



中华人民共和国旅游行业标准

LB/T 028—2013
LB/T 030~038—2014

旅游业行业标准汇编 (2014 年)

中国旅游出版社 出版

中华人民共和国旅游行业标准

LB/T 028—2013



2013-12-01 发布

2014-01-01 实施

图书在版编目 (CIP) 数据

旅游业行业标准汇编. 2014/国家旅游局监督管理司
编. —北京: 中国旅游出版社, 2015. 12
ISBN 978-7-5032-5515-1

I. ①旅… II. ①国… III. ①旅游业-行业标准-汇
编-中国 IV. ①F592.6-65

中国版本图书馆CIP数据核字 (2015) 第313797号

中 华 人 民 共 和 国 旅 游
行 业 标 准
旅游业行业标准汇编 (2014 年)

*

中国旅游出版社出版发行
北京市建国门内大街甲9号(100005)

网址 www.cttp.net.cn

发行中心: (010) 85166503

读者服务部: (010) 65139047

北京工商事务印刷有限公司印刷
各地新华书店经销

*

开本 880 毫米×1230 毫米 1/16 印张 9.25 字数 100 千字
2015 年 12 月第 1 版 2015 年 12 月第 1 次印刷

*

书号: ISBN 978-7-5032-5515-1 定价 80.00 元

如有印装差错 由本社发行中心负责调换
版权专有 侵权必究
举报电话: (010) 85166730

前 言

本标准按照GB/T1.1—2009给出的规则起草。

本标准的附录A、附录B为规范性附录。

本标准由中华人民共和国国家旅游局提出。

本标准由全国旅游标准化技术委员会（SAC/TC 210）归口。

本标准起草单位：国家旅游局综合协调司、浙江省旅游局、浙江旅游职业学院。

本标准主要起草人：张吉林、唐兵、方敬华、周梅、李伟钢、任鸣、虞国华、龙晓华、刘冬、王守涛、詹兆宗、周德邦、陈伟平。

引 言

为加强旅行社防范和应对突发事件能力，提升旅行社安全管理和服务水平，保障旅游者和旅游从业人员的人身财产安全，根据《中华人民共和国旅游法》《中华人民共和国安全生产法》《中华人民共和国突发事件应对法》及《旅行社条例》《生产安全事故报告和调查处理条例》等有关法律、行政法规规定，结合旅行社实际，制定本标准。

目 录

LB/T 028—2013	旅行社安全规范	001
LB/T 030—2014	旅行社产品第三方网络交易平台经营与服务要求	017
LB/T 031—2014	旅游类专业学生饭店实习规范	027
LB/T 032—2014	旅游类专业学生旅行社实习规范	047
LB/T 033—2014	旅游类专业学生景区实习规范	065
LB/T 034—2014	景区最大承载量核定导则	082
LB/T 035—2014	绿道旅游设施与服务规范	095
LB/T 036—2014	自行车骑行游服务规范	105
LB/T 037—2014	旅游滑雪场质量等级划分	114
LB/T 038—2014	国家商务旅游示范区建设与管理规范	136

中华人民共和国旅游行业标准

LB/T 028—2013



NLIC2971182243

2013-12-01 发布

2014-01-01 实施



前 言

本标准按照GB/T1.1—2009给出的规则起草。

本标准的附录A、附录B为规范性附录。

本标准由中华人民共和国国家旅游局提出。

本标准由全国旅游标准化技术委员会（SAC/TC 210）归口。

本标准起草单位：国家旅游局综合协调司、浙江省旅游局、浙江旅游职业学院。

本标准主要起草人：张吉林、唐兵、方敬华、周梅、李伟钢、任鸣、虞国华、龙晓华、刘冬、王守涛、詹兆宗、周德邦、陈伟平。

引 言

为加强旅行社防范和应对突发事件能力，提升旅行社安全管理和服务水平，保障旅游者和旅游从业人员的人身财产安全，根据《中华人民共和国旅游法》《中华人民共和国安全生产法》《中华人民共和国突发事件应对法》及《旅行社条例》《生产安全事故报告和调查处理条例》等有关法律、行政法规规定，结合旅行社实际，制定本标准。

旅行社安全规范

1 范围

本标准规定了旅行社安全工作的一般原则，以及旅行社安全管理、安全经营与服务的基本要求。
本标准适用于中华人民共和国境内设立的旅行社及分支机构。

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，仅所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 16153 饭馆(餐厅)卫生标准
- GB/T 15971 导游服务规范
- GB/T 26359 旅游客车设施与服务规范

3 术语和定义

下列术语和定义适合于本标准。

3.1

旅行社 **travel service**

依法获得旅行社业务经营许可，从事招徕、组织、接待旅游者等活动，为旅游者提供相关旅游服务，开展国内旅游业务、入境旅游业务或者出境旅游业务的企业法人。

3.2

履行辅助人 **assist people to fulfill**

与旅行社存在合同关系，协助其履行包价旅游合同义务，实际提供相关服务的法人或者自然人。

3.3

旅游者 **tourist**

参加旅行社组织的旅游活动的消费者。

3.4

旅行社安全 **travel services' safety**

旅行社在经营过程中的安全管理和安全经营与服务。

3.5

旅游突发事件 **travel emergency**

旅行社经营过程中突然发生的造成或可能造成旅游者和旅行社服务人员人身伤亡、财物损失，需要

采取应急处置措施予以应对的自然灾害、事故灾难、公共卫生事件和社会安全事件。

3.6

旅行社责任保险 travel services liability insurance

旅行社因其组织的旅游活动对旅游者和受其委派并为旅游者提供服务的导游或者领队依法应当承担赔偿责任为保险标的的保险。

4 安全管理体系

4.1 总要求

开展安全工作,应遵循“安全第一、预防为主、综合治理”的方针,以落实安全责任和隐患排查治理为基础,以健全安全管理制度为保证,提高安全生产(服务)水平,控制、减少和消除旅游突发事件引起的不良影响,切实保障旅游者和从业人员的人身财产安全,确保旅游活动的顺利进行。

4.2 目标

4.2.1 应依据旅行社的总体发展目标,制定安全工作年度及中长期目标。

4.2.2 安全工作目标应以量化形式表述,包括安全事故控制指标、安全隐患治理目标等指标。

4.2.3 安全工作目标应分解、细化到各级部门和岗位,并定期进行考核。各管理层和相关职能部门应根据安全工作目标的要求,制定自身安全工作目标和措施,共同保证目标实现。

4.3 组织机构

4.3.1 设置原则

建立安全管理体系,应遵循统一领导、分级管理、职责明确、信息畅通、协同合作的原则。

4.3.2 设置要求

4.3.2.1 应设立由法定代表人牵头的安全协调机构和安全管理机构,落实本单位安全工作,并合理配备专(兼)职安全管理人员。员工(指签订劳动合同者,下同)总数达50人及以上,或年组织接待人数达到5万人天的,应设立专门的安全管理部门;员工总数在10人及以上,不足50人或组织接待人数在1万人天以上、5万人天以下的,应明确具体部门兼管安全管理工作;员工总数不足10人的,应明确专(兼)职安全管理人员负责安全管理工作。

4.3.2.2 应建立企业、部门和岗位三级安全网络,以部门为主,实行逐级安全责任制,将旅游安全管理的职责落实到每个部门和岗位。

4.3.2.3 专(兼)职安全管理人员应有三年以上从业经历,并通过专门的旅游安全管理培训。

4.4 职责

4.4.1 企业

企业是宣贯与实施本标准的主体,应:

4.4.1.1 贯彻落实国家有关法律法规,建立、健全并实施安全规章制度。

4.4.1.2 组织实施旅游安全的教育和培训。

4.4.1.3 组织各类应急预案的演练。

4.4.1.4 组织安全检查,消除安全隐患。

4.4.2 法定代表人

法定代表人是安全的第一责任人，应：

- a) 建立安全协调机构和管理体系，确定企业安全分管负责人，聘任各部门安全责任人；
- b) 确保安全管理方针、目标的制定；
- c) 确保安全规章制度得到建立和健全；
- d) 保证安全投入的有效实施；
- e) 确保安全管理目标持续有效；
- f) 进行安全管理评审，确保安全管理的有效性并持续改进。

4.4.3 安全管理岗位

在安全管理岗位的人员，应：

- a) 建立、健全并实施安全规章制度；
- b) 制定并实施安全操作规程；
- c) 督促、检查安全工作，及时消除安全事故隐患；
- d) 制定突发事件应急预案并组织实施预案演练；
- e) 具体处置旅游突发事件，并受安全第一责任人委托，及时、如实向政府有关部门报告旅游突发事件相关情况；
- f) 组织安全工作会议和安全教育培训。

4.4.4 其他岗位

企业其他岗位的人员必须参与本标准的宣贯与实施，应：

- a) 熟悉并遵守安全规章制度和操作规程；
- b) 协助安全管理部门和安全专（兼）职人员对安全工作的检查；
- c) 可以越级向任何一级责任人报告和反映安全隐患及安全事故，并杜绝任何违章或有悖安全的工作指令；
- d) 参与突发事件应急预案的演练；
- e) 参加安全教育培训。

4.5 制度

4.5.1 应建立和健全旅行社安全规章制度。

4.5.2 安全规章制度应予以颁布实施，并适时进行评审，以确保其有效性和适宜性。这些制度应涵盖但不限于以下内容：

- a) 安全生产责任；
- b) 安全服务管理与操作规程；
- c) 产品安全评估；
- d) 旅游者安全保护制度；
- e) 老年、未成年及残疾旅游者安全保障措施；
- f) 治安、消防管理；
- g) 安全检查和隐患排查整改管理；
- h) 安全事故报告和处理；
- i) 安全生产教育培训；
- j) 安全投入保障；

- k) 旅游保险;
- l) 安全生产会议;
- m) 突发事件应急预案及操作手册;
- n) 安全工作台账管理;
- o) 安全考核和奖惩;
- p) 安全事故调查与责任追究制度。

4.6 应急预案与演练

4.6.1 应急预案制定

4.6.1.1 应制定系统、可行、规范、有效的应急预案，应急预案应涵盖但不限于以下内容：

- a) 自然灾害、公共卫生事件、事故灾难、社会安全事件等常见事故的处置方法;
- b) 应急救援组织机构与人员职责分工;
- c) 应急救援的组织方式、启动程序、处置程序、善后处理、定期保障演练;
- d) 企业内部相关职能部门和政府、安全、消防、救险、医疗等相关单位与部门的信息报告、联系方式;
- e) 新闻发布。

4.6.1.2 应根据经营范围和管理现状，补充制定针对特种旅游、特定旅游区域或特定类型的突发事件应急预案。

4.6.2 应急预案演练

4.6.2.1 应每年开展突发事件应急演练。

4.6.2.2 应结合实际情况，针对消防、治安、卫生、交通安全等，开展专项应急预案演练。

4.6.3 应急预案评估与修订

每年应对应急预案的适宜性进行评估，并适时修订。

4.7 教育培训

4.7.1 应当制定并实施安全教育和培训计划，做好培训记录，建立培训档案，实施分级管理，并对培训效果进行评估和改进。

4.7.2 应定期对员工进行安全生产教育，保证员工具备必要的安全知识，熟悉相关安全规章制度，掌握安全技能。员工上岗前应进行安全培训、考核，合格者才能上岗。培训内容应包括：

- a) 企业、部门和岗位三级安全教育和基本功训练;
- b) 消防、治安、卫生、交通安全等教育;
- c) 应急救援演练;
- d) 作业人员应完成相应作业安全培训。

4.7.3 全体员工（包括负责人、管理人员和临时工作人员）应接受安全培训，学习旅游安全法规、交通安全、食品卫生、消防安全等相关知识。提高全员的安全意识和安全操作技能，增强事故预防、突发事件处置、应急救援的能力。节假日和重大接待活动前必须进行安全宣传教育。

4.7.4 接受在岗安全教育和培训的时间：专（兼）职安全管理人员每人每年不应少于30小时，负责人及管理人员每人每年不应少于16小时；一般员工每人每年不应少于8小时。

4.8 服务环境与信息安全

4.8.1 应投保旅行社责任险，并建立健全投保服务体系。

- 4.8.2 应具备安全生产所必需的符合国家、行业相关标准的基础设施，并维持其正常运行。
- 4.8.3 经营场所和重点部门，应按有关规定安装安全防范设备。
- 4.8.4 应做好行政、财务、业务档案的归档、保管工作，建立和执行相应的保密制度。
- 4.8.5 应加强内部计算机信息与网络系统的安全管理，保障信息安全，维持网络系统的安全运行。
- 4.8.6 应对旅游者的个人资料和信息保密，不得对外透漏或擅自将其用于其他商业用途。

4.9 监督、检查与考核

- 4.9.1 旅行社安全工作应接受旅游行政管理、安全生产监督管理等相关部门的监督、检查和管理。
- 4.9.2 应按照旅游行政管理、安全生产监督管理等相关部门的部署和安全工作计划开展安全自查。
- 4.9.3 应接受所在地旅游安全管理职能部门的考核和评审。
- 4.9.4 对本单位的各部门、各岗位应按照相关安全管理制度每年至少进行一次考核。旅行社各种奖励、晋升政策应与安全考核挂钩，实行安全生产一票否决制。
- 4.9.5 安全考核应包括但不限于：
 - a) 安全管理组织的完整性；
 - b) 安全工作会议制度的有效性；
 - c) 安全工作表报送的及时性；
 - d) 安全目标责任制的合理性、有效性；
 - e) 安全教育、培训、检查的计划性、有效性；
 - f) 安全事故及处理情况；
 - g) 安全工作档案管理情况。

4.10 持续改进

应根据安全形势与考核结果，对安全目标、指标、规章制度、操作规程等进行修改完善，持续改进，不断提高安全绩效。

5 安全经营与服务体系

安全经营与服务体系应由产品设计、招徕、组织和接待的安全组成。

5.1 产品设计安全要求

- 5.1.1 产品设计应遵循安全第一原则。
- 5.1.2 设计的产品应针对行程编排进行安全评估，通过安全评估的方能发布和销售。安全评估应重点关注以下内容：
 - a) 是否违反国家交通相关法规，如旅游车的行驶时间不得导致司机疲劳驾驶等；
 - b) 是否涉及受突发事件影响而列入橙色以上预警的地区或我国外交部建议中国公民暂勿前往的国家或地区；
 - c) 出境旅游线路是否将未经主管部门批准的国家或地区作为旅游目的地；
 - d) 应有针对突发事件的应急预案或应对措施；
 - e) 应符合目标人群特质，对特殊人群应列明健康要求；
 - f) 对旅游线路履行辅助人的安全资质证明有备案；
 - g) 是否包含相关法律法规禁止的其他内容。
- 5.1.3 设计规模较大的团队旅游产品的，应了解旅游目的地的相关安全要求或规定，需要申报、备案

的应提前向相关行政管理部门申报、备案。

5.1.4 设计特种旅游产品时，应制定相应的安全告知、安全防范措施和应急救援预案。

5.2 招徕安全要求

5.2.1 报名和组团时，应对旅游线路和旅游项目风险等安全事宜做出明示，包括：

- a) 对旅游行程和活动的身体素质要求做出提示，明示某些疾病患者可能的风险；
- b) 对身体素质可能不宜参加某些旅游活动的报名者做出提示、警示或劝阻；
- c) 恶劣天气或者不可抗力事件对旅游行程安全可能构成的威胁；
- d) 旅游地可能引起旅游者误解或者产生冲突的法律规定、风俗习惯、宗教信仰等；
- e) 旅游过程中可能危及旅游者人身、财产安全的其他情况；
- f) 出发前带齐旅游行程中必要的证件和物品；
- g) 认为需要明示的其他事宜。

5.2.2 在介绍产品特别是特种旅游产品时，对可能危及旅游者人身、财产安全的特殊因素和风险应如实相告。

5.2.3 与旅游者签订的旅游合同中，应有专门的条款约定双方的安全责任。

5.2.4 应要求旅游者提供与旅游活动相关的个人健康信息，并以书面形式予以确认。

5.2.5 对特种旅游产品应编制专门的旅游合同，或在现有旅游合同中设置专门的安全条款，制定专门的保险合同或条款。

5.2.6 应建议旅游者购买个人旅游意外保险，以防范旅游过程中的各类风险。

5.2.7 招徕无民事行为能力或限制民事行为能力的自然人参加旅游活动的，应与其法定监护人订立含有安全条款的旅游合同。

5.3 组织安全要求

5.3.1 履行辅助人的选用

5.3.1.1 拟选用的履行辅助人应确保：

- a) 具备合法经营资质、证照齐全；
- b) 有完善的安全生产管理制度和安全保障措施、应急处置预案和相关赔付制度及赔付能力；
- c) 有能满足团队接待需要的履约能力；
- d) 特种旅游涉及的履行辅助人有针对特种项目的安全措施、专业人员、应急预案、责任保险和相关专业器材。

5.3.1.2 与履行辅助人签订的采购合同/协议，应有相关安全条款，约定各方在对旅游者安全保障、突发事件处置、善后赔偿等方面的权利与义务。

5.3.1.3 应对履行辅助人的安全保障能力进行定期评估。

5.3.2 旅游交通安全

5.3.2.1 旅游包车安全

- a) 使用的旅游营运车辆应符合GB/T 26359的要求，并符合旅游包车营运资质、安全检验合格，满足旅游行程运输要求。
- b) 应督促旅游汽车承运人严格贯彻落实车辆出车检查制度，做到旅游车辆班组日检、部门周检、公司月检。检查中应使用安全检查表并签名。对检查中发现的问题，应立即处理；不能立即处理的，应及时报告；严重或累次违反采购协议的安全条款约定的，应及时停用。

- c) 使用的旅游汽车驾驶员应具备相关资质，并确保行车安全，不超载超速、不疲劳驾驶、不酒后驾车、不在出发前使用影响驾驶安全的各种违禁药物。对连续驾驶超过4小时，或连续行程超过400公里的旅游线路，旅行社应安排驾驶员中途休息时间，或增配一名驾驶员。
- d) 使用的旅游汽车应在首排正座设置导游 / 领队专座，以保障导游 / 领队的人身安全。
- e) 使用的旅游汽车应每车配备一部“游客安全乘车温馨提示”宣传片，同时每座配置一份《游客乘车安全须知》。

5.3.2.2 旅游公共交通安全

乘坐飞机、火车、班轮、城际客运班车等公共客运交通工具时，导游应提醒旅游者遵守公共交通承运人的安全要求。

5.3.3 旅游餐饮与住宿

5.3.3.1 向游客提供的预包装食品和饮料，应确保来源明确，有完整的质量标识，并符合保质期限。

5.3.3.2 为旅游团队选择饮食场所时，应选择符合GB 16153要求的餐厅。

5.3.3.3 为旅游团队选择住宿场所时，应考察其消防、治安等方面的安全管理情况，确保其建立并运行安全管理体系。

5.3.4 安全评估

应定期对履行辅助人进行包含安全工作在内的评估，对安全不能达标的履行辅助人应终止合作。

5.3.5 计调环节的安全保障

应关注旅游线路环节的安全要素，出现下列情形的，应适时调整出团计划并做好相应应急预案：

- a) 旅游出发前天气被气象部门认定为达到不宜户外活动等级的；
- b) 旅游目的地被卫生行政部门宣布为传染病疫区的；
- c) 外交 / 旅游行政部门已发出不安全预警的；
- d) 部分旅游景点出现不安全状况的。

5.4 接待安全要求

5.4.1 安全提示

5.4.1.1 境内旅游、入境旅游应向旅游者提供书面旅游安全提示卡（见附录A），出境旅游应提供书面出境旅游安全信息卡（见附录B），或包含安全提示信息的其他书面材料。

5.4.1.2 境内旅游、入境旅游的安全提示卡应不迟于出团前发放。

5.4.1.3 出境旅游的安全信息卡应不迟于行前说明会发放。

5.4.2 出发时的安全要求

5.4.2.1 应选择安全、可靠的地点集合。

5.4.2.2 应关注集合当天天气、交通等影响出行的特殊因素，对可能出现的安全问题做好应对准备。

5.4.2.3 导游（领队）应提前到达团队出发/迎接地點，清点团队人数，并履行安全告知义务。

5.4.3 导游操作要求

旅游行程中，导游应：

- a) 乘坐公共客运交通工具时应按5.3.2.2的安全要求尽到提醒义务；