

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







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 and 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