

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





接待服务费用	合计费用：_____元（大写：_____）。
其他约定或说明	
备 注	<p>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；</p> <p>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。</p>

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