

DB13

河北省地方标准

DB13/T 1776—2013

旅行社等级划分与评定

Grading and evaluation of travel service

2013-09-05 发布

2013-09-30 实施

河北省质量技术监督局

发布

前 言

本标准按照GB/T 1.1-2009给出的规则起草。

本标准由河北省旅游局提出。

本标准起草单位：河北省旅游局、河北省标准化研究院。

本标准主要起草人：赵学锋、翟玉虎、王安良、郑虹、李亦、李继承、张兴合、李惟立、薛昆、贾迎新、张少津。

旅行社等级划分与评定

1 范围

本标准规定了旅行社等级的术语和定义、划分及标志、总体要求、各等级划分条件、等级评定与管理等。

本标准适用于河北省内旅行社的等级划分、评定、复核和管理。

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 26360-2010 旅游电子商务网站建设技术规范

LB/T 004-1997 旅行社国内旅游服务质量要求

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

旅行社 travel service

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

国内旅游 domestic tour

旅行社组织的在中华人民共和国境内进行的旅游活动。

3.3

出境旅游 outbound tour

旅行社组织的以团队旅游方式，前往中国公布的旅游目的地国家/地区的旅行游览活动。

3.4

入境旅游 inbound tour

旅行社招徕或接待境外旅游者在中华人民共和国境内进行的旅游活动。

3.5

旅行社服务网点 travel service outlet

旅行社在注册地的市、县行政区域以内设立的不具备独立法人资格，为旅行社招徕旅游者、提供旅游咨询服务的机构。

3.6

导游员 tour guide

依照国务院《导游人员管理条例》的规定取得导游证，接受旅行社委派，为旅游者提供向导、讲解及相关旅游服务的人员。

3.7

出境旅游领队 tour escort

依法取得从业资格，受出境游组团旅行社委派，全权代表组团社带领旅游团出境旅游，为旅游者提供出入境等相关服务的工作人员。

3.8

旅游产品 tour product

旅行社向旅游者提供的团队包价旅游线路、散客包价旅游线路和各种单项委托业务。

4 等级划分及标识

4.1 旅行社分为五个等级，用英文大写字母A的数量多少来表示旅行社等级，即1A级、2A级、3A级、4A级、5A级，A级越高，表示旅行社等级越高，最低为1A级，最高为5A级。

4.2 旅行社等级标识用英文大写字母A表示：一个A来表示1A级旅行社，AA表示2A级旅行社，AAA表示3A级旅行社，AAAA表示4A级旅行社，AAAAA表示5A级旅行社。

4.3 旅行社等级的标牌、证书和证书副本由旅行社等级评定委员会统一制作、核发。

4.4 旅行社等级标牌应置于旅行社主要营业场所的明显位置。

5 总体要求

5.1 参评旅行社应是独立法人。分设在不同区域的旅行社分支机构和非独立法人实体不应单独参加等级评定。

5.2 旅行社等级的划分以旅行社的规模与发展、企业管理、规范经营和旅游服务质量、旅游安全、信誉和行风建设等综合指标为依据。

5.3 旅行社的办公和营业场所、附属设施、服务项目和运行管理应符合安全、消防、卫生、文化、环境保护等现行的国家法律、地方法规和标准。

5.4 旅行社等级应按照必备条件、服务等级评分、服务质量暗访和服务质量游客调查等条件的规定进行评定。

5.5 旅行社本着自愿的原则参与等级评定。通过参评，树立旅行社在市场中的资质等级形象，为旅游消费者提供直观、可信的旅行社服务质量和信誉等级信息。

5.6 旅行社等级的划分与评定坚持社会监督的原则，采取游客暗访、新闻媒体监督等方式。

6 各等级划分条件

6.1 必备条件

6.1.1 必备条件项目检查表见附录 A，规定了各等级应具备的条件。评定检查时，只有在逐项打“√”，全部确认达标后，才能进入其他评分程序。

6.1.2 1A 级必备条件项目见表 A.1；2A 级必备条件项目见表 A.2；3A 级必备条件项目见表 A.3；4A 级必备条件项目见表 A.4；5A 级必备条件项目见表 A.5。

6.2 服务等级评分

6.2.1 服务等级评分表见附录 B，满分 1000 分，分为基本条件、经营业绩、服务项目、市场营销、企业管理、商业信用与社会信誉等，对 1A 级至 5A 级旅行社均适用。

6.2.2 各等级旅行社规定服务等级最低达标分数：5A 级 900 分，4A 级 800 分，3A 级 700 分，2A 级 600 分，1A 级 500 分。

6.3 服务质量暗访

6.3.1 服务质量暗访评分表见附录 C，暗访评分满分为 100 分。

6.3.2 评分范围包括合同管理、接待服务、导游人员素质、导游服务、突发事件处理、安全防范和售后服务等 7 个一级项目，50 个评分项。对 1A 级至 5A 级旅行社均适用。

6.3.3 各等级旅行社规定最低达标分数：5A 级 92 分，4A 级 86 分，3A 级 78 分，2A 级 70 分，1A 级 60 分。

6.4 服务质量游客调查

6.4.1 旅行社服务质量游客调查采取调查问卷的形式进行。对 1A 至 5A 旅行社均适用。

6.4.2 旅行社服务质量游客调查问卷见附录 D，调查问卷满分 160 分，每份调查问卷得分 130 分以上为“满意”。

6.4.3 调查问卷分为信息咨询、交通、住宿、餐饮、导游员、售后、产品安排和总体等 8 个大项，32 个小项，每项最高得 5 分。

6.4.4 根据全部调查问卷计算满意率，公式为：满意率 = 调查结果“满意”的问卷数 / 有效问卷数 × 100%。各等级旅行社最低调查取样要求如下：

1A 旅行社：调查取样不低于 100 份；

2A 旅行社：调查取样不低于 200 份；

3A 旅行社：调查取样不低于 300 份；

4A 旅行社：调查取样不低于 500 份；

5A 旅行社：调查取样不低于 800 份。

7 等级评定与管理

7.1 组织

7.1.1 旅游行政管理部门负责旅行社等级评定的推广实施，并负责组建旅行社等级评定委员会。

7.1.2 旅行社等级评定委员会负责制订等级评定的实施办法、检查细则，选择、确定、派遣检查员。

7.1.3 旅行社等级评定委员会下设办公室，负责日常工作。

7.2 申请

7.2.1 旅行社的等级评定采取旅行社申请、分级评定的办法。由旅行社向所在地旅行社等级评定委员会申请，经初审后，由旅行社等级评定委员会按等级评定权限组织评审。

7.2.2 旅行社申请等级需递交申请材料，包括：旅行社等级申请书（参见附件 E）、自查自评报告表（参见附录 F）、旅行社业务经营许可证、营业执照复印件及其它必要的文字和图片资料。

7.3 受理

7.3.1 受理申请后，由相应评定权限的旅行社等级评定委员会在规定时限内安排评定检查。

7.3.2 等级的评定按照本标准 6.1、6.2、6.3 和 6.4 条的规定进行。

7.4 评审

7.4.1 对于通过评审的旅行社，旅行社等级评定委员会给予评定等级的批复，并授予相应等级的标志牌及证书。对于没有通过评审的旅行社，旅行社等级评定委员会应给予说明解释。

7.4.2 旅行社等级评定委员会每年将上年度旅行社 A 级认定及复核结果通过旅游政务网、新闻媒体向社会公告。

7.4.3 旅行社等级可作为旅行社申请增加许可经营旅游业务范围的重要条件，作为行业主管部门对旅行社分级管理的依据。

7.5 复核

7.5.1 对已经评定等级的旅行社，旅行社等级评定委员会应依据本标准 6.1、6.2、6.3 和 6.4 条的规定，每三年复核一次。

7.5.2 复核达不到本标准相应等级规定的旅行社，根据情节轻重给予签发限期整改通知书、降级和取消等级的处理。

7.5.3 旅行社接到限期整改通知书和降低等级的通知后，必须认真整改并在规定期限内将整改情况向旅行社等级评定委员会报告。

7.5.4 接到限期整改通知书的旅行社逾期未整改或整改后未达标者，降级或取消其等级，并向社会公布。

7.5.5 降级或取消等级的旅行社，自降级或取消等级之日起 1 年之后方可再次申请等级评定。

7.5.6 升级、降级或取消等级的旅行社，应立即将原等级标识和证书交还旅行社等级评定委员会。

7.6 管理

7.6.1 分社和分支机构不得独立使用设立社等级标识。

7.6.2 旅行社运营过程中凡发生重大旅游安全责任事故或造成重大影响的旅游投诉案件，由旅行社等级评定委员会撤销其等级，相应等级标识不应继续使用，并向社会进行公示。

附 录 A
(规范性附录)
旅行社等级必备条件

表A. 1至表A. 5给出了1A级至5A旅行社等级必备条件项目检查表。

表 A. 1 1A级必备条件项目检查表

序号	项 目	是否达标
1	基本条件	
1.1	正式成立并营业一年以上	
1.2	通过旅行社年度统计调查和工商年检	
1.3	年内未发生重特大旅游安全责任事故	
1.4	年内未受到旅游行政管理部门的行政处罚	
2	经营业绩	
2.1	年均组织和接待旅游者1000人次以上	
2.2	年实现营业收入50万元人民币以上	
3	营业条件	
3.1	有与旅行社规模和等级相适应的独立产权或一年以上租赁合同的营业场所，营业场所的使用面积能够满足营业需要	
3.2	营业场所提供本社的服务项目宣传品、旅游线路价目表、与本社业务有关的旅游目的地介绍和旅游交通图、主要交通工具时刻表以及由旅游行政管理部门指定发放的宣传品，以备旅游者查阅	
3.3	旅行社营业场所设有咨询与接待设施	
3.4	接待人员应统一着装，并佩戴企业标识或相应的岗位工牌	
3.5	应配有电话、传真、互联网接入等通讯设备，旅游者可通过电话、传真、电子邮件等方式向旅行社咨询和预订旅游产品	
3.6	营业区域应设有旅游者休息场所	
4	服务项目	
4.1	根据需要可提供普通话、地方话和外语等导游服务	
4.2	提供住宿、餐饮、娱乐、购物、景区门票、机场接送等两种以上委托代办服务	
4.3	提供常规旅游团队、散客的旅游线路预订或接待服务	
5	管理机制	
5.1	人力资源管理	
5.1.1	有必要的经营管理人员和导游	
5.1.2	与员工签订劳动合同，建立相对固定的雇佣关系，保证员工合法权益	
5.1.3	制定并执行业务培训制度和管理培训制度，建立员工考核机制	
5.2	财务管理	
5.2.1	应具有有资质的专职财务人员	
5.2.2	具有规范的财务管理制度	
5.3	营销管理	

表 A.1 (续)

序号	项 目	是否达标
5.3.1	具备网上营销业务条件	
5.3.2	应建立较完整的客户信息档案	
5.3.3	应有企业形象标识	
5.3.4	旅行社内部应实行“统一管理、统一财务、统一招徕、统一接待”	
5.3.5	有从事外联营销的工作人员	
5.4	应急管理	
5.4.1	制订应急事件处理预案，具备应急事件处理机制，并有培训记录	
5.4.2	具有重大事项报告制度	
6	商业信用和社会信誉	
6.1	制定并执行周期性的游客意见反馈制度，有投诉记录	
6.2	每半年对游客满意度进行评价，年度游客抽样调查平均满意率不低于75%	
6.3	与旅游者签订规范的旅游服务合同	
6.4	与供应商和同业客户签订合同	
6.5	投保旅行社责任险	

表 A.2 2A级必备条件项目检查表

序号	项 目	是否达标
1	基本条件	
1.1	正式成立并营业两年以上	
1.2	通过旅行社年度统计调查和工商年检	
1.3	近两年未发生重特大旅游安全责任事故	
1.4	近两年未受到旅游行政管理部门的行政处罚	
2	经营业绩	
2.1	年均组织和接待旅游者3000人次以上	
2.2	年实现营业收入200万元人民币以上	
3	营业条件	
3.1	有与旅行社规模和等级相适应的独立产权或两年以上租赁合同的营业场所，营业场所的使用面积能够满足营业需要	
3.2	营业场所提供本社的服务项目宣传品、旅游线路价目表、与本社业务有关的旅游目的地介绍和旅游交通图、主要交通工具时刻表以及由旅游行政管理部门指定发放的宣传品，以备旅游者查阅	
3.3	旅行社营业场所设有咨询与接待设施	
3.4	接待人员应统一着装，并佩戴企业标识或相应的岗位工牌	
3.5	应配有电话、传真、互联网接入等通讯设备，旅游者可通过电话、传真、电子邮件等方式向旅行社咨询和预订旅游产品	
3.6	营业区域应设有旅游者休息场所	
4	服务项目	
4.1	根据需要可提供普通话、地方话和外语等导游服务	
4.2	提供住宿、餐饮、娱乐、购物、景区门票、机场接送等两种以上委托代办服务	

表 A.2 (续)

序号	项 目	是否达标
4.3	提供常规旅游团队、散客的旅游线路预订或接待服务	
5	管理机制	
5.1	人力资源管理	
5.1.1	有必要的经营管理人员和导游	
5.1.2	与员工签订劳动合同，建立相对固定的雇佣关系，保证员工合法权益	
5.1.3	制定并执行业务培训制度和管理培训制度，建立员工考核机制	
5.2	财务管理	
5.2.1	应具有有资质的专职财务人员	
5.2.2	具有规范的财务管理制度	
5.3	营销管理	
5.3.1	具备网上营销业务条件	
5.3.2	应建立较完整的客户信息档案	
5.3.3	应有企业形象标识	
5.3.4	旅行社内部应实行“统一管理、统一财务、统一招徕、统一接待”	
5.3.5	有从事外联营销的工作人员	
5.4	应急管理	
5.4.1	制订应急事件处理预案，具备应急事件处理机制，并有培训记录	
5.4.2	具有重大事项报告制度	
6	商业信用和社会信誉	
6.1	制定并执行周期性的游客意见反馈制度，有投诉记录	
6.2	每半年对游客满意度进行评价，近两年每年游客抽样调查平均满意率不低于80%	
6.3	与旅游者签订规范的旅游服务合同	
6.4	与供应商和同业客户签订合同	
6.5	投保旅行社责任险	

表 A.3 3A级必备条件项目检查表

序号	项 目	是否达标
1	基本条件	
1.1	正式成立并营业两年以上	
1.2	通过旅行社年度统计调查和工商年检	
1.3	近两年未发生重特大旅游安全责任事故	
1.4	近两年未受到旅游行政管理部门的行政处罚	
2	经营业绩	
2.1	年均组织和接待旅游者5000人次以上	
2.2	年实现营业收入800万元人民币以上	
3	营业条件	
3.1	有与旅行社规模和等级相适应的独立产权或两年以上租赁合同的营业场所，营业场所的使用面积能够满足营业需要	

表 A.3 （续）

序号	项 目	是否达标
3.2	营业场所提供本社的服务项目宣传品、旅游线路价目表、与本社业务有关的旅游目的地介绍和旅游交通图、主要交通工具时刻表以及由旅游行政管理部门指定发放的宣传品，以备旅游者查阅	
3.3	旅行社营业场所设有咨询与接待设施	
3.4	接待人员应统一着装，并佩戴企业标识或相应的岗位工牌	
3.5	应配有电话、传真、互联网接入等通讯设备，旅游者可通过电话、传真、电子邮件等方式向旅行社咨询和预订旅游产品	
3.6	营业区域应设有旅游者休息场所	
4	服务项目	
4.1	根据需要可提供普通话、地方话和外语等导游服务	
4.2	提供住宿、餐饮、娱乐、购物、景区门票、机场接送等两种以上委托代办服务	
4.3	提供常规旅游团队、散客的旅游线路预订或接待服务	
5	管理机制	
5.1	人力资源管理	
5.1.1	有必要的经营管理人员和导游	
5.1.2	与员工签订劳动合同，建立相对固定的雇佣关系，保证员工合法权益	
5.1.3	制定并执行业务培训制度和管理培训制度，建立员工考核机制	
5.2	财务管理	
5.2.1	应具有有资质的专职财务人员	
5.2.2	具有规范的财务管理制度	
5.3	营销管理	
5.3.1	应具有独立的门户网站，开展网络营销业务	
5.3.2	应建立较完整的客户信息档案库	
5.3.3	应有企业形象标识	
5.3.4	旅行社内部应实行“统一管理、统一财务、统一招徕、统一接待”	
5.3.5	有从事外联营销的工作人员	
5.4	应急管理	
5.4.1	制订应急事件处理预案，具备应急事件处理机制，并有培训记录	
5.4.2	具有重大事项报告制度	
6	商业信用和社会信誉	
6.1	制定并执行周期性的游客意见反馈制度，有投诉记录	
6.2	每半年对游客满意度进行评价，年度游客抽样调查平均满意率不低于85%	
6.3	与旅游者签订规范的旅游服务合同	
6.4	与供应商和同业客户签订合同	
6.5	投保旅行社责任险	

表 A.4 4A级必备条件项目检查表

序号	项 目	是否达标
1	基本条件	
1.1	正式成立并营业三年以上	
1.2	通过旅行社年度统计调查和工商年检	
1.3	近两年未发生重特大旅游安全责任事故	
1.4	近两年未受到旅游行政管理部门的行政处罚	
1.5	有健全的管理规章制度、员工手册、业务流程和运作规范	
2	经营业绩	
2.1	年均组织和接待旅游者15000人次以上	
2.2	年实现营业收入2000万元人民币以上	
3	营业条件	
3.1	有与旅行社规模和等级相适应的独立产权或两年以上租赁合同的营业场所，营业场所的使用面积总和不低于100m ²	
3.2	营业场所提供本社的服务项目宣传品、旅游线路价目表、与本社业务有关的旅游目的地介绍和旅游交通图、主要交通工具时刻表以及由旅游行政管理部门指定发放的宣传品，以备旅游者查阅	
3.3	旅行社营业场所设有咨询与接待设施	
3.4	接待人员应统一着装，并佩戴企业标识或相应的岗位工牌	
3.5	应配有电话、传真、互联网接入等通讯设备，旅游者可通过电话、传真、电子邮件等方式向旅行社咨询和预订旅游产品	
3.6	营业区域应设有旅游者休息场所，并提供必要的饮水、阅读、信息查询等服务	
3.7	门市部（服务网点）服务符合LB/T 004-1997的规定	
3.8	使用旅行社业务管理软件	
3.9	设有16小时旅游投诉热线电话，并向旅游者明示	
4	服务项目	
4.1	可提供普通话、地方话和外语导游服务	
4.2	提供旅游交通票务代理服务	
4.3	提供住宿、餐饮、娱乐、购物、景区门票、机场接送等三种以上委托代办服务	
4.4	提供常规旅游团队、散客的旅游线路预订与接待服务	
4.5	提供按照旅游者要求和特点而定制的旅游团队、散客的旅游线路预订与接待服务	
4.6	有专门的部门或人员提供紧急救援服务	
5	管理机制	
5.1	人力资源管理	
5.1.1	有必要的经营管理人员和中高级导游人员	
5.1.2	管理人员中具有大学本科以上学历者所占比例不低于30%，高级管理人员应具有两年以上旅行社管理经验	
5.1.3	与员工签订劳动合同（其中不少于15名导游人员），建立固定的雇佣关系，保证员工合法权益	
5.1.4	应为与旅行社签订半年以上劳动合同的导游人员提供基本工资和“五险一金”，未拖欠导游人员和领队报酬	

表 A.4 (续)

序号	项 目	是否达标
5.1.5	制定并执行业务培训制度和管理培训制度，建立员工考核机制	
5.2	财务管理	
5.2.1	应具有有资质的专职财务人员，至少有1名初级以上职称的财务人员	
5.2.2	具有规范的财务管理制度	
5.2.3	建立并执行坏账准备金制度	
5.2.4	具有财务分析制度	
5.2.5	财务实行会计电算化管理	
5.2.6	没有偷漏税被处罚记录	
5.3	营销管理	
5.3.1	应建有独立的门户网站，并开展网络营销，可接受旅游者的网上预订	
5.3.2	应具有健全的管理信息系统	
5.3.3	建立并执行规范的销售渠道管理制度	
5.3.4	应建立完整的客户信息档案库	
5.3.5	应有企业形象标识，并在所有全资、绝对控股和相对控股的子公司、分公司和门市部统一使用	
5.3.6	旅行社内部应实行“统一管理、统一财务、统一招徕、统一接待”	
5.3.7	近两年推出1-2条新线路或特色旅游产品	
5.3.8	有专门的营销机构	
5.3.9	有企业营销手册	
5.4	应急管理	
5.4.1	制订应急事件处理预案，具备应急事件处理机制，并有培训记录	
5.4.2	具有重大事项报告制度	
6	商业信用和社会信誉	
6.1	制定并执行周期性游客意见反馈制度，对游客反馈信息、投诉和处理结果有详实的记录	
6.2	每月对游客满意度进行评价，近两年每年游客抽样调查平均满意率不低于90%	
6.3	近两年中，旅游行政管理部门每年接到对该旅行社的有效投诉不超过当年组织和接待人次的万分之一	
6.4	与旅游者签订规范的旅游服务合同	
6.5	与供应商和同业客户签订合同，并按约定的期限和付款条件履约，没有拖欠款投诉或法院裁决记录	
6.6	每年参加两项以上社会公益活动	
6.7	投保旅行社责任险	

表 A.5 5A级必备条件项目检查表

序号	项 目	是否达标
1	基本条件	
1.1	正式成立并营业三年以上	
1.2	通过旅行社年度统计调查和工商年检	

表 A.5 (续)

序号	项 目	是否达标
1.3	近两年未发生重特大旅游安全责任事故	
1.4	近两年未受到旅游行政管理部门的行政处罚	
1.5	有健全的管理规章制度、员工手册、业务流程和运作规范	
2	经营业绩	
2.1	年均组织和接待旅游者5万人次以上	
2.2	年实现营业收入8000万元人民币以上	
3	营业条件	
3.1	有与旅行社规模和等级相适应的独立产权或三年以上租赁合同的营业场所，营业场所的使用面积总和不低于200m ²	
3.2	营业场所提供本社的服务项目宣传品、旅游线路价目表、与本社业务有关的旅游目的地介绍和旅游交通图、主要交通工具时刻表以及由旅游行政管理部门指定发放的宣传品，以备旅游者查阅	
	有供顾客使用的旅游电子信息查询系统，提供本社的旅游线路和委托代办服务的产品介绍和价格、交通时刻表、旅游目的地主要景点信息	
3.3	旅行社营业场所设有咨询与接待设施，并有统一装饰和统一标志，有规范的中英文说明	
3.4	接待人员应统一着装，并佩戴企业标识或相应的岗位工牌	
3.5	应配有电话、传真、互联网接入等通讯设备，旅游者可通过电话、传真、电子邮件等方式向旅行社咨询和预订旅游产品	
3.6	营业区域应设有旅游者休息场所，并提供必要的饮水、阅读、信息查询等服务	
3.7	门市部（服务网点）服务符合LB/T 004-1997的规定	
3.8	使用旅行社业务管理软件	
3.9	设有固定的24小时旅游投诉热线电话，并向旅游者明示	
4	服务项目	
4.1	可提供普通话、地方话和两种以上外国语导游服务	
4.2	提供旅游交通票务代理服务	
4.3	提供住宿、餐饮、娱乐、购物、景区门票、机场接送等三种以上委托代办服务	
4.4	提供常规旅游团队、散客的旅游线路预订与接待服务	
4.5	提供按照旅游者要求和特点而定制的旅游团队、散客的旅游线路预订与接待服务	
4.6	提供会议、奖励、展览、教育等专项旅游服务	
4.7	有专门的部门或人员提供紧急救援服务	
4.8	有免费的咨询和预订电话	
4.9	使用旅行社业务管理软件	
5	管理机制	
5.1	人力资源管理	
5.1.1	有必要的经营管理人员和中高级导游人员	
5.1.2	管理人员中具有大学本科以上学历者所占比例不低于50%，高级管理人员应具有两年以上旅行社管理经验	
5.1.3	高级管理人员无行政处罚记录和不良信用记录	

表 A.5 （续）

序号	项 目	是否达标
5.1.4	与员工签订劳动合同（其中不少于30名导游人员），建立固定的雇佣关系，保证员工合法权益	
5.1.5	应为与旅行社签订半年以上劳动合同的导游人员提供基本工资和“五险一金”，未拖欠导游人员和领队报酬	
5.1.6	制定并执行业务培训制度和管理培训制度，建立员工考核机制	
5.2	财务管理	
5.2.1	应具有有资质的专职财务人员，至少有1名初级以上职称的财务人员	
5.2.2	具有规范的财务管理制度	
5.2.3	建立并执行坏账准备金制度	
5.2.4	具有财务分析制度	
5.2.5	财务实行会计电算化管理	
5.2.6	没有偷漏税被处罚记录	
5.3	营销管理	
5.3.1	应建有独立的门户网站，并开展网络营销，可实现与旅游者网上即时交流和预定业务	
5.3.2	应具有健全的管理信息系统和客户关系管理系统，并与预订系统互联互通，有经营数据库	
5.3.3	建立并执行规范的销售渠道管理制度	
5.3.4	应有企业形象标识，并在所有全资、绝对控股和相对控股的子公司、分公司和门市部统一使用	
5.3.5	旅行社内部应实行“统一管理、统一财务、统一招徕、统一接待”	
5.3.6	拥有两项以上旅行社自有产品品牌，且具备吸收其他旅行社品牌加盟的能力	
5.3.7	不断研发特色或专项旅游产品或线路，并于近两年内推出1至2项新产品线路	
5.3.8	有专门的营销机构，具备外语营销人才	
5.3.9	有企业营销手册	
5.4	应急管理	
5.4.1	制订应急事件处理预案，具备应急事件处理机制，并有培训记录	
5.4.2	具有重大事项报告制度	
6	商业信用和社会信誉	
6.1	制定并执行周期性游客意见反馈制度，对游客反馈信息、投诉和处理结果有详实的记录	
6.2	每月对游客满意度进行评价，近两年每年游客抽样调查平均满意率不低于95%	
6.3	近三年中，旅游行政管理部门每年接到对该旅行社的有效投诉不超过当年组织和接待人次的万分之一	
6.4	与旅游者签订规范的旅游服务合同	
6.5	与供应商和同业客户签订合同，并按约定的期限和付款条件履约，没有拖欠款投诉或法院裁决记录	
6.6	每年参加三项以上社会公益活动	
6.7	投保旅行社责任险	

附 录 B
(规范性附录)
旅行社服务等级评分表

表B. 1给出了旅行社服务等级评分表。

表B. 1 旅行社服务等级评分表

项目	评分标准	项目 分值	分项计分				自查 得分	评定 得分
			一	二	三	四		
1 基本条件		216						
1.1 旅行社规模	(查阅旅行社年度报表资料和银行验资报告)		29					
1.1.1 注册资本				10				
	注册资金 500 万元及以上					10		
	注册资金 300 万元及以上					8		
	注册资金 100 万元及以上					6		
	注册资金 60 万元及以上					4		
	注册资金 30 万元及以上					2		
1.1.2 固定资产				9				
	固定资产≥500 万元					9		
	100 万元≤固定资产<500 万元					7		
	50 万元≤固定资产<100 万元					5		
	10 万元≤固定资产<50 万元					4		
	5 万元≤固定资产<10 万元					2		
	1 万元≤固定资产<5 万元					1		
1.1.3 流动资产				5				
	流动资产≥3000 万元					5		
	2000 万元≤流动资产<3000 万元					4		
	1000 万元≤流动资产<2000 万元					3		
	500 万元≤流动资产<1000 万元					2		
	200 万元≤流动资产<500 万元					1		
1.1.4 员工人数				5				
	人数≥200 人					5		
	100≤人数<200					4		
	50≤人数<100					3		
	10≤人数<50					2		
	5≤人数<10					1		
1.2 营业场所	(查阅证明材料, 暗访)		65					
1.2.1 总部办公场所				7				
	企业总部营业场所拥有完全产权					7		
	总部办公场所租赁期限为 6 年及以上					5		

表 B.1 (续)

项目	评分标准	项目 分值	分项计分				自查 得分	评定 得分
			一	二	三	四		
	总部办公场所租赁期限为 3 至 6 年					4		
	总部办公场所租赁期限为 1 至 3 年					3		
1.2.2 办公及营业使用 面积	(含总部、分支机构和网点面积)			10				
	面积总和不低于 500 平方米					10		
	面积总和不低于 200 平方米					6		
	面积总和不低于 100 平方米					4		
	面积总和不低于 50 平方米					2		
1.2.3 外观和环境				12				
1.2.3.1	营业场所使用统一的形象标志				4			
1.2.3.2	服务区域内有醒目、准确、美观的引导标志				4			
1.2.3.3	环境美观、舒适、整洁、明亮				4			
1.2.4 布局				36				
1.2.4.1 分区	营业场所内有明显的功能区划分				8			
1.2.4.2 咨询接待区					6			
1.2.4.2.1	为旅游者与员工的沟通提供舒适的交流区					3		
1.2.4.2.2	坐席能充分满足高峰需求, 安全、舒适、美观					3		
1.2.4.3 信息资料区					16			
1.2.4.3.1	信息资料提供区布局美观整洁					2		
1.2.4.3.2	信息资料提供方便旅游者取阅					2		
1.2.4.3.3	提供服务项目和产品宣传品					2		
1.2.4.3.4	提供旅游线路价目表					2		
1.2.4.3.5	提供与本社业务有关的旅游目的地介绍					2		
1.2.4.3.6	提供与本社业务有关的旅游交通图					2		
1.2.4.3.7	提供交通工具时刻表					2		
1.2.4.3.8	摆放旅游行政部门指定发放的旅游公益广告等宣传品					2		
1.2.4.4 旅游者休息 等待区					6			
1.2.4.4.1	为旅游者提供休息座椅					2		
1.2.4.4.2	为旅游者提供饮用水					2		
1.2.4.4.3	为旅游者提供阅读材料或试听材料					2		
1.3 经营网络	查阅相关证明文件, 暗访		30					
1.3.1 子公司				10				
	拥有 5 家以上全资或控股旅行社 (含 5 家)					10		
	拥有 3 至 4 家全资或控股旅行社					7		
	拥有 1 至 2 家全资或控股旅行社					3		
1.3.2 旅行社分社				10				
	拥有 6 家以上分社 (含 6 家)					10		

表 B.1 (续)

项目	评分标准	项目 分值	分项计分				自查 得分	评定 得分
			一	二	三	四		
	拥有 3 至 5 家分社					6		
	拥有 1 至 2 家分社					4		
1.3.3 服务网点				10				
	拥有 30 个以上旅行社服务网点 (含 30 个)					10		
	拥有 16 至 29 个旅行社服务网点					6		
	拥有 5 至 15 个旅行社服务网点					4		
1.4 设施设备			20					
1.4.1 咨询与接待区域 平均面积				10				
	100 平方米以上					10		
	80 平方米以上					7		
	30 平方米以上					4		
	10 平方米以上					2		
1.4.2 咨询接待设备	分档计分			5				
	座位能充分满足高峰需要, 安全、舒适、美观。					5		
	座位能满足需要, 且安全、方便使用					3		
1.4.3 宣传品和价目表	分档计分			5				
	20 种以上					5		
	15 种以上					4		
	10 种以上					3		
	5 种以上					2		
	2 种以上					1		
1.5 信息化与电子商务			72					
1.5.1	使用旅行社业务管理系统			5				
1.5.2	使用财务管理软件			3				
1.5.3	使用传真收发软件			2				
1.5.4	使用短信平台			2				
1.5.5	使用旅行社报价软件系统			3				
1.5.6	使用人事管理软件			2				
1.5.7 网络建设				5				
	接入互联网, 并建有内部局域网					5		
	接入互联网					2		
1.5.8 电子商务网络 平台				30				
1.5.8.1 企业网站					20			
	有一级域名企业网站并有预订和支付功能					20		
	有一级域名企业网站, 有预订功能					12		

表 B.1 (续)

项目	评分标准	项目 分值	分项计分				自查 得分	评定 得分
			一	二	三	四		
	加入第三方预订系统					8		
	有一级域名企业网站					5		
	有依托其他网站的企业宣传网页					3		
1.5.8.2 网站更新	分档计分				5			
	每天更新					5		
	定期更新					2		
1.5.8.3 网站年访问量					5			
	年访问量 ≥ 300 万					5		
	200—300 万					3		
	100—200 万					2		
	≤ 100 万					1		
1.5.9 经营数据库管理				20				
1.5.9.1 数据库系统					10			
	应用客户数据库计算机应用软件					10		
	利用计算机办公软件自建客户数据库					7		
	有完整客户消费记录（非数据库形式）					5		
1.5.9.2 数据录入	在岗位职责中明确客户数据录入责任				5			
1.5.9.3 数据使用	有客户消费数据分析制度和保密制度				5			
2 经营业绩		102						
2.1 近两年年平均业务量			58					
2.1.1 入境旅游				24				
2.1.1.1 入境旅游外联人天					12			
	入境旅游外联人天 ≥ 1 万人天					12		
	300 人天 $\leq$ 入境旅游外联人天 < 1 万人天					8		
	10 人天 $\leq$ 入境旅游外联人天 < 300 人天					4		
2.1.1.2 入境旅游接待人天					12			
	入境旅游接待人天 ≥ 1 万人天					12		
	300 人天 $\leq$ 入境旅游接待人天 < 1 万人天					8		
	10 人天 $\leq$ 入境旅游接待人天 < 300 人天					4		
2.1.2 出境旅游				10				
	出境旅游组织人天 ≥ 1.5 万人天					10		
	500 人天 $\leq$ 出境旅游组织人天 < 1.5 万人天					8		
	50 人天 $\leq$ 出境旅游组织人天 < 500 人天					6		
	10 人天 $\leq$ 出境旅游组织人天 < 50 人天					4		

表 B.1 (续)

项目	评分标准	项目 分值	分项计分				自查 得分	评定 得分
			一	二	三	四		
2.1.3 国内旅游				24				
2.1.3.1 国内旅游组织人天					12			
	国内旅游组织人天 ≥ 5 万人天					12		
	1万人天 $\leq$ 国内旅游组织人天 < 5 万人天					8		
	3000人天 $\leq$ 国内旅游组织人天 < 1 万人天					4		
	500人天 $\leq$ 国内旅游组织人天 < 3000 万人天					2		
2.1.3.2 国内旅游接待人天					12			
	国内旅游接待人天 ≥ 10 万人天					12		
	10万人天 $\leq$ 国内旅游接待人天 < 6 万人天					10		
	6万人天 $\leq$ 国内旅游接待人天 < 15000 人天					8		
	5000人天 $\leq$ 国内旅游接待人天 < 15000 人天					6		
	2000人天 $\leq$ 国内旅游接待人天 < 5000 人天					4		
2.2 近两年年均营业收入总额			12					
	营业收入 ≥ 8000 万元					12		
	3000万元 $\leq$ 营业收入 < 8000 万元					10		
	800万元 $\leq$ 营业收入 < 3000 万元					8		
	200万元 $\leq$ 营业收入 < 800 万元					6		
	50万元 $\leq$ 营业收入 < 200 万元					4		
2.3 近两年年均利润总额			12					
	利润总额 ≥ 800 万元					12		
	100万元 $\leq$ 利润总额 < 800 万元					8		
	10万元 $\leq$ 利润总额 < 100 万元					4		
	5万元 $\leq$ 利润总额 < 10 万元					2		
2.4 近两年年平均实缴税金			20					
	实缴税金 ≥ 200 万元					20		
	100万元 $\leq$ 实缴税金 < 200 万元					16		
	50万元 $\leq$ 实缴税金 < 100 万元					12		
	10万元 $\leq$ 实缴税金 < 50 万元					8		
	1万元 $\leq$ 实缴税金 < 10 万元					4		
3 服务项目		88						
3.1 接待服务			23					
3.1.1 服务时间				7				
	法定节假日照常提供服务					7		

表 B.1 (续)

项目	评分标准	项目 分值	分项计分				自查 得分	评定 得分
			一	二	三	四		
3.1.2 服务语种				5				
	提供普通话及 2 种以上 (含 2 种) 外语服务					5		
	提供普通话及 1 种外语服务					3		
	只提供普通话服务					1		
3.1.3 服务礼仪				11				
3.1.3.1	有员工服务礼仪规范				3			
3.1.3.2	员工主动与旅游者打招呼, 询问需求, 提供帮助				2			
3.1.3.3	员工服务时使用礼貌用语				2			
3.1.3.4	员工在旅游者能够看到、听到的区域保持工作状态, 不打闹, 不谈论与工作无关的事情, 不接听私人电话				2			
3.1.3.5	能为满足旅游者合理要求的个性化服务创造条件				2			
3.2 常规服务	提供常规旅游团队、散客旅游线路预订与接待服务		5					
3.3 定制服务			10					
3.3.1 团队	提供定制的旅游团队旅游线路预订与接待服务			5				
3.3.2 散客	提供定制的散客旅游线路预订与接待服务			5				
3.4 专项旅游	提供会议、奖励、展览、教育等专项旅游服务, 每项 3 分, 累计不超过 10 分		10					
3.5 委托代办	提供住宿、餐饮、娱乐、景区门票、购物、演出票务、接送站、签证、邮寄、行李托运等委托代办服务, 每项 2 分, 低于 2 项不得分, 累计不超过 20 分		20					
3.6 交通代理	提供飞机、火车、汽车、游船、客轮等旅游交通代理服务, 每项 2 分, 低于 2 项不得分, 累计不超过 10 分		10					
3.7 导游服务			10					
	提供普通话、2 种地方话、5 种以 (含) 上外语导游服务					10		
	提供普通话、1 种地方话、2 种外语的导游服务					8		
	提供普通话、1 种地方话、1 种外语的导游服务					5		
4 市场营销		258						
4.1 产品创新			71					
4.1.1 产品研发组织				15				
4.1.1.1 产品研发机构					5			
	有专门机构负责产品研发					5		
	各业务部门有专门职位负责产品研发					3		
4.1.1.2 产品研发计划					5			
	旅行社有完整的 3 年以上 (含 3 年) 产品研发规划及年度产品研发计划					5		
	旅行社有完整的年度产品研发计划					3		

表 B.1 (续)

项目	评分标准	项目 分值	分项计分				自查 得分	评定 得分
			一	二	三	四		
4.1.1.3 产品研发经费					5			
	每年按照一定比例从营业收入中提取产品研发经费					5		
	每年有固定数额产品研发经费					3		
	每年按需提取产品研发经费					1		
4.1.2 新产品创意来源				21				
4.1.2.1 旅游者建议	有定期或不定期进行旅游者调查制度, 征求旅游者建议; 有旅游者创意邮箱地址、客服电话和接待人员				9			
4.1.2.1.1	有定期进行旅游者调查制度, 征求旅游者建议					5		
4.1.2.1.2	提供电子邮件地址、客户服务电话和直接访谈等建议渠道					4		
4.1.2.2 同行调查					4			
4.1.2.2.1	有同行产品信息收集制度					2		
4.1.2.2.2	有同行产品信息分析制度					2		
4.1.2.3 合作者建议	能够根据合作者要求开发新产品				2			
4.1.2.4 员工建议					6			
4.1.2.4.1	定期或不定期召集服务部门员工会议, 征求员工建议					2		
4.1.2.4.2	设立员工建议箱、电子邮箱等渠道					2		
4.1.2.4.3	建立员工建议奖励制度					2		
4.1.3 产品创新成果				35				
4.1.3.1 旅游目的地创新					5			
	近两年新增不少于 10 个旅游目的地					5		
	近两年新增 5 至 9 个旅游目的地					4		
	近两年新增 1 至 4 个旅游目的地					3		
4.1.3.2 旅游线路创新					20			
	近两年开发创新旅游线路不少于 5 条					20		
	近两年开发创新旅游线路 3 至 4 条					14		
	近两年开发创新旅游线路 1 至 2 条					7		
4.1.3.3 专项旅游产品创新					10			
	近一年成功组织新专项旅游产品不少于 5 项					10		
	近一年成功组织新专项旅游产品 3 至 4 项					6		
	近一年成功组织新专项旅游产品 1 至 2 项					3		
4.2 品牌			30					
4.2.1 品牌建设				8				

表 B.1 (续)

项目	评分标准	项目 分值	分项计分				自查 得分	评定 得分
			一	二	三	四		
4.2.1.1 企业品牌					4			
4.2.1.1.1	有企业注册商标					2		
4.2.1.1.2	有企业品牌					2		
4.2.1.2 产品品牌					4			
4.2.1.2.1	有产品系列品牌					2		
4.2.1.2.2	有单项产品品牌					2		
4.2.2 品牌宣传				12				
4.2.2.1 执行部门	有专门机构负责				2			
4.2.2.2 年度宣传计划					10			
4.2.2.2.1	有年度宣传目标					2		
4.2.2.2.2	有年度宣传活动					2		
4.2.2.2.3	进行媒体选择					2		
4.2.2.2.4	有年度宣传预算					2		
4.2.2.2.5	有年度宣传结果监测					2		
4.2.3 品牌使用				4				
4.2.3.1	用于企业形象建设				2			
4.2.3.2	用于产品宣传促销				2			
4.2.4 驰名(著名)商标				6				
	拥有国家级驰名商标					6		
	拥有省级著名商标					4		
	拥有市级著名商标					2		
4.3 企业形象建设	检查文件以及查问实施效果		25					
4.3.1 企业形象系统				13				
4.3.1.1 视觉形象	有企业形象标识和旗帜、统一名片格式、统一员工制服、统一佩戴标识等, 1 项 1 分, 最多 6 分				6			
4.3.1.2 行为形象	参与社会公益活动、有内部刊物或报纸等, 1 项 1 分, 最多 4 分				4			
4.3.1.3 理念形象	有明确的企业宗旨、企业形象口号、企业价值体系箴言等, 1 项 1 分, 最多 3 分				3			
4.3.2 企业形象宣传	有企业形象宣传计划、目标、活动、年度预算、结果监测等			6				
4.3.3 企业形象维护	有专门负责机构、形象调查制度和形象评估方法等			3				
4.3.4 企业形象使用	旅行社经营网络均使用统一企业形象标识			3				
4.4 销售渠道			27					
4.4.1 人员渠道				4				
4.4.1.1	有一定数量的业务人员负责团队旅游线路的销售				2			

表 B.1 (续)

项目	评分标准	项目 分值	分项计分				自查 得分	评定 得分
			一	二	三	四		
4.4.1.2	有一定数量的业务人员负责专项旅游产品的销售				2			
4.4.2 电话渠道				7				
	有呼叫中心(电话客服中心)					7		
	有免费电话(如:400、800)					5		
	有普通咨询与预订电话					1		
4.4.3 计算机网络渠道				8				
	企业建有符合 GB/T 26360-2010 要求的营销网站					8		
	有企业自建产品信息与销售网站					6		
	有企业自建门户网站					4		
	企业有用来传递经营数据的内联网					4		
4.4.4 第三方渠道				5				
	加入第三方计算机预订系统					5		
	加入第三方网站					3		
4.4.5 销售控制	有完善的总部销售控制制度			3				
4.5 促销			55					
4.5.1 广告与促销				30				
4.5.1.1 内容	有旅行社名称、许可证号、委托代理业务应明确注明被代理名称、旅游线路、时间、项目及价格等,内容真实,无虚假、误导性用语,无超出经营范围等内容				10			
4.5.1.2 执行机构					5			
	有专门机构负责					5		
	各业务部门有专人负责					3		
4.5.1.3 计划	有详尽、可操作性强的年度计划和单项计划				5			
4.5.1.4 经费					5			
	每年按照一定比例从营业收入中提取广告与促销经费					5		
	每年有固定数额广告与促销经费					3		
	每年按需提取广告与促销经费					2		
4.5.1.5 效果监测	有广告与促销效果监测制度				5			
4.5.2 公共关系				15				
4.5.2.1 执行机构					5			
	有专门机构负责					5		
	各业务部门有专人负责					3		
4.5.2.2 公关计划	有详尽、可操作性较强的年度计划和单项计划				5			
4.5.2.3 公关关系监测	有公共关系监测制度				5			
4.5.3 客户关系	客户指旅行社有消费记录,并能够保持联系的消费者。			10				

表 B.1 (续)

项目	评分标准	项目 分值	分项计分				自查 得分	评定 得分
			一	二	三	四		
4.5.3.1 客户调查制度					5			
	有定期进行客户情况调查制度					5		
	不定期进行客户情况调查					3		
4.5.3.2 客户关系管理	建立会员俱乐部、会员积分制度等，鼓励重复消费				5			
4.6 合同管理			15					
4.6.1	有合同管理制度，有合同管理人员，并明确职责			6				
4.6.2	有合同的分类与格式要求，有合同的评估、签定、授权或委托的权限和程序要求，有合同履行管理要求等，1项3分，共9分			9				
4.7 业务档案管理			35					
4.7.1	有团队业务档案管理制度，有档案管理人员，并明确职责			3				
4.7.2	一团一档，保存完整（出境旅游档案最少保存3年，其他旅游档案保存最少2年）			5				
4.7.3	(1) 旅游合同、(2) 行程计划单、(3) 派团单、(4) 团队双方传真确认件、(5) 饭店协议、(6) 景点协议、(7) 租车协议、(8) 游客意见反馈表、(9) 导游带团小结等，1项3分，共27分			27				
5 企业管理		249						
5.1 人力资源管理			95					
5.1.1 部门	有独立的人力资源管理部门			5				
5.1.2 培训	只培训无考核制度不得分			26				
5.1.2.1 培训制度	有新员工、淡季、日常培训和考核制度，1项3分，共9分				9			
5.1.2.2 培训内容	有员工职业技能、职业道德、政策与法规等培训和考核制度，1项培训4分，只培训无考核制度不得分，共12分				12			
5.1.2.3 外部培训	中高级管理人员参加旅游行政管理部门举办的培训活动				5			
5.1.3 薪酬制度				29				
5.1.3.1	建立公平、公正、具有竞争性的员工薪酬制度，如薪酬水平与职务、个人绩效、团队绩效、企业绩效等关联，1项2分				8			
5.1.3.2	建立有效的员工激励机制，如薪酬激励、职务晋升激励、员工评优激励、员工福利激励等，每项4分，共16分				16			
5.1.3.3	建立完善的员工保障机制，正式员工均有“五险一金”				5			
5.1.4 员工手册				10				
	有完整的员工手册、服务和专业技术人员岗位职责说明、部门化运作规范					10		

表 B.1 (续)

项目	评分标准	项目 分值	分项计分				自查 得分	评定 得分
			一	二	三	四		
	有员工手册和岗位职责说明书					7		
	有员工手册					4		
5.1.5 管理人员资历				5				
	旅行社运营高级管理人员有 5 年及以上旅行社管理经验					5		
	旅行社运营高级管理人员有 3 年及以上旅行社管理经验					3		
	旅行社运营高级管理人员有 2 年及以上旅行社管理经验					2		
5.1.6 管理人员学历				5				
	80%以上的管理人员具有大学本科及以上学历					5		
	60%以上的管理人员具有大学本科及以上学历					3		
	40%以上的管理人员具有大学本科及以上学历					2		
5.1.7 导游员聘用				15				
5.1.7.1 劳动合同					10			
	与不少于 30 名专职导游员签订劳动合同,并提供基本工资和“五险”					10		
	与 15 名至 29 名专职导游员签订劳动合同,并提供基本工资和“五险”					7		
	与 1 名至 14 名专职导游员签订劳动合同,并提供基本工资和“五险”					5		
5.1.7.2 用工协议					5			
	与 15 名及以上导游员签订用工协议					5		
	与 10 名至 14 名导游员签订用工协议					3		
	与 5 名至 9 名导游员签订用工协议					2		
5.2 财务管理			45					
5.2.1 管理部门	有独立的财务部门			5				
5.2.2 财务人员				15				
5.2.2.1 数量					5			
	拥有 5 名以上的财务人员					5		
	拥有 2 名以上的财务人员					3		
	拥有 1 名以上的财务人员					2		
5.2.2.2 资格					5			
	拥有不少于 1 名注册会计师资格的财务人员,或 3 名以上中级会计师资格的财务人员					5		
	拥有中级会计师资格的财务人员					3		
5.2.3 报账及时性					5			
	以旅游团队、散客为单位受理导游员报账					5		
	以月份为单位受理导游员报账					3		
5.2.4 坏账控制				15				
5.2.4.1	有坏账准备制度				5			
5.2.4.2	有应收账款催收制度				5			
5.2.4.3	坏账损失率低于 3%				5			

表 B.1 (续)

项目	评分标准	项目 分值	分项计分				自查 得分	评定 得分
			一	二	三	四		
5.2.5 财务分析	具有财务分析制度			5				
5.2.6 财务审计	具有定期的财务审计制度			5				
5.3 质量管理		35						
5.3.1 质量管理文件				10				
5.3.1.1	有规范的企业章程和规章制度、服务标准、管理规范等管理制度				2			
5.3.1.2	有员工手册				2			
5.3.1.3	有部门运作规范				2			
5.3.1.4	有服务岗位工作说明书				2			
5.3.1.5	有专业技术人员岗位工作说明书				2			
5.3.2 质量管理机构				5				
	设置专门的质量管理机构 and 岗位					5		
	有质量管理机构					3		
	有质量管理人员					2		
5.3.3 质量评审				10				
	每半年进行一次					10		
	每年进行一次					7		
	不定期进行					3		
5.3.4 质量档案管理				5				
	有完整的质量档案资料					5		
	有必要的质量档案资料					3		
5.3.5 管理体系认证				5				
	通过 GB/T 19001 质量体系认证,或通过旅游标准化试点,或通过省级以上服务业标准化试点评估,并获得证书					5		
	制定各项企业质量标准并推行国家、行业和地方标准					3		
5.4 安全管理		20						
5.4.1	设置安全监控机构			5				
5.4.2	有紧急救援服务部门和预案			5				
5.4.3	协助客人购买其他保险险种			5				
5.4.4	近三年未出现重大安全责任事故			5				
5.5 危机管理		30						
5.5.1	有危机事件处理预案和机制			5				
5.5.2	有危机事件认定标准			5				
5.5.3	有明确的负责人			5				
5.5.4	有危机事件处理步骤			5				
5.5.5	有媒体公关预案			5				
5.5.6	有能力在 24 h 内做出反应			5				
5.6 投诉管理		24						

表 B.1 (续)

项目	评分标准	项目 分值	分项计分				自查 得分	评定 得分
			一	二	三	四		
5.6.1 投诉受理渠道				6				
5.6.1.1	受理信件投诉				2			
5.6.1.2	受理电话投诉				2			
5.6.1.3	受理电子邮件投诉				2			
5.6.2 投诉受理程序				10				
5.6.2.1	投诉受理				2			
5.6.2.2	投诉分类				2			
5.6.2.3	投诉调查				2			
5.6.2.4	投诉结论				2			
5.6.2.5	投诉处理及记录				2			
5.6.3 投诉处理机构				8				
5.6.3.1	有专门服务质量投诉受理处置部门				2			
5.6.3.2	有专人负责投诉受理和跟进				2			
5.6.3.3	有投诉处理情况记录和档案				2			
5.6.3.4	有投诉处理满意度年度调查统计				2			
6 商业信用与社会信誉		87						
6.1 与供应商关系			12					
6.1.1	与供应商签订采购合同			3				
6.1.2	供应商设施和服务符合国家或地方标准			4				
6.1.3	能够按约定的期限和付款条件履约			3				
6.1.4	定期进行供应商满意度调查			2				
6.2 与同业关系			11					
6.2.1	与同业客户签订合同			3				
6.2.2	能够按照约定提供服务			3				
6.2.3	按时与服务合作供方结清有关款项, 资信良好, 不拖欠 (查阅到期应付款项等记录)			5				
6.3 与旅游者关系			37					
6.3.1 服务合同				6				
6.3.1.1	与旅游者签订规范的旅游服务合同				3			
6.3.1.2	按照约定提供服务				3			
6.3.2 旅游者意见反 馈				6				
6.3.2.1	制定并执行旅游者意见反馈制度				2			
6.3.2.2	由专职部门或人员负责旅游者回访				2			
6.3.2.3	对旅游者反馈信息有详实的记录				2			
6.3.3 游客满意度调 查				20				
6.3.3.1 调查周期					5			

表 B.1 (续)

项目	评分标准	项目 分值	分项计分				自查 得分	评定 得分
			一	二	三	四		
	每周对旅游者进行适当规模的问卷调查					5		
	每月对旅游者进行满意度问卷调查和评价					3		
	每半年对旅游者进行满意度问卷调查和评价					1		
6.3.3.2 调查结果					15			
	近两年每年游客抽样调查平均满意率不低于 95%					15		
	近两年每年游客抽样调查平均满意率不低于 90%					12		
	近两年每年游客抽样调查平均满意率不低于 85%					9		
	近两年每年游客抽样调查平均满意率不低于 80%					6		
	近两年每年游客抽样调查平均满意率不低于 75%					3		
6.3.4 有效投诉				5				
	近两年中,旅游行政管理部门每年接到对该旅行社的有效投诉(含消委会投诉)不超过组织和接待人数的五万分之一					5		
	近两年中,旅游行政管理部门每年接到对该旅行社的有效投诉(含消委会投诉)不超过组织和接待人数的万分之一					3		
	近两年中,旅游行政管理部门每年接到对该旅行社的有效投诉(含消委会投诉)不超过组织和接待人数的万分之二					1		
6.4 参加行业组织情况			17					
	是旅游行业协会常务理事单位					17		
	是旅游行业协会理事单位					13		
	是旅游行业协会会员单位					9		
6.5 社会评价	受到奖励情况		10					
	获得上年度“全国旅行社 100 强”称号					10		
	获得上年度“全省诚信旅行社”称号					6		
	近两年内获得过省级以上政府部门或行业协会颁发的其他奖励					3		
总分		1000						

附 录 C
(规范性附录)
旅行社服务质量暗访评分表

表C. 1给出了旅行社服务质量暗访评分表。

表 C. 1 旅行社服务质量暗访评分表

项目	评分标准	达到	未达到
1 合同管理			
	旅行社应严格执行规范的旅游组、接团合同，严格按合同规定提供服务	2	0
	因客观原因旅行社和旅游者变更合同内容的，应建立在与对方当事人意见一致的基础上协商解决	2	0
2 接待服务			
2.1 布局	布局合理，功能分区明确，标识明显	2	0
2.2 环境卫生	光线充足、空气清新、绿色植物、地面/桌面清洁	2	0
2.3 辅助设施	桌椅完好无损、桌面摆放合理、必备书写用具、饮水设施、业务辅助设备	2	0
2.4 营业人员			
2.4.1 业务能力	业务办理流程熟悉程度、一次性明确客户需提供的证件、正确指导用户填写合同和单据、各类旅游线路的资费水平的熟悉程度、旅游目的地地了解程度	2	0
2.4.2 应变能力	遇客户众多时的处理能力、投诉时的处理能力、有意刁难时的处理能力	2	0
2.4.3 服务态度	工作态度、耐心程度、主动程度、热心程度、着装得体、礼貌用语	2	0
3 导游人员素质			
3.1 基本素质			
3.1.1 法律和爱国意识	导游人员在服务过程中能遵纪守法，维护国家和民族的利益	2	0
3.1.2 职业道德	导游人员在服务过程中能遵守社会公德，维护旅游者的合法利益	2	0
3.2 仪容仪表	导游人员应佩戴导游证，行为举止大方，着装整洁得体，表情自然诚恳，没有不合礼仪的生活习惯	2	0
3.3 业务水平			
3.3.1 语言	导游人员在服务过程中能够使用礼貌用语，语言表达准确、生动、形象，富有感染力	2	0
3.3.2 知识	导游人员具有较广泛的政治、经济、历史、地理以及国情、风土习俗等方面的知识，能够正确向旅游者讲解	2	0
4 导游服务			
4.1 组团社导游服务			
4.1.1 首站接团	组团导游提前半小时到接待地点迎候旅游团队、散客，并代表组团社和个人向旅游团队、散客致欢迎辞，主要包括表示欢迎、自我介绍、表示提供服务的真诚愿望、预祝旅行愉快等内容	2	0

表 C.1 (续)

项目	评分标准	达到	未达到
4.1.2 进住饭店	主动协调领取办理旅游团的住店手续，并协助有关人员处理旅游者进店过程中可能出现的问题	2	0
4.1.3 离站服务	协助接待社导游妥善办理离店事宜，使旅游团队、散客安全、顺利地搭乘交通工具	2	0
4.1.4 途中服务	乘坐交通工具向异地移动途中，应提醒旅游者注意人身和财物的安全，并协助安排好饮食和休息	2	0
4.1.5 末站服务	提醒旅游者带好自己的物品和证件，征求旅游者对接待工作的意见和建议，对旅途中的合作表示感谢，并欢迎再次光临	2	0
4.1.6 各站服务的衔接性	行程中各站服务之间有机衔接，使旅游活动全面、顺利地开展	2	0
4.2 接待社导游服务			
4.2.1 接站服务	提前半小时到达接站地点，在旅游团队、散客出站前持接站标志，站立在出站口醒目位置热情迎接旅游者	2	0
	在旅游者上车时，恭候在车门旁，旅游者上车后，协助旅游者就座，礼貌地清点人数	2	0
	行车过程中，向旅游团队、散客致欢迎辞并介绍本地情况	2	0
4.2.2 入店服务	在抵达饭店途中向旅游者简单介绍饭店情况，以及入店、住店的注意事项	2	0
	旅游团队、散客抵达饭店后，引导旅游者到指定地点办理入店手续	2	0
	旅游者进入房间前，向旅游者介绍在饭店内就餐的形式、时间、地点，并告知有关活动的时间安排	2	0
4.2.3 游览过程中的导游讲解			
4.2.3.1 出发前	应将本地的节目安排及时通知每一位旅游者	2	0
	提前 10 分钟到达集合地点，请旅游者及时上车，上车后清点人数	2	0
4.2.3.2 抵景点途中	向旅游者介绍本地的风土人情、自然景观以及游览景点的简要情况，向旅游者讲明游览过程中的注意事项，并回答旅游者提出的问题	2	0
	抵达景点时，应告知旅游者在景点停留的时间，以及游览结束后集合的时间和地点	2	0
4.2.3.3 景点游览与讲解	讲解内容包括该景点的历史背景、特色、地位、价值等方面的内容，语言生动、富有表达力	2	0
	在计划时间内，做到讲解和指导游览相结合，使旅游者能充分游览	2	0
	在景点导游过程中，接待社导游始终与旅游者一起活动，对老、弱、病、残、孕的旅游者能给予特别关照，并随时清点人数	2	0
4.2.4 旅游团队、散客就餐	向旅游者介绍餐馆和菜肴的特色，介绍餐馆的有关设施，说明酒水的类别	2	0
	引导旅游者到餐厅入座，解答旅游者用餐过程中的提问，解决出现的问题	2	0
4.2.5 旅游团队、散客购物	向旅游者介绍本地商品的特色，按旅游者的需要在购物过程中提供翻译、介绍托运手续等相关服务	2	0

表 C.1 (续)

项目	评分标准	达到	未达到
4.2.6 观看文娱节目	引导旅游者就座，简单介绍节目内容和特点	2	0
	在旅游者观看节目时，应始终坚守岗位	2	0
4.2.7 结束当日活动	旅游团队、散客结束在本地的参观游览后，应询问旅游者对当日活动安排的反映，并宣布次日的活动日程、出发时间和注意事项	2	0
4.2.8 送站服务	在旅游团队、散客离站的前一天，应通知旅游者移交行李和与饭店结账的时间	2	0
	应诚恳征求旅游者对接待工作的意见和建议，并祝旅游者旅途愉快，在旅游团队、散客乘坐的交通工具启动后方可离开	2	0
5 突发事件处理			
5.1 路线或日程变更	旅游团队、散客在旅游过程中提出变更路线或日程要求时，导游人员原则上按合同执行，特殊情况报组团社	2	0
	在旅游过程中因客观原因需要变更路线和日程时，导游人员应向游客做好解释工作	2	0
5.2 丢失物品	在旅游者丢失物品时，导游人员能详细了解丢失情况并协助查找	2	0
5.3 旅游者伤病	旅游者发生意外受伤或患病时，导游人员能陪同患者前往医院就诊并及时探视	2	0
5.4 其他问题	如遇上述之外的问题，导游人员应在合理和可能的前提下积极协助有关人员妥善处理	2	0
6 安全防范			
	旅行社应按国家有关规定办理旅行社责任保险	2	0
	旅行社应根据游客要求，协助游客办理人身意外伤害保险等	2	0
	导游人员不应带领游客到没有安全保障的区域游览参观	2	0
7 售后服务			
	旅行社有专人负责旅游服务质量监督和投诉处理工作	2	0
	旅行社投诉受理人员能够耐心倾听游客投诉，并及时核查事实，做出处理意见，对游客做出满意的答复	2	0
总分		100	
总得分			

附 录 D
(规范性附录)
旅行社服务质量游客调查问卷

图D. 1、图D. 2 给出了旅行社服务质量游客调查问卷的样式。

旅行社服务质量游客调查问卷

尊敬的顾客：

为了提高旅行社的整体服务水平，根据旅行社等级划分与评定的地方标准，旅行社等级评定委员会于 2012 年起开始对旅行社进行等级评定。您本次旅行的宝贵意见，将是本项评定工作的重要影响因素。

您只需在相应的评分项中打“√”。分值越高，表示您对旅行社提供的该项服务越满意。5 分为非常满意、4 分为满意、3 分为一般、2 分为不满意、1 分为非常不满意。

感谢您的支持！

河北省旅行社等级评定委员会

A 部分：满意度调查

请您根据对以下项目的满意程度，选择合适的分数，以使我们客观了解该旅行社真实的服务情况，

项目	序号	评分标准	项目分值				
			5	4	3	2	1
信息咨询	1	可方便地从该旅行社网站获得旅游信息					
	2	可从该旅行社网站获得及时、准确的旅游信息					
	3	可方便地通过电话咨询、预订					
	4	服务人员具备相应的产品知识，能为顾客提供快速、有效、热情的服务					
	5	服务人员的技能、礼貌让顾客产生信任感和安全感					
交通	6	所选旅游车辆安全可靠					
	7	所选旅游车辆干净清洁					
	8	所选旅游车辆设施良好					
	9	司机驾驶安全、熟悉线路					
住宿	10	所选饭店具有干净的住宿环境					
	11	所选饭店具有良好的设备					
	12	所选饭店的等级安排适当					
	13	所选饭店能提供便利性服务					
餐饮	14	所选餐馆提供了足量的饭菜					
	15	所选餐馆提供了干净的饭菜					
	16	所选餐馆提供了可口的饭菜					
	17	所选餐馆的地点、风格适当					
导游员	18	导游员有良好的解说能力					
	19	导游员有良好的沟通协调能力					
	20	导游员能为顾客着想，有责任心					
	21	导游员具有良好的带团技巧，较高的专业化水平					

图D.1 旅行社服务质量游客调查问卷1

项目	序号	评分标准	项目分值				
			5	4	3	2	1
导游员	22	导游员具有较高的应变能力，必要时能适时采取补救措施					
售后	23	旅行社产品售后服务、工作处理做得及时到位					
	24	旅行社能加强和已参团顾客的联系					
产品安排	25	旅游线路游览时间安排合理					
	26	购物次数、购物停留时间安排适度					
	27	自选项目活动安排合理					
	28	线路景点的安排有吸引力					
	29	产品质价相符					
总体	30	我满意旅行社此次服务安排					
	31	该旅行社具有可靠地、准确地履行服务承诺的能力					
	32	如果下次出行，我很愿意选择该旅行社提供服务					

B 部分：您的其它意见或建议：

C 部分：您的基本情况（评定单位将为您保密）

1. 您的性别：
(1) 男 (2) 女
2. 您的年龄：
(1) 18 岁以下 (2) 18~29 岁 (3) 30~44 岁 (4) 45~64 岁 (5) 65 岁以上
3. 您的学历：
(1) 大学本科及以上 (2) 大学专科 (3) 中专或高中以下
4. 您的职业：
(1) 公务员 (2) 企事业管理人员 (3) 专业/文教技术人员 (4) 服务销售商贸人员
(5) 工人 (6) 农民 (7) 军人 (8) 离退休人员 (9) 学生 (10) 其他
5. 您的家庭人均月收入：
(1) 1000 元及以下 (2) 1000~1600 元 (3) 1600~2500 元 (4) 2500~4000 元
(5) 4000~6000 元 (6) 6000 元以上

图D.2 旅行社服务质量游客调查问卷2

附 录 E
(资料性附录)
河北省旅行社等级评定申请表

表E.1 河北省旅行社等级评定申请表

旅行社名称:		许可证号:	
法人代表:		总经理:	
办公地址:		通信地址	
电话:	传真:	邮编:	
营业执照号:		员工总数:	
拟申请等级:			
依照等级评定标准自我评分:			
报送单位:		报送时间:	
拟邀请评定时间:			
(以上由申请旅行社填写)		(以下由等级评定机构填写)	
受理时间:		受理人:	
拟组织初评时间:			
初评分数:		复评分数:	
初评等级:		复评等级:	
省辖市旅行社等级评定机构意见: 年 月 日			
省旅行社等级评定机构意见: 年 月 日			

附 录 F
(资料性附录)
河北省旅行社等级评定自查报告

河北省旅行社等级评定委员会：
X X X X X旅行社根据河北省地方标准《旅行社等级划分与评定》，结合自身经验条件与管理，提出星级等级旅行社评定申请，并将等级评定的条件客观真实地做出自评，现将自评情况报告如下：

旅行社等级必备条件综述：
评分表综述：
服务质量综述：
客户满意度综述：

参 考 文 献

[1] 《中华人民共和国旅游法》
[2] 《旅行社条例》（2009年2月20日国务院第550号令发布）
[3] 《旅行社条例实施细则》（2009年4月3日国家旅游局第30号令发布）
[4] 《导游人员管理条例》（1999年5月14日国务院第263号令发布）
[5] GB/T 10001.1-2012 公共信息图形符号 第1部分:通用符号
[6] GB/T 10001.2-2006 标志用公共信息图形符号 第2部分:旅游休闲符号
[7] GB/T 15971-2010 导游服务规范
[8] GB/T 26360-2010 旅游电子商务网站建设技术规范
[9] LB/T 004-1997 旅行社国内旅游服务质量要求
[10] LB/T 005-2011 旅行社出境旅游服务规范
[11] LB/T 008-2011 旅行社服务通则
[12] LB/T 009-2011 旅行社入境旅游服务规范
