

ICS 03.200

A 12

LB

中华人民共和国旅游行业标准

LB/T 069—2017

旅行社在线经营与服务规范

Standard for operation and service online for travel agency

2017-12-17 发布

2018-05-01 实施

中华人民共和国国家旅游局

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 旅行社在线经营功能分类.....	1
4.1 功能分类.....	1
4.2 旅游产品信息在线展示.....	2
4.3 旅游产品在线交易.....	2
5 旅行社在线经营基本要求.....	2
5.1 在线经营信息公示要求.....	2
5.2 应用第三方网络交易平台要求.....	2
6 旅游产品信息在线展示要求.....	2
6.1 基本要求.....	2
6.2 产品信息要求及限定.....	2
6.3 产品要素及限定.....	2
6.4 旅游饭店要求.....	2
6.5 交通工具租赁要求.....	2
6.6 行前说明.....	3
6.7 导游服务.....	3
7 旅游产品在线交易要求.....	3
7.1 基本流程.....	3
7.2 产品信息交流.....	3
7.3 产品预订.....	3
7.4 订单确认.....	3
7.5 订单支付.....	3
7.6 签署旅游合同.....	3
7.7 在线交易提示.....	3
8 旅行社在线经营服务要求.....	3
8.1 隐私保护声明要求.....	3
8.2 信息真实要求.....	3
8.3 安全要求.....	4
8.4 交易数据存储及可追溯要求.....	4
8.5 售后服务要求.....	4
8.6 投诉处理要求.....	4

附录 A（资料性附录） 在线交易基本流程..... 5
参考文献..... 6

前 言

本标准按照 GB/T 1.1-2009给出的规则起草和编制。

本标准由全国旅游标准化技术委员会（SAC/TC210）提出并归口。

本标准起草单位：国家旅游局监督管理司、首都经济贸易大学、北京三品画道科技有限公司、中国国际旅行社总社有限公司、同程网络科技股份有限公司。

本标准主要起草人：李云鹏、彭志凯、汪黎明、宇文宝华、李明星、贾玫玫、徐智慧、任晓峰、廖伟勇、王专。

旅行社在线经营与服务规范

1 范围

本标准规定了通过互联网在线经营和服务的旅行社的功能分类、经营基本要求、旅游信息在线展示要求、旅游产品在线交易要求和在线经营服务要求。

本标准适用于应用互联网经营旅游产品的旅行社。

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 14308 旅游饭店星级的划分与评定

GB/T 26359 旅游客车设施与服务规范

GB/T 26360 旅游电子商务网站建设技术规范

GB/T 31385 旅行社服务通则

LB/T 030 旅行社产品第三方网络交易平台经营与服务要求

LB/T 039 导游领队引导文明旅游规范

LB/T 040-2015 旅行社行前说明服务规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

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、入境旅游业务或出境旅游业务，并独立核算的企业。

[GB/T 16766-2010, 定义 7.1]

3.2

在线经营 online operating

通过互联网展示产品、提供在线交易和相应服务的行为。

4 旅行社在线经营功能分类

4.1 功能分类

按在线经营功能分类，将旅行社在线经营分为旅游产品信息在线展示和旅游产品在线交易两类。

4.2 旅游产品信息在线展示

旅游产品信息在线展示是指旅行社应在线展示旅游产品信息、旅行社信息、旅游产品交易信息等。

4.3 旅游产品在线交易

旅游产品在线交易是指旅行社应提供在线预定、支付、签署旅游合同、售后服务等。在线交易网站应同时具有旅游产品信息展示功能。

5 旅行社在线经营基本要求

5.1 在线经营信息公示要求

旅行社应在其网站主页面显著位置公示以下信息：

- 营业执照信息；旅行社业务经营许可证及其它相应的旅游业务经营许可证信息；
- 互联网信息服务许可信息、经营性网站备案信息；
- 经营地址、邮政编码、电话号码、电子信箱等联系信息及法律文书送达地址；
- 服务质量投诉方式、行业主管部门投诉电话等信息；
- 在线经营规则和相关规定。

5.2 应用第三方网络交易平台要求

旅行社通过第三网络经营平台在线经营应符合LB/T 030 的要求。

6 旅游产品信息在线展示要求

6.1 基本要求

- 6.1.1 旅游产品信息展示内容应真实准确、规范、全面。
- 6.1.2 旅游产品信息不得侵犯知识产权。
- 6.1.3 旅游产品信息应符合 GB/T 31385 的规定。

6.2 产品信息要求及限定

在线发布的产品信息（包括行程描述、价格、有效性等）应实时、真实、准确，不得出现质价不符、变相自费和强行购物等产品。

6.3 产品要素及限定

明确产品应包括的要素和不确定因素限定；特定旅游产品的特定信息，应予以特别描述说明。

6.4 旅游饭店要求

涉及旅游饭店预定或租赁的，旅游饭店信息应符合 GB/T 14308 的规定。

6.5 交通工具租赁要求

涉及经营车辆、游船租赁的，应具备车辆租赁行业营运执照，国内旅游车辆信息应符合 GB/T 26359 的规定。

6.6 行前说明

旅行社行前告知说明应符合 LB/T 040-2015 6.2 条的规定。

6.7 导游服务

旅行社发布的导游服务信息应符合 LB/T 039 的规定。

7 旅游产品在线交易要求

7.1 基本流程

旅游产品在线交易基本流程应包括产品信息交流、产品预定、订单确认、订单支付、签订合同、评价等。在线交易基本流程图可参照资料性附录A。

7.2 产品信息交流

旅行社应提供旅游产品在线查询和交流服务，应在网站页面上提供醒目的在线客服信息。

7.3 产品预订

旅行社应提供完整、有效的旅游产品预订系统或预订方式，并记录旅游交易信息。

7.4 订单确认

旅行社应对旅游者的订单进行确认，并将确认结果反馈旅游者。订单意向未达成一致的，旅行社可修订订单，并反馈给旅游者。

7.5 订单支付

应明确支付方式与收款方信息。应用在线支付的，应符合 GB/T 26360 的规定。

7.6 签署旅游合同

应明确指导旅游者如何与旅行社签署旅游合同，并提供符合旅游法及行业管理规定的合同文本。旅行社应与旅游者签署旅游合同，在有条件的情况下，也可签署电子合同。

7.7 在线交易提示

具有旅游产品在线交易功能的网站，应明确在线交易指导和交易安全相关提示。

8 旅行社在线经营服务要求

8.1 隐私保护声明要求

网站中应有详细的隐私保护声明。

8.2 信息真实要求

8.2.1 旅行社信息和旅游产品信息应真实。

8.2.2 旅行社经营的旅游产品信息和库存数据信息应真实。

8.2.3 旅游者对旅行社以及旅游产品的点评信息应真实。

8.3 安全要求

8.3.1 网站技术架构及信息安全保障机制应健全有效，应保障经营全过程的信息安全。

8.3.2 交易过程中，应对交易信息和交易双方信息进行加密处理。

8.3.3 交易完成后，应保证交易信息不外泄。

8.3.4 在线交易环境中，应保证旅游者信息不外泄。

8.3.5 应保障支付过程安全，支付资金安全。

8.4 交易数据存储及可追溯要求

8.4.1 交易双方数据的保存时间宜设定为自最后一次登录之日不少于三年。

8.4.2 可查询的交易数据保存时间宜设定为自交易发生之日起不少于三年。

8.4.3 应保留交易过程信息；线下完成的交易，应保留网站流转记录及电话记录。

8.4.4 在数据保存期限内，应确保旅游者可查询、下载或打印交易数据记录。应保留在线交易过程的支付凭证，供交易双方查询、取证。

8.5 售后服务要求

8.5.1 应建立在线交易售后服务制度，制定有效的售后服务流程，提供完整的售后服务保障。

8.5.2 宜设置24 h应急服务电话，解决旅游者在旅游过程中遇到的旅行社产品质量问题以及行程中的突发或应急问题。

8.5.3 旅行社可建立在线旅游服务质量回访制度，在旅游过程结束后，可进行旅游质量回访。

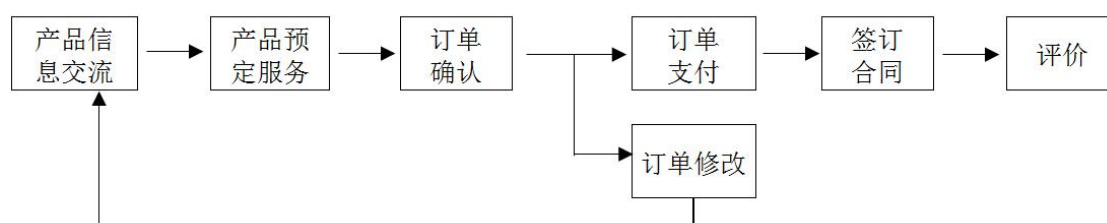
8.6 投诉处理要求

8.6.1 旅行社应为旅游者的投诉提供有效的接收和处理渠道。

8.6.2 旅行社应将投诉处理结果及时反馈给旅游者。

附录 A
(资料性附录)
在线交易基本流程

旅游产品在线交易基本流程可参照图A.1。



注：根据预定流程需要，订单支付和签订旅游合同的顺序根据实际调整。

图 A.1 在线交易服务流程图

参 考 文 献

GB/T 16766-2010 旅游业基础术语
