



# 中华人民共和国国家标准

GB/T 16766 - 1997

---

## 旅游服务基础术语

Basic terms of service in tourism

1997-04-01 发布

1997-10-01 实施

---

国家技术监督局 发布

## 目 次

前言 .....	Ⅲ
1 范围 .....	1
2 引用标准 .....	1
3 旅游服务需求与供给 .....	1
4 旅游服务要素 .....	3
5 旅游服务质量管理 .....	4
附录 A(提示的附录) 中文索引 .....	6
附录 B(提示的附录) 英文索引 .....	7

## 前 言

本标准参考了现有的国家标准、行业标准和有关文件、出版物,以及国际标准化组织(ISO)和世界旅游组织(WTO)的文献,确定了术语的范围、条目和定义。

术语具有专门的含义和用途,而不是辞书中出现的一般性定义。规定旅游服务的基础术语和定义,规范它们在旅游业中的用法是必要的。本标准根据国际服务业、国际旅游业和我国旅游业使用旅游服务基础术语的实际情况,给出了相应的定义。本标准的实施,有助于旅游业的行业管理和旅游企业服务质量体系的构筑。

旅游业其他标准和与旅游业相关的标准,应尽可能采用本标准所定义的术语。

本标准由全国旅游标准化技术委员会提出。

本标准由全国旅游标准化技术委员会归口并解释。

本标准负责起草单位:国家旅游局、上海社会科学院旅游研究中心。

本标准主要起草人:王大悟、毕吕贵、刘汉奇、彭德成、张广瑞、吴志宏、蒋一帆。

# 中华人民共和国国家标准

GB/T 16766—1997

## 旅游服务基础术语

Basic terms of service in tourism

### 1 范围

本标准规定了旅游服务领域中的基础术语和定义。

本标准主要适用于中国旅游业。

### 2 引用标准

下列标准所包含的条文,通过在本标准中引用而构成为本标准的条文。本标准出版时,所示版本均为有效。所有标准都会被修订,使用本标准的各方应探讨使用下列标准最新版本的可能性。

GB/T 6583—1994 质量管理和质量保证 术语(idt ISO 8402:1994)

GB/T 19004.2—1994 质量管理和质量体系要素

第2部分:服务指南(idt ISO 9004-2:1991)

GB/T 14308—1993 旅游涉外饭店星级的划分及评定

### 3 旅游服务需求与供给

#### 3.1 旅游服务需方;顾客 business second party of tourist service;customer

旅游产品或服务的接受者。他们可以是最终消费者、购买者、第三方或其他受益者。

注1:参见GB/T 19004.2,GB/T 6583。

##### 3.1.1 旅游者 tourist

为满足物质和精神文化需求进行旅游消费活动的主体,是旅游服务活动的需求者和服务对象。

##### 3.1.2 旅游散客 independent traveler

自行安排旅游行程,零星现付各项旅游费用的旅游消费者。

##### 3.1.3 旅游团队 tour group

通过旅行社或旅游服务中介机构,采取支付综合包价或部分包价的方式,有组织按预定行程计划进行旅游消费活动的旅游者群体。

#### 3.2 旅游服务供方 service supplier in tourism

向需方提供旅游产品或服务的组织。

注2:参见GB/T 6583,GB/T 19004.2。

##### 3.2.1 旅游服务组织 service organization in tourism

无论联营或独资、国营或私营的,具有自身旅游服务职能和旅游服务管理机构的公司、社团、商所、企业或组合体,或它们的一部分。

注3:参见GB/T 19004.2。

##### 3.2.2 旅游服务企业 enterprise of service in tourism

以资金、场地、设备、技术和劳务为生产要素,为旅游消费者提供产品或服务的经营实体。

注4:“实体”概念参见GB/T 6583。