

ICS

点击此处添加中国标准文献分类号

DB 43

湖 南 省 地 方 标 准

DB 43/T xxxx—2020

自驾游路书编写指南

Road book guide for self-driving travel

点击此处添加与国际标准一致性程度的标识

(征求意见稿)

2020 – XX – XX 发布

2020 – XX – XX 实施

湖南省市场监督管理局 发布

目 次

前言.....	II
1 范围.....	1
2 规范性引用文件.....	1
3 术语与定义.....	1
4 总则.....	2
4.1 信息分类原则.....	2
4.2 信息描述原则.....	2
4.3 信息描述方法.....	2
5 信息分类.....	2
5.1 类目.....	2
5.2 类别.....	2
6 信息描述需考虑的因素.....	4
6.1 活动组织信息描述.....	4
6.2 途中信息描述.....	4
6.3 车队信息描述.....	4
6.4 目的地信息描述.....	4
6.5 服务评价与改进信息描述.....	4
附录 A（资料性附录） 活动组织信息描述.....	5
附录 B（资料性附录） 途中信息描述.....	9
附录 C（资料性附录） 车队信息描述.....	11
附录 D（资料性附录） 目的地信息描述.....	13
附录 E（资料性附录） 服务评价与改进信息描述.....	17

前 言

本标准按照GB/T 1.1—2009给出的规则起草。

本标准由郴州市文化旅游广电体育局提出。

本标准由湖南省文化和旅游厅归口。

本标准主要起草单位：郴州市自驾游与露营房车协会、湘南学院旅游学院。

本标准主要起草人：何建雄、彭小平、吴其龙、陈文军、黄静波、曹忠生、邓鑫、邓峰、肖旭东、喻俊军。

自驾游路书编写指南

1 范围

本标准提供了自驾游路书（以下简称“路书”）编写的总则、信息分类、信息描述需考虑的因素等方面指导并给出了相关信息。

本标准适用于自驾游活动的路书编写。

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/T 7027-2002 信息分类和编码的基本原则和方法

LB/T 019-2013 旅游目的地信息分类与描述

LB/T 040-2015 旅行社行前说明服务规范

DB43/T 1713-2019 自驾游活动组织服务规范

DB43/T 1714-2019 自驾游领队服务规范

3 术语与定义

GB/T 7027-2002确定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

自驾游路书

为自驾游活动制定的详细计划。

[DB43/T 1713-2019 定义3.1]

3.2

信息分类

根据信息内容的属性和特征，将信息按一定原则和方法进行区分和归类，并建立起一定的分类体系和排列顺序。

[LB/T 019-2013 定义3.1]

3.3

类目

信息内容属性的相同或差异，形成了不同的类，在信息分类体系中可称为类目

[LB/T 019-2013 定义3.2]

3.4

信息描述

根据一定的规则和原则，对信息资源的形式特征和部分内容特征进行描述并给于记录的过程。其结果是由若干个信息描述组成的有关该信息的记录。

[LB/T 019-2013 定义3.3]

4 总则

4.1 信息分类原则

4.1.1 宜根据分类对象最稳定的本质属性或特征，充分考虑业态的发展趋势，最大范围的满足自驾游组织的实用性和可行性。

4.1.2 宜考虑受经济发展、交通、旅游设施和信息化发展等因素的影响，动态调整并完善自驾游信息，以保证信息采集编写的准确性。

4.1.3 宜根据信息其属性特征进行分类。

4.2 信息描述原则

自驾游活动的信息描述应以面向自驾游客提供旅游信息服务为目的，围绕自驾游客的信息需求进行；宜及时掌握自驾游客需求状态及其变化特征。

4.3 信息描述方法

4.3.1 路书编制以信息分别描述然后予以汇总而成。

4.3.2 信息描述包含针对此类目属性的描述项目，以及对应各描述项目的属性类型以及属性说明。

4.3.3 中文名称属性的标识一般使用名词表达，一般情况下名称可反映出属性的特征。

4.3.4 中文别名属性的别名，一般使用名词表达。

4.3.5 在实际应用中可以修改描述项目名称，也可以根据需要对描述项目进行合并或分拆。

4.3.6 如果在本标准所列描述项目之外，需要对信息对象做更多的信息描述，可以通过对此类目扩展描述项目，形成此信息对象的专有属性。

4.3.7 信息描述项目根据其属性特征可以分为标题类信息、介绍类信息和消费类信息。

5 信息分类

5.1 类目

5.1.1 根据信息属性的相同或差异，划分为一级类目、二级类目和三级类目

5.1.2 信息分类和编码的方法参见 GB/T 7027-2002 的相关规定。

5.2 类别

5.2.1 路书编制的信息描述项目根据其属性特征可分为：

- a) 活动组织信息，编码为 A；
- b) 途中信息，编码为 B；
- c) 车队信息，编码为 C；
- d) 目的地信息，编码为 D；
- e) 服务评价与投诉信息，编码为 E。

5.2.2 路书编制信息分类见表 1。

表 1 自驾游路书信息分类

编 码	一级类目	二级类目	三级类目
A	活动组织信息		见附录A
A1		经营机构	
A2		主管部门	
A3		活动介绍	
A4		自驾游主题	
A5		活动行程	
A6		线路	
A7		活动费用	
A8		主要节点	
A9		活动纪律	
A10		紧急处理	
A11		集结	
A12		散团	
A13		脱团归队	
B	途中信息		见附录B
B1		加油站	
B2		停车场	
B3		风景道	
B4		自驾游驿站	
B5		临时集结点	
B6		驻车观景台	
C	车队信息		见附录C
C1		领队	
C2		导航员	
C3		服务团队	
C4		车 辆	
C5		代驾司机	
C6		车队编组	
D	目的地信息，		见附录D
D1		旅游目的地概况	
D2		景区景点	
D3		住宿	
D4		露营地	
D5		目的地户外活动	
D6		餐饮场所	
D7		旅游厕所	
E	服务评价与改进信息		见附录E
E1		旅游行程评价	
E2		投诉处理	

编 码	一级类目	二级类目	三级类目
E3		合理化建议	

6 信息描述需考虑的因素

6.1 活动组织信息描述

活动组织信息描述见附录A。

6.2 途中信息描述

途中信息描述见附录B。

6.3 车队信息描述

车队信息描述见附录C。

6.4 目的地信息描述

目的地信息描述见附录D。

6.5 服务评价与改进信息描述

6.5.1 服务评价与改进信息描述见附录 E。

6.5.2 可将 DB43/T 1713-2019 中的《满意度评价表》以附件的形式编入路书。

附 录 A
(资料性附录)
活动组织信息描述

活动组织信息

编码	描述项目 (二级类目)	三级类目	属性说明
A1	经营机构	中文名称	
		地址	组织机构所在行政区、镇
		法人代表	法人代表姓名
		旅行社经营许可	经营许可范围
		旅行社经营许可证 编号	旅行社许可证编号
		旅行社类型	国内、入境旅行社、出境旅行社、自驾旅游俱乐部
		旅行社等级	按GB/T 31380-2015进行分级为 A级、AA级、AAA级、AAAA级、AAAAA级。
		经营范围	自驾旅游、境内旅游、出境旅游、边境旅游、入境旅游等其他旅游业务
		所属旅游集团	旅行社所属的旅游集团或主要投资方
		本次活动负责人	姓名、电话、年龄、学历等
		车队领队职责	按 DB43/T 1714-2019 规定内容
		联系电话	
A2	主管部门		
		名称	自驾旅游主管部门的中文名称
		网址	自驾旅游主管部门网站网址
		地址	自驾旅游主管部门所在行政区、镇
		联系电话	
A3	活动介绍		
		活动名称	
		活动主题	活动主题名称或简称
		主办城市	活动举办城市所在行政区划
		组织机构	如主办单位、承办单位等
		活动景区	活动相关的景区
		开始时间	活动开始时间
		结束时间	活动结束时间
		活动总公里数	集结地址至散团地址的总行程公里数
		活动天数	活动实际举办天数
		活动类型和特色	活动类型与主要特色
		适合人群	适合的游客类型，如老年、青年、少年

编码	描述项目 (二级类目)	三级类目	属性说明
		示意图片	带有对象明显特征的缩略规格的图片
		图片库	相关图片组合
A4	自驾游主题		
		中文名称	旅游主题中文名称
		关键词	可概括性定义对象的一个或多个词或短语
		主题类型	所属主题类型
		主题简介	旅游主题介绍说明
		游览提示	游览需要注意的主要事项
		建议游览时间	适合参与此旅游主题的时间
		推荐服务商	针对此旅游活动主题有较好产品和服务的服务商
		咨询方式	获取此旅游主题相关信息的咨询方式
		示意图片	带有对象明显特征的缩略规格的图片
		图片库	相关图片组合
		视频库	相关视频组合
A5	活动行程		
		途中停留	途中加油、驻车观景、途中集结、休闲采摘等各个停车节点的预计抵达、发车时间
		目的地	抵达目的地的时间
		签到集合时间	抵达目的地，车队停车后集结签到的时间段
		就餐	活动开始至活动结束期间早、中、晚就餐时间段
		入住时间	办理入住手续的时间段
		退房时间	办理退房的最终时间
		返回集结	返程集结、清点车、人数、编组等时间段
		返回发车	返程发车的时间
		散团	至散团地点办理散团手续的时间段
		招集人	负责对各个时间段进行提示、督促的招集负责人
A6	线路		
		通过道路名称	×××国道、×××省道、×××乡道
		通过集镇	标注线路中的集镇名、坐标
		车速限制	速度 $\leq$ ××KM或分段说明
		公里数	全路段公里数
A7	活动费用		
		保险	当次活动的旅游保险费
		服务	按当地物价部门核定标准收费
		门票	此次景区的全部门票价格
		住宿	
		餐饮	活动期间统一安排餐饮的费用
		停车	途中停车场第三方应收的全部停车费
		物品	经自驾车友同意统一采购的物品总费用

编码	描述项目 (二级类目)	三级类目	属性说明
		通讯器材租赁	活动必备的通讯器材，如“对讲机”的租赁费
		水电桩、新能源桩 使用费	房车、新能源车供水供电由第三方收取的费用
		资料	相关资料购买资料及打印费
		其他	
A8	主要节点		
		路名	××高速××国道××省道××乡道
		车道状况	八车道、六车道、四车道、二车道、单车道
		重要节点地址	××市××区××乡××街道（村）
		常见节点状态	十字路口、车辆拥堵区、连续弯道、人员密集区、学校等具有一定风险路段
		时长	车队抵达和通过重要节点的总时间预估
		节点路段公里数	车队穿越重要节点的公里数
		行车提示	针对节点的驾驶注意事项和其他安全提示
		适宜车速	最佳安全速度说明
		通联工具管理	对讲机的使用方法及相关管理办法
A9	活动纪律		
		主要纪律提示	集结、行车、停车、散团活动等环节的纪律提示
		环境保护提示	整个活动中的环保提示
A10	紧急处理		
		突发事件紧急处理	参照 DB43/T 1713-2019 的处理办法和流程
		安全事故紧急处理	参照 DB43/T 1713-2019 的处理办法和流程
A11	集结		
		集结地	车队集结的停车签到地
		抵达时间	自驾车到达集结地时间
		发车时间	自驾车队离开集结地发车时间
		服务项目	签到、检车、编组、车长会议。
A12	散团		
		散团地址	××省××市××区××社区××街道
		散团时间	活动结束后车队解散时间
		散团工作流程	参照DB43/T 1713-2019的处理办法和流程
		责任人	
A13	脱团归队		
		车牌号	自驾车车牌号码
		车编号	自驾车的车队编号
		车长姓名	车长或驾驶员姓名
		联系电话	车长的联系电话
		随车人员	随车游客数量和姓名
		脱团地址	脱离车队的准确地址

编码	描述项目 (二级类目)	三级类目	属性说明
		脱团时间	脱离车队的具体时间
		脱团原因	脱离车队的具体原因
		归队地址	归队地址为：××市××县××街道（乡）
		归队时间	归队签到时间

附 录 B
(资料性附录)
途中信息描述

途中信息描述

编码	描述项目 (二级类目)	三级类目	属性说明
B1	加油站	名称	指定加油站名称
		地址	加油站所在地址
		公里数	××公路××公里数
		停留时间	进入至离开加油站的时间
		加油站简介	加油站所属的油品供应集团或投资方,加油站的停车数量、设备数量、车道数量,提供自助加油和人工加油说明
		加油服务	单车道有序依次加油或自主排队加油等描述
		加油站附属服务	加油站可提供的附属服务,如厕所,商店等
		油价	汽油、柴油当天的交易价格
		禁止	禁止烟火等相关加油站安全规范要求
B2	停车场	中文名称	中文名称
		地址	详细地址
		电子地图	停车场电子地图
		停车场类型	露天停车场、室内停车场、停车楼
		车位总数	可提供服务的车位数量
		收费标准	停车计费方式和费用
		开放时间	停车场可进出的时间
B3	风景道	名称	风景道的中文名称
		所属区域	风景道所属行政区域
		起点	风景道起点坐标和地址
		终点	风景道终点坐标和地址
		总公里数	风景道起点至终点的公里数
		公路性质	高速公路、省级公路、乡镇公路
		车道	8车道,6车道,4车道,2车道,单行道
		风景道特色	主要途中景观特色和最佳自驾观赏时间
		适宜车速	风景道的最佳速度或速度不低于××公里/小时
		旅游人文背景介绍	
B4	自驾游驿站		
		中文名称和别名	中文名称和别名
		英文或拼音名称	英文或拼音全称
		关键词	可概括性定义,对象一个或多个词或外语
		所属行政区划	所属行政区划

编码	描述项目 (二级类目)	三级类目	属性说明
		资质荣誉及等级	获得的相关荣誉资质称号和等级
		地址	××市××县××乡(街道)
		咨询电话	
		电子地图	
		抵达路径	到达驿站的公路名称
		停留时间	抵达和离开的时间段
		服务情况简介	水电桩、新能源桩数量,自驾车最大停车量,其他附属服务项目简介
		收费标准	水电供给、排污及其他附属服务的收费标准
		开放时间	
		驿站管理机构	驿站管理机构名称
B5	临时集结点		
		临时集结点名称	临时集结点中文名称
		地址	临时集结点所在具体地址
		电子地图	临时集结点所在位置电子地图
		路径	到达临时集结点的公路名称
		抵达时间	自驾车到达临时集结点时间
		离开时间	自驾车离开临时集结点时间
		集结服务	临时集结点可提供的服务种类
		集结点负责人	临时集结点的负责人名称及联系方式
B6	驻车观景台		
		名称	中文名称
		地址	所在具体地址
		电子地图	所在位置电子地图
		路径	到达公路名称
		可停留车辆	驻车观景台可停车数量
		驻车观景说明	
		景观描述	周边景观情况简介
		停留时间	预计停留时间

附 录 C
(资料性附录)
车队信息描述

车队信息描述

编码	描述项目 (二级类目)	三级类目	属性说明
C1	领队		
		姓名	领队姓名
		基本情况	性别、年龄、学历等
		驾驶证	驾龄及允许驾驶车型
		服务单位	所在工作单位
		联系电话	联系电话
		导游证号	导游证号码
		导游等级	初级、中级、高级、特级
		挂靠单位类型	旅行社、导服中心
		工作经历	领队工作经历介绍
		表彰情况	领队收到的表彰情况介绍和荣誉称号
		培训情况	领队接受的专业培训经历
		图片	导游照片
C2	导航员		
		姓名	导航员姓名
		基本情况	性别、年龄、学历等
		驾驶证	驾龄及允许驾驶车型
		服务单位	所在工作单位
		联系电话	导航员联系电话
		导游证号	导航员导游证号码
		图片	代驾司机照片
C3	服务团队		
		救援车	车辆编号编号、车牌号等
		救援员	姓名、年龄、服务单位等
		服务人员	姓名、年龄、服务单位等
		车长	姓名、性别、所乘车辆、车辆编号、联系方式等
		车队长	姓名、性别、所乘车辆、车辆编号、联系方式等
C4	车辆		
		车队车辆总台数	
		编组信息	如, 1号车车长姓名、随车人员数量、编号、车牌号
			如, 2号车车长姓名、随车人员数量、编号、车牌号
			如, 3号车车长姓名、随车人员数量、编号、车牌号
		车辆编号	每台车的编号及车牌号
		领队车	车长姓名、年龄、编号、车牌号

编码	描述项目 (二级类目)	三级类目	属性说明
		导航车	车长姓名、年龄、编号、车牌号
		头车	车长姓名、年龄、编号、车牌号
		中车	车长姓名、年龄、编号、车牌号
		尾车	车长姓名、年龄、编号、车牌号
		救援车	车长姓名、年龄、编号、车牌号
		工作车	车长姓名、年龄、编号、车牌号
C5	代驾司机		
		姓名	代驾司机姓名
		基本情况	性别、年龄、驾龄等
		代驾司机属性	自驾游机构派出的代驾司机或拥有二年以上驾龄的自驾游客代驾司机
		适合代驾车型	代驾司机适合驾驶的车型
		性别	司机性别
		联系电话	代驾司机手机
		驾驶证号码	代驾司机驾驶证号码
		工作经历	代驾司机工作经历
		示意图片	代驾司机个人缩略规格的照片
		收费标准	物价部门核准的收费标准或双经方协商收费
C6	车队编组	车队编号	车队组成（台）
		车牌号	分别描述每台的车牌号
		随车人员	分别描述每台的随车人员

附 录 D
(资料性附录)
目的地信息描述

目的地信息描述

序号	描述项目 (二级类目)	三级类目	属性说明
D1	旅游目的地概况		
		名称	中文名称、英文或拼音名称
		旅游标识	旅游标识图片、形象、宣传口号
		旅游特色	主要旅游资源；最适合旅游的时间
		目的地荣誉	获得的相关荣誉
		天气预报	天气预报实时数据、历史天气分析数据
		交通	进出旅游目的地的主要交通方式；交通枢纽。
		人口	所属行政区划的总人口数量
		语言	常用语言
		地理位置	地理区域
		旅游人文介绍	历史、地理、气候； 人文风俗、科教文化、宗教等
		旅游目的地禁忌	民俗文化、生活习惯、宗教禁忌等
D2	景区景点		
		中文名称	景区景点的中文名称
		中文别名	景区景点的中文别名
		英文或拼音名称	景区景点的英文或拼音全称
		所属行政区划	景区所属的行政区划
		景区管理机构	景区管理机构名称
		管理机构地址	景区管理机构办公地点
		景区地址	景区的详细地址
		景区类型	所属的景区类型：根据GB/T 18972确定
		景区级别	AAAAA级、AAAA级、AAA级、AA级、A级、非A级
		相关称号	景区获得的相关荣誉资质称号，如“国家级风景名胜 区”、“世界文化遗产”等
		所在景区	本景区（点）所属的上级景区（点）
		景区简介	景区基本情况介绍
		门票价格	景区门票价格
		门票说明	景区门票针对价格说明和优惠打折办法
		电子地图	景区电子地图
		交通说明	到达景区的交通方式说明

序号	描述项目 (二级类目)	三级类目	属性说明
		周边信息	附近的环境和设施说明
		周边地标	附近的标志性建筑、地点或区域
		营业时间	景区对自驾游客开放的时间
		游览时长	自驾游客在景区游览一般所需的时间
		推荐游览时间	适合自驾游游览的时间，一般以月份和季度表示
		咨询电话	景区游客咨询电话
		网站网址	景区网站网址
		官方公共空间	景区官方微博、公共服务网络空间
		特色景观介绍	景区内特色景观介绍
		景区旅游项目	景区内设置的索道、缆车、游船、游乐设施等
		配套服务设施	景区内为游客提供服务的旅游配套服务设施
		常设旅游活动	如文艺表演、民俗演出等
		游客服务中心	景区内游客服务中心的分布和服务内容介绍
		电子导游使用	景区电子导游设备的租用，使用说明
		推荐游览项目	景区内常规游览线路
		景区游览提示	景区内游览、活动需要提示自驾游客注意的相关事项
		游览地图	景区游览示意图
		示意图片	带有对象明显特征的缩略规格的图片
		图片库	相关图片组合
		视频库	相关视频组合
D3	住宿	企业或品牌标识	对应商标或图片
		旅游饭店级别	根据GB/T 14308-2010确定的五星级、四星级、三星级、二星级、一星级；无星级。
		饭店组织	所属饭店组织（非必填）
		荣誉资质	获得的资质荣誉
		类型	绿色饭店、经济型饭店、度假饭店、商务饭店、会议型饭店、公寓式饭店、主题饭店、分时度假、青年旅社、民宿、连锁饭店等。
		房型	豪（普）标双人间，豪（普）标单人间及3人间等房型
		介绍	简要介绍、营业时间、建筑风格、客房总数等。
		地址	酒店所在地址
		电话	咨询和预订电话
		早餐	是否含早餐（含早餐价格）
		入住时间	
		可提供的服务	可提供的娱乐服务和商务服务。
		退房时间	
		最近装修时间	最近一次装修的时间
		价格	对应不同的时间、房型、间数的价格；是否需额外服

序号	描述项目 (二级类目)	三级类目	属性说明
			务费；是否需要支付小费
		酒店设施	客房相关设施、服务设施及会议设施
D4	露营地		
		名称	露营地中文名称、英文或拼音名称
		地址	露营地的详细地址
		企业或品牌标识	
		所属机构	所属企业或投资商
		自驾车露营地等级	
		荣誉资质	获得的资质荣誉
		露营地特色	旅游资源、规模、服务、景观、区位等优势，适合露营的时间
		营地类型	房车露营地、自驾车露营地、帐篷露营地、综合性露营地等四类，或按地理位置、特色描述森林露营地、亲水露营地、高山露营地
		营地设施	配套服务设施及安全设施
		露营地介绍	露营地的介绍说明
		价格	对应不同的房车营位、自驾车营位、帐篷营位及小木屋等分类分时的价格，以及其他服务价格
		电话	露营地的联系方式
D5	目的地 户外活动		
		活动名称	活动中文名称、英文或拼音名称
		活动地点	活动举办具体地址
		活动时间	活动开始及结束时间
		活动介绍	活动的介绍说明
		参与人数	活动规定参与的人数
		组织机构	活动举办企业或投资商
		工作人员	活动组织的负责人及各岗位工作人员名称及联系方式
		安全规范	依据相关国家安全规定编制活动的安全规范
		环保要求	活动环保的相关要求
		费用	费用说明，付款方式
		物资准备	参与活动的自驾游客应准备的物品种类
D6	餐饮场所		
		中文名称	餐饮场所的中文名称
		英文或拼音名称	餐饮场所的英文或拼音全称
		旅游餐馆级别	金盘级旅游餐馆、银盘及旅游餐馆、铜盘及旅游餐馆；根据GB/T 26361—2010确定
		餐饮场所类型	如正餐、快餐、饮料及冷饮、其他餐饮业等；根据GB/T

序号	描述项目 (二级类目)	三级类目	属性说明
			4754-2011确定
		荣誉资质	所获得荣誉资质说明,如“中国餐饮百强企业”、“中华美食名店”等
		品牌或管理公司	所对应的品牌或管理公司
		介绍	餐饮场所简要介绍
		风格	餐饮场所的总体风格特点描述
		所属菜系	餐饮场所主要提供的菜品所属菜系
		特色菜品	餐饮场所特色菜品及招牌菜
		电话	餐饮场所咨询和预定电话
		网站网址	餐饮场所网站网址
		官方公共空间	餐饮场所官方微博、公共服务空间或账号
		所在行政区划	餐饮场所所在行政区划
		地址	餐饮场所的详细地址
		邮政编码	餐饮场所的邮政编码
		地理位置	餐饮场所所在地理位置说明
		电子地图	餐饮场所的电子地图
		到达方式	到达餐饮场所的交通方式和说明
		周边信息	附近的环境和设施说明
		周边地标	附近的标志性建筑、地点或区域
		营业时间	餐饮场所对外提供服务的工作时间
		同时就餐人数	可容纳同时就餐的人数
		包间数	拥有的包间数量
		人均消费	人均消费水平
		支持付款方式	支持的支付方式和卡种说明
		停车场信息	餐饮场所自有及周边停车场和车位情况
		企业或品牌标识	对应的徽标或商标图片
		示意图片	带有对象明显特征的缩略规格的图片
		图片库	相关图片组合
		视频库	相关视频组合
D7	旅游厕所		
		中文名称	旅游厕所中文名称
		简介	旅游厕所简介
		地址	旅游厕所所在地址
		电子地图	旅游厕所电子地图
		星级	AAA级、AA级、A级、

附 录 E
(资料性附录)
服务评价与改进信息描述

服务评价与改进信息

编码	描述项目 (二级类目)	三级类目	属性说明
E1	旅游评价		
		评价渠道	
		评价电话	
		评价方式	网络投诉、电话投诉和书面投诉
		评价范围	地接社服务、途中服务、景区服务、餐饮服务、酒店住宿服务、购物等活动
		评价对象	旅游产品，旅游行程，旅游产品单项服务商
		整体评分	评价得分
E2	旅游投诉		
		投诉渠道	
		投诉电话	
		投诉方式	网络投诉、电话投诉和书面投诉
		投诉受理人	受理人联系电话、微信
		投诉内容	强制购物、交易欺诈、虚假信息、虚假交易等