编号：

云南省接待旅行社

服务质量告知书



旅行社服务质量监督电话：

旅游质监执法机构投诉电话： **12301**

网络投诉： **云南旅游政务网（http://www.ynta.gov.cn）**

云南省旅游发展委员会

制定

云南省工商行政管理局

2017年4月

使用说明

1、《云南省接待旅行社服务质量告知书》（以下简称“告知书”）仅供云南省内经营接待旅游业务的旅行社（以下简称“地接社”）与省外、境外的组团旅行社（以下简称“组团社”）签订委托合同后，将委托合同中的接待内容、标准及服务质量告知旅游者时使用。

2、本告知书应在接待服务开始前签字或盖章，但旅游者签字与否不影响接待社依据与组团社签订的《委托合同》开展接待服务工作。

3、本告知书由“特别告知事项”、“参团人员”及“旅游行程及服务质量标准”构成。

4、本告知书由云南省旅游发展委员会、云南省工商行政管理局制定、解释，在全省推行使用。

云南省接待旅行社服务质量告知书

作出委托的旅行社（组团社）

名称： 等级：

住所地：

业务经营许可证号：

法定代表人（负责人）：

联系电话：

接受委托的旅行社（地接社）：

名称： 等级：

住所地：

业务经营许可证号：

法定代表人（负责人）：

联系电话：

第一条 本告知书的作用

1、本告知书仅起到提醒、告知旅游者接待社提供的服务内容、标准及服务质量的作用，并不产生合同效力。

2、地接社对旅游者的服务，依据接待社与组团社签订的《委托合同》执行；若旅游者发现本告知书的接待内容、标准及服务质量与旅游者和组团社签订的《旅游合同》不符的，应及时与组团社联系。

3、依据《旅游法》第七十一条、《旅行社条例》第三十六条、第三十七条规定，组团社需要对旅游业务作出委托的，应当征得旅游者的同意，并与接受委托的旅行社就接待旅游者的事宜签订委托合同，确定接待旅游者的各项服务安排及其标准。接受委托的旅行社违约，造成旅游者合法权益受到损害的，作出委托的旅行社应当承担相应的赔偿责任；作出委托的旅行社赔偿后，可以向接受委托的旅行社追偿。接受委托的旅行社故意或者重大过失造成旅游者合法权益损害的，应当承担连带责任。

第二条 产品类型及质量要求

按照《旅行社接待服务规范》（DB 53/T 416）要求，接待社提供的产品类型包括A、B、C、D四类预制旅游产品及非预制旅游产品。接待社为旅游者提供的具体产品类型已由组团社与接待社约定，并在《旅游行程确认书》“旅行社产品类型”栏明示。《旅行社接待服务规范》（DB 53/T 416）关于“预制旅游产品”、“ 非预制旅游产品”的含义、范围及质量要求如下：

1、预制旅游产品是指由旅行社设计提供，事先制定的确定计划人数、出发日期、线路行程及价格等，并用广告或其他方法招徕旅游者而实施的旅游产品。其类型及质量要求见表1。

表1 旅行社预制旅游产品类型及质量要求

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 类型 | 各服务要素应达到的最低要求 | | | | |
| 住宿服务 | 餐饮服务 | 客运服务 | 导游服务 | 景区服务 |
| A类预制旅游产品 | 四星级饭店标准间或五星级特色民居客栈标准间 | 具有接待旅游团队资质的金盘级餐饮企业 | 四星级  旅游汽车 | 四星级  导游 | AAAA级  旅游景区 |
| B类预制旅游产品 | 三星级饭店标准间或四星级特色民居客栈、三星级经济型酒店标准间 | 具有接待旅游团队资质的金盘级餐饮企业 | 三星级  旅游汽车 | 三星级  导游 | AAA级  旅游景区 |
| C类预制旅游产品 | 二星级饭店标准间或三星级特色民居客栈、二星级经济型酒店标准间 | 具有接待旅游团队资质的银盘级餐饮企业 | 二星级  旅游汽车 | 二星级  导游 | AA级  旅游景区 |
| D类预制旅游产品 | 一星级饭店标准间或二星级特色民居客栈、一星级经济型酒店标准间 | 具有接待旅游团队资质的铜盘级餐饮企业 | 一星级  旅游汽车 | 一星级  导游 | A级  旅游景区 |

2、非预制旅游产品是指旅行社接受旅游者的委托，根据旅游者的需求，单独设计行程、报价并提供服务的专项产品及服务，包括单项旅游服务、单项委托服务、会议旅游服务、奖励旅游服务、特种旅游服务等。非预制旅游产品各服务要素应达到的最低要求如下：

（1）住宿服务达到《旅游饭店星级的划分与评定》（GB/T 14308）评定的一星级饭店要求，或《特色民居客栈等级划分与评定》（DB53/T 413）认定的一星级特色民居客栈、《经济型酒店等级划分与评定》（DB53/T 414）认定的一星级经济型酒店要求；

（2）餐饮服务餐馆达到《旅游餐馆设施与服务等级的划分》（GB/T 26361）认定的铜盘级要求，旅游团队用餐达到《旅游团队餐饮服务企业评定规范》（DB53/T 415）认定的具有接待旅游团队餐资质的铜盘级餐饮企业要求；

（3）客运服务汽车达到《旅游汽车服务质量等级划分与评定》（DB53/T 342）认定的一星级旅游汽车要求；

（4）导游服务质量达到《导游服务质量等级划分与评定》（DB53/T 324 ）认定的一星级导游要求；

（5）旅游景区达到《旅游区(点)质量等级的划分与评定》（GB/T 17775）评定的A级旅游景区要求。

第三条 参团人员

见《团队名单表》。

**团队名单表**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 团 号 |  | | 全陪姓名 | |  | | 联系电话 |  |
| 团队人数 | 合计 人。其中，男： 人，女： 人；减免费用的未成年人： 人。 | | | | | | | |
| 姓 名 | 性别 | 年龄 | | 身份证号码 | | 联系电话 | | 个人健康信息 |
|  |  |  | |  | |  | |  |
|  |  |  | |  | |  | |  |
|  |  |  | |  | |  | |  |
|  |  |  | |  | |  | |  |
|  |  |  | |  | |  | |  |
|  |  |  | |  | |  | |  |
|  |  |  | |  | |  | |  |
|  |  |  | |  | |  | |  |
|  |  |  | |  | |  | |  |
|  |  |  | |  | |  | |  |
|  |  |  | |  | |  | |  |
|  |  |  | |  | |  | |  |
|  |  |  | |  | |  | |  |
|  |  |  | |  | |  | |  |
|  |  |  | |  | |  | |  |
|  |  |  | |  | |  | |  |
|  |  |  | |  | |  | |  |
|  |  |  | |  | |  | |  |
| 姓 名 | 性别 | 年龄 | | 身份证号码 | | 联系电话 | | 个人健康信息 |
|  |  |  | |  | |  | |  |
|  |  |  | |  | |  | |  |
|  |  |  | |  | |  | |  |
|  |  |  | |  | |  | |  |
|  |  |  | |  | |  | |  |
|  |  |  | |  | |  | |  |
|  |  |  | |  | |  | |  |
|  |  |  | |  | |  | |  |
|  |  |  | |  | |  | |  |
|  |  |  | |  | |  | |  |
|  |  |  | |  | |  | |  |
|  |  |  | |  | |  | |  |
|  |  |  | |  | |  | |  |
|  |  |  | |  | |  | |  |
|  |  |  | |  | |  | |  |
|  |  |  | |  | |  | |  |
|  |  |  | |  | |  | |  |
|  |  |  | |  | |  | |  |
|  |  |  | |  | |  | |  |
|  |  |  | |  | |  | |  |
|  |  |  | |  | |  | |  |
|  |  |  | |  | |  | |  |
| 备注：①本表由接待社依据与组团社签订的《委托合同》填写；②“个人健康信息”栏填写旅游者是否有身体残疾、精神疾病、高血压、心脏病等健康受损病症、病史，是否为妊娠期妇女；③此页不够可加页。 | | | | | | | | |

第四条 旅游行程及服务标准

见《旅游行程确认书》。

**旅游行程确认书**

确认书编号：

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 行程日期 | 自 年 月 日至 年 月 日，共计： 天 夜 | | | | | | | | |
| 接站 | 交通工具： ，到站地点： ，到站时间： 年 月 日 时 分。 | | | | | | | | |
| 送站 | 交通工具： ，始发地点： ，始发时间： 年 月 日 时 分。 | | | | | | | | |
| 旅行社产品类型 | |  | | 是否同意接待社转委托 | | |  | | |
| 旅游线路及行程 | | | | | | | | | |
| 日期 | 旅游景区  /等级/游览时间 | 旅游汽车  /等级 | 住宿地点/酒店  类型/等级 | | 餐馆  /等级 | 娱乐  项目 | | 转委托的接待旅行社/等级 | 导游人员/星级/联系电话 |
|  |  |  |  | |  |  | |  |  |
|  |  |  |  | |  |  | |  |  |
|  |  |  |  | |  |  | |  |  |
|  |  |  |  | |  |  | |  |  |
|  |  |  |  | |  |  | |  |  |
|  |  |  |  | |  |  | |  |  |
|  |  |  |  | |  |  | |  |  |
|  |  |  |  | |  |  | |  |  |
|  |  |  |  | |  |  | |  |  |
|  |  |  |  | |  |  | |  |  |
|  |  |  |  | |  |  | |  |  |
|  |  |  |  | |  |  | |  |  |
| 接待服务费用 | | 合计费用： 元（大写： ）。 | | | | | | | |
| 其他约定或说明 | |  | | | | | | | |
| 备 注 | | 1、本表由接待社依据与组团社签订的《委托合同》填写，旅游者若发现表中所列接待内容、标准及服务质量与自己和组团社签订的《旅游合同》不符的，应及时与组团社联系；  2、旅游者的签字仅表示知晓了接待社提供的相关服务内容和质量标准，签字与否不影响接待社依据与组团社签订的《委托合同》开展接待服务工作。 | | | | | | | |

旅游者签字：

接待旅行社（盖章） 法定代表人（代理人）签字： 年 月 日