



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	I
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	1
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	2
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	3
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。

本标准由全国旅游标准化技术委员会(SAC/TC 210)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。