广州市地方标准《旅行社包价旅游产品管理规范》编 制 说 明

1. 项目的目的和意义

当前国内外绝大部分旅行社对包价旅游产品的全流程管理尚无统一的规范，产品不能全面客观反映产品的管理标准和服务水平，旅游者对所能得到的产品和服务水准缺乏正确客观的认识，例如对产品的质量呈现主要依靠“酒店星级”作为产品等级评价的单一指标。纵观当前旅行社行业规范、标准，大多数属于“定性”状态。因此，从旅行社包价旅游产品设计、制作的生产过程、产品交付的服务过程、产品检验、改进的管理过程进行规范管理，尤其是对包价旅游产品等级提供“定量”的标准，为旅行社行业与消费者中“撑起一杆秤”，使得产品和服务评价有依据，成为旅游行业亟待解决的问题。

本文件针对中国内地包价旅游产品的产品设计、产品制作、产品交付、产品检验和改进活动，对生产各阶段的工作要求、工作内容、工作办法等制订管理规范，尤其对团队旅游产品涉及的“住宿档次、餐饮安排、城市间大交通、当地观光交通、景点与体验、导游讲解服务、自费项目安排以及购物安排”共4大维度8大指标提供“定量”评分依据，对旅游服务全过程进行量化评价。实现了旅行社业“产品管理规范”零的突破和产品档次判别从“定性”的状态到“定量”的质的飞跃，完成对旅行社包价旅游产品的内部工作指引和对外产品呈现的同步标准化。对于推动地区旅行社行业规范发展，以及引导旅游消费者消费观念进一步成熟，具有里程碑式意义。

1. 工作情况介绍

1.编制单位：

广州市地方标准《旅行社包价旅游产品管理规范》是2019年8月7日广州市市场监督管理局在《广州市市场监督管理局关于下达2019年广州市公共服务类地方标准制定项目的函》予以批准立项。本文件由广州市文化广电旅游局提出，由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、广州地区旅行社协会共同起草，广东省质量协会、广东省粤科标准化研究院、华南师范大学参与编制。

2.编制内容：

本文件的编写格式遵循GB/T 1.1－2020的要求。

本文件是广州市内旅行社中国内地包价旅游产品管理的指导性文件，提出了产品的设计、制作、交付等方面的要求，描述了对应的检验、改进方法。

3.编制过程：

为保证本文件的编制工作顺利进行,广州市文化广电旅游局旅行社和饭店管理处、广州地区旅行社协会、广州广之旅国际旅行社股份有限公司、广东省质量协会、广东省粤科标准化研究院、华南师范大学共同组成了项目编制组。

项目编制组制定了较为详细的项目实施方案，在广泛收集整理与本项目有关的国内外标准信息和文献资料的基础上,根据旅行社的业务实际，大量收集旅行社在国内游包价旅游产品各个服务环节有可能或出现的服务交付的基础上，召开了多次研讨会，并进行了深入细致的探讨，对草案内容进行了反复推敲和修改，对本文件内容进行了补充，提炼出产品设计、产品制作、产品交付、产品检验和改进活动五个环节。同时对”吃、住、行、游”进一步延展细分的“住宿档次、餐饮安排、城市间大交通、当地观光交通、景点与体验、导游讲解服务、自费项目安排以及购物安排”共4大维度8大指标进行了分类及细化，再根据每个维度和指标提炼出可以衡量的关键要素，推敲斟酌量化可供衡量的测评标准，形成了征求意见稿。

广州市文化广电旅游局在2023年1月5日至1月31日在其官方网站对本文件（征求意见稿）进行公示，向社会公众征询意见，同时分别向各区文化广电旅游（体育）部门发函征询意见。在征询意见期间，收到区文化广电旅游（体育）部门反馈意见1条，采纳1条，无收到社会公众的意见反馈。

1. 项目涉及技术在广州市的基本情况

本文件属于国内旅行社首个包价旅游产品管理规范。

本文件中使用的主要技术为广州市旅游行业首创，主要包含：

1、《国内包价旅游产品等级测评体系》使用“定量”技术对包价旅游产品的4大维度8大指标提供测量标准。

2、在《包价旅游产品管理规范评分表》使用对设计、制作、交付、检验四个环节15项评价指标。

1. 编制原则和主要内容
2. 编制原则

在本文件的编制过程中，我们秉持了以下几个原则：

1. 测评指标量化原则

本文件根据旅游产品的服务特性，以包价旅游产品的具体4大维度8大指标“定量”测评获得的赞数（分值），对包价旅游产品的等级进行量化测评。

1. 循证决策原则

本文件基于服务交付所提供的服务环节，运用事前、事中、事后质量闭环管理手段，以对发现测评指标有偏差的应及时按全流程质量测评管理手段予以纠偏。

1. 符合性原则

本文件着眼国内地包价旅游产品的产品设计、产品制作、产品交付、产品检验和改进活动全流程，制订工作要求、工作内容、工作办法等管理规范。尤其对团队旅游产品涉及的“住宿档次、餐饮安排、城市间大交通、当地观光交通、景点与体验、导游讲解服务、自费项目安排以及购物安排”共4大维度8大指标提供“定量”评分依据，实现对旅行社包价旅游产品的内部工作指引和对外产品呈现的同步标准化。

4、可证实性原则

《旅游法》第五十八条第（四）项名明确要求，包价旅游合同应当包括“交通、住宿、餐饮等旅游服务安排与标准”。本文件是体现旅游服务安排与标准的有效工具。《旅游法》第三十二条同时规定，旅行社为招徕、组织旅游者发布信息，必须真实准确，不得进行虚假宣传、误导旅游者。本文件提供的产品等级划分工具，均可以作为检验方法获得客观测评，为旅游者参加不同等级产品的正确期望值提供客观丈量标尺。

1. 主要内容

经过研讨，本文件的内容确定为：

前言

引言

1 范围

2 规范性引用文件

3 术语和定义

4 总体要求

5 产品设计

6 产品制作

7 产品交付

8 产品检验

9 产品改进

本文件的主体内容主要由“术语与定义”“总体要求”“产品设计”“产品制作”“产品交付”“产品检验”“产品改进”七大部分组成。附录部分提供了国内包价旅游产品等级测评体系规范性文件，以及与行程单编制相关的用语、与包价旅游合同相关的用语及包价旅游产品管理规范评分表三份资料性文件。

1. 与有关的现行法律法规和强制性国家标准、行业标准、广东省地方标准及广州市地方标准的关系

本文件在编制过程中对LB/T 072—2019《包价旅游产品说明书编制规范》的包价旅游产品说明书编制规范部分内容进行了引用，对DB4401/T 108—2021《旅行社服务质量争议处理准则》涉及的部分术语定义、与行程单编制相关的用语、与旅游合同相关的用语进行引用。

1. 重大分歧意见的处理经过、结果和依据

本文件编制过程中存在的重大分歧意见主要是对附录A《国内包价旅游产品等级测评体系》中的产品等级划分与各单项维度赞数的匹配度。

《国内包价旅游产品等级测评体系》中涉及“住宿档次、餐饮安排、城市间大交通、当地观光交通、景点与体验、导游讲解服务、自费项目安排以及购物安排”4大维度8大指标。编制初期，由于各旅游资源在不同目的地可选用的质量、数量存在较大差异、各地测评标准不尽相同，使得对包价旅游产品的等级划分与各单项维度赞数意见难以统一。项目编制组通过对组团社、地接社及履行辅助人、旅游者的大量意见收集，以LB/T 072—2019《包价旅游产品说明书编制规范》、DB4401/T 108—2021《旅行社服务质量争议处理准则》为依据进行调整、修缮，最终实现了各方的意见统一，完成测评体系。

1. 贯彻广州市地方标准的要求和措施建议

本文件适用于广州市内旅行社中国内地包价旅游产品的管理。

本文件为本市推荐性地方标准，在本市旅行社行业内宣贯实施。

项目编制组

2023年2月15日