



# 中华人民共和国国家标准

GB/T 31385—2015

---

## 旅行社服务通则

Service directives for 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 .....	I
1 范围 .....	1
2 规范性引用文件 .....	1
3 术语和定义 .....	1
4 总要求 .....	2
5 旅游产品 .....	2
6 产品销售 .....	4
7 旅游服务实现 .....	5
8 旅游服务质量管理 .....	6

## 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、中青旅控股股份有限公司。

本标准主要起草人:李任芷、刘士军、汪黎明、刘莉莉、张源、尹幸福、王蕾、张华、余亮宾、孙海涛。

# 旅行社服务通则

## 1 范围

本标准确立了旅行社在提供旅游服务的一般原则,并提出了旅行社服务中应具备的通用管理要求。本标准适用于中华人民共和国境内旅行社提供的全部旅游业务。

## 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 导游服务规范
- GB/T 16766 旅游业基础术语
- GB/T 19001 质量管理体系 要求
- GB/T 26359 旅游客车设施与服务规范

## 3 术语和定义

GB/T 16766 确立的以及下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

#### **旅游活动 tour**

旅游者离开经常居住地,暂时前往一个旅游目的地并逗留在该地的,以异地性、暂时性和享受性为主要特点的各种活动。

### 3.2

#### **旅行社 travel agency**

为旅游者提供相关旅游服务,开展国内旅游业务、入境旅游业务或者出境旅游业务,并实行独立核算的企业。

### 3.3

#### **旅游者 tourist**

旅游产品的需求者和接受者。

### 3.4

#### **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。

### 3.5

#### **国内旅游 domestic tour**

旅行社组织的在中华人民共和国境内进行的旅游活动。

### 3.6

#### **出境旅游 outbound tour**

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