

ICS 03.080
CCS A 12

DB4401

广 州 市 地 方 标 准

DB4401/T 108—2021

旅行社服务质量争议处理准则

Criterion for settlement of controversy of service quality
of travel agencies

2021-04-16 发布

2021-05-15 实施

广州市市场监督管理局 发布

目 次

前言.....	III
引言.....	V
1 范围.....	1
2 规范性引用文件.....	1
3 术语和定义.....	1
4 质量事件分类与处理准则.....	3
4.1 包价产品.....	3
4.2 签证.....	8
4.3 单项代订产品.....	9
附录 A（资料性） 旅行社常用业务用语.....	13
参考文献.....	16

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。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由广州市文化广电旅游局提出并归口。

本文件起草单位：广州市文化广电旅游局、广州广之旅国际旅行社股份有限公司、广州地区旅行社行业协会、广东伟然律师事务所。

本文件主要起草人：张颖、林文上、秦继红、韩卫、辜明德、赵文志、吴建发、杜玉坚、虞国华、张洁倩、秦莹、林敏芬、闵令波、范文文、赵雷军。

引 言

为维护旅游者的合法权益，明确旅行社和旅游者之间的权利义务，根据《民法典》《旅游法》《旅行社条例》《旅行社条例实施细则》《消费者权益保护法》《最高人民法院关于审理旅游纠纷案件适用法律若干问题的规定》《最高人民法院关于审理人身损害赔偿案件适用法律若干问题的解释》、原国家旅游局《旅行社服务质量赔偿标准》及有关法律、法规，制定本文件。

本文件一经在旅游合同中约定适用，即成为处理旅行社服务质量争议的基准。旅行社不履行合同或者履行合同低于约定的服务质量标准，旅游者和旅行社未在旅游合同中就服务争议处理准则做出约定或者约定不明确的，消费者协会、旅游投诉受理机构和有关调解组织在处理相关旅游投诉时，可参照适用本文件。

为便于各方使用者对本文件条文的理解，本文件附录 A（资料性）给出了旅行社常用业务用语的定义解释。

旅行社服务质量争议处理准则

1 范围

本文件规定了旅行社服务质量事件分类与处理准则。

本文件适用于在广州市行政区域内设立的旅行社（含外省市旅行社在广州市设立的分支机构）因服务质量或合同争议引起的费用退还、赔偿或补偿。

注：旅行社服务主要包括包价旅游服务和单项预订服务。

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—2010 导游服务规范
 GB/T 16766—2017 旅游业基本术语
 GB/T 31385—2015 旅行社服务通则
 LB/T 072—2019 包价旅游产品说明书编制规范

3 术语和定义

GB/T 16766—2017、GB/T 31385—2015和LB/T 072—2019界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

旅游产品 tour product

旅行社向旅游者销售的以旅游吸引物、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。

注：旅游产品一般包括单项服务产品（3.2）和包价旅游产品（3.3）

〔来源：GB/T 31385—2015，3.4，有修改〕

3.2

单项服务产品 individual tour service product

旅行社根据旅游者需求提供的交通、住宿、餐饮、游览、导游或者领队等一项或几项旅游产品，以及附着其上的代理预订等配套服务。

3.3

包价旅游产品 package tour product

旅行社预先安排行程，提供或者通过履行辅助人提供交通、住宿、餐饮、游览、导游或者领队等两项以上服务，旅游者以总价支付旅游费用的旅游产品（3.1）。

注：包价旅游产品通常包括包价预制旅游产品（3.4）和包价定制旅游产品（3.5）。

〔来源：LB/T 072—2019，3.3，有修改〕

3.4

包价预制旅游产品 package prefabricated tour product

由旅行社预先设计线路行程，并确定最低成团人数、出发日期及销售价格等，并提供服务的包价旅游产品（3.3）。

注：一般情况下，包价预制旅游产品的行程一（见附录A.1）在签订旅游合同时向旅游者提供，行程二（见附录A.1）在团队出发前提供。

3.5

包价定制旅游产品 package customized tour product

旅行社接受旅游者的委托，根据旅游者的要求，专门设计行程和提供报价并提供服务的包价旅游产品（3.3）。

〔来源：GB/T 31385—2015，3.12，有修改〕

3.6

邮轮旅游产品 cruise-ship tour product

以海上船舶为旅游目的地和交通工具，为旅游者提供海上游览、住宿、交通、餐饮、娱乐或到岸观光等多种服务的旅游产品（3.1）。

3.7

公共交通经营者 public transport operators

向不特定公众提供定期或不定期班线交通客运服务的企业法人。例如：航空公司、铁路公司、航运班轮公司、城市间班车客运公司、地铁公司、公共汽车公司等经营者。

3.8

主要景区 major scenic area

主要景点 major scenic spot

属于旅游行程主推/卖点的，或者行程安排的停留时间（3.9） ≥ 2 小时的景区/景点。

3.9

游览时间 visit time

停留时间 retention period

旅游团队在景区/景点地域停留的总时间。一般以旅游者到达景区/景点区域下车的时点起，至导游宣布的集合时间止。

3.10

团队门票 scenic spot tickets for tour group

指景区/景点经营者根据与旅行社的合同约定，以团购优惠价格向旅行社提供的旅游团队景区/景点参观游览票证。

3.11

团队机票 air tickets for tour group

通过经航空公司授权的机票代理商（含旅行社）预订并享受团购优惠价格的机票。

注：通常情况下，团队机票的出票、退票及改签手续需要通过该机票代理商办理并接受航空公司的相应限制。

3.12

联合组团 joint group

由具备资质的旅行社提供包价预制旅游产品（3.4），委托若干家组团社招徕旅游者，并由旅游者与负责招徕的组团社签订旅游合同的情形。

注：负责收客的旅行社需要在招徕时向旅游者披露“本旅游产品属于联合组团产品”信息，以保障旅游者的知情权。

3.13

已支付且不可退还的费用 paid and non-refundable fees

组团社为履行旅游合同已向或按约定需向地接社或履行辅助人等供应商支付的费用，包括：组团社与供应商约定无法退还/不可取消的退订条款，或供应商作出无法退还/不可取消/仅限订单旅游者延期使用的回复或公告的费用。

注：已支付且不可退还的费用一般由组团社提供与其有合同相对性的供应商的凭据或说明。

3.14

必要的费用 necessary expenses

包括旅行社对包价旅游产品投入的线路研发、资源采购（含机票/火车票、签证、旅游目的地的当地交通、餐饮、住宿、游玩等）、计调操作、导游服务、市场销售等涉及的成本与费用。

注：必要的费用因涉及环节多，可以根据双方签订的包价旅游合同约定比例进行推算。

3.15

直接经济损失 direct economic loss

违约方的违约行为导致守约方必然会产生的且与该违约行为有直接关联的经济损失，包括守约方与第三方建立合同关系而额外支出的合理差额费用、守约方为履行合同或因防止损失扩大而支出的合理费用。

注：守约方主张直接经济损失的，需提供合法合规的票据。

4 质量事件分类与处理准则

4.1 包价产品

4.1.1 产品宣传

旅行社为招徕、组织旅游者发布信息，应真实、准确、可靠。表1中提供了涉及产品宣传的质量事件分类及处理准则。

表1 涉及产品宣传的质量事件分类及处理准则

序号	发生事件	责任归属	处理准则
1	对儿童、老人在团费基础上再额外加收费用，且旅行社对其提供的服务与其他旅游者一样，并无更多的服务，亦不是旅游者主动要求。	旅行社责任	在同一旅游行程中，旅行社提供相同服务，因旅游者的年龄、职业等差异增收费用的，旅行社应退还增收的费用。
2	违反宣传或特别约定的优惠政策。	旅行社责任	对于违反旅行社宣传的优惠政策和规则，或违反合同关于优惠规则特别约定的，旅行社应根据实际情况退还差价。
3	旅行社组织的团队同团不同价。	旅行社责任	旅行社不承担退费和违约责任。旅行社有权根据季节变化和经营情况、报名情况以及旅游资源采购价格等变动因素对售卖的旅游产品进行定价，同团不同价并不违反有关法律法规。旅游者无权主张退还与其他同团旅游者团费的差价。

4.1.2 行程变化

旅游行程应严格按照法律法规的规定和旅游合同的约定实施。表2提供了涉及行程变化的质量事件分类及处理准则。

表2 涉及行程变化的质量事件分类及处理准则

序号	发生事件	责任归属	处理准则
1	旅行社擅自转团。	旅行社责任	(1) 旅游者未出发的，旅行社除退还已收旅游费用外，还应支付当团团费总额25%的违约金。 (2) 旅游者已出发的，旅行社应退还未实际发生的旅游费用外，还应支付当团团费总额25%的违约金。
2	旅行社与其他旅行社联合组团，未向旅游者披露信息。	旅行社责任	旅行社支付当团团费总额5%的违约金。
3	非因发生不可抗力或旅行社、邮轮公司已尽合理注意义务仍不能避免的事件，旅行社对邮轮旅游擅自取消或变更。	旅行社责任	(1) 出发前30日以上擅自取消或变更，旅行社应退还全部费用，不承担违约责任。 (2) 出发前30日内(含第30日)擅自取消或变更，旅行社应退还全部费用，并按照旅游合同中旅行社提出解除合同的约定支付违约金。 (3) 若旅游者同意变更方案的，按照变更后的约定执行。

表2 涉及行程变化的质量事件分类及处理准则（续）

序号	发生事件	责任归属	处理准则
4	旅游者因自身原因在出发前退团，如旅游者意外受伤、出发当天迟到、记错出发日期、未能准时到达集合地出发、请不到假期等原因需要退团。	非旅行社责任	旅行社可直接解除合同且不承担违约责任。旅行社直接按合同约定的比例扣除必要的费用，若旅行社的实际损失（包括旅行社的办公成本、合理利润）大于约定比例的，则按实际损失扣除后将余款退还旅游者。
5	行程中因旅游者原因未按时到达集合地，导致无法参加部分行程。	非旅行社责任	行程中因旅游者原因未按时到达集合地的，旅游者自行自费前往团队集合活动地点；期间涉及未享用的交通、餐饮、景点等旅游服务视为旅游者自行放弃，且旅行社不承担退费和赔偿责任。
6	行程中因旅游者因自身原因无法继续行程的（含离团、脱团）。	非旅行社责任	(1) 旅游者离团：旅行社不承担退费和违约责任。 (2) 旅游者脱团：旅行社不承担退费和违约责任，有权解除合同，并按合同约定追究旅游者的违约责任。
7	因航班延误、景点/游玩项目临时关停等意外事件造成行程变更，如：更改某个旅游目的地、景点/游玩项目、交通工具等。	非旅行社责任	旅行社不承担违约责任。合同变更的，因此增加的费用由旅游者承担，减少的费用退还旅游者。
8	因航班取消等意外事件造成行程取消。	非旅行社责任	旅行社不承担违约责任。合同解除的，旅行社在扣除已支付且不可退还的费用后将余款退还旅游者。
9	旅游者对与其他旅行社招徕的旅游者拼团出发不满，要求赔偿。	非旅行社责任	法律法规未禁止旅行社拼团，因此拼团属于组团社的自主经营行为，不构成合同违约，旅行社无需承担违约责任。
10	因发生不可抗力或旅行社、邮轮公司已尽合理注意义务仍不能避免的事件，邮轮旅游被迫取消、变更。	非旅行社责任	如遇不可抗力或旅行社、邮轮公司已尽合理注意义务仍不能避免的事件，可能危及邮轮和旅游者人身安全的，邮轮公司有独立决定权，决定变更航线或者停止航行，旅行社、旅游者均无权干涉，并应予配合。航线取消或变更的，旅行社不承担违约责任，但应根据邮轮公司的处理方案做好后续处置工作。

4.1.3 导游

导游员应按照 GB/T 15971—2010 的要求和旅游合同的约定提供服务。表3 提供了涉及导游的质量事件分类及处理准则。

表3 涉及导游的质量事件分类及处理准则

序号	发生事件	责任归属	处理准则
1	导游服务不符合 GB/T 15971—2010 遭旅游者投诉。	旅行社责任	旅行社支付旅游费用总额 1%—5% 的违约金，或全额退还相应导游服务费。

4.1.4 团餐

团餐应防范食物中毒，并符合旅游合同约定的档次标准。表4提供了涉及“团餐”的质量事件分类及处理准则。

表4 涉及“团餐”的质量事件分类及处理准则

序号	发生事件	责任归属	处理准则
1	旅行社安排的团餐造成旅游者食物中毒/集体腹泻，或餐食中有异物给旅游者的身体造成损害，导致行程未受影响/受影响不能继续行程。	旅行社责任	(1) 行程未受影响的：旅行社退还当餐的餐费；并赔偿旅游者实际损失。 (2) 行程有部分影响，但后续旅游者可以继续行程的：旅行社退还未参加的旅游活动费用，如餐费、住宿费、景点费用、旅游用车费用，并赔偿旅游者的医疗费用等实际损失。 (3) 不能继续行程的：旅行社退还当餐的餐费；退还未发生的团费（团费/天数×剩余天数）；并赔偿旅游者医疗费用等实际损失。
2	旅行社安排的团餐或餐厅不符合卫生标准但没有造成旅游者身体损害的。	旅行社责任	旅行社退不当餐的餐费。
3	团餐低于合同约定用餐标准或档次，如：团餐的实际花费低于行程单上约定标准数额的。	旅行社责任	旅行社按照差价×餐次×2支付违约金。

4.1.5 住宿

旅行社按照旅游合同的约定提供住宿服务。表5提供了涉及“住宿”的质量事件分类及处理准则。

表5 涉及“住宿”的质量事件分类及处理准则

序号	发生事件	责任归属	处理准则
1	旅行社安排的住宿不符合国家/行业/地方的酒店/民宿卫生标准。	旅行社责任	退还当晚房费（可按行程约定的房差推算）的20%—50%
2	旅行社安排的住宿低于约定的档次标准，如： (1) 实际安排的酒店的挂牌星级低于行程单的约定； (2) 实际安排的中档、高档、豪华、超豪华酒店或者民宿/酒店式公寓/客栈的档次低于行程单的约定。	旅行社责任	可参考酒店预订电商平台费用与评价，旅行社退还房费与实际房间费用的差额，并赔偿同额违约金；若无房费差，退还当晚房费（可按行程约定的房差推算）的20%—50%。
3	旅行社安排的住宿有质量问题，如： (1) 硬件问题：房间空调故障、临时停电、马桶漏水等。 (2) 房间没有热水。	旅行社责任	旅行社应协助旅游者换房。无法解决的，退还当晚房费（可按行程约定的房差推算）的10—50%。
4	旅游者因个人原因放弃入住酒店。	非旅行社责任	旅行社不承担退费和违约责任。
5	旅游者不入住由旅行社安排的符合约定的酒店，自行自费入住其他酒店。	非旅行社责任	旅行社不承担退费和违约责任，旅游者自行承担另行预订酒店的费用。

4.1.6 交通（含公共交通、当地交通）

旅行社应按旅游合同的约定提供旅游交通服务。表6提供了涉及交通（含公共交通、当地交通）的质量事件分类及处理准则。

表6 涉及交通（含公共交通、当地交通）的质量事件分类及处理准则

序号	发生事件	责任归属	处理准则
1	旅行社擅自降低旅游用车标准。	旅行社责任	旅行社退还按合同标准所需的正常用车费用与实际车费的差额，并支付同额违约金。
2	途中坏车，并且造成行程延误半小时以上。	旅行社责任	旅行社按照车费/用车天数/10小时/人数×耽误时间（以半小时为单位，不足半小时按半小时计算）×2计算结果支付违约金。
3	因旅行社原因造成旅游者未能乘坐预定的公共交通工具。	旅行社责任	旅行社退还两种交通工具之间的差价，并按照该差价的20%支付违约金。
4	旅行社擅自降低公共交通工具的标准等级，或者实际安排不符合约定，如： （1）行程单约定乘坐飞机，而实际安排了高铁/动车或普通火车的，或行程单约定乘坐高铁/动车而实际安排了普通火车的，以及其他实际安排不符合约定的情形； （2）行程单约定乘坐直飞航班，而实际安排的中转联程航班或者经停航班（航班因特殊情况在中途临时经停的除外），或行程单约定为头等舱、一等座，但实际安排了经济舱、二等座的，以及其他实际安排不符合约定标准的情形。	旅行社责任	旅行社退还旅游者按合同标准所需的正常金额与实际花费的差额，并支付同额违约金。
5	因公共交通原因导致旅游者财损（行李损坏），旅游者对公共交通经营者（承运人）作出的赔偿/不赔偿方案不满意。	非旅行社责任	旅行社不承担违约责任，由公共交通经营者（承运人）依法承担赔偿责任，旅行社应协助旅游者向公共交通经营者索赔。
6	公共交通工具取消或延误，导致行程变更或取消，如：行程向后推迟一天，旅游者不同意变更要求按照旅行社违约退赔，或者旅游者同意变更但要求赔偿。	非旅行社责任	（1）旅行社不承担违约责任。 （2）行程变更的，因此增加的费用由旅游者承担，减少的费用退还旅游者；行程取消或旅游者不愿承担因行程变更增加的费用时旅行社可无责解除合同，扣除已支付且不可退还的费用后，将余款退给旅游者。 （3）旅游者因此产生损失的，由公共交通经营者依法承担赔偿责任，旅行社应协助旅游者向公共交通经营者索赔。
7	公共交通工具导致的人身伤害、财产损失。	非旅行社责任	旅行社不承担赔偿责任。由公共交通经营者（承运人）依法承担赔偿责任，旅行社应协助旅游者向公共交通经营者索赔。

4.1.7 景点或娱乐项目活动

旅行社应按旅游合同约定提供景点游览或娱乐项目活动。表7提供了涉及景点或娱乐活动的质量事件分类及处理准则。

表7 涉及景点或娱乐活动的质量事件分类及处理准则

序号	发生事件	责任归属	处理准则
1	旅行社减少景点/项目或者安排的实际服务内容低于合同约定，如： （1）没有按照行程单的约定足额兑现游览/服务项目； （2）行程对景区/景点的游览（参观）、外观、车游的实际安排未作披露或说明的。	旅行社责任	（1）有服务/门票费用的：旅行社退还服务/门票费用并赔偿同额违约金。 （2）无服务/门票费用的：旅行社支付团费的5%作为违约金。

表7 涉及景点或娱乐活动的质量事件分类及处理准则（续）

序号	发生事件	责任归属	处理准则
2	降低景点/项目服务档次,如本来约定专业教练一对一教浮潜,实际变成一个教练教三人以上;约定景点走完最后一道景点的,实际只包含了首道门票。	旅行社责任	(1)有服务/门票费用的:旅行社退还服务/门票费用与实际花费的服务/门票费用的差额,并赔偿同额违约金。 (2)无服务/门票费用的:旅行社支付团费的5%作为违约金。
3	旅行社故意或过失减少主要景区/景点。	旅行社责任	旅行社按照团费的5%—20%支付违约金。
4	景区因不可抗力或游客承载量限制等原因临时关闭导致无法进入景区/景点。	非旅行社责任	旅行社不承担责任。旅行社可退回景区/景点的门票,或者与旅游者在合理范围内协商调整。

4.1.8 购物

旅行社的行程购物安排应符合法律法规的规定。表8提供了涉及购物的质量事件分类及处理准则。

表8 涉及购物的质量事件分类及处理准则

序号	发生事件	责任归属	处理准则
1	旅行社擅自指定具体购物场所购物点。	旅行社责任	(1)旅游者有权在旅游行程结束后三十日内要求旅行社为其办理退货并先行垫付退货货款。 (2)每增加一个购物点,旅行社按照旅游费用总额的10%支付违约金。
2	旅游者在旅行社安排的购物场所购买的商品经鉴定属于假冒伪劣的。	旅行社责任	旅行社应负责办理退换货,并赔偿旅游者的直接经济损失。
3	旅行社强迫购物/变相强迫购物。	旅行社责任	旅行社负责退货并垫付退货货款,每次按照旅游费用总额的20%支付违约金。
4	旅游者在非旅行社安排的购物场所购买的商品,或非因在旅行社安排的购物场所购买的商品不符合质量要求,要求旅行社退货退款,并支付汇率、刷卡手续费、快递费等损失。	非旅行社责任	旅行社并非该买卖合同的当事人,不承担违约责任,无需办理退换货、退款手续及赔偿旅游者的损失。

4.1.9 自费项目

旅行社的自费项目安排应符合法律法规的规定。表9提供了涉及自费项目的质量事件分类及处理准则。

表9 涉及自费项目的质量事件分类及处理准则

序号	发生事件	责任归属	处理准则
1	旅行社擅自缩短自费项目时间。	旅行社责任	旅行社按照自费费用/自费时间×缩短的时间×2支付违约金。
2	旅行社擅自增加自费项目。	旅行社责任	旅游者有权在旅游行程结束后三十日内要求旅行社退还自费费用。
3	旅行社安排的自费活动降低档次。	旅行社责任	旅行社退还旅游者自费项目费用与实际花费的差额,并支付同额违约金。

4.1.10 不可抗力或旅行社、履行辅助人已尽合理注意义务仍不能避免的事件

4.1.10.1 发生不可抗力或旅行社、履行辅助人已尽合理注意义务仍不能避免的事件，旅行社和旅游者互不承担违约责任，旅行社和旅游者应依法、依规、合理地处理。

注1：不可抗力是不能预见、不能避免且不能克服的客观情况，包括但不限于以下情形：

- a) 台（颶）风、洪水、地震、海啸、泥石流（滑坡）等自然灾害；
- b) 罢工、骚乱、暴恐等社会异常事件；
- c) 政府行为，如征收、征用、军事演习、限制性政令等。

示例1：以下情形属于不可抗力：

- a) 临近出发受台风等天气影响，邮轮运营方取消或变更邮轮航线；
- b) 某旅游团队出发前，旅游行程的活动区域A市甲区被政府部门宣布升级为某疫情的中/高风险地区（该市其他各区及其周边城市仍属低风险地区）；
- c) 省级及以上政府或其授权部门发布使用“禁止/切勿/暂勿/不得前往/不前往”等限制性行为动词表述的公告。

示例2：包括但不限于下列情形不属于不可抗力：

- a) 在本条款示例1之b)项的情形下，旅游行程的活动区域是A市乙区及其周边的B市和C市的；
- b) 政府部门使用“倡议（建议）避免前往”“审慎前往”“减少人员流动”等推荐性行为动词表述的公告。

注2：旅行社、履行辅助人已尽合理注意义务仍不能避免的事件，是超出旅行社、履行辅助人基于行业经验预判的合理注意且无法避免，且旅行社、履行辅助人对事件的发生不存在故意或者过失的客观情况，包括但不限于以下情形：

- a) 因重大接待任务或者阅兵等军事活动导致：
 - 1) 酒店、餐厅被临时征用；
 - 2) 行程涉及的部分活动区域被临时封闭；
 - 3) 道路临时封闭或者引起交通堵塞；
 - 4) 景区（点）暂停对外开放。
- b) 因交通事故导致的交通堵塞；
- c) 飞机、火车、班轮、城际客运班车等公共客运交通工具延误或者取消；
- d) 景区（点）因达到最大承载量或抢险/维护（维修）等原因暂停对外开放。

示例：某旅游团队乘坐大巴车前往机场乘机，通常车程2小时，提前2小时以上出发仍发生误机，属于旅行社、履行辅助人已尽合理注意义务仍不能避免的事件。

4.1.10.2 表10提供了涉及不可抗力或旅行社、履行辅助人已尽合理注意义务仍不能避免的事件的质量事件分类及处理准则。

表10 涉及不可抗力或旅行社、履行辅助人已尽合理注意义务仍不能避免的事件的分类及处理准则

序号	发生事件	责任归属	处理准则
1	发生不可抗力或旅行社、履行辅助人已尽合理注意义务仍不能避免的事件导致旅游者滞留，旅游者不愿意承担滞留期间新增的食宿费用，要求旅行社全部承担；旅游者不同意按原返程交通的标准更改，要求旅行社提高标准订购其他返程交通，且费用要旅行社承担。	非旅行社责任	旅行社不承担违约责任。 （1）食宿方面：增加的费用由旅游者自行承担。 （2）交通方面：旅行社可按照原返程交通标准购买返程交通票据，增加的费用由双方对半分担；若旅游者要求旅行社高于原返程交通标准购买的，超过标准部分的费用由旅游者自行承担。 （3）安全措施方面：危及旅游者人身、财产安全时旅行社采取相应安全措施支出的费用，由旅行社与旅游者对半分担。

4.2 签证

4.2.1 跟团签证

旅行社应按旅游团队的需求为旅游者办理跟团旅游所需的相关签证。表11提供了涉及跟团签证的质量事件分类及处理准则。

表 11 涉及跟团签证的质量事件分类及处理准则

序号	发生事件	责任归属	处理准则
1	旅行社未尽妥善保管义务而导致旅游者护照、个人资料丢失，导致不能出团。	旅行社责任	(1) 旅行社负责补办或者协助补办相关手续、证件并承担相应费用，还应按旅行社单方解除合同处理。 (2) 对于旅游者就所丢失的证件被冒用而产生的损失，经旅游者提供有效凭据后，旅行社应在法定范围内承担相应的赔偿责任。
2	旅行社工作人员没有发现护照有效期不足导致无法出签、出团。	旅行社责任	按旅行社单方解除合同处理。
3	旅行社工作人员录入了过期护照信息导致无法出境。	旅行社责任	按旅行社单方解除合同处理。
4	旅游者对拒签/缓签的扣费(含团费和签证费等)不满。	非旅行社责任	(1) 若旅游者没有过错的(含领馆无理由拒签)：旅行社不承担违约责任，旅行社扣除已支付且不可退还的费用后将余款退还旅游者。 (2) 若旅游者存在过错的(如提供虚假资料、出游目的不明确、提供资料与领馆核实资料不符、旅游者没有接听领馆电话或领馆明确拒签原因)：旅行社不承担违约责任，旅行社按合同约定在扣除必要的费用后，将余款给旅游者。

4.2.2 代办签证

旅行社应按旅游者的委托，为其代办相关签证。表 12 提供了涉及代办签证的质量事件分类及处理准则。

表 12 涉及代办签证的质量事件分类及处理准则

序号	发生事件	责任归属	处理准则
1	因旅行社过错导致签证被拒签或缓签。	旅行社责任	旅行社应退还签证费，并按照合同约定赔偿旅游者违约金，合同未约定具体违约责任的，则赔偿旅游者直接经济损失。
2	非因旅行社过错导致签证被拒签或缓签。	非旅行社责任	旅行社不承担违约责任，无需退还签证费。

注：直接经济损失不包括搭乘航空、高铁(火车)、邮轮等大交通工具的费用。

4.3 单项代订产品

4.3.1 代订交通

旅行社应按旅游者的委托，为其代订相关交通票证。表 13 提供了涉及代订交通的质量事件分类及处理准则。

表 13 涉及代订交通的质量事件分类及处理准则

序号	发生事件	责任归属	处理准则
1	因旅行社过错导致旅游者无法乘坐预订的交通工具。	旅行社责任	(1) 合同继续履行的,旅行社在按原预订标准履行代订义务或者采取补救措施后,旅游者还有其他直接经济损失的,旅行社应赔偿该直接经济损失,并支付直接经济损失20%的违约金。 (2) 合同解除的,旅行社应退还全部费用,并按照合同约定赔偿旅游者违约金,合同未约定具体违约责任的,则赔偿旅游者直接经济损失,并支付直接经济损失20%的违约金。
2	旅行社预订的交通工具类型与约定不符,或交通工具的档次标准低于约定标准。	旅行社责任	(1) 采取补救措施的:旅行社在按原预订标准履行代订义务或者采取补救措施后,旅游者还有其他直接经济损失的,应当赔偿该损失。 (2) 不采取补救措施的:旅行社退还合同金额与实际花费的差额,并支付同额违约金,若合同约定了具体违约责任的,则按合同约定的具体违约责任赔偿旅游者违约金。 (3) 合同解除的:旅行社应退还全部费用,并按照合同约定赔偿旅游者违约金,合同未约定具体违约责任的,则赔偿旅游者直接经济损失。
3	非因旅行社过错,旅游者未乘坐预订的交通工具(含团队机票)。	非旅行社责任	旅行社不承担违约责任。 (1) 旅游者在使用有效期过后要求退订退费的,且无须退费。 (2) 旅游者在使用有效期前要求退订退费的,按照退改规则处理。
注:直接经济损失不包括旅游者乘搭所代订票据交通工具以外的航空、高铁(火车)、班轮等交通费用。			

4.3.2 代订酒店

旅行社应按旅游者的委托,为其代订酒店。表 14 提供了涉及代订酒店的质量事件分类及处理准则。

表 14 涉及代订酒店的质量事件分类及处理准则

序号	发生事件	责任归属	处理准则
1	因旅行社过错导致旅游者无法入住预订的酒店。	旅行社责任	(1) 合同继续履行的,旅行社在按原预订标准履行代订义务或者采取补救措施后,旅游者还有其他直接经济损失的,应当赔偿该损失。 (2) 合同解除的,旅行社应退还全部费用,并按照合同约定赔偿旅游者违约金,合同未约定具体违约责任的,则赔偿旅游者直接经济损失。
2	旅行社预订的酒店或房间低于合同约定的标准。	旅行社责任	(1) 采取补救措施的:旅行社在按原预订标准履行代订义务或者采取补救措施后,旅游者还有其他直接经济损失的,应赔偿该损失。 (2) 不采取补救措施的:旅行社退还合同金额与实际花费的差额,并支付同额违约金,若合同约定了具体违约责任的,则按合同约定的具体违约责任赔偿旅游者违约金。 (3) 合同解除的:旅行社退还全部费用,并按照合同约定赔偿旅游者违约金,合同未约定具体违约责任的,则赔偿旅游者直接经济损失。

表 14 涉及代订酒店的质量事件分类及处理准则（续）

序号	发生事件	责任归属	处理准则
3	非因旅行社过错，旅游者未入住预订的酒店。	非旅行社责任	旅行社不承担违约责任。 (1) 旅游者在使用有效期过后要求退订退费的，且无须退费。 (2) 旅游者在使用有效期前要求退订退费的，按照退改规则处理。
注：直接经济损失不包括搭乘航空、高铁（火车）、班轮等大交通工具的费用。			

4.3.3 代订景点门票

旅行社应按旅游者的委托，为其代订指定的景点门票。表 15 提供了涉及代订景点门票的质量事件分类及处理准则。

表 15 涉及代订景点门票的质量事件分类及处理准则

序号	发生事件	责任归属	处理准则
1	旅行社提供旅游者姓名、证件号码错误导致旅游者无法参观预订的景点	旅行社责任	(1) 采取补救措施的：旅行社在按原预订标准履行代订义务或者采取补救措施后，旅游者还有其他直接经济损失的，应赔偿该损失。 (2) 合同解除的：旅行社应退还全部费用，并按照合同约定赔偿旅游者违约金，合同未约定具体违约责任的，则赔偿旅游者直接经济损失。
2	非因旅行社过错，旅游者未使用预订的景点门票（含团队门票）。	非旅行社责任	旅行社不承担违约责任。 (1) 旅游者在使用有效期过后要求退订退费的，且无须退费。 (2) 旅游者在使用有效期前要求退订退费的，按照规则处理。
注：直接经济损失不包括搭乘航空、高铁（火车）、班轮等大交通工具的费用。			

4.3.4 代订邮轮船票

旅行社应按旅游者的委托，为其代订指定的邮轮船票。表 16 提供了涉及代订邮轮船票的质量事件分类及处理准则。

表 16 涉及代订邮轮船票的质量事件分类及处理准则

序号	发生事件	责任归属	处理准则
1	旅行社预订的邮轮船票涉及的住房房型、就餐等服务项目低于合同约定的标准。	旅行社责任	(1) 采取补救措施的：旅行社在按原预订标准履行代订义务或者采取补救措施后，旅游者还有其他直接经济损失的，应赔偿该损失。 (2) 不采取补救措施的：旅行社退还合同金额与实际花费的差额，并支付同额违约金，若合同约定了具体违约责任的，则按合同约定的具体违约责任赔偿旅游者违约金。 (3) 合同解除的：旅行社应退还全部费用，并按照合同约定赔偿旅游者违约金，合同未约定具体违约责任的，则赔偿旅游者直接经济损失。

表 16 涉及代订邮轮船票的质量事件分类及处理准则（续）

序号	发生事件	责任归属	处理准则
2	非因旅行社过错，旅游者未使用预订的邮轮船票。	非旅行社责任	旅行社不承担违约责任。 （1）旅游者在使用有效期过后要求退订退费的，且无须退费。 （2）旅游者在使用有效期前要求退订退费的，按照规则处理。
注：直接经济损失不包括往返搭乘邮轮所在地的航空、高铁（火车）、班轮等大交通费用。			

附录 A
(资料性)
旅行社常用业务用语

A.1 与旅游行程安排相关的用语

表 A.1 给出了与旅游行程安排相关的常用语。

表 A.1 与旅游行程安排相关的用语

序号	用语	定义	补充说明
1	行程一	旅行社就包价预制旅游产品在向旅游者签订旅游合同时,向旅游者提供的介绍旅游过程中交通、餐饮、游览、住宿等日程安排和明确接待服务标准(档次)等相关内容的书面文件。	因受限于旅游资源的不确定性,行程一有可能无法对行程游览顺序、乘坐的具体交通工具、入住酒店的具体名称以及导游/领队姓名等内容作出具体说明。
2	行程二	旅行社在旅游行程出发前,按照行程一确定的接待服务标准(档次)对旅游服务进行细化的书面文件,包括但不限于确定行程游览顺序、乘坐具体交通工具、入住酒店具体名称、导游/领队姓名等内容,即旅游过程中涉及的交通、餐饮、游览、住宿等最终的日程安排。	——
3	游览 (参观)	组织旅游者进入行程安排的旅游景区/景点的区域内,通过步行或乘坐旅游汽车或者景区摆渡车、索道、缆车等交通工具等方式进行旅游体验活动。	——
4	外观	行程并未安排进入的景区/景点,旅游者在外围停留,导游对景区/景点进行讲解的情形。	——
5	车游	行程中通过乘坐交通工具途经景区/景点,导游在途中对车外的景区/景点进行讲解的情形。	——
6	具体购物场所	有独立的商号以及相对清晰、封闭、独立的经营范围和明确的经营主体的购物场所。	1. 步行街、商品批发市场、大型百货商场/超市,景区周边或者通往景区途中的购物场所,景区内的购物摊点和商店,前店后厂/前厂后店的购物场所,不属于旅行社指定的具体购物场所。 2. 旅行社指定具体购物场所的,需要先行与旅游者协商一致。
7	自费项目 (另行付费项目)	旅游者需在旅游合同之外另行付费参加的项目。	1. 旅行社虽推荐但未收取费用的项目,或旅游者自行参加非旅行社推荐的项目,不属于旅行社安排的自费项目。 2. 旅行社推荐且收取旅游者自费项目费用的,需要先行与旅游者协商一致。
8	自由活动期 间	在旅游行程单中旅行社设置的没有集体活动安排的(自由活动)期间,在此期间旅游者可自主控制活动时间和自行安排活动项目。	——

A.2 与团队操作相关的用语

表 A.2 给出了与团队操作相关的常用语。

表 A.2 与团队操作相关的用语

序号	用语	定义	补充说明
1	转线	组团社在行程开始前征得旅游者书面同意,将旅游者转至该旅行社所组织的其他线路旅游团队履行合同的行为。	——
2	拼团 (拼入团)	组团社接受其他旅行社的委托,将其他旅行社招徕的旅游者拼入自身组织的旅游团队并统一安排旅游服务的行为。	组团社的拼入团操作不属于违约行为。

表 A.2 与团队操作相关的用语（续）

序号	用语	定义	补充说明
3	转团 (转出团)	组团社在出发前征得旅游者书面同意,推荐旅游者转至其他旅行社所组的旅游团队履行合同接待义务,并由旅游者与被推荐的旅行社另再签订旅游合同的行为。	旅行社的转线和联合组团操作均不属于转团。
4	离团	旅游团队中,旅游者经导游/领队同意后离开旅游团队,不按旅游合同约定跟团完成约定行程并放弃离团期间涉及的行程权利的行为。	——
5	脱团	旅游团队中,旅游者未经导游/领队同意脱离旅游团队,不按旅游合同约定跟团完成约定行程并放弃脱团期间涉及的行程权利的行为。	旅游者脱团的,旅行社有权解除旅游合同并追究旅游者的违约责任。

A.3 与旅游交通相关的用语

表 A.3 给出了旅游交通相关的常用语。

表 A.3 与旅游交通相关的用语

序号	用语	定义	补充说明
1	直飞航班	按照飞行计划,自始发地机场起飞后,直达目的地机场才降落的航班。	——
2	经停航班	属于同一航空公司运营的同—航程航线,途中在第三地机场短暂停留后继续飞往目的地的航班。	1.经停航班一般使用同一张机票、登机牌和航班号; 2.经停时可能需要进入候机室稍作休息后再次登机; 3.继续飞行时有可能更换飞机; 4.乘坐经停航班前往目的地,不论中途经停次数多少,均属于“—飞”。
3	航程	飞行航班由始发地机场到目的地机场的续航距离。	有些旅游线路需要乘坐两个或以上航程的航班方能抵达目的地,每一航程可称为“—飞”。 示例:某九寨沟黄龙旅行团,乘坐A航班从广州抵达成都后,需换乘B航班从成都前往九寨沟,可称为“两飞”。
4	中转联程	乘客乘坐前一航程航班抵达中转地后,须换乘另一航程航班方能抵达目的地的情形。	1.每一航程的航班号和登机牌都不同,执飞航空公司也有可能不同。 2.基于不同航空公司和机场的不同政策,在某些情况下,可能可以: (1)在始发站一并办理第二航程的登机牌; (2)在始发地直接将行李托运到目的地,从而不必在中转地重新办理行李托运手续; (3)在中转地机场中转柜台直接办理第二航程航班的登机手续,从而不必重新通过机场安检。

A.4 与住宿有关的用语

表 A.4 给出了住宿相关的常用语。

表 A.4 与住宿相关的用语

序号	用语	定义	补充说明
1	中档酒店 (经济型酒店)	满足 GB/T 14308 规定的二星级必备条件要求, 或者被酒店预订电商平台评价为二钻/星等级的酒店。	—
2	高级酒店 (舒适型酒店)	满足 GB/T 14308 规定的三星级必备条件要求, 或者被酒店预订电商平台评价为三钻/星等级的酒店。	—
3	豪华酒店	满足 GB/T 14308 规定的四星级必备条件要求, 或者被酒店预订电商平台评价为四钻/星等级的酒店。	—
4	超豪华酒店	满足 GB/T 14308 规定的五星级必备条件要求, 或者被酒店预订电商平台评价为五钻/星等级的饭店/酒店。	—
5	旅游民宿	利用自己拥有所有权或使用权的住宅或者其他民用建筑, 客房楼高 ≤ 4 层, 建筑面积 $\leq 800\text{m}^2$, 主人参与接待, 为旅游者提供体验当地自然、文化与生产生活方式的个性化小型住宿设施。	[来源: LB/T 065—2019, 定义:3.1, DB4401/T 21, 定义:3.1, 有修改]
6	酒店式公寓	物业的建筑结构形式类似酒店, 户型与住宅相仿, 由负责管理的物业公司提供客房保洁、工程维护等专业酒店式的服务, 同时在居室内配置全套家具及厨房设备的商业公共寓所。	—
7	客栈	总客房数 < 100 间, 服务档次与价格区间在当地住宿行业中属于中下水平(或不提供一次性洗漱用品), 装修经营项目及服务具有当地特色/民俗风情的小型旅馆。	—

DB4401

参 考 文 献

- [1] GB/T 14308—2015 旅游饭店星级划分与评定
 - [2] 《中华人民共和国民法典》（中华人民共和国主席令第四十五号）
 - [3] 《中华人民共和国旅游法》（中华人民共和国主席令第三号）
 - [4] 《中华人民共和国消费者权益保护法》（中华人民共和国主席令第七号）
 - [5] 《旅行社条例》（中华人民共和国国务院令 第732号）
 - [6] 《旅行社条例实施细则》（中华人民共和国国家旅游局令 第42号）
 - [7] 《最高人民法院关于审理旅游纠纷案件适用法律若干问题的规定》（法释〔2020〕17号）
 - [8] 原国家旅游局《旅行社服务质量赔偿标准》（旅办发〔2011〕44号）
 - [9] 《最高人民法院关于审理人身损害赔偿案件适用法律若干问题的解释》（法释〔2003〕20号）
-