

T/HLJLY

团 体 标 准

T/HLJLY 001—2023

边境旅游服务规范

Правила оказания услуг по приграничному туризму

2023 - 10 - 14 发布

2023 - 10 - 14 实施

黑龙江省旅游协会 发布

前 言

Предисловие

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

Настоящий стандарт разработан в соответствии с положениями GB/T 1.1-2020 «Директивы по стандартизации, часть 1: Правила построения и формирования документов по стандартизации».

本文件由黑龙江省标准化研究院、黑龙江省旅游协会联合提出。

ВНЕСЕН Хэйлунцзянским институтом по стандартизации и Хэйлунцзянской туристической ассоциацией.

本文件由黑龙江省旅游协会归口。

Настоящий стандарт находится в ведении Хэйлунцзянской туристической ассоциации.

本文件起草单位：黑龙江省标准化研究院、黑龙江省旅游协会、黑龙江省导游协会、黑龙江省旅行社协会、黑河市旅游协会、黑河职工国际旅行社有限公司、黑河鑫诚国际商务旅游有限公司、黑河市青年旅行社有限公司、黑河市环球旅游有限公司、欧亚旅行社、布市阿穆拉索旅行社、远东凤凰旅行社。

Организации разработки: Хэйлунцзянский институт по стандартизации, Хэйлунцзянская туристическая ассоциация, Хэйлунцзянская ассоциация экскурсий, Хэйлунцзянская ассоциация туристических агентств, Хэйхэская туристическая ассоциация, Хэйхэское международное туристическое агентство работников, ООО Международная компания по деловому туризму «Синьчэн», ООО Хэйхэское агентство молодежного туризма, ООО Хэйхэское агентство кругосветного путешествия, Евразийское туристическое агентство, Туристическая фирма Амурассо, Турбюро «Дальневосточный Феникс».

本文件参编单位：绥芬河佳途国际旅行社有限公司、绥芬河金龙国际旅行社有限公司、绥芬河凯翔国际旅行社有限责任公司、绥芬河中国国际旅行社有限责任公司、绥芬河新纪元国际旅行社有限责任公司、绥芬河三丰国际旅行社有限公司、绥芬河松江国际旅行社有限公司、绥芬河春秋国际旅行社有限公司、绥芬河市金山国际旅行社有限公司、绥芬河新起点国际旅行社有限公司、绥芬河边城旅行社有限公司、绥芬河市青年国际旅行社有限公司、绥芬河市玫瑰国际旅行社有限责任公司、绥芬河新东方国际旅行社有限责任公司、滨海边疆区俄罗斯中小企业联合会旅游委员会、无边境之世界俄罗斯旅游联合会、喀秋莎国际高端旅游公司、海参崴远东旅游有限责任公司、海参崴新旅游有限责任公司、海参崴港湾旅游有限公司、海参崴人民对话旅游有限责任公司、海参崴市喀秋莎国际旅游公司、海参崴滨海运输联合体旅行社有限责任公司、海参崴阿亚克斯旅游有限责任公司、海参崴埃利普斯旅游有限责任公司、喀秋莎国际旅游公司、同江市国际旅行社有限责任公司、黑龙江省海洋国际旅行社有限公司同江分公司、同江市旭吉航国际旅行社有限公司、同江市招商国际旅行社有限公司、哈尔滨观光国际旅行社有限公司同江分公司、哈巴泉水旅游公司、比罗比詹阿穆尔松花江旅游公司、拉古纳旅游公司、布级克旅行社、四季旅游公司、弗拉明戈旅游公司、精品旅游公司。

Организации, участвующие в разработке: ООО Суйфэньхэский интурист «Цзяту», Международное туристическое агентство «Золотой дракон», ООО туристическая компания «Кайсян», ООО Интурист г.Суйфэньхэ, ООО Суйфэньхэский интурист «НОВАЯ ЭРА», ООО Суйфэньхэский интурист «Саньфуэн», ООО Суйфэньхэский интурист «Сунцзян», ООО Суйфэньхэский интурист «Весна и осень», ООО Суйфэньхэский интурист «Цзиньшань », ООО Суйфэньхэский интурист «Новая

отправная точка», ООО Суйфэньхэский интурист «Бяньчэн», ООО Суйфэньхэский интурист «Молодежь», ООО туристическая компания «Роза», ООО Суйфэньхэский интурист «Синьдун», Туристический комитет ассоциации российских малых и средних предприятий на приморском крае, Российская туристическая ассоциация «Мир без границ», Международная туристическая компания высокого класса «Катюша», ООО туристическая фирма «ДАЛЬИНТУРИСТ», ООО «Новые путешествия», ООО Гавань-турцентр, ООО туристическая фирма «ДИАЛОГ НАРОДОВ», ООО туристическая компания «КАТЮША» в городе Владивостоке, ООО «Приморавтотранс-тур», ООО туристическая фирма «Аякс», ООО туристическая фирма «ЭЛЛИПС-ИНТУР», ООО международная туристическая компания «КАТЮША», ООО Международная туристическая компания в городе Тунцзян, Филиал ООО Хэйлунцзянской туристической компании «Оушен Интернэшнл» в городе Тунцзян, ООО Международная туристическая компания «Сюйцзихан» в городе Тунцзян, ООО Туристическая компания «Мерчантс Интернэшнл» в городе Тунцзян, Филиал ООО Туристическая компания «Мерчантс Интернэшнл» в городе Тунцзян, Филиал ООО Харбинской туристической компании «Туризм Интернэшнл» в городе Тунцзян, Туристическая компания «Идзуми», Туристическое агенство «Амсунгтур», Туристическое агенство «Лагуна», Туристическая компания «Бутик Путешествий», Туристическая компания «Четыре Сезона», Туристическое агенство «Фламинго тур», Туристическая компания «Бутик путешествий».

本文件主要起草人:陈要武, 杨大志, 吕猛, 刘思好, 马洪超, 张敬, 周继文, 高勇, 李丛辉, 李馨强、蔡伟、鲍志彤、吕新熠、李尧、邓巍、彼得金娜·玛丽亚·伊万诺夫娜、朱可夫·尤丽娅·根纳季耶夫娜、基瓦尔 亚历山大 米哈伊洛维奇。

Разработчики: Чэнь Яоу, Ян Дачжи, Люй Мэн, Лю сыной, Ма Хунчао, Чжан Цзин, Чжоу Цзивэнь, Гао юн, Ли Цунхуай, Ли Синьцян, Цай Вэй, Бао чжитун, Люй Синьи, Ли Яо, Дэн Вэй, Петкина Мария Ивановка, Жуков Юлия Геннадиевна, Кивал Александр Михайлович.

边境旅游服务规范

Правила оказания услуг по приграничному туризму

1 范围 Область применения

本文件规定了边境旅游服务的基本要求、服务要求、服务质量的监督与改进。
本文件适用于黑龙江省边境旅游的服务工作。

Настоящий стандарт устанавливает основные положения к оказанию услуг приграничного туризма, требования к оказанию услуг, надзор и повышение качества оказания услуг.

Настоящий стандарт распространяется на работу оказания услуг по приграничному туризму в провинции Хэйлунцзян.

2 规范性引用文件 Нормативные ссылки

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；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。

Для применения настоящего стандарта необходимы следующие ссылочные документы. Для датированных ссылок применяют только указанное издание ссылочного документа, для недатированных ссылок применяют последнее издание ссылочного документа (включая все его изменения).

GB/T 15971 导游服务规范
GB/T 16766-2017 旅游业基础术语
GB/T 31386-2015 旅行社出境旅游服务规范
LB/T 005-2011 旅行社出境旅游服务规范
LB/T 009-2011 旅行社入境旅游服务规范
DB23/T 2996-2021 红色旅游从业人员服务规范

GB/T 15971 Правила оказания услуг экскурсоводом
GB/T 16766-2017 Основная терминология туризма
GB/T 31386-2015 Правила оказания услуг туристическим агентством по выездному туризму
LB/T 005-2011 Правила оказания услуг туристическим агентством по выездному туризму
LB/T 009-2011 Правила оказания услуг туристическим агентством по въездному туризму
DB23/T 2996-2021 Правила оказания услуг работникам по “Красному” туризму

3 术语和定义 Термин и определения

GB/T 16766-2017界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

В настоящем стандарте применены следующие термины с соответствующими определениями, а также термины и определения, определенные в GB/T 16766-2017.

3.1

边境旅游 Приграничный туризм

符合条件的旅行社组织和接待我国及毗邻国家的公民，采取团队方式从指定的边境口岸出入境，在双方政府商定的边境区域和期限内进行的旅游活动。

Соответствующие туристические агентства организуют и принимают граждан нашей страны и соседних стран для выполнения выездного и въездного туризма в составе групп через установленные пункты пропуска в приграничных зонах и в сроки, согласованные правительствами Сторон.

3.2

团队旅游 Групповой туризм

通过旅行社和相关旅游服务中介机构，以旅游包价形式，按照预选设定的行程进行的有组织的旅游。

[来源：GB/T 16766-2017, 3.5]

Организованный тур по заранее выбранному маршруту в виде пакета туристических услуг через турагентства и соответствующие посредники туристических услуг.

[Источник: GB/T 16766-2017, 3.5]

3.3

出境旅游 Выездной туризм

前往其他国家或地区的旅游。

[来源：GB/T 16766-2017, 3.2]

Выезды (путешествия) посетителей в другую страну или местность.

[Источник: GB/T 16766-2017, 3.2]

3.4

入境旅游 Въездной туризм

境外居民进入中国大陆境内的旅游。

[来源：GB/T 16766-2017, 3.3]

Туризм, выполненный иностранными гражданами из-за рубежа на территорию материкового Китая.

[Источник: GB/T 16766-2017, 3.3]

4 基本要求 Основные положения

4.1 旅行社 Туристическое агентство (Турагентство)

4.1.1 具备开展出入境旅游的相关资质。

Имеет квалификацию для организации выездного и въездного туризма.

4.1.2 具有良好的信用和业绩。

Имеет высокую репутацию и отличные успехи.

4.1.3 连续经营旅行社业务满两年。

Непрерывно занимается турагентским бизнесом в течение более двух лет.

4.1.4 近两年内未发生安全生产责任事故，且未因侵害旅游者合法权益受到行政机关罚款以上处罚。

За последние два года не произошло ни одного несчастного случая, связанного с ответственностью за безопасность производства, и не было наложено административное взыскание в виде штрафа или выше за нарушение законных прав и интересов туристов.

4.2 导游 Экскурсовод

4.2.1 维护旅游者的合法权益。

Защищает законные права и интересы туристов.

4.2.2 与接待社共同实施旅游行程计划，协助处理旅游行程中的突发事件、纠纷及其他问题。

Совместно с приемным агентством осуществляет план туристической поездки, оказывает содействие в разрешении чрезвычайных происшествий, споров и других вопросов, возникающих в ходе туристической поездки.

4.2.3 为旅游者提供旅游行程的相关服务。

Оказывает туристам услуг, связанных с туристическими поездками.

4.2.4 代表组团社监督接待社和当地导游的服务质量。

Контролирует качество услуг приемного агентства и местных гидов от имени турагентства.

4.2.5 自觉维护国家利益和民族尊严，并提醒旅游者抵制任何有损国家利益和民族尊严的言行。

Сознательно защищает национальные интересы и национальное достоинство, а также напоминает туристам о необходимости противостоять любым словам и действиям, которые могут нанести ущерб национальным интересам и национальному достоинству.

4.2.6 向旅游者说明旅游目的地的法律法规、风土人情及风俗习惯等。

Ознакомляет туристов с законами и правилами, местными условиями и нравами, обычаями и традициями в местах туристического назначения.

4.2.7 入境游团队进出中国边境口岸时，导游应提供必要的协助。

При въезде туристической группы в Китай или выезде из него гид должен оказать необходимую помощь.

4.2.8 入境时，应提醒旅游者做好需复带出境贵重自用物品的海关登记，应为入境团队办理入境签证。

При въезде напоминает туристам о необходимости оформления таможенной регистрации для повторного вывоза ценных вещей для личного пользования и оформления въездной визы для въездной группы.

4.2.9 离境前，导游应向旅游者说明我国海关通关的有关规定，介绍办理出境手续的程序（如中国海关的有关规定、托运行李的要求等）。

Перед выездом должен разъяснить туристам соответствующие правила таможенной очистки в Китае, а также процедуры оформления выезда (например, соответствующие правила китайской таможни, требования к сдаче багажа и т. д.).

4.2.10 协助旅游者办好离境通关手续。

Оказывает содействие туристам в выполнении таможенных формальностей при выезде из страны.

5 服务要求 Требования к оказанию услуг

5.1 出境旅游 Выездной туризм

5.1.1 旅行社应当向具有相关资质的供应商订购产品和服务，并对相关产品和服务进行安全评估，制定安全风险管控措施和应急预案。

Турагентство должно заказать продукцию и услуги у поставщика, имеющего соответствующую квалификацию, и провести оценку безопасности соответствующих товаров и услуг, разработать меры по контролю рисков безопасности и план действий в чрезвычайных ситуациях.

5.1.2 旅行社应按照 GB/T 31386-2015、LB/T 005-2011 有关规定提供出境旅游服务，确保服务过程准确无误。在提供服务过程中，旅行社应做到：

Турагентство должно оказывать услуги по выездному туризму в соответствии с положениями GB/T 31386-2015, LB/T 005 для обеспечения точности процесса оказания услуг. В процессе оказания услуг турагентство должно:

- a) 在各项工作环节工作移交时进行检验复核，以确认无误；
выполнять проверку и просмотр, чтобы убедиться в отсутствии ошибок при сдаче работы от предыдущего процесса на следующий;
- b) 确保其工作人员符合规定的资格要求和具备实现出境旅游服务所必需的能力；
убедиться в том, что его персонал соответствует требуемой квалификации и обладает необходимой компетенцией для выполнения услуги по выездному туризму;
- c) 确立有效的服务监督方法并组织实施；
разработать эффективные методы мониторинга услуг и организовать их внедрение;
- d) 为有关工序提供作业指导书；
предоставить инструкции по эксплуатации для соответствующих процессов;
- e) 为工作人员提供相关培训或提供其他方式，使其具备必需的资格和能力；
обеспечить соответствующее обучение или другие меры, позволяющие сотрудникам соответствовать требуемой квалификации и обладать необходимыми компетенциями;

- f) 认真查验登记并妥善保管旅游者提供的相关资料，移交时保留移送交接记录。

тщательно проверять, регистрировать и надлежащим образом хранить соответствующие туристические документы и информацию, предоставленные туристами, а также в случае необходимости вести запись о передаче.

5.1.3 旅行社应安排旅游团队从国家开放口岸整团出入境，并按照出境旅游合同的约定，为旅游者提供服务。在旅游过程中，导游应做到：

Турагентство организует выезд и въезд туристских групп из открытых государственных пунктов пропуска и оказывает услуги туристам по договоренным условиям контракта на выездной туризм.

Во время путешествия экскурсовод (гид) должен:

- a) 在行程中，适时提醒旅游者妥善保管自己的出境旅游证件，需收集旅游者出境旅游证件集中使用时应妥善保管，及时归还；

хранить выездные туристические документы. Во время поездки экскурсовод (гид) должен своевременно напомнить туристам о необходимости сохранения их выездных туристических документов. При необходимости сбора выездных туристических документов необходимо обеспечить их сохранность и своевременное возвращение.

- b) 尊重和保护旅游者个人隐私及相关权益，不泄露旅游者个人信息；

уважать и защищать личный секрет туристов, их права и интересы и не разглашать личную информацию туристов;

- c) 检查交通工具的安全设施状况，发现安全隐患应及时要求接待社采取有效措施，必要时向团队操作人员反馈并提出需要其支持、协调的具体事项，例如：旅游客车、游览包船等；

проверять средства безопасности транспортного средства. При обнаружении скрытой угрозы безопасности следует своевременно потребовать от приемного агентства принятия эффективных мер, при необходимости сообщить оператору группы и предложить конкретные вопросы, требующие поддержки и координации, например, туристический автобус, экскурсионное судно и т.д..

- d) 在旅游过程中随时向旅游者进行安全提示。遇到特殊/突发事件，导游应按 GB/T 15971 的要求处理。

давать советы по безопасности путешественникам в любое время во время туризма. При возникновении особых/экстремальных ситуаций экскурсовод(гид) должен принять меры в соответствии с требованиями GB/T 15971.

5.2 入境旅游 Въездной туризм

5.2.1 旅行社应当遵守我国相关法律法规，在边境旅游合作协议载明的区域范围、停留期限内开展活动，不得安排旅游者到国家禁止前往的地区旅游。

Турагентство следует соблюдать соответствующие законы и правила Китая, осуществлять деятельность в рамках территории и сроков пребывания, установленных в соглашении о сотрудничестве в области приграничного туризма, и не должен организовывать туристические поездки в районы, запрещенные государством.

5.2.2 旅行社应按照 LB/T 008 有关规定提供入境旅游服务。

Турагентство должно оказывать туристические услуги в соответствии с положениями LB/T 008.

5.2.3 旅行社组织旅游活动应当安排导游全程陪同、整团进出，不得擅自分团；导游应提示旅游者随团活动，不得擅自脱团、非法滞留。在旅游过程中，导游应：

При организации туристических мероприятий турагентство должно назначить экскурсовода (гида) для сопровождения всей туристской группы, обеспечивая одновременное действие всей группой в процессе путешествия, не допуская самовольное разделение туристской группы без разрешения; Гид должен напомнить туристам о том, что они должны действовать в сопровождении группы, не допускается самовольное покидание группы или незаконное пребывание в ней. Во время поездки экскурсовод должен:

- a) 按 GB/T 15971 及 DB23/T 2996 的要求提供服务；

оказывать услуги по требованиям GB / T 15971 и DB23 / T 2996;

- b) 接团前认真阅读接待计划和相关的材料。对日程中的食宿、用车、游览、购物、文娱、交流等活动提前确认。全陪还应确认机车船票，做好联络、协调和监督工作；
ознакомиться внимательно с планом приема и сопутствующими материалами до начала работы. Заранее подтверждать мероприятия, предусмотренные программой, такие как проживание, питание, автобус, осмотр достопримечательностей, шопинг, отдых и общение. В полный процесс поездки должен также подтвердить билеты на поезд и теплоход, а также хорошо выполнять работу по поддержанию связи, координации и контролю;
- c) 接团过程中负责导游讲解和服务，根据旅游团接待运行情况，做好相关的协调工作，接待计划顺利实施；
отвечать за экскурсионное объяснение и обслуживание в процессе приема, проводить соответствующую работу по координации в соответствии с состоянием приема туристской группы, чтобы обеспечить успешное осуществление плана приема;
- d) 注意保护旅游者的人身和财产安全，处理旅游团突发事件，并及时向旅行社汇报，做好相关善后工作；
уделять внимание защите личной и имущественной безопасности туристов, справиться с непредвиденными событиями туристской группы и своевременно сообщать об этом в турагентство, участвовать в соответствующих работах для устранения негативных последствий;
- e) 旅游活动结束之前收集旅游者填写的《游客旅游服务评价表》，旅游活动结束后向旅行社提交旅游活动总结或报告；
собирать "Анкету оценки туристских услуг", заполненные туристами до окончания тура, и представлять резюме или доклад о туре турагентству после окончания тура;

6 服务质量的监督与改进 Надзор и повышение качества оказания услуг

6.1 总要求 Общие требования

6.1.1 旅行社应建立边境旅游服务质量管理体系。

Турагентство следует создать систему управления качеством услуг приграничного туризма.

6.1.2 旅行社应建立健全边境旅游服务质量检查机构和监督机制，依据本文件对边境旅游服务进行监督检查。

Турагентство должно создать отдел контроля качества услуг приграничного туризма и усовершенствовать механизм надзора, а также осуществлять надзор и проверку услуг приграничного туризма в соответствии с настоящим документом.

6.2 服务质量的监督 Надзор за качеством услуг

旅行社应通过《游客旅游服务评价表》，对收集到的旅游者反馈信息进行统计分析，了解旅游者对出境旅游服务的满意度，包括但不限于以下方式：

Турагентство следует провести статистический анализ отзывов, полученных от туристов с помощью заполненных «Анкетов оценки туристских услуг», с целью определения степени удовлетворенности туристов услугами выездного туризма. Это включает, но не ограничивается, следующими способами:

- a) 电话回访；
повторный визит по телефону;
- b) 对自身出境旅游、入境旅游产品的定期评价；
периодическая оценка своего выездного и въездного туристического продукта;
- c) 每年度对地接社及其地陪的服务供方评价。
ежегодная оценка поставщиков услуг местного агентства и его местных гидов.

6.3 服务质量的改进 Повышение качества оказания услуг

旅行社应根据旅游者的满意度对存在的质量问题进行分析，对出现质量问题的原因采取有效措施，防止类似问题再次发生。

Турагентство должно проанализировать проблемы качества в соответствии с удовлетворенностью туристов и принять эффективные меры по предотвращению повторения подобных проблем с учетом причин возникновения проблем качества.

6.4 投诉处理 Рассмотрение жалоб

6.4.1 旅行社对旅游者的投诉应认真受理登记记录,并做好处理。

Турагентство обязано принимать и регистрировать жалобы туристов и рассматривать их.

6.4.2 旅行社应设专职人员负责处理旅游者投诉。

Турагентство обязано назначить штатного персонала, ответственного за рассмотрение жалоб туристов.

6.4.3 旅行社应建立健全投诉档案管理制度。

Турагентство должно создать и усовершенствовать систему ведения архивов жалоб.
