

ICS 03.080
A 12
备案号：61366—2019

DB31

上海市地方标准

DB31/T 477—2018
代替 DB31/T 477—2010

旅行社服务质量要求及等级划分

Quality requirements and classification of travel agency services

2018-12-25 发布

2019-04-01 实施

上海市市场监督管理局 发布

前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准代替 DB31/T 477—2010,与 DB31/T 477—2010 相比,主要技术变化如下:

- 新增了倡导和实施创建文明旅游的版块;
- 强化了对旅游安全管理和应急预案处理的要求;
- 鼓励旅行社使用和积极推广电子合同;
- 提高了旅行社服务场所的可行性操作;
- 提出了对等级评定的内审要求;
- 调整了有关导游使用关系的说明,鼓励旅行社使用专职导游。

本标准由上海市旅游局提出并组织实施。

本标准由上海市旅游标准化技术委员会归口。

本标准起草单位:上海市文化旅游局、上海市旅游行业协会。

本标准主要起草人:丁振文、朱承蓉、陈雪羽、林苏闽、寇云凤、高翔、牛弘欢、孙华伟、金炳文。

本标准的历次版本发布情况为:

- DB31/T 477—2010。

旅行社服务质量要求及等级划分

1 范围

本标准规定了旅行社服务质量要求、等级划分和等级评定。
本标准适用于上海市行政区域内依据《旅行社条例》设立的旅行社。

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

LB/T 004 旅行社国内旅游服务规范

LB/T 005 旅行社出境旅游服务规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

旅行社 travel agency

从事招徕、组织、接待旅游者等活动,为旅游者提供相关旅游服务,开展国内旅游业务、入境旅游业务或者出境旅游业务的企业法人。

3.2

旅游业务 tour business

为旅游者代办出境、入境和签证手续,招徕、接待旅游者,为旅游者安排食宿等有偿服务的经营活动。

3.3

导游人员 tour guide

依照国务院《导游人员管理条例》的规定取得导游证,接受旅行社委派,为旅游者提供向导、讲解及相关旅游服务的人员。

3.4

旅游产品 tour product

旅行社向旅游者提供的团队包价旅游线路、散客包价旅游线路和各种单项委托业务。

3.5

旅游合同 tour contract

组团社与旅游者(团)双方共同签署并遵守的、约定双方权利和义务的合同。

3.6

服务质量等级 rates of service quality

等级以英文字母 A 为符号来表示,用 3 个 A 表示 3A 级,4 个 A 表示 4A 级,5 个 A 表示 5A 级。