗。

4.2 应满足“安、顺、诚、特、需、愉”的要求。

4.3 应建立健全人员管理、安全管理、质量管理等相关制度。

4.4 应合理组合具有地方特色的线路产品要素，符合旅游者需求。

4.5 应维护旅游者的合法权益。

## 5 人员要求

- 5.1 应具有良好的沟通能力和组织协调能力。
- 5.2 应具备安全预见性、应急事件和突发事件处置的能力。
- 5.3 应自觉维护国家利益、民族尊严、和旅游者的合法权益，熟悉了解当地的风土人情和风俗习惯。
- 5.4 应定期组织服务技能、专业知识、安全事故应急处理等相关培训。
- 5.5 导游人员应符合 GB/T 15971 相关要求。

## 6 计调服务

- 6.1 应根据组团社或旅游者的要求，合理编排线路、提供报价。
- 6.2 应认真考察、综合评定、择优选择当地的住宿、餐饮、交通等供应商。
- 6.3 应优先选择具有山西特色、知名度较高的参观游览目的地。
- 6.4 应根据旅游者需求，秉承“合理而可能”的原则安排其他服务项目。
- 6.5 应向协议饭店、餐厅、旅游汽车公司等旅游服务供方发送预订信息，并要求书面确认。
- 6.6 应编制接待确认书，加盖确认章，发送至组团社或旅游者，并确认。
- 6.7 应制订接待计划并交付导游员。
- 6.8 应充分考虑老年人、儿童、残障人士等特殊人群的需求。

## 7 导游服务

### 7.1 迎接服务

- 7.1.1 应全程佩戴导游证。
- 7.1.2 应与计调人员领取接待计划、领取物料。
- 7.1.3 应认真阅读接待计划，全面熟悉旅游者情况及接待要求。
- 7.1.4 应提前与驾驶员联系，确认车型、车上设备是否正常使用，并约好接站地点和时间。
- 7.1.5 旅游者抵达当日，应与组团社带团导游员或旅游者提前联系，再次确认接站时间和地点。
- 7.1.6 应与驾驶员提前 30 分钟抵达接站地点，在醒目位置持接站牌迎接。
- 7.1.7 应主动寻找旅游者，确认无误后，集中清点行李，引领旅游者登车。
- 7.1.8 应因团而异致欢迎词、介绍驾驶员，简述行程安排和相关生活及游览注意事项。
- 7.1.9 应在抵达饭店或景区前 20 分钟，向旅游者说明后续安排和注意事项。

### 7.2 途中服务

- 7.2.1 应照顾旅游者上下车及乘车安全。
- 7.2.2 应全程提醒驾驶员不得疲劳驾驶及违规驾驶，连续驾驶时长不应超过 4 小时。
- 7.2.3 应在行车途中进行沿途讲解或组织健康积极的娱乐活动。
- 7.2.4 应对老、弱、病、残、孕等特殊旅游者予以适当照顾。

### 7.3 游览服务

- 7.3.1 应遵守景区景点的参观游览规定。
- 7.3.2 抵达景点时，应告知旅游者景区出入方式、游览时间、集合地点、车牌号码和安全注意事项。
- 7.3.3 应合理规划参观线路，给予旅游者充分的游览时间。
- 7.3.4 应做好引导和讲解工作，做到集中与分散结合。

- 7.3.5 讲解内容应结合地方文化特色，繁简适度、积极向上，引导旅游者文明旅游。
- 7.3.6 应将安全提示和防范意识贯穿于游览活动始终。

#### 7.4 餐饮服务

- 7.4.1 团餐应符合 SB/T 10856 的要求。
- 7.4.2 应在抵达餐厅前与餐厅联系，根据合同和接待计划核实订餐情况并落实特殊要求。
- 7.4.3 应注意菜品的荤素搭配，每餐菜品宜有一定的调整。
- 7.4.4 应向旅游者介绍餐厅、用餐形式及地方特色餐饮。
- 7.4.5 应不少于 3 次盯餐服务，及时解决用餐中出现的问题。
- 7.4.6 应满足少数民族、不同宗教和特殊饮食习惯的旅游者的用餐要求。

#### 7.5 住宿服务

- 7.5.1 应在抵达入住饭店前与饭店联系，根据合同和接待计划核实住宿情况及特殊要求。
- 7.5.2 应向旅游者介绍饭店的名称、星级、入住手续、网络服务、电话和周边设施等相关信息。
- 7.5.3 应详细介绍饭店及房间服务设施、使用方法、收费标准等注意事项。
- 7.5.4 应协助旅游者入住，并及时解决房间相关问题。

#### 7.6 购物服务

- 7.6.1 应按照接待计划安排旅游者的购物活动，做好地方特色旅游商品的介绍和翻译。
- 7.6.2 应如实告知旅游者商品的特点、售后服务及购买托运事宜等。

#### 7.7 文化娱乐服务

- 7.7.1 应介绍文化娱乐活动的内容、时间、集合地点、出入口、安全注意事项等。
- 7.7.2 文化娱乐活动应健康文明，符合国家法律法规和公序良俗。

#### 7.8 送行服务

- 7.8.1 应协助旅游者办理离店手续，提醒其结清个人消费项目。
- 7.8.2 应告知旅游者行李托运、离站安检等相关注意事项。
- 7.8.3 应与相关服务人员共同清点行李、检查行李并集中交运。
- 7.8.4 应提醒旅游者检查清点行李、个人物品及证件是否带齐。
- 7.8.5 应在旅游者离开前，填写服务质量监督表，回收率至少应达到 60%。服务质量监督表见附录 A.1。
- 7.8.6 应于送行途中致欢送词。
- 7.8.7 应协助旅游者办理离站手续。
- 7.8.8 应认真、客观、如实填写地接导游带团日志。地接导游带团日志见附录 B.1。

### 8 安全要求

- 8.1 应符合 LB/T 028 的要求。
- 8.2 应定期组织消防安全、救护知识、应急救援等模拟演练。
- 8.3 应建立 24 小时的应急机制，明确安全责任体系和安全责任人。
- 8.4 应坚持“生命至上”的原则，保护旅游者的人身安全。

### 9 评价与改进

- 9.1 应建立投诉处理相关制度。
- 9.2 应定期进行满意度调查及回访、跟踪服务。
- 9.3 应根据反馈意见持续改进。

山西省地方标准公开



附 录 A  
(资料性)  
地接服务质量监督表

下面给出了地接服务的质量监督表

表A.1 地接服务质量监督表

旅行社名称		团号		导游员	
发团时间		天数		人数	
游览线路					
服务质量情况	服务标准	满意	基本满意	不满意	
	用餐标准				
	住宿标准				
	购物娱乐安排				
	线路景点游览				
	交通工具标准				
	导游服务				
意见及建议	<p>游客签名: _____ 联系电话: _____ 年 月 日</p>				
备注					

附录 B  
(资料性)  
地陪导游带团日志

下面给出了地接导游带团日志表

表B.1 地陪导游带团日志

导游员姓名		性别		导游证号	
线路					
日志					
说明					