



中华人民共和国旅游行业标准

LB/T 072—2019

包价旅游产品说明书编制规范

Specification of instructions for package tour product

2019-03-25 发布

2019-08-01 实施

中华人民共和国文化和旅游部 发布

目 次

前言	I
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 总体要求	2
5 具体要求	3
6 改进和完善	8
附录 A (资料性附录) 包价旅游产品说明书目录示例	9

前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由中华人民共和国文化和旅游部提出。

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：文化和旅游部市场管理司、中青旅控股股份有限公司。

本标准主要起草人：李京、李广、赵晓宇、翟迪、丁诗诗、刁爽。

包价旅游产品说明书编制规范

1 范围

本标准规定了编制包价旅游产品说明书的总体要求、具体要求以及改进和完善。

本标准适用于中华人民共和国境内旅行社设计、开发、售卖的包价旅游产品的说明书编制。包价旅游产品宣传资料、行程介绍等文件可参照执行。

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 19678—2005 说明书的编制 构成、内容和表示方法

GB/T 21737—2008 为消费者提供商品和服务的购买信息

GB/T 31385—2015 旅行社服务通则

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

旅游产品 **tour product**

旅行社向旅游者提供的以旅游吸引物、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。

[GB/T 31385—2015,定义 3.4]

3.2

履行辅助人 **assistant performer**

与旅行社存在合同关系,协助其履行包价旅游合同义务,实际提供相关服务的法人、自然人或其他组织。

3.3

包价旅游产品 **package tour product**

旅行社向旅游者提供的,旅行社预先安排行程,提供或者通过履行辅助人(3.2)提供交通、住宿、餐饮、游览、导游或者领队等两项以上旅游服务,旅游者以总价支付旅游费用的旅游产品。

3.4

包价旅游产品说明书 **instruction for package tour product**

说明书 **instruction**

以旅行社与旅游者签订包价旅游合同附件形式,告知旅游者旅游产品的特色、行程安排、注意事项等相关内容的书面文件。

3.5

旅游行程单 **travel itinerary**

旅行社在旅游行程开始前向旅游者提供的,介绍旅游过程中交通、餐饮、游览、住宿等日程安排,作

为包价旅游合同组成部分的书面文件。

注：旅游行程单为包价旅游产品说明书的重要组成部分。

3.6

小费 gratuity

旅游者为表达感谢,或依据旅游目的地风俗习惯,自愿向服务人员支付的小额报酬。

3.7

自由活动期间 free time

旅行社在旅游行程中预留的可供旅游者根据自身情况,自行决定活动内容的时间。

3.8

自行安排活动期间 time for self scheduled activities

旅游行程中安排的**自由活动期间**(3.7),以及旅游者不参加旅游行程活动期间,每日旅游行程开始前、结束后旅游者的个人活动期间,或旅游者经领队或者导游同意暂时离开旅游团队的个人活动期间。

3.9

转团 transfer of contractual rights between travel agencies

旅行社经旅游者同意,委托其他旅行社履行包价旅游合同的行为。

3.10

拼团 combination group of tourism

旅行社经旅游者同意,与其他旅行社招徕的旅游者拼成一个旅游团队,统一安排旅游服务的行为。

3.11

委托招徕 consignment and canvass

旅行社委托其他旅行社在其业务经营范围内代理招徕旅游者的行为。

3.12

委托社 entrusting travel agency

委托招徕(3.11)中,做出委托的旅行社。

3.13

代理社 entrusted travel agency

委托招徕(3.11)中,接受委托社(3.12)的委托代为招徕旅游者的旅行社。

4 总体要求

4.1 合法合规

4.1.1 应遵守法律、法规的要求,合乎公序良俗。

4.1.2 应避免使用无合法来源的图文,避免侵犯他人权利。

4.1.3 应符合 GB/T 31385—2015 中 5.3.1 的要求。

4.2 客观真实

4.2.1 应客观、全面说明包价旅游产品内容。

4.2.2 应真实表述行程中涉及的交通、住宿、餐饮、游览、娱乐、购物等具体标准和安排。

4.2.3 用语应严谨规范,避免歧义和误导,不做虚假、夸大或模糊表述。

4.2.4 推荐介绍具有特色的旅游项目,应考虑可能无法实现的情况。

4.3 提示到位

4.3.1 应对旅游者参加旅游活动的注意事项作出全面、详细的告知。

- 4.3.2 应根据不同旅游产品、不同群体旅游者,有针对性地进行提示和告知。
- 4.3.3 应包含旅游目的地与本次旅游活动相关的风俗人情、社会治安、法律规范等信息。
- 4.3.4 应包含必要的旅游安全警示和说明,并就具体旅游项目的风险进行充分告知。
- 4.3.5 应包括引导旅游者文明旅游的内容。

4.4 展示清晰

- 4.4.1 宜将第5章各部分内容分不同部分分别说明和展示。可参照附录A给出的顺序和内容进行展示。
- 4.4.2 可采取多种形式展示,如图文、表格、文字等。根据不同产品可灵活调整展示顺序,但不宜缺失、遗漏本标准内容。已在包价旅游合同的主合同或其他协议文件中载明的事项,在产品说明书中可不再说明。
- 4.4.3 说明书可为包含4.4.1内容的一份文件,也可将不同部分内容单独制作文件。
- 4.4.4 应使用旅游者通常可以理解的用词、用语,避免出现不规范或不严谨的语言。
- 4.4.5 涉及外语或少数民族语言地名和人名的,应将规范的外语或少数民族语言的名称和姓名以及翻译后的汉语名称和姓名一并展示。
- 4.4.6 包价旅游产品说明书的展示形式,应符合GB/T 21737—2008中5.5的要求。

5 具体要求

5.1 产品名称

- 5.1.1 包价旅游产品名称应与包价旅游合同中注明的产品名称保持一致。
- 5.1.2 产品名称应直观明了,一般可采取“旅游目的地国家或地区名称+行程天数+必要的产品特色描述”进行表述。产品名称表述参见以下示例:

示例1:

昆明大理丽江七天四星酒店住宿休闲之旅。

示例2:

西班牙葡萄牙两国十二日悠闲之旅。

- 5.1.3 产品名称中包含的旅游目的地国家或地区的名称应当规范、准确,宜使用国家或地区的全称,使用简称时应避免引起误解和歧义。
- 5.1.4 行程天数应按自然日计算,包括旅游者搭乘交通工具的时间,不足24h的以一日计。

5.2 产品特色

- 5.2.1 应真实、客观、简洁介绍该产品的特点。
- 5.2.2 应突出描述产品的亮点和优势。
- 5.2.3 对旅游行程的特色描述应可以实现。

5.3 旅游行程单

5.3.1 基本要求

- 5.3.1.1 应对旅游行程进行详细说明和介绍,包括集合时间和地点、旅游结束时间和地点、日程安排、履行辅助人的相关说明、住宿、餐饮、交通、娱乐、购物、游览、另行付费旅游项目等各旅游要素的具体安排和相应标准等。
- 5.3.1.2 宜采取表格、图片等方便旅游者阅读的形式,以时间顺序进行说明和展示。

5.3.1.3 如对履行辅助人,以及住宿、购物、另行付费项目的说明,在旅游行程单中无法展开的,可在说明书其他部分另行说明。

5.3.1.4 宜将旅游活动的地点通过图示的方式在旅游行程单中说明。

5.3.2 集合时间和地点

5.3.2.1 集合时间

5.3.2.1.1 应写明集合日期及具体时间,并充分考虑行李托运、安全检查、海关检查、边防检查、检验检疫等因素对乘机、车、船时间的影响。

5.3.2.1.2 如航班、车、船出发时间为凌晨而集合时间为前一天夜晚的,应以适当方式特别提示。

5.3.2.1.3 集合时间应以 24 h 制表示,并注明凌晨、上午、下午、晚上等。

5.3.2.2 集合地点

5.3.2.2.1 应以方便旅游者识别的方式写明,如写明机场、火车站等某处有明显标志性建筑物的地点。不宜以临时性的建筑物、构筑物作为集合地点。

5.3.2.2.2 在机场、车站、港口集合的,应写明具体的航站楼或具体入口;同一城市有两个以上机场、车站、港口的,应特别说明和提醒。

5.3.3 结束时间和地点

5.3.3.1 应写明结束日期及时间,结束时间应以旅游者离开旅行社安排的最后一个交通工具计算。

5.3.3.2 应写明结束地点,结束地点应选择方便疏散、便于旅游者接驳其自行安排的交通工具的场所,如机场大厅、火车站广场等。

5.3.4 交通安排

5.3.4.1 交通安排应具体明确,应包括乘坐交通工具的起止时间地点、交通工具的类型、舱位等级、交通工具上的服务项目等具体信息。

5.3.4.2 乘坐的交通具有中转、经停等情况的,应予说明。

5.3.4.3 交通工具为飞机的,应标注航空公司规范中文简称和规范英文代码;对航班机型等不确定因素应谨慎承诺。

5.3.4.4 交通工具起止时间,应以 24 h 制标注,涉及时差的,出发时间应为出发地当地时间,到达时间应为到达地当地时间;如涉及日期增减的,应在相应时间后标注,如:“14:00+1 天”(表示目的地时间为下午两点,但比出发地时间早一天)。

5.3.4.5 宜将交通工具上是否提供餐饮的情况进行说明和提醒。应对经济型航班不提供餐饮等服务的特殊事宜进行说明。

5.3.4.6 宜将交通工具运行时间在旅游行程单中进行说明和提示。

5.3.4.7 在与旅游者签订包价旅游合同时无法对交通工具的安排明确的,可在说明书中对此情况进行客观说明,并说明告知旅游者交通工具安排的期限。

5.3.4.8 旅游目的地国家或地区法律对司机工作时间有限制的,或出于环保考虑,旅游车辆停驶期间需要关闭空调的,相应情况均应在说明书中对旅游者进行提示。

5.3.5 住宿安排

5.3.5.1 宜将住宿场所的地址、特色等,在旅游行程单中进行规范描述和介绍。

5.3.5.2 应写明住宿场所名称或官方评定等级。以官方评定等级表述的,应有有效证据证明;住宿场所

等级为非官方评定的,应对评定机构进行特别说明,如:××协会/××同业公会/××网站等评定,并应有有效证据证明。

5.3.5.3 宜将住宿场所的具体位置、距市中心以及车站、机场、港口或行程中主要观光游览地点的距离注明。

5.3.5.4 宜通过图片、网页链接等形式,将住宿场所的具体信息向旅游者进行直观展示。

5.3.5.5 签订包价旅游合同时无法确定住宿场所名称、等级的,宜填写候选住宿场所名称,并注明可以确保入住的房间类型,如双人标准间、双人大床房等。

5.3.5.6 应将住宿场所是否提供免费早餐以及入住、退房时间等重要信息在旅游行程单中说明。

5.3.6 用餐安排

5.3.6.1 用餐安排的描述宜包括:餐饮服务单位的规范名称、等级标准、用餐标准、用餐特色等。

5.3.6.2 餐饮服务单位的规范名称宜使用规范全称,可使用通用字号。

5.3.6.3 宜注明就餐场所的具体地址。

5.3.6.4 就餐标准应全面具体;宜体现人均餐费标准。桌餐应注明每桌就餐人数及餐饮数量或品类。

5.3.7 游览安排

5.3.7.1 应将每日游览内容进行具体、详细表述,包括但不限于:游览景区(点)的名称、游览日期、游览时间。宜对景区(点)的特点进行介绍。

5.3.7.2 对行程中各景区(点)的表述应确保可实现,不应将日出日落、海水潮汐、极光星象、动物迁徙等不可控因素作为旅游景点的确定表述。

5.3.7.3 应注明游览景区(点)的规范名称,并应详细说明游览的区域、范围。

5.3.7.4 以车览、外观、远眺方式进行景区(点)游览,不入内参观的,应予以说明。

5.3.7.5 景区(点)游览的时间应以“不少于×小时(分钟)”方式加以说明。

5.3.7.6 应将游览过程中自由活动期间进行说明和告知,宜注明自由活动的时长、集合时间和地点。宜对自由活动期间旅游者可自行选择游览或参加的旅游项目进行适当提示和说明,但不宜在自由活动期间向旅游者推荐高风险项目。

5.3.8 购物安排

5.3.8.1 安排有购物活动的,应将购物场所的名称、地址、特色、主要商品等告知旅游者。

5.3.8.2 应将购物活动的时间明确说明。应以“购物时间不多于×小时(分钟)”的方式说明。

5.3.8.3 宜写明供不购物旅游者休憩、娱乐的场所。

5.3.8.4 宜将购物场所内或周边可供旅游者休息的设施和场所说明告知。

5.3.8.5 宜将旅游行程中购物场所销售的,但禁止携带出入境的物品在说明书中进行提示。如涉及退税、邮寄等相关内容的,应在说明书中对相应程序进行说明和告知。

5.3.9 娱乐活动

5.3.9.1 旅游行程中列示的娱乐活动应健康、文明,符合我国和旅游目的地法律规范和公序良俗。

5.3.9.2 应将娱乐项目的名称、内容、时间、活动场所等内容进行规范说明。

5.3.9.3 应对需要旅游者参与其中的娱乐活动进行说明,并进行必要的提醒。

5.3.9.4 娱乐活动应选择风险可控的项目。安排高风险项目的,应对参加高风险项目的注意事项、安全提示、风险后果、相关保险产品等进行详细说明和告知。

5.3.10 另行付费旅游项目

5.3.10.1 应将另行付费旅游项目的时间、成行人数、费用标准、付费所包含服务内容、适合人群、参加条

件等进行详细告知和说明。

5.3.10.2 另行付费旅游项目的安排不应占用全体旅游者的旅游活动时间,旅游者应有权选择参加或不参加。

5.3.10.3 另行付费旅游项目应安排在自行安排活动期间。

5.3.10.4 不应将行程中无法放弃或放弃后将影响旅游行程正常进行的项目列为另行付费旅游项目。

5.3.11 地接社信息说明

5.3.11.1 委托地接社在旅游目的地提供接待服务的,应说明地接社名称、地址、联系人、联系方式。

5.3.11.2 涉及多个地接社,或地接社再次委托其他地接社提供接待服务的,所涉及的地接社信息均应在说明书中说明。

5.4 旅行社人员服务

5.4.1 应在说明书中醒目位置,写明旅行社的紧急联系人姓名和联系方式,以便旅游者紧急情况下联系。

5.4.2 宜在说明书中说明为旅游者提供服务的导游、领队、司机的姓名、性别、执业证书编号等基本信息。

5.4.3 宜在说明书中写明导游、领队、司机的工作时间段和工作内容。

5.5 旅游费用

5.5.1 应在说明书中对旅游费用进行说明。

5.5.2 费用说明一般应包括“旅游费用包含内容”与“旅游费用不包含内容”两部分。

5.5.3 安排有导游提供服务的,应说明导游服务费用的金额或标准;可采取每名旅游者每天费用标准,或每名旅游者全程导游服务费的标准进行标注。

5.5.4 宜将旅游费用所包含的以下项目进行说明:

- a) 导游、司机服务;
- b) 餐饮安排;
- c) 交通安排;
- d) 景区(点)门票;
- e) 住宿安排;
- f) 娱乐项目;
- g) 签证、签注服务等。

5.5.5 宜将以下旅游费用所不包含的项目进行说明:

- a) 人身意外伤害等保险费用,并应书面建议旅游者购买;
- b) 需要自行办理旅游证件的费用,如:护照、通行证等;
- c) 单间差及加床费用;
- d) 合同约定的另行付费旅游项目费用;
- e) 旅游者向服务人员自愿支付的小费;
- f) 自行安排活动期间产生的费用;
- g) 旅游过程中发生的旅游者个人费用;
- h) 合同及说明书未约定由旅行社支付的其他费用。

5.6 团队组织形式

5.6.1 拼团

5.6.1.1 以散客拼团的方式组织旅游的,应以书面形式向旅游者说明相关信息。

5.6.1.2 应说明散客拼团可能给旅游行程和旅游体验造成的影响,如先行抵达旅游目的地的旅游者,需要在目的地机场、车站等候其他出发地的客人到达,以便集体乘坐当地旅游车辆等。

5.6.2 转团

5.6.2.1 如存在可能转团的情况,应在说明书中将可能的情形说明。

5.6.2.2 存在转团情况的,应将可能实际提供服务的旅行社信息在说明书中说明。

5.6.3 委托招徕的包价旅游产品

5.6.3.1 代理售卖其他旅行社的包价旅游产品,应当在说明书中说明。

5.6.3.2 代理社应当在说明书中明示委托社的名称、旅行社经营许可证编号等信息。

5.7 旅游注意事项

5.7.1 行前准备说明

5.7.1.1 说明书中应对行前应注意和准备的事项进行说明。

5.7.1.2 应提醒旅游者在出发前准备好相关旅游证件、票证,并在旅游过程中随身携带。

5.7.1.3 应将旅游目的地天气、治安、货币兑换、时差、通信费用标准等信息向旅游者进行告知和说明。

5.7.1.4 应提醒非出发地城市居民的旅游者提前到达出发城市。

5.7.1.5 出境旅游的,应在说明书中对安检、边检、海关、检验检疫等出入境手续向旅游者进行说明。

5.7.1.6 对外籍或港澳台旅游者参加出境旅游团队的,应在说明书中提示自查证件有效期,并确保其证件可再次进出境。

5.7.1.7 出境旅游回程后,如部分国家或地区的签证或签注须销签的,应在说明书中告知此信息,并提醒旅游者合理安排回程后的旅行证件使用。

5.7.1.8 应根据具体旅游产品特色,提醒旅游者购买相应保险。

5.7.1.9 根据产品具体情况需要提示的其他信息,如旅游活动中对着装有要求的,应在产品说明书中提醒旅游者提前准备。

5.7.2 旅游安全提示

5.7.2.1 应以独立章节,提醒旅游者在旅游过程中注意人身财产安全。

5.7.2.2 对于突出的警告内容,应满足 GB/T 19678—2005 中 6.9.1 和 6.9.2 的要求。

5.7.2.3 应提示旅游者遵守当地法律法规,宜将旅游目的地与旅游活动相关法律规定做具体说明。

5.7.2.4 应提示旅游者确保个人健康状况、年龄状况适宜参加旅游行程的各项活动;慎重选择水上、水下、高空、高速等高风险活动。

5.7.2.5 应提示旅游者妥善保管旅行证件及贵重物品。

5.7.2.6 说明书中应注明常用的报警、急救等联系电话,以及旅行社的紧急联系人和联系方式。

5.7.2.7 应提示旅游者在旅游过程中保持联系电话畅通,并随身携带导游领队或旅行社紧急联系人的联系方式。出境旅游的,应提示旅游者完整填写并随身携带游客安全信息卡。

5.7.2.8 出境包价旅游产品说明书中,应注明中国驻旅游目的地的使领馆或联络机构的联系方式。

5.7.3 文明旅游提示

5.7.3.1 应在说明书中载明中国公民文明旅游提示内容。

5.7.3.2 应将旅游目的地与本次旅游相关的风俗习惯、礼仪禁忌等向旅游者进行告知和说明。

5.7.3.3 可在旅游说明书中增加与旅游者文明旅游相关的法律法规条文。

5.8 旅游者意见反馈和投诉的途经

5.8.1 应载明旅行社接受旅游者意见反馈的联系方式。

5.8.2 应载明接受旅游者进行意见反馈和投诉的方式:12301 国家旅游服务热线。

5.9 互联网上的包价旅游产品说明书

5.9.1 应遵循本标准的规则和要求。

5.9.2 可根据互联网特殊展示需要,灵活设定相应的展示形式。

6 改进和完善

6.1 旅行社应根据导游、领队等工作人员以及旅游者的意见反馈,对说明书的编制加以改进。

6.2 对同一包价旅游产品的说明书,应根据出行时间和旅游目的地相关情况的差异与变化,进行调整和完善。

6.3 说明书内容应根据法律法规的制修订,进行调整和完善。

附 录 A
(资料性附录)
包价旅游产品说明书目录示例

A.1 概述

本附录对包价旅游产品说明书的信息分类和有序排列给予指导。

A.2 可预见的局限性

本附录所列举的为某一产品的说明书内容,因此,应结合具体产品对照本附录列举的内容进行适当调整。

示例

1 产品名称

2 产品特点

2.1 交通安排特色

2.2 住宿安排特色

2.3 用餐安排特色

2.4 游览安排特色

3 集合时间和地点

3.1 集合时间

3.2 集合地点

4 结束时间和地点

4.1 结束时间

4.2 结束地点

5 行程安排

5.1 交通工具的起止时间、运行时间、类型、舱位等级、服务项目

5.2 交通工具中转、经停情况说明

5.3 住宿场所的名称、等级、地址、特色、含餐情况

5.4 住宿场所距主要交通口岸、观光景点的距离

5.5 住宿场所入住、退房时间

5.6 餐饮服务单位的名称、等级、地址、餐饮标准、餐饮特色

5.7 景区(点)的名称、介绍、游览日期、游览时长、游览范围

5.8 自由活动的时长、集合时间、集合地点

- 5.9 自由活动期间可选择的旅游项目说明
- 5.10 购物场所的名称、地址、主要商品、特色、休憩场所介绍
- 5.11 购物活动的时长
- 5.12 娱乐活动的名称、内容、时长、活动场所
- 5.13 另行付费项目的名称、时长、付费标准、服务内容、适合人群、参加条件
- 5.14 地接社信息说明

6 旅行社人员服务说明

- 6.1 旅行社紧急联系人的姓名、联系方式
- 6.2 导游、领队、司机的姓名、性别、执业证书编号
- 6.3 导游、领队、司机的工作时段、工作内容

7 旅游费用说明

- 7.1 旅游费用包含内容
- 7.2 旅游费用不包含内容

8 团队组织形式说明

- 8.1 散客拼团形式说明及可能造成的影响
- 8.2 转团形式说明及实际提供服务的旅行社信息
- 8.3 委托社的名称、经营许可证编号

9 行前准备说明

- 9.1 由旅游者携带的旅游证件、票证的说明
- 9.2 旅游目的地天气、治安、货币兑换、时差、通信费用的信息
- 9.3 对非出发地居民提前抵达出发地的说明
- 9.4 外籍或港澳台旅游者证件有效性的自查说明
- 9.5 出入境手续办理信息
- 9.6 销签办理信息

10 旅游安全提示

- 10.1 突出警告内容
- 10.2 旅游者需遵守的当地法律规定
- 10.3 提示慎重参加高风险项目
- 10.4 报警、急救电话和旅行社紧急联系人和联系方式
- 10.5 出境旅游,提示旅游者填写并随身携带游客安全信息卡
- 10.6 出境旅游,注明中国驻当地使领馆或联络机构联系方式

11 文明旅游提示

- 11.1 中国公民文明旅游提示
- 11.2 旅游目的地风俗习惯、礼仪禁忌
- 11.3 相关法律法规

12 意见反馈与投诉途径

12.1 旅行社意见反馈联系方式

12.2 第三方机构名称、联系方式
