

晋城市地方标准

《旅行社等级划分与评定》

编制说明

一、引言

旅行社是旅游市场的重要组成部分，其服务质量和运营规范直接关系到旅游消费者的体验与满意度，以及整个旅游行业的健康发展。为进一步提升全市旅行社的管理水平和服务质量，促进旅游业的规范化、标准化进程，特制定《旅行社等级划分与评定》。本标准旨在明确全市旅行社的企业规模、企业管理、服务项目、营销推广、服务质量、品牌形象、动态考评等关键要素，为行业管理提供科学依据，推动行业健康可持续发展。

（二）起草单位

晋城市文化和旅游局、晋城市东方国际旅行社有限公司、山西皇城相府国际旅行社有限公司、晋城市和谐国际旅行社有限责任公司、晋城市佳信国际旅行社有限公司、晋城市凤凰国际旅行社有限公司。

（三）主要起草人

王 新	晋城市文化和旅游发展研究中心	副主任
文 涛	晋城市文化和旅游发展研究中心	科 员
李仙爱	晋城市东方国际旅行社有限公司	董事长

田 萍 山西皇城相府国际旅行社有限公司 总经理

孙 剑 晋城市和谐国际旅行社有限责任公司 总经理

李长明 山西佳信国际旅行社有限公司 总经理

靳平利 晋城市凤凰国际旅行社有限公司 总经理

芦 越 高级导游员

二、制（修）定标准的目的、必要性、可行性

（一）目的

规范全市旅行社的经营行为，强化服务质量管理，保障旅游者合法权益，提升行业整体形象。建立和完善旅行社监督管理体系，提高监管效率，激发市场活力。

（二）必要性

旅行社是本市居民外出旅游领略祖国大好河山，外地游客了解晋城主要载体，提高旅行社服务质量是保障消费者合法权益，树立晋城城市品牌形象的重要途径。目前，全市共有旅行社77家，其中出境国际旅行社7家，制定《旅行社等级的划分与评定》可以使旅行社更有针对性地提供高质量服务，实现服务的标准化、规范化和持续优化，从而进一步提高晋城的区域品牌知名度。

（三）可行性

随着国民经济的增长和居民可支配收入的提高，旅游已经成为越来越多人的生活方式和休闲选择。低线城市、县城和中心城镇成为国内旅游新的增长点，显示出旅游市场需求依然旺盛。旅

行社也在资源掌控方面从传统地接升级到当地玩乐的定制生产，通过科技和文创营造生活场景的“新零售”模式，提升产业影响力和社会话语权，引导传统旅行社不忘服务初心、牢记发展使命，共创旅行服务产业的新辉煌。通过开展旅行社等级评定工作，树立行业标杆，一是引导旅行社提高经营管理水平和服务质量，为旅行社发展提供公平竞争的市场环境；二是为游客提供直观、可信的旅行社服务质量和信誉等级标识，为游客出行提供重要参考；三是有利于加强对旅行社的监管，进一步发挥政府的引导、服务和监督作用。

三、主要起草过程

2024年5月，标准起草组提出了旅行社等级划分与评定为标准的立项建议，并组织相关单位研讨标准立项的可行性，结合实际情况，就目前的现状和需求进行分析和探讨，确立了《旅行社等级划分与评定》地方标准的立项方向。标准起草组开始搜集、查阅相关国家标准、行业标准、地方标准以及文献资料，开展标准查新工作，论证标准立项的可行性，形成标准草案。草案明确了旅行社的企业规模、企业管理、服务项目、营销推广、服务质量、品牌形象、动态考评等关键要素，为行业管理提供科学依据，推动行业健康可持续发展。

四、制定标准的原则和依据，与现行法律法规和标准的关系

（一）制定原则

1、合规性原则。本标准的制定符合《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》（GB/T 1.1-2020）的规范性要求，标准中有关内容是以相关法律法规、政策文件、国家标准、行业标准为主要依据，结合我市旅行社现状，参考其他省市相关标准的基础上形成。

2、适用性原则。本标准制定原则符合国家政策、规范性引用文件的要求。

3、先进性原则。此项地方标准填补市内空白，具有先进指导性意义。

4、可操作性原则。本标准的制定考虑了本市文旅发展宏观要求和实际现状，结合标准服务实践所需条件，统筹兼顾了规范性和灵活性，具有较强的可操作性与可行性。

（二）制定依据

本标准主要依据如下：

- 1、《中华人民共和国旅游法》
- 2、《旅行社管理条例》
- 3、《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》（GB/T 1.1-2020）
- 4、《标准编写规则》（GB/T 20001）
- 5、《旅行社等级的划分与评定》（GB/T 31380-2015）

6、文化和旅游部《关于进一步规范旅游市场秩序的通知》
(文旅发电〔2023〕119号)

7、《山西省人民政府关于推动文旅产业高质量发展的实施意见》
(晋政发〔2024〕2号)

8、《山西省文化和旅游厅办公室关于印发山西省“十四五”
文化和旅游发展规划的通知》(晋文旅办发〔2021〕149号)

五、贯彻标准的措施建议

标准发布后相关部门单位积极组织开展标准的宣贯、培训等活动，做好标准条文解读工作，通过报纸、公众号等传统媒体进行宣传，并发布新闻稿件、专题报道或制作宣传视频，同时利用互联网和社交媒体平台开展宣传，包括在官方网站或社交媒体上发布相关内容，如推文、文章、图片和视频等，以提高公众对该标准的知晓度。