

# 行家旅游接待标准 2010 年标准

一、“行家”定义——“行家带你游西藏”，是国内专业的西藏旅游品牌之一，2007 年被评为上海名牌，提倡明明白白消费！

二、“行家”接待服务执行说明：

## （一）咨询服务

### 散客

- 1、为咨询的客人真实、详细讲解散客线路安排情况，包括游览价值点、提供服务内容、提供标准、价格及付款方式。
- 2、给参团或咨询客人免费提供西藏精美旅游资料。
- 3、根据西藏旅游季节做安排，周六下午在行家办公室接待厅（淮海中路 1375 号启华大厦 2B）举行西藏旅游咨询会，为客人的抉择提供指引。
- 4、付款方式——报名时一次性全额付清团款或可只付订金，订金不得少于机票款，在与客人确认可出机票时方可购买机票，尾款在送机票给客人时付清。
- 5、退款方式——根据上海旅游局制定的“国内旅游合同”的统一退款标准，详细参见客人《出团说明书》。

### 团队

- 1、按客户要求，可以上门进行详细讲解服务，量身定做旅游线路；
- 2、出发前专业的旅游说明会。

## （二）医生服务（团队、散客相同）

- 1、免费咨询服务：客人抵达拉萨当日，由具有医生执业资格的医生到客人下榻酒店进行医疗咨询服务，面对面解答原高反应病预防措施和注意事项；并提出合理建议，为有需要的客人量血压、测心跳等。
- 2、有偿服务：根据客人需要，由执业资格的医生为有高原反应的客人提供用药、输液、打针等医护行为，收费按西藏物价局标准收取。

## （三）住宿标准及安排

### 提供酒店参考——

拉萨 三星：西藏大厦、香巴拉酒店、雄巴拉酒店、西藏宾馆主楼、邮政酒店、大吉锦江宾馆、雪山大酒店、湖北大厦、金桥酒店、天苑丽景酒店、赛康大酒店、新世纪酒店、圣天鹅酒店、太阳岛大酒店等；

推荐酒店：拉萨酒店、雅鲁藏布大酒店、新鼎大酒店、雅汀舍丽酒店、西藏宾馆贵宾楼、江

苏生态园大酒店、西藏国际大酒店等

日喀则 三星：乌孜大酒店、江孜乌孜酒店、江孜饭店、山东大厦、日喀则饭店、神湖宾馆；

推荐酒店：教育宾馆、圣康酒店；

林芝段 推荐酒店：福建大酒店；

三星：林芝宾馆；

推荐酒店：赛康润福酒店、嘉隆酒店、迎宾馆、武警干部培训中心；

二星：林芝邮政酒店；

山南 四星：泽当饭店；

推荐酒店：雪鸽饭店 山南宾馆豪华间、邮政宾馆；

定日 推荐酒店：定日珠峰宾馆（当地最好酒店）；

招待所：雪豹客栈；

珠峰段 绒布寺招待所（4-9人间，公共卫生间）、登协宾馆；

樟木 推荐酒店：东山宾馆；

二星：樟木宾馆；

推荐酒店：白马宾馆、岗坚宾馆、海霞宾馆、虹桥宾馆；

纳木错 帐篷招待所（4-9人间，公共卫生间）；

巴松错 巴松错度假村、青少年培训中心；

**酒店说明：**西藏多数挂三星的酒店多为以前的老酒店，硬件设备陈旧。“行家”考虑到客人入住的卫生舒适度及出门便利，在拉萨、日喀则、林芝等市区，首选出一些三星或硬件较新的酒店安排，各地区县镇（如定日、樟木、珠峰、纳木错、巴松错）选当地相对较好酒店安排。西藏属于边疆经济落后地区，其星级酒店与内地城市同星级酒店相比存在一定的差距。

**特旺时段说明：**指五一，十一前后10天及雪顿节前后15天

**特旺时段安排执行说明（针对散客和团队）**——在特旺时段，由于西藏地接资源的特殊情况（如本身资源紧缺，且该时段资源价格昂贵，政府不定时征用等），此期间用房，尽力按标准执行，如受上述特殊客观情况影响不能按标准执行，各地用房标准将根据当地实际入住情况进行临时调整，分住2—3家酒店。

#### （四）用餐标准及安排

##### 散客：

**早餐：**拉萨、日喀则、江孜、泽当、林芝安排在入住酒店用，均为中式早餐，其他地方如定日、珠峰等地区安排在外用早餐，为白稀饭、馒头、鸡蛋等简餐。

**正餐：**旅游定点餐厅用餐，25元/人/餐标准，团队用餐，八菜一汤，不含酒水。

拉萨：一般安排在罗林酒店、青碧居等或社会餐厅；

日喀则：安排在乌孜饭店等或社会餐厅；

林芝、泽当、定日、樟木等地：安排在社会餐厅用。

**团队：**如正餐为 25 元/人/餐，则与散客安排相同，如正餐标准提高或降低，按实际餐标安排；如餐标等于或高于 25 元/人/餐，可提供一顿藏式歌舞餐。

**注（散客团队相同）：**

- 1、用餐标准在常规和特旺季时段均相同；
- 2、行程内在拉萨提供一顿藏式歌舞自助餐（餐厅叫怪牛风味餐厅或疯牛藏餐厅，有糌粑、酥油茶、青稞酒、咖喱土豆、咖喱饭、藏式炒面、红烧牛肉、）和一特色餐（纯菌类火锅，有 12—20 种菌类及 4 个不同的蔬菜，根据人数多少提供的菌类品种和份量有所增减）。
- 3、路餐标准及安排：按行程安排，如当天行车时间较长，无法安排社会餐厅用正餐的，在征求客人意见同意后则改用路餐，路餐定做标准，主要有：面包、鸡腿、鸡蛋、火腿、榨菜、酸奶、矿泉水。

## （五）用车服务及标准

**可提供车型：**4 人座丰田 4500 越野车、8 座金杯海狮面包车、19 座考斯特、19—22 座金龙中巴车、21 座牛头考斯特、28—35 座金龙，宇通车。

**车型说明：**

- 1、4 人座丰田 4500 越野车一般车龄是 5—8 年的，车况保养得较好，外观均为 7—8 成新；
- 2、9 座金杯海狮面包也是车龄达 2—5 年；
- 3、19 座考斯特都是 10 年左右车龄，普通型车辆，数量较多，为西藏主要旅游用车；
- 4、21 座牛头考斯特 2—3 年，但数量非常有限，整个拉萨仅有六辆，一般是 VIP 团指定用车才能用，特旺时段易被政府征用；
- 5、19—22 座小金龙：豪华型车辆，数量非常有限，特旺季节易被政府征用；
- 6、28—35 座金龙或宇通车，2—4 年车龄，豪华型，备有行李仓。

### 【常规时段用车标准说明】

**散客**——根据人数安排用车，保证空座率不低于 20% 以上，大致标准为：1—6 人等用 11 座金杯海狮面包车、7—14 人等为 19—22 座金龙中巴或 19 座考斯特；15—24 人用 28—33 座金龙或宇通大巴车。

**团队**——与散客标准类同，如特指某车型，则按该车型届时价格和团队实际人数核算价格。

### 【特旺时段用车标准说明】

**散客**——原则上按常规时段标准执行，但因届时用车资源紧缺或受到政府征用好款车型等特殊情况，用车政策可能会有改变，特别指明，7—14 人等大多数安排老款考斯特，因为西藏较多该车型。届时将提前说明。

**团队**——按报价提供车型安排，如届时因特殊情况不得不更换，“行家”将做出合理说明。

#### **（六）景点参观安排及标准说明（散客和团队相同）**

##### **【常规时段参观标准说明】**

- 1、按确认行程安排参观，不单方面更改行程计划，不得擅自延长行程或增加景点参观，额外收取客人费用；
- 2、参观时间：布达拉宫 1 个半小时、大昭寺 1 个小时、纳木错 2 小时、羊八井个 1 小时、巴松错湖 2 小时、巨柏王半个小时、喇嘛林寺 40 分钟、白居寺 1 个半小时、扎什伦布寺 2 小时；导游讲解标准按《导游服务标准》内相关条例执行。
- 3、如客人需要布达拉宫、大昭寺等景点的专职解说员特别讲解，相关费用客人自理。

##### **【特旺时段的说明】**

- 1、按原计划行程安排景点参观，除非受不可抗力因素或意外事件发生，导致原定行程无法进行的，否则不得擅自更改行程安排；
- 2、特别指明：在特旺时段，布达拉宫实行客人限时限量参观，旅行社安排参观属于被动状态，需按实际所购票时间参观。为能参观到布达拉宫，整个行程会因此而全打乱甚至影响到部分景点无法参观。如确因客观原因最终至使无法参观到布达拉宫或行程被迫调整，只退还未参观景点门票费用。如确需对行程进行调整或另行安排，须提前告知客人并告知真实原因，将变更的行程内容书写清楚并请所有客人或客人代表签字确认。

#### **（七）导游安排（详细详见附件一 ——行家导游服务标准）**

#### **（八）司机服务标准（详细详见附件二 ——行家司机服务标准）**

#### **（九）购物安排**

- 1、安排两个购物点（工艺品店和藏药品店各一家）；
- 2、严格执行计划内购物安排，不单方面增加购物次数；
- 3、不强制客人购物。

#### **（十）与自费项目标准说明（散客和团队相同）**

- 1、不得擅自单方面更改或延伸线路而增收费用，从中牟取额外收入；
- 2、不得擅自单方面增加收费项目（如烤全羊，增加餐费，活佛摸顶等项目）；
- 3、不得擅自以安排娱乐活动为由而收取费用，从中牟取额外收入（如夜间歌舞表演，桑拿按摩及不健康活动等）。

### （十一）藏民家访安排标准执行说明：

按行程每团安排一次具有藏族风格的藏民生活地家访活动，主要看藏民的居家设施，生活习性、饮食特色等。

### （十二）成都段接待标准执行说明

#### 散客——

- 1、经成都过夜的参团客人，由“行家”成都接待站派员接在机场出口处举行家的接机牌迎接客人，并导引客人入住酒店。
- 2、入住机场酒店的客人，步行至酒店，住市区客人按具体要求执行，
- 3、次日该接机人至酒店送客人步行到机场送机，并协助办理登机手续；
- 4、成都段不安排用正餐，酒店住宿包括早餐，如客人自行不用早餐或因乘早班机无法用早餐，无餐费退还；
- 5、如客人提出计划行程以外的住宿或其他服务要求，费用自理，无房费退还，我方予以协助。

**团队**——根据客人要求安排，如宿民航机场宾馆，无车接送，如需用车，费用另计；如宿成都市区酒店，房费、车费根据实际标准计算。

### （十三）其他特色服务安排标准执行说明（散客和团队相同）

- 1、赴日喀则团队，在日喀则安排参观老城区，体察当地风土人情；
- 2、赴林芝团队安排巴松错湖边自由散步，以深切感受藏东高原景色，缓解客人长途乘车疲劳；
- 3、对宿珠峰山脚下的客人，如需睡袋，客人应提前提出，行家可免费提供更；
- 4、“行家”在每辆车上均免费提供两袋备用氧气袋；
- 5、对所有客人返回后都进行“行家”回访，询问旅游安排是否合理，行家标准是否执行到位，收集意见和建议。

### （十四）补充说明

- 1、所有参团客人的地接安排，均统一由“行家”上海总部计调部严格程序进行操作；
- 2、“行家”总部计调部有权在“行家”标准范围内，根据不同旅游季节落实、安排和调配住宿、用车、导游等资源；
- 3、独立团队有特定具体使用酒店、用车等，行家在合理可能的情况下予以满足并按约定操作程序确认。由此可能新增的费用部分将提前告知客人，由客人承担；
- 4、如客人在出团前要求不享受某些服务项目，如用房、餐、景点门票等，经双方确认后，可根据实际费用予以退款，但车费不退。如在行程中自行放弃某项服务项目，则一律不予退款。

### （十五）购买保险标准执行说明（散客和团队相同）

为客人购买意外保险：出团前为每位客人购买 15 万旅游意外险。

#### (十六) 违约标准执行说明（散客和团队相同）

- 1、如因“行家”所承诺的标准执行不到位引起的客人投诉，要求退款、索赔的，退款标准按照旅游管理有关条款进行处理；
- 2、如“行家”提供的服务在所承诺的标准范围内，客人因自身的情绪、心理等问题提起投诉的，经核实，如责任不在“行家”，则不予做出退款赔偿行为，如确为“行家”接待服务责任的，处理标准按 1 条款执行；
- 3、因不可抗力因素造成的“行家”标准无法顺利执行或客人权益受到损害，根据旅游管理机构规定的不可抗力因素的条款处理，“行家”为保障客人权益，将积极协调处理。

### 行家导游服务标准

接团	<ol style="list-style-type: none"><li>1、接团时，导游及司机须提前 30 分钟到达机场；提前 10 分钟持接机牌在出站口接机；接到客人后，迅速清点人数、核对名单、协助客人上车，提醒客人行李有无遗漏，有效证件是否齐全，面带微笑热情献上哈达和良好的祝福，发放行李贴和客人胸牌。给客人留出一定时间拍照，并提醒客人给亲朋好友报平安。</li><li>2、必需的自我介绍后告知客人司机的有关情况及联系电话，主动认识全陪，代表组团社和个人向客人致欢迎辞。</li><li>3、上车后为需要的游客调整座位，对团队整个行程做个概述，如客人提出询问要耐心解释，提醒客人注意事项尤其是针对高原反应。</li><li>4、沿途讲解时，应针对地域面积、人口数量、民族组成、生活习俗、气候特点、风景名胜、土特产品、旅游工艺品等做全面介绍。</li></ol>
酒店服务	<ol style="list-style-type: none"><li>1、入住酒店前，介绍酒店并提醒客人有关酒店的自费项目和服务，到达酒店后尽快办理入住手续；</li><li>2、分房完毕后，登记客人房间号码，根据分房名单协助客人进入房间，并互通客人房间号码及第二天的行程安排与准备工作，告知客人早餐的时间、地点以及旅游车车牌号码；</li><li>3、告知客人次日叫早时间以及行程安排。</li></ol>
离店事宜	<ol style="list-style-type: none"><li>1、协助客人和全陪妥善办理离店事宜；</li><li>2、如果有酒店押金，应该在离店前结算；</li><li>3、出发前应讯问酒店客人与酒店的账目是否已结清，提醒客人有无遗漏物品，总台寄存的物品是否已取；</li><li>4、上车入座后应清点人数，再次请游客清点随身物品。</li></ol>
用餐说明	<ol style="list-style-type: none"><li>1、合理安排和掌握用餐时间，提前通知餐厅准备；核实用餐标准；</li><li>2、严格执行团队用餐标准，保证用餐品种、数量及质量，确保客人饮食卫生安全；</li><li>3、早餐：提前十五分钟到餐厅等候客人；</li><li>4、正餐：应提前确定用餐地点，客人用餐期间必须巡餐三次，并了解客人意见，以做改进；</li><li>5、特色风味餐：对穆斯林及素食客人要根据其饮食习惯及要求，进行介绍与合理安排。</li></ol>
导游讲解	<ol style="list-style-type: none"><li>1、讲解时，应针对地域面积、人口数量、民族组成、生活习俗、气候特点、风景名胜、土特产品、旅游工艺品等做全面介绍；</li><li>2、在行程中，要组织活动调节气氛，保持热情高涨的讲解意识，积极主动配合全陪工作；</li><li>3、景点讲解时必须全程陪同客人，并提醒客人注意人身和财产安全。</li></ol>
自费	<ol style="list-style-type: none"><li>1、如介绍双方约定好的自费项目（在不影响正常行程的情况下），必须向客人全面的说明（包括景点介绍、游览时间、可观性、险易程度、合理价格）；</li></ol>

<b>项目说明</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>2、以自愿的原则邀请客人参加，不得强迫，必须得到全体团友的同意签字认可；</li> <li>3、分别合理安排好两部分客人的活动；</li> <li>4、不得擅自以安排娱乐活动为由而收取客人费用，从中牟取额外收入。</li> </ul>
<b>购物提醒</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1、按照行程规定的购物点进店，并以双方确定好的购物点的数目进行安排；</li> <li>2、严禁带客人前往非旅游定点购物点购物；</li> <li>3、严禁私自增加任何购物店，如客人要求，必须签字证明；</li> <li>4、严禁串通当地商家欺骗购物，让客人强行购物；</li> <li>5、注意掌控购物时间；</li> <li>6、客人所购物品导游应监督购物店出具正规发票；</li> <li>7、购物时应提醒客人航空携带行李的有关规定。</li> </ul>
<b>应急处理</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1、在旅游行程中如遇到紧急情况（比如临时换房、车辆出现机械故障、道路堵塞等）应首先安抚客人稳定客人情绪，采取相应的应急措施后马上通知拉萨服务中心，配合司机做好应急处理工作；</li> <li>2、反复与全陪、客人核对双方共有的旅游活动安排及要求，如果行程安排不一致或没有达到共识的问题，应及时反馈给旅行社，使对方得到答复并协商解决；</li> <li>3、如减少或调换行程中的各别项目，需征求全体客人意见，取得 2/3 以上客人的书面签字认可，并及时通知计调。</li> </ul>
<b>离站服务</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1、如有团款需要收取，详细了解团款构成，点清金额并与对方互相签字认可，并保留发票，及时缴纳拉萨服务中心财务；</li> <li>2、提醒司机必须提前一天检测车辆状况及安全性能；</li> <li>3、离站时有特殊情况发生应及时通知计调；</li> <li>4、提醒客人清点物品后集合登车；</li> <li>5、若旅游活动中，客人提出服务有不尽人意的地方，应主动向客人道歉，也可采取一些措施取得客人原谅；</li> <li>6、送团途中回顾整个旅游活动，感谢大家的合作、帮助，表达惜别之情与美好祝愿并欢迎再次选择行家带你游。如客人还有下一站旅游告知客人接待方的确切电话及联系人；</li> <li>7、协助客人办理登记手续，确认客人已进入安检口后方可离开。</li> </ul>
<b>团队结束</b>	
<b>填写意见表格</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1、必须在团队结束 3 天内，准备好票据，客人意见单、相关的信息表、应退还的物资到旅行社报帐；</li> <li>2、请客人填写意见单并收回。</li> </ul>
<b>处理投诉</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1、如所带团队涉及投诉，要积极协助有关部门的监督调查工作，写出相关书面说明；</li> <li>2、如因个人原因造成团队损失应接受旅行社条例所规定的惩处。</li> </ul>
<b>财务报账</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1、配合旅行社财务详细核对相关票据，配合计调人员清点归还所借物品，如有损坏按规定赔偿。如团队客人有未发生费用应如数退还；</li> <li>2、物资由财务人员清点，报帐由财务执行、拉萨客服中心负责人监督，结算清楚后，在付款凭证上签字并凭此单在财务处领款。</li> </ul>
<b>意见反馈</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1、导游之间要求互相交流、相互学习，总结个人带团经验，取长补短。</li> </ul>

## 行家司机服务标准规范

1. 司机有三年以上的驾车技术，有合格的驾驶证件，熟悉旅游线路，熟悉路况，对景点景区的周边环境比较了解。
2. 有良好的服务意识，服务周到,礼貌待人，积极配合导游和地陪的工作。
3. 接到出团通知后，能在规定的时间内领取行车计划和油料费。
4. 严格执行公司计划行程安排，不得诱导客人改变计划和更换车型。如确实需要变更须听从拉萨服务中心计调指令后安排。
5. 行家用车计划安排严格履行行家用车操作规范、紧急情况应急和措施。
6. 自觉执行行家车辆品牌标志、标识的悬挂和粘贴及用车服务标准。
7. 做好出发准备保证提前 20 分钟抵达集合地点
8. 保证每日有充足睡眠，不疲劳驾驶，不酒后开车。
9. 行车期间不得危险驾驶，不得使用电话，确保行车安全。
10. 保证行车期间车内的清洁卫生，每天行程完毕对车厢清洁一次。
11. 保证每日的油料数量充足，500 公里以内的行车不得占用游客的时间中途加油。
12. 无行李舱的旅行车，积极配合导游员及全陪安排留有座位存放客人的拉杆行李等物件。
13. 不得向团队客人透露本公司的商业信息，严禁与其进行任何形式的私下交易。
14. 不得在客人面前与导游人员发生争执，不得指责、评论导游员讲解内容或其他干扰团队游览的言行。
15. 客人游览参观时，司机要看管好客人在车上的行李物品。
16. 在旅行途中，如发生车况、路况和交通意外影响正常行程，司机要积极采取相关应急措施，确保客人安全，并将损失降到最低点。
17. 不得向客人索要小费。
18. 未经旅行社同意，不得擅自增加或减少行程景点和购物店。
19. 每日行程结束后，应对车况进行检查，确保行车安全。
20. 团队结束后，应向旅行社提供真实的公里数和团队运行情况。
21. 公司建立行家司机服务档案，对服务于行家的司机进行年度评比，酌情进行奖惩。

# 行家用车标准及操作规范

## 一、行家用车标准要求

- 1、车辆要求：必须是经西藏自治区交通旅游行业管理部门批准具有正式牌照、合法经营资格旅游车辆；
- 2、服务于行家的车辆保证车型相符，车况良好，年检合格，已办理保险的旅游车辆；
- 3、严禁使用非旅游运营车辆（黑车）。
- 4、车辆标准类型：小型车辆：类型 越野车 4500，北京吉普  
海狮面包 7 座  
大型车辆：金龙 29-35 座、宇通 29-35 座  
考斯特 19 座 、 依维柯 17 座  
商务车辆：现代商务车 5 座
5. 车况要求：新车或行驶 500 公里的车辆，车况良好，各项机械设施运转正常,装备齐全.
6. 上座率：标准团队 80%；VIP 团 70%
7. 车辆保险：用于行驶车辆为客人投保意外保险。

## 二、行家用车操作规范

### 出发前车辆检查

1. 车型车况与计划标准相符；
2. 旅游车辆行驶证件完整有效；
3. 旅游车手续齐全有效；
4. 行家标志、标识证件佩戴、悬挂于指定位置；
5. 车辆保险手续完整齐备有效；
6. 司机持有有效驾驶执照；
7. 司机持有有效的旅游运输手续；
8. 清楚明确的车辆备件清单；

## 三、车辆机械状况检查

1. 刹车：是否有效，要求严格按照有关车辆的车辆手册进行检验调试；
2. 引擎：检查保养状况，是否能够负担完成相关的行程进行评价；
3. 轮胎：保证车胎状况符合路途需要，宽胎，气压适宜，配套 1—2 个备胎；
4. 灯光：所有的车辆灯具均有效；

5. 机油：根据现实情况，及时调整机油的标准和备份；
6. 附件：保证其他与行车安全和舒适有关的项目机械性能符合有关车辆的手册要求。

#### 四. 行家行车紧急情况操作手册

##### 1. 车辆轻微小型故障处理

爆胎等可以自行解决的问题；

向客人和导游（全陪）说明情况和解决办法及大约时间，并表示谦意；利用备件及时修理；

##### 2. 小型故障处理

无法利用备件在 2 小时内解决的故障问题

A 向客人导游全陪说明情况和解决办法及大约时间，并表示谦意；

B 通知旅行社值班经理，请示处理方式；

C 协调其他车辆将乘客及行李送至最近的住宿地点；

D 自行前往修车地点，及时完成车辆修理，跟上团队。

##### 3. 严重故障处理

A 第一时间救助伤亡者；

B 通知旅行社的应急联系经理；

C 及时报警，通知相关部门；

D 后续处理。

#### 五. 车容卫生检查

1. 车内无异味；
2. 车座套垫干净整洁，无明显的污迹；
3. 车内无烟头，烟灰，痰迹，垃圾；
4. 车窗和外车身无明显积灰；
5. 司机衣着，个人用具整洁，无异味；
6. 车窗，车门功能完善，封闭有效；
7. 车上备防尘布，以备途中为行李遮挡灰尘；
8. 车上备打扫卫生的清洁工具。