



中华人民共和国国家标准

GB/T 31386—2015

旅行社出境旅游服务规范

Specifications for outbound tour service by travel agency

2015-02-04 发布

2015-09-01 实施

中华人民共和国国家质量监督检验检疫总局
中国国家标准化管理委员会 发布

目 次

前言	Ⅲ
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 出境旅游产品	2
5 服务提供通用要求	2
6 服务提供特别要求	6
7 服务质量的监督与改进	7
参考文献.....	8

前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由国家旅游局提出。

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:国家旅游局质量规范与管理司、广州广之旅国际旅行社股份有限公司。

本标准主要起草人:李任芷、刘士军、汪黎明、刘莉莉、张源、郑烘、朱少东、虞国华、赵文志、钟妮、李晓慧。

旅行社出境旅游服务规范

1 范围

本标准规定了旅行社组织出境旅游活动所应具备的产品和服务质量的要求。
本标准适用于中华人民共和国境内旅行社提供的出境旅游业务。

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—2010 导游服务规范

GB/T 16766 旅游业基础术语

GB/T 26359—2010 旅游客车设施与服务规范

GB/T 31385—2015 旅行社服务通则

LB/T 009—2011 旅行社入境旅游服务规范

3 术语和定义

GB/T 15971—2010、GB/T 16766 和 GB/T 31385—2015 确立的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

组团社 **outbound travel service**

依法取得出境旅游经营资格的旅行社。

3.2

出境旅游 **outbound tour**

组团社组织的以团队旅游的方式,前往中国公布的旅游目的地国家/地区的旅行游览活动。

3.3

出境旅游领队 **outbound tour escort**

依法取得从业资格,受组团社委派,全权代表组团社带领旅游团出境旅游,监督境外接待旅行社和导游人员等执行旅游计划,并为旅游者提供出入境等相关服务的工作人员。

3.4

出境旅游产品 **outbound tour product**

组团社为出境旅游者提供的旅游线路及其相应服务。

3.5

旅游证件 **tour certification**

因私护照和/或来往港澳/台湾地区的通行证。

3.6

出境旅游合同 **outbound tour contract**

组团社与出境旅游者(团)双方共同签署并遵守、约定双方权利和义务的合同。