

《包价旅游产品说明书编制规范》(LB/T 072—2019)和《旅行社旅游产品质量优化要求》(LB/T 073—2019)两项旅游行业标准,日前由文化和旅游部正式发布,并将从2019年8月1日起实施。这两项标准对旅游说明书中的住宿、交通、餐饮、购物、游览等做出明确规范。按照新标准,酒店为“国际五星”“当地五钻”等表述都将受到严格限定。这些标准与游客密切相关,游客可以了解一下,明明白白地去旅游。

看点1 住宿将注明官方评定等级

标准要求,应该将住宿场所的地址、特色等,在旅程单中进行规范描述和介绍,应写明住宿场所名称或官方评定等级,以官方评定等级表述的,应有有效证据证明;住宿场所等级为非官方评定的,应对评定机构进行特别说明,如某某协会、某某同业公会、某某网站等评定,并应有有效证据证明。应该将住宿场所的具体位置、距市中心以及车站、机场、港口或行程中主要观光游览点的距离注明。

按照《旅行社旅游产品质量优化要求》,旅游活动主要为城市观光旅游的,应安排靠近市中心或城市标志性景观、商业街区的住宿场所;旅游活动主要为体验自然景观的,应安排靠近主要景观地的住宿场所。

看点2 游客将有更多知情权

不少游客通过旅行社代办签证、机票、酒店等业务。按照新标准,旅行社接受旅游者委托,收取代办费用提供单项委托旅游产品的,应亲自处理旅游者委托代办的单项事务,不应转委托其他机构或个人办理。旅行社应向旅游者提供委托事项的全部信息。对可能影响旅游者旅游体验、影响委托事项办理的信息,如预订航班为夜间航班的、预订的酒店不提供早餐或有特殊的入住退房时间限制的、办理签证需要旅游者准备特定资料文件的,应进行事先告知,或提供可获取委托事项全部信息的查询路径。

看点3 每天付费项目有规定

在人数上,非定制旅游、非主题旅游的旅游产品,团队人数宜控制在25人以内。旅游线路应该设计合理,时间安排张弛有度,保证游客正常休息,每日旅游活动(包含在途时间)不宜超过11个小时,旅游期间每晚不少于8小时酒店入住休息。

在餐饮方面,早餐宜在7时到10时安排,午餐宜在10时到13时30分安排,晚餐宜在18时到22时安排,每餐用餐时间在40分钟以上。

标准明确指出:安排高空高速、水上活动、潜水、探险等高风险娱乐活动的,应向旅游者进行安全提示,应提示旅游者购买相关意外

保险。
每天旅游活动中安排的另行付费旅游项目不宜多于一个。

看点4 旅游产品名称将更直观

以往,不少消费者都被名目繁多的线路名称所困扰。现在,《包价旅游产品说明书编制规范》对产品名称提出了新要求,包价旅游产品名称应与包价旅游合同中注明的产品名称保持一致。产品名称应直观明了,一般可采取“旅游目的地国家或地区名称+行程天数+必要的产品特色描述”进行表述。例如:昆明大理丽江7天四星酒店住宿休闲之旅,西班牙葡萄牙两国12日悠闲之旅。产品名称中包含的旅游目的地国家或地区的名称应当规范、准确,宜使用国家或地区的全称,使用简称时应避免引起误解和歧义。行程天数应按自然日计算,包括旅游者搭乘交通工具的时间,不足24小时的以一日计。

看点5 航班及汽车均有要求

新标准在交通安排方面规定,交通工具需要中转、经停的,应说明中转、经停地点及停留时间,应该合理衔接中转、经停交通工具,中转、经停时间不应少于2小时、不宜超过4小时。4小时之内的中短途飞行,宜避免使用起飞时间在当日18时至次日6时的航班。交通工具为旅游汽车的,司机驾龄宜在5年以上,车龄在5年以内,并且符合相关标准要求。交通工具为旅游汽车的,空座率应在15%以上。旅游车辆上及入住的酒店房间内,宜为旅游者提供免费移动互联网接入服务。旅游车辆上宜提供电子设备充电装置。

(据《快乐老人报》)

