

山地旅游 第 21 部分：“一日游”服务规范

Mountain tourism Part 16: "one day tour" service standard of mountain tourism

2020 - 09 - 17 发布

2021 - 01 - 01 实施

目 次

前 言	II
引 言	III
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 经营要求	2
5 服务要求	2
6 服务流程	3
7 安全与应急管理	5
8 投诉处理	5

前 言

DB52/T 1401《山地旅游》拟分部分出版，各部分将按照应用的领域进行划分。

本文件为DB52/T 1401的第21部分。

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》给出的规则起草。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利内容。本文件的发布机构不承担识别这些专利的责任。

本文件由贵州省文化和旅游厅提出并归口。

本文件起草单位：贵州省文化和旅游厅、贵州省旅游标准化技术委员会、贵州商学院旅游管理学院、贵州省中国青年旅行社有限公司、贵州乐可喜文化发展有限公司。

本文件主要起草人：韩军、徐芳芳、何纪翔、朱曦、敖克模、朱剑。

引 言

“一日游”是旅行社接待外地散客和本地游客最常见的产品之一，在满足游客短途旅游需求和活跃旅游市场方面发挥着重要作用，本标准旨在通过规范旅行社在山地环境下组织开展“一日游”旅游服务，保障旅游服务质量，提升游客的山地旅游体验。

山地旅游 第 21 部分：“一日游”服务规范

1 范围

本文件规定了山地旅游“一日游”服务的术语和定义，经营要求、服务要求、服务流程、安全和应急管理、投诉处理等要求。

本文件适用于在从事山地旅游“一日游”服务的旅行社。

2 规范性引用文件

下列文件的条款通过本标准的引用而成为本标准的条款。凡是注日期的引用文件，其随后所有的修改单或修订版均不适用于本规程。凡是不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本规程。

- GB/T 10001.3 标志用公共信息图形符号 第3部分：客运货运符号
- GB/T 14308 旅游饭店星级的划分与评定
- GB/T 15971 导游服务规范
- GB 16153 饭馆（餐厅）卫生标准
- GB/T 17775 旅游区（点）质量等级的划分与评定
- GB/T 26353 旅游娱乐场所基础设施管理及服务规范
- GB/T 26356 旅游购物场所服务质量要求
- GB/T 26359 旅游客车设施与服务规范
- GB/T 26361 旅游餐馆设施与服务等级划分
- GB/Z 19035 质量管理体系 旅行社运用
- GB/T 19001 质量管理体系 要求
- JT/T 325 营运客车类型划分及等级评定
- LB/T 008 旅行社服务通则
- LB/T 014 旅游景区讲解服务规范
- LB/T 063 旅游经营者投诉处理规范
- DB52/T 693 贵州省旅游客运服务规范

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

山地旅游 mountain tourism

是以山地自然环境为主要的旅游环境载体，以复杂多变的山体地貌景观、山地水体景观、山地生物景观，以及山地立体气候和山地居民适应山地环境所形成的社会文化、生活习俗为主要的旅游资源，以山地观光、山地休闲、山地度假、山地运动、山地研学等为主要旅游产品的一种特定自然环境下旅游类型。

3.2

一日游 one-day tour

由旅行社向游客提供的，一般在一个工作日内完成的游览活动，通常不包括住宿服务。

4 经营要求

- 4.1 山地旅游“一日游”服务的经营主体是旅行社。旅行社应具备合法的资质条件，符合 LB/T 008 的要求。旅行社为旅游者提供相关旅游服务，应载明旅行社的名称、地址、许可证编号和业务经营范围，以及旅游行政管理部门的投诉电话。
- 4.2 旅行社提供山地旅游“一日游”服务需要的导游、山地旅游景区（点）、餐饮机构、购物企业、娱乐项目及其他供应商的产品和服务，都应符合对应业务的法律法规要求。
- 4.3 旅行社提供山地旅游景区（点）游览服务，山地旅游景区（点）应符合 GB/T 17775 的要求。
- 4.4 旅行社宜选择旅游餐馆或星级旅游饭店的餐饮服务。旅游餐馆服务符合 GB/T 26361 的要求，旅游饭店符合 GB/T 14308 的要求。
- 4.5 旅行社所选择的旅游购物场所应符合 GB/T 26356 的要求。
- 4.6 旅行社所选择的娱乐场所应符合 GB/T 26353 的要求。
- 4.7 山地旅游“一日游”使用的交通工具应符合 JT/T 325 的要求，高级别及以上的要求通过合同约定。交通工具的各类标志符合 GB/T 10001.3 的要求。
- 4.8 山地旅游“一日游”服务应配备数量充足、品质优良的服务设备，包括导游应持有导游旗、扩音器或讲解器、车载或便捷式多语种电子导游器、GPS 定位仪器等。

5 服务要求

- 5.1 旅行社组织山地旅游“一日游”活动，应与游客签订服务合同，明确服务项目、行程安排、价格标准、违约责任、山地旅游活动的风险及安全保障措施、旅游意外保险及争议解决方式等事项。
- 5.2 工作人员应具备合法的资质条件，并应持证上岗。司机应符合 GB/T 26359 及 DB52/T 693 的要求。导游人员应符合 GB/T 15971 的要求。接待外国游客时，旅行社应派遣具有相应语种的外语导游员。
- 5.3 旅行社应按照 LB/T 008 第 7.5 条突发事件处理的要求建立应急处理机制，确定应急事件类型、级别、机构及分工、启动及处理、信息发布、善后的完整机制。
- 5.4 旅行社提供的服务质量应满足 GB/Z 19035 的要求。建立完善的旅行社服务质量管理体系，对服务质量进行全面有效监控。
- 5.5 旅行社针对各专业性山地运动旅游活动应配备专业人员，包括登山探险、攀岩、飞行、滑雪、滑草、溪降、索道、漂流等。

- 5.6 旅行社应密切关注山地旅游景区的天气、地理环境、交通、卫生、社会治安等情况，并及时告知游客相应信息。
- 5.7 旅行社应推荐成熟的山地旅游线路和山地旅游产品，明确告知游客特殊的山地旅游活动对游客的体力、体能、技能和心理素质的要求。
- 5.8 旅行社应针对山地旅游活动中可能存在的风险进行提醒，编制相关的旅游安全注意事项的宣传册发放给游客或在醒目位置告示。

6 服务流程

6.1 招徕服务

- 6.1.1 旅行社应设置山地旅游“一日游”网络销售平台或服务门市，开设24小时咨询电话，提供旅游信息服务。
- 6.1.2 旅行社应为游客提供山地旅游“一日游”线路的游览内容、服务项目、时间安排、景区等级、服务标准、乘坐车辆、产品价格、联系方式等基本信息的查询服务，包括网络查询、电话查询和店面查询。
- 6.1.3 服务人员应使用普通话，在接待涉外旅游业务时可以使用至少一种外语进行业务交流。
- 6.1.4 服务人员应对确定参加山地旅游“一日游”的游客信息进行登记，并通知导游及车辆，预订相关服务供应商。

6.2 接待游客的准备及服务

- 6.2.1 接团前准备工作按照GB/T 15971的要求执行。
- 6.2.2 了解团队成员的基本情况，明确提醒游客山地旅游活动对身体素质的要求。若团队中有需特殊照顾的旅游者，应配合旅行社做好准备工作。
- 6.2.3 根据一日游中涉及的山地旅游活动项目，提醒旅游者合理选择物品和装备，备足食品、水、药品等。
- 6.2.4 提前到达约定接送点接待客人。
- 6.2.5 确认游客信息。
- 6.2.6 协助游客登车，安排好座位及相关行李物品。
- 6.2.7 对参加专业性山地旅游活动项目的团队，应检查、备齐特种山地旅游活动物品。
- 6.2.8 从出发到结束旅游活动回到驻地，时长应不超过12小时。
- 6.2.9 在旅游活动的安排上，要保证游客在山地游览的过程中，连续徒步行走的时间不超过1小时，全天徒步时间不超过4小时，全天徒步总里程不超过8公里。

6.3 沿途导览

- 6.3.1 迎接词应符合GB/T 15971的要求。
- 6.3.2 行前向旅游者宣传山地旅游安全常识、文明旅游事项并及时提醒注意安全。进行山地旅游安全提示，告知旅行过程中的安全须知条款，尤其注意提醒高血压、心脏病、恐高症等患者，不得参与探险、攀岩、溜索、溪降等山地旅游活动项目，提醒游客遵守当地民风民俗，特别提醒游客系上安全带和意外伤害的防范，并告知游客紧急求助平台和方式。
- 6.3.3 引导游客游览中，应保护山地旅游景区生态环境，严格遵守生态保护原则，减少个人垃圾产生，做好保护环境提示。

6.3.4 引导游客文明旅游，积极融入所在团队、所在旅游区和相关行程。鉴于山地旅游景区的地理特点及季节变化状况，导游人员应及时提醒客人做好保暖、防病措施。

6.3.5 行前明确告知旅游者特殊山地旅游项目的风险、正确使用设施设备方式以及不适应参与人群等内容提前告知旅游者，尤其强调刺激性活动项目的风险。

6.3.6 行前提醒游客穿着合适的衣裤和鞋袜，避免因衣着不适宜而给身体带来伤害。

6.3.7 引导游客文明旅游，理性消费，注意识别商家合法性、选择“守信商家”。

6.3.8 沿途解说服务符合 GB/T 15971 的要求。

6.4 司乘服务

6.4.1 司乘服务应符合 GB/T 26359 及 DB52/T 693 的要求

6.4.2 驾驶员应具备良好的职业道德和业务素质，营运时应做到证照齐全，并携带相关证件和佩带统一制作的服务标志，着装整洁，服务文明规范。

6.4.3 驾驶员应在开车前提醒游客系好安全带，并与导游员共同做好安全须知、行李放置、系好安全带、麦克风调试等相关服务工作。遇到颠簸路段，提醒旅游者拉好扶手，防止碰撞。

6.4.4 驾驶员在山区道路行驶要依照道路警示牌，警惕落石、塌方、滑坡等危险，在确认安全的前提下谨慎通过。

6.4.5 驾驶员应按约定的线路行驶，不得无故改变旅游线路。如因不可抗力发生危及游客人身、财产安全，或者非旅行社责任造成的意外情形，旅行社不得不调整或者变更旅游合同约定的行程安排时，应在事前向游客说明；确因客观情况无法在事前说明的，应在事后做出解释，并保留相关证据。

6.5 景点导游服务

6.5.1 景区讲解服务应符合 GB/T 15971、LB/T 008、LB/T 014 的要求。

6.5.2 游览前应为每位游客发放山地旅游景区（点）导览图及山地旅游景区（点）游览安全须知。向旅游者做出及时、必要、准确的风险告知。同时，导游（领队）履行告知义务时，应确保表述清晰、语义明确。

6.5.3 在山地旅游景区（点）平面示意图前，向游客讲清游览线路、所需时间、集合时间、地点及注意事项。

6.5.4 山地旅游地质条件特殊、地形条件复杂，安全风险突出，提醒游客注意安全，依照警告、禁止标志的规定进行旅游，及时劝阻不安全游览行为。

6.5.5 讲解内容要因客而异、繁简适度，要突出山地景观特色、文化内涵和科学知识。语言清晰生动，注意与游客互动，宜满足游客的山地旅游体验需求。

6.5.6 在游览期间要做到讲解和引导游览相结合，适当集中与分散相结合，劳逸适度并应特别关照老弱病残等特殊游客。

6.5.7 根据行程安排，提前与下一个山地旅游景区（点）联系，确认预计到达时间、停车位、门票签单、游客量、游客资讯等事宜。

6.5.8 到达下一个山地旅游景区（点）前，在旅游车上向游客介绍该山地旅游景区的基本情况、主要特色以及注意事项等；到达下一个山地旅游景区（点）后，引导游客进入景区（点），做好安全引导和集合时间地点约定。

6.6 餐饮服务

6.6.1 餐饮服务场所符合 GB/T 14308 及 GB/T 26361 的要求，餐厅卫生符合 GB 16153 的要求，餐饮服务符合 GB/T 26361 的规范要求。

6.6.2 按照行程单确认用餐时间、用餐地点、用餐时间、用餐标准、用餐人数及特殊要求。

6.7 娱乐及其他服务

6.7.1 根据行程安排选择的娱乐休闲活动场所符合 GB/T 26353 的要求。

6.7.2 根据行程安排选择的其他服务活动符合相应的法规要求。

6.8 返程服务

6.8.1 游览完成后，在约定地点的醒目位置组织游客集合登车，关注特别游客，清点人数，准备返程。

6.8.2 按照 GB/T 15971 的相关要求致欢送词。

6.8.3 送游客回到约定地点，协助游客下车及提取行李和相关物品，防止遗漏。

7 安全与应急管理

7.1 安全管理

7.1.1 旅行社应建立完善的安全管理制度，定期组织员工进行安全培训，包括：国内外相关旅游安全事故的分析、急救知识的培训、旅游安全事故处理的模拟训练等。

7.1.2 旅途中涉及的车辆安全、游览安全、食品卫生安全、公共安全等方面严格按照标准和法律法规来执行和防范。

7.2 游客保险

7.2.1 旅行社应投保旅行社责任保险。

7.2.2 旅行社应提示和协助游客购买旅游意外保险。引导游客购买一日游保险和人身意外伤害保险。旅游意外保险的投保范围、内容、金额等基本信息要及时向游客公布。

7.2.3 谨慎安排山地旅游高风险项目，审查经营者资质，如游客要自费参加，应签订一份自愿参加高风险项目书，明确责任。

7.2.4 旅行社应熟悉并能熟练办理保险投保及理赔的基本业务。

7.3 安全教育

7.3.1 游览开始前，导游员应熟知并向游客进行山地旅游的特殊性讲解、安全知识讲解、安全事项说明和防范措施。适时提醒游客注意人身和财产安全。

7.3.2 重视游客上下车的安全，注意照顾年老体弱者，每次开车出发前清点人数。

7.3.3 要留意山地旅游景区（点）的安全信息发布。要注意观察周围的环境，留意游客的动向，提示游客注意安全，防止游客走失和意外事件的发生。

7.3.4 掌握山地旅游“一日游”线路沿途及景点、餐厅和购物场所等地辖区派出所和区内急救中心的电话号码和联系方式。

7.3.5 遇到紧急情况调整行程时需及时向旅行社报告并保留相关证据。发生漏载和走失游客等各种突发事件时应及时采取应对措施并报告。

7.4 应急措施

7.4.1 旅行社应制定处理突发事件的应急预案和措施，并定期培训和演练。

7.4.2 一旦发生突发事件，导游员应迅速采取应急措施，并及时将情况报告旅行社和有关部门。旅行社应及时派人赶赴现场，配合有关部门做好救援及善后工作。

8 投诉处理

8.1 受理机构

8.1.1 旅行社应设立投诉受理部门并配备专门人员，制定有完善的投诉处理制度，在旅行社服务网点、宣传资料、网站/网页等处公布投诉电话和电子邮箱，重视投诉的及时性。

8.1.2 当地旅游行政管理部门及旅游质量监督管理部门负责处理游客的旅游投诉，旅游投诉处理符合LB/T 063的规定。

8.2 投诉受理

8.2.1 旅行社在接到投诉后，应准确记录投诉者的姓名、联系方式、投诉事由、提供的相关证据、要求解决问题的具体诉求，以及被投诉者的相关信息。

8.2.2 受理投诉人员应耐心倾听，做好记录，现场解决或做好安抚工作，满足投诉者的合理诉求。

8.2.3 旅行社应在接到投诉之日起3个工作日内查清基本事实，并及时将处理结果以书面形式告知投诉者。

8.3 投诉善后

8.3.1 旅行社应建立游客投诉反馈制度，与游客进行有效沟通。

8.3.2 旅行社应建立游客投诉统计分析制度，找准关键问题和原因，有针对性的持续改善。

8.3.3 投诉受理部门应对投诉意见和投诉处理结果建立专门的档案资料，档案资料保存应不少于2年。

