

ICS 03.080.30
A 12
备案号:52175—2017

DB31

上海市地方标准

DB31/T 1033.1—2016

邮轮旅游服务规范 第1部分:旅行社

Standards for cruise tourism service—Part 1: Travel agency

2016-12-28 发布

2017-03-01 实施

上海市质量技术监督局 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 基本要求 1

5 产品设计要求 1

6 产品宣传 1

7 产品销售 2

8 邮轮旅游合同 3

9 行前告知 3

10 邮轮游览服务..... 4

11 邮轮旅游服务质量管理..... 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。

本标准由上海市旅游局提出。

本标准由上海市旅游标准化技术委员会归口。

本标准起草单位：上海市旅游局、上海工程技术大学、上海国际邮轮经济研究中心、上海紫华国际旅行社。

本标准主要起草人：林章林、汪剑明、史健勇、吴明远、刘道非、于锋、吴喜艳、姚成、刘延琰、侯国艳。

邮轮旅游服务规范 第1部分:旅行社

1 范围

本标准规定了旅行社组织邮轮旅游活动所应具备的服务质量要求,包括基本要求、产品设计要求、产品宣传、产品销售、邮轮旅游合同、行前告知、邮轮游览服务和邮轮旅游服务质量管理等内容。

本标准适用于本市行政区域内提供邮轮出境旅游服务的旅行社。

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。

LB/T 004—2013 旅行社国内旅游服务规范

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

邮轮旅游产品 **cruise tourism product**

以邮轮为载体和中心,由邮轮公司或者旅行社设计并提供的旅游服务形式,包括邮轮上住宿、餐饮、娱乐和邮轮航线始发地和途经地岸上观光等活动。

4 基本要求

4.1 坚守平等自愿、诚信履约的原则,提供完善的邮轮旅游产品及服务。

4.2 遵循安全第一和积极救助的原则,保障旅游者的人身财产安全。

4.3 坚持旅游者利益至上的原则,在旅游过程中积极主动维护旅游者的合法权益。

5 产品设计要求

5.1 遵守邮轮旅游行程中沿岸国家法律法规。

5.2 合理组合邮轮行程和岸上观光的内容。

5.3 根据不同邮轮公司的特色,体现邮轮旅游产品的差异。

5.4 注意邮轮旅游产品的季节性特征。

5.5 注重邮轮旅游产品的安全性。

6 产品宣传

6.1 门店宣传

6.1.1 具备可以同时和至少四位旅游者坐着交流的营业空间。