

海口市旅行社旅游团队 接待服务标准 (试行)

2023 年 3 月编制

海口市旅行社旅游团队接待服务标准 (试行)

1 范围

本指导细则规定了旅游团队接待过程中的服务要求、操作规范、技术标准、管理办法。

本指导细则适用于海口市管辖范围内各旅行社企业和相关旅游服务机构。

2 术语和定义

本指导细则内包含下列专业术语和定义，为了便于使用，以下重复列出了本指导细则中的某些术语和定义。

2.1 旅游团队 tour group

通过旅行社以旅游包价形式，按照预先设定的行程进行的有组织的旅游。

2.2 接待服务 reception service

旅行社提供旅游产品信息，按照旅游接待计划为旅游团队提供导游、安排相关的旅游活动，并负责协助参与旅游者的包括但不限于住宿、用餐、交通、景区游览、娱乐活动、休闲购物及旅游目的地之间的联络等综合性旅游服务。

3 总则

3.1 基本原则

3.1.1 旅行社提供旅游团队接待服务应遵守国家及地方相关法律、法规，遵守社会公德，尊重旅游者宗教信仰及地域风俗习惯，遵循自愿、平等、公平、诚实信用的原则。

3.1.2 旅行社提供旅游团队接待服务过程中提供的各类服务项目，应按照与旅游团队签订的相关合同或协议约定标准提供对等的接待服务。

3.2 特色原则

旅行社提供旅游团队接待服务过程中要充分展示海口或海南地域特色，为旅游者提供目的地特色服务，品尝地域特色美食、体验别具风格住宿、领略独特地域风情、购买代表性旅游商品。

4 旅游要素的特色体现

4.1 住宿

旅游团队住宿选择过程中，应在接待过程中提供至少一晚特色民宿，充分让旅游者感受地域特色，近距离感受体验当地风土人情。

4.2 餐饮

旅游团队用餐应优先选择符合标准规范的地方特色用餐场所，使旅游者在旅游过程中品尝独具风味地方特色美食。

4.3 景区

旅游团队旅游区（点）选择过程中，应优先安排具有地域文化特点、展现民俗风情的景区。

4.4 购物

旅行社在接待过程中，重点推介地方特色旅游商品，引导游客自愿购买展现地方特点的旅游商品。

4.5 导游

团队旅游使用的导游人员应在接待过程中，对于能够体现和展示地域特点的场所、景点、地点要进行着重讲解介绍，接待过程中提倡导游穿着带有地域民族特色的服饰。

5 接待服务基本要求

5.1 接待服务前期

5.1.1 宣传

旅行社的广告宣传在符合国家或地方标准基础上，应当重点突出行程中目的地具有特点的文化内涵和民俗风貌。

5.1.2 销售

旅行社销售的旅游产品在符合国家或地方标准基础上，提倡为旅游者提供一定具有海南特色的参团赠品，例如岛服、印有特色标识或图案的团服、徽章等地域文创产品。

5.1.3 退订

团队旅游者未出行与旅行社办理退订服务，提倡为办理退订的旅游者赠送一份海南特色小礼物，体现海口在旅游接待中独特的服务。

5.2 接待服务中期

5.2.1 行前说明

旅行社行前应告知本次行程中旅游者应知晓事项基础上，为了让旅游者能够更好的感受目的地的风土人情，对于行程中具有地域特点或需要旅游者参与的提前进行说明，确保旅游者能充分参与感受游玩过程中体验当地风情。

5.2.2 行程接待

旅行社在团队旅游行程接待过程中保证和落实计划安排基础上，在接待的各个环节中应增加对目的地风土人情、特色美食、历史文化等方面着重介绍。

5.3 接待服务后期

5.3.1 旅行社在接待工作结束后，在完成基本回访工作的基础上，应适当增加对海南其他特色路线或旅游产品的推介工作，有效利用回访工作推介海南特色旅游资源。

5.3.2 旅行社团队旅游接待服务过程中应及时做好行程目的地、景区（点）、特色住宿、特色餐饮等场所的信息更新，为旅游者提供更丰富的旅游体验。

6 接待特色服务提供

6.1 接团服务

6.1.1 旅游团队接待期间相关工作人员在满足基本接待要求的前提下，在制服、接团牌、导游旗、车标要有明显体现海口特色的标识或标语，推荐使用广泛使用“我爱海口”的 LOGO 标识。

6.1.2 接团人员在致欢迎词时，通过简明介绍海口风情，宜教 2-3 句海口常用方言，从细节体现海口接待服务的特色之处。

6.2 住宿服务

6.2.1 根据旅游团队需求可在酒店或民宿大堂入口摆放欢迎水牌，欢迎水牌的设计结合入住酒店或民宿的风格特点要充分展现椰风海韵、文化底蕴内涵。

6.2.2 旅游者首日入住酒店或民宿，在条件允许情况下，应对入住房间进行简单布置，为旅游者提供如当季欢迎水果、欢迎贺卡、特色礼品等。

6.2.3 协助旅游者办理入住后，在基本注意事项提醒基础上，应向旅游者介绍和推荐酒店周边的具有特色的游、购、娱、餐等场所，方便旅游者下榻后的自由活动。

6.2.4 针对特殊团（老年团或少年团等）可提供次日行程安排卡片，提示包括但不限于起床时间、是否携带行李、早餐时间、游览安排、团队集合时间、地点等信息。

6.3 餐饮服务

6.3.1 导游在引导旅游者到达酒店餐厅用餐时候，介绍讲解海南餐饮特色，引导旅游者入乡随俗尝试体验不同地方餐饮风格。

6.3.2 接待行程中，对于景区（点）内有特色小吃美食提供的，导游应向旅游者告知讲解，并对引导旅游者尝试品尝。

6.3.3 旅游者用餐或游玩过程遇到具有历史悠久、展现民族地域特色的菜品或特色小吃，导游应当对其的由来、演变发展、原材料、制作工艺等方面进行细致的介绍。

6.3.4 导游应为旅游者提供下榻酒店或民宿周边，特色餐饮街（区），推荐旅游者感受本地的夜宵文化，品尝地方特色小吃美食。

6.4 交通服务

6.4.1 接待过程中提供的符合标准要求的车辆，在外部涂装、内部装饰上，提倡使用“我爱海口”的 LOGO 标识和具有地域文化的纹饰。

6.4.2 导游在交通接驳过程中，根据途径地点、目的地情况在行车过程中向旅游者介绍讲解相关地点或目的地的历史、人物、风光、风俗，让旅游者在途中更多的了解当地的历史和风土人情。

6.4.3 接待过程中使用车辆具备视频播放设备的，应在途中为旅游者播放旅游宣传片。

6.4.4 行车途中可根据旅游者休息情况适当播放具有地域特点的音乐或歌曲。

6.5 游览服务

6.5.1 有条件的旅行社可制作具有地域特色的旅游须知短片，通过直观的视频向旅游者介绍和讲解旅游过程中的注意事项、风险提示、环保行为引导等。

6.5.2 前往游览景区（点）行车途中，导游应对游览目的地进行细致的讲解，车载具备视频播放条件的可在讲解过程中播放相关景区的介绍视频，声色并茂的为旅游者介绍即将游览的景

区（点）。

6.5.3 对于具有历史、文化、民俗等方面特色的景区（点）内游览点，导游应对其进行细致讲解，具有互动环节的应积极引导旅游者参与其中感受地方特色风俗，对于积极参与体验的旅游者提倡导游准备一定的特色礼品赠与游客。

6.6 购物服务

6.6.1 接待过程中为旅游者提供合规的购物场所，推荐具有本地特色的旅游商品和民俗礼品的购物场所。

6.6.2 接待过程中根据游览景区（点）或目的地的情况，主动向旅游者介绍当地的特色农产品、代表性的特色旅游商品。

6.6.3 接待过程中导游应当对海南离岛免税政策、免税店、购物须知进行细致简介，有条件的情况下可同时讲解、视频等多种展现形式进行介绍。根据旅游者的基本情况为其推荐最优的购物消费体验和购买方式，及时了解免税优惠活动提供旅游者参考。

6.6.4 导游应及时了解旅游者下榻酒店或民宿周边的特色购物消费场所、夜市，向旅游者介绍推荐在自由活动时间自行前往感受海南别具特点的夜生活。

6.7 送团服务

6.7.1 团队结束前在与旅游者核对落实具体返程信息和安排事宜后，提倡旅行社为结束行程的旅游者准备特色感谢卡，感谢卡可以行程游览路线、地域标志景点、特色文化符号设计等能代表地域特点的素材为设计元素。同时利用感谢卡作为服务评价和旅游留念双重使用。

7 质量控制

7.1 基本要求

7.1.1 旅行社旅游团队接待服务在可控条件下按照《旅行社接待服务规范》中接待服务质量要求提供接待服务。

7.1.2 旅行社宜建立健全产品质量管理体系及价格体系、服务质量控制体系及服务质量信息反馈制度，完善旅行社产品质量体系、业务流程、价格体系、考核制度、监督措施、奖惩机制以及履行辅助人管理制度，确保接待服务达到相关质量标准并得到持续改进。

7.1.3 旅行社内部应设立服务质量管理、监督部门或人员，明确管理权责，保证实施有效的质量管理。

7.2 服务环境

7.2.1 有能满足与旅游者交流要求的营业空间及必要的咨询与接待设施。

7.2.2 旅行社与其设立的分社和营业网点应有统一标识。

7.2.3 在醒目位置张贴旅游行政管理部门的服务监督电话、旅游救援和投诉服务电话号码等。

7.3 提示告知

7.3.1 应告知涉及旅游者重要权益的信息及注意事项。

7.3.2 应告知旅游线路和行程安排。

- 7.3.3 应告知生态保护行为要求和文明旅游规范。
- 7.3.4 应告知旅游目的地介绍及注意事项。
- 7.3.5 应告知旅游活动中可能危及旅游者人身、财产安全的意外事项。
- 7.3.6 应告知旅游者意外伤害险等相关保险购买说明。
- 7.3.7 应告知旅游者旅游产品中存在的自费项目及价格。
- 7.3.8 应公布紧急情况联络、应急救援电话、投诉热线、监督举报热线等。

7.4 服务过程监督

- 7.4.1 运用旅游行业监管系统平台，使用电子行程单及电子化合同。
- 7.4.2 通过查阅导游日志、召开座谈会等形式，征求导游人员的意见和建议。
- 7.4.3 实行危机应急处理法人代表负责制，加强对危机事件的管理与处置。
- 7.4.4 发挥质量管理和投诉受理部门的作用，加强对旅行社产品运营情况的监督检查。

7.5 服务回访

建立旅游者回访制度，通过营销部门、服务网点以及向旅游者发放、回收旅游服务质量评价表等以征求意见表和交谈等方式收集旅游者的意见和建议。

7.6 质量改进

- 7.6.1 对各方面反馈的质量信息及时进行汇总分析，了解旅游者对旅行社产品的满意度，查找产品中的主要缺陷，分析出现质量问题的具体原因，形成质量信息简报。
- 7.6.2 针对具体原因，通过健全制度、加强培训、调整履行辅助人、完善服务要素和运行环节等措施持续改进产品质量。

8 投诉处理

- 8.1 为旅游者提供便利的投诉渠道。
- 8.2 应认真受理、记录旅游者投诉内容，依法、及时做出处理。
- 8.3 对于旅游者针对第三方的投诉或诉讼，应给予积极协助，跟踪处理过程，做好对旅游者的心理安抚工作。

9 附则

- 9.1 本标准自 2024 年 1 月 1 日起试行，试行期 3 年。