



中华人民共和国旅游行业标准

LB/T 073—2019

旅行社旅游产品质量优化要求

Requirements of quality optimization for tour product of travel service

2019-03-25 发布

2019-08-01 实施

中华人民共和国文化和旅游部 发布

目 次

前言	I
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	2
5 产品设计	2
6 产品宣传、说明与销售	2
7 包价旅游产品	2
8 单项委托旅游产品	6
9 定制旅游产品	6
10 主题与特色旅游产品	6
11 增值服务	6
12 安全保障与应急处理	6
13 售后服务与产品改进	7

前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由中华人民共和国文化和旅游部提出。

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:文化和旅游部市场管理司、中青旅控股股份有限公司。

本标准主要起草人:李京、李广、李雅斌、赵晓宇、刁爽、张园华、闫明。

旅行社旅游产品质量优化要求

1 范围

本标准规定了旅行社旅游产品的策划、设计、销售、执行、服务中的质量优化要求。

本标准适用于中华人民共和国境内旅行社针对中国公民境内、出境旅游所设计、销售的旅游产品。

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 15971 导游服务规范

GB/T 26359 旅游客车设施与服务规范

GB/T 31385 旅行社服务通则

GB/T 32942 旅行社产品通用规范

LB/T 029—2014 旅行社服务网点服务要求

LB/T 039 导游领队引导文明旅游规范

LB/T 040 旅行社行前说明服务规范

SB/T 10856 团餐管理服务规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

旅游产品 **tour product**

旅行社向旅游者提供的以旅游吸引物、旅游设施和策划安排为主要构成的旅游线路或项目,以及附着其上的配套服务。

[GB/T 31385—2015,定义 3.4]

3.2

履行辅助人 **assistant performer**

与旅行社存在合同关系,协助其履行包价旅游合同义务,实际提供相关服务的法人、自然人或其他组织。

3.3

包价旅游产品 **package tour product**

旅行社向旅游者提供的,旅行社预先安排行程,提供或者通过**履行辅助人**(3.2)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旅游产品。

3.4

单项委托旅游产品 **individual commissioned tour product**

旅行社受旅游者委托,根据需求,提供的单项旅游产品及附着其上的配套服务。