

旅行社等级划分与评定标准

前言

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。

本文件由晋城市文化和旅游局提出、组织实施和监督检查。

本文件由晋城市市场监督管理局对标准的组织实施情况进行监督检查。

本文件由晋城市文化和旅游标准化技术委员会归口。

本文件起草单位：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。

本文件主要起草人：王新、文涛、李仙爱、田萍、孙剑、李长明、靳平利、芦越。

1 范围

本标准规定了旅行社等级划分与评定。

本标准适用于晋城市行政区域内设立的所有旅行社。

2 规范性引用文件

下列文件对于本标准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标准。凡是不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本标准。

GB/T10001.1 标志用公共信息图形符号第1部分：通用符号
(GB/T10001.1-2000. neg ISO 7001:1990)

GB/T10001.2 标志用公共信息图形符号第2部分：旅游设施与服务符号 (GB/T10001.2-2002. neg ISO 7001:1990)

GB/T15971-1995 导游服务质量

GB/T16766-1997 旅游服务基础术语

LB/T004-1997 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标准

3.1 管理人员

指在旅行社中行使管理职能、指挥或协调他人完成具体任务的人，在本标准中主要指副经理以上的人员。

3.2 正式员工

指与旅行社签订正式劳动合同，并为其缴纳社会保险享受相关待遇的旅行社工作人员。

3.3 安全事故

指一次造成 10 名以下旅游者重伤或 3 名以下旅游者被困，或者造成 3 名以下旅游者死亡；或一次造成 10 名以下旅游者严重食物中毒或者 3 名以下旅游者中毒死亡的旅游突发事件。

3.4 成本价

指旅行社线路报价明显低于各级旅游行政管理部门、旅行社联盟、重点旅行社、各级物价部门联合划定的相应旅游热线参考价格。

4 等级划分及要素

4.1 等级划分

旅行社等级分为已评级与未评级两个区域，其中已评级的用字母 A 级表示，分为 AAAAA、AAAA、AAA、AA、A 五个等级，A 级越多等级越高。未评级代表有重大旅游安全事故、违法经营、重大旅游纠纷，造成重大负面影响或未达到 A 级最低分值的旅行社，提醒游客要谨慎选择。

4.2 评定要素

等级评定、复核以旅行社的基本条件、服务场所及设施、经营管

理、质量管理、商业信用、社会声誉等以及附录 A 为主要评定要素。动态管理以附录 B 为依据。

5 评定机构及权限

5.1 评定机构

市旅游行政管理部门成立旅行社等级划分与评定领导小组和评定委员会，统筹负责全市旅行社等级评定工作，制订等级评定的实施方案、检查细则和检查员的选派、验收与批复。领导小组下设办公室，设在 ，负责日常工作。

5.2 评审员条件

5.2.1 熟悉旅行社业务，具有旅行社管理经营经验；

5.2.2 了解掌握旅行社等级评价体系。

6 评定程序

6.1 自评

旅行社按照附录 A 准备相关资料，自查自评。

6.2 评定

评定前应提前通知旅行社，由市评定委员会审查旅行社资料，现场查验，并依据《标准》附录 A 进行现场打分。检查后需写出评定报告书。新成立的旅行社 1 年以后进行评定。

6.3 公示

评定后，对照旅行社等级评定与划分标准中确定旅行社等级，并在新闻媒体上公示一周，接受公众监督。

6.4 认定

公示无异议的对旅行社予以等级认定，颁发相应的等级标牌和证书。

6.5 复核

每年 3 月份至 10 月份，由旅行社对照本标准及附录 A 自查，市评定委员会进行复核。

7 结果应用

7.1 旅行社等级标牌应与《工商营业执照》和《旅行社业务经营许可证》统一置于旅行社营业场所的明显位置，分社、门市部不得使用其等级标志。

7.2 可在相关宣传招徕、资料印制、活动组织中使用相应等级，并享有优先申报出境、赴台组团资质，申报各级政府设定的旅游奖励的权利。

8 动态管理

8.1 市评定委员会依据附录 B 对旅行社等级进行动态分数计分，每一项扣分值发生后 5 个工作日内进行公示通报。

8.2 扣分后，总分值产生档次变化的旅行社，直接进入应在等级。

8.3 降低等级的，5 个工作日内调换标牌和证书。

旅行社等级评分标准和计分表

计分说明		分值	旅行社等级评定机构计分
一、满分 200 分			
二、各等级应得的最低分数			
5A 旅行社：180 分以上			
4A 旅行社：160 分以上			
3A 旅行社：140 分以上			
2A 旅行社：120 分以上			
1A 旅行社：100 分以上			
三、如不完全具备项目要求，减半给分；如果该项目只有 1 分，则不给分。			
1	企业规模	80	
1.1	开业时间		
	正式成立并营业 5 年以上（含 5 年）	2	
	正式成立并营业 1 年至 5 年（含 1 年）	1	
1.2	从业人员		
1.2.1	正式员工数量		
	60 人以上	4	
	30—60 人	2	
	10—30 人	1	
1.2.2	管理人员		
1.2.2.1	管理人员资历		
	本社 50% 以上的管理人员有 8 年以上的旅行社管理经验	3	
	本社 50% 以上的管理人员有 5 年以上的旅行社管理经验	2	
	本社 50% 以上的管理人员有 3 年以上的旅行社管理经验	1	
1.2.2.2	管理人员学历		
	80%（含）以上的管理人员具有大专以上（含大专）学历	3	
	60%（含）以上的管理人员具有大专以上（含大专）学历	2	
	40%（含）以上的管理人员具有大专以上（含大专）学历	1	
1.2.3	导游人员		
	旅行社提供应承担的社会保障（五险一金）	3	
	旅行社与导游人员签订劳动合同或用工协议	1	
	旅行社能按时发放工资	1	
	旅行社没有聘用导游	-5	
	旅行社未按规定与员工签订劳动合同	-5	
本页小计		17	

	旅行社未按规定办理社会保险一宗	-5	
1.2.4	专职导游占导游人员的比例（上年年末工资表）		
	80%以上	2	
	50%—80%	1	
1.2.5	财务人员		
	拥有相应资质的专职财务人员 2 人以上	2	
1.3	服务场所及设施		
1.3.1	使用面积		
	营业场所的使用面积总和 200 m ² 以上	3	
	营业场所的使用面积总和 100 m ² —200 m ²	2	
	营业场所的使用面积总和 50 m ² --100 m ²	1	
1.3.2	服务区域（营业场所面积不达 50 m ² 不得分）		
	设有顾客咨询接待区域	0.5	
	设有顾客休息区域	0.5	
	各服务区域有中英文标志	0.5	
	中英文标志规范统一，悬挂醒目，译文准确	0.5	
1.4	分支机构		
1.4.1	分社数量		
	旅行社设立的分社 5 以上（包含 5 家）	3	
	旅行社设立的分社达到 1--5 家（包含 1 家）	1	
1.4.2	门市部管理		
	旅行社按照“四统一”原则对分支机构进行管理	1	
	旅行社对分支机构未按照“四统一”及旅游行政主管部门的要求开展业务	-5	
1.5	经营业绩		
1.5.1	近两年年平均旅游业务营业收入		
	5000 万以上	10	
	2000 万—5000 万	8	
	1000 万—2000 万	6	
	500 万—1000 万	4	
	100 万—500 万	2	
1.5.2	近两年年平均利润总额		
	300 万元以上	10	
	100 万--300 万元	8	
	50 万--100 万元	6	
	20 万--50 万元	4	
	2 万--20 万元	2	
本页小计		33	

	旅行社连续 2 个正常年份旅游业务经营亏损	-5	
1.5.3	近两年实缴税金		
	10 万元以上	10	
	5 万元—10 万元	8	
	1 万元—5 万元	6	
	5000 元—1 万元	4	
	1000 元—5000 元	2	
1.5.4	组织接待总人数		
	接待总人数 5 万以上	10	
	接待总人数 3 万-5 万	8	
	接待总人数 2 万-3 万	6	
	接待总人数 1 万-2 万	5	
	接待总人数 5000-1 万	4	
	接待总人数 3000-5000	3	
	接待总人数 1000-3000	2	
	出境旅行社年接待低于 2000 人次	-5	
	非出境旅行社年接待低于 1000 人次	-5	
1.5.5	地接总人数		
	2 万以上	10	
	1.5 万-2 万	8	
	1 万-1.5 万	6	
	5000-1 万	5	
	3000-5000	4	
	1000-3000	2	
	500-1000	1	
	旅行社不开展业务三个月以上	-10	
2	企业管理	25	
2.1	员工培训		
	两年内组织或参加过各类中高级管理人员培训	2	
	两年内组织或参加过各类员工职业技能培训	2	
	两年内组织或参加过各类员工职业道德培训	2	
	两年内组织或参加过各类员工政策与法规培训	2	
	两年内组织或参加过外出培训活动	2	
2.2	业务流程管理		
2.2.1	业务流程的规范性		
	有清晰的服务流程或程序	1	
本页小计		41	

	有明确的部门责任分工	1	
2.2.2	业务流程的可控性		
	有专人对服务流程的运行进行有效监督	1	
	有专业的计算机管理体系	2	
2.3	业务档案管理		
	按相关制度统一管理档案（包括团队确认件、合同、行程、派团单、行前说明会、导游带团日志等，缺两项不得分）	5	
	团队业务档案不全	-5	
	会计报表和资料不完整	-5	
2.4	数据报送		
	认真、准确、及时及时填报旅行社调查管理系统	5	
3	服务项目	15	
3.1	性质		
	是否出境游组团社	3	
3.2	委托代办		
	提供3种以上交通票务代理服务（包括汽车、火车、轮船、飞机等票务代理）	1.5	
	提供2种交通票务代理服务（包括汽车、火车、轮船、飞机等票务代理）	0.5	
	提供3种以上委托代办服务（餐饮、娱乐、购物、接送、导服等）	1.5	
	提供2种以上委托代办服务（餐饮、娱乐、购物、接送、导服等）	0.5	
3.3	旅游资讯		
	提供三种以上服务项目宣传品（包括旅游线路价目表、旅游交通图、交通工具时刻表、与本社业务有关的旅游目的地介绍等）	3	
	提供两种以上服务项目宣传品（包括旅游线路价目表、旅游交通图、交通工具时刻表、与本社业务有关的旅游目的地介绍等）	1	
3.4	服务语种		
	提供2种（含2种）外语导游	1	
3.5	服务礼仪		
	有员工服务礼仪规范	1	
	员工服务时使用礼貌用语	1	
	接待人员统一着装	0.5	
	佩戴企业标识和岗位标牌	0.5	
	不同岗位有明显区别	1	
	法定节假日照常提供服务	1	
4	营销推广	10	
4.1	营销渠道		
	有电话渠道	2	
	有计算机网络渠道	2	
	有第三方渠道	2	
本页小计		35	

4.2	广告促销		
	有电视广告促销	1	
	有报纸广告促销	1	
	有网络广告促销	1	
	有广播促销	1	
5	服务质量	25	
5.1	安全管理		
5.1.1	安全管理制度和措施		
	有包括经营场所、旅游行程中的交通、住宿、餐饮、娱乐等各业务环节安全制度(每项0.5分,最多2分)	3	
	有含伤亡事故、疾病救治、食物中毒、财产损失、行程受阻等应急预案(每项0.5,最多2分)	3	
	机构健全,配备安全管理人员	3	
5.1.2	安全事故		
	近5年未出现安全事故	5	
	近3年未出现安全事故	2	
	近1年未出现安全事故	1	
5.2	投诉管理		
	由旅行社过错引发的重大旅游投诉一次(指理赔金额5万元以上的、造成游客集体上访的、引起国内外主要媒体报道的、扣押游客等影响较大、性质恶劣的投诉)	-10	
	由旅行社过错引发的较大投诉一次(指理赔金额1万元至5万元)	-5	
	由旅行社过错引发的一般投诉一次	-2	
5.2.1	投诉受理		
5.2.1.1	有质监部门,受理游客投诉	4	
5.2.1.2	有质监员,受理游客投诉	2	
	有受理投诉规定和流程	2	
	受理投诉有记录、调查、结论、分析	2	
	由旅行社过错引起的投诉理赔能够及时解决	3	
6	品牌形象	45	
6.1	注册商标		
	获评为中国驰名商标	5	
	获评为省级知名商标	3	
	获评为市级著名商标	1	
6.2	质量体系认证		
	通过国际质量体系认证	5	
	通过国家质量体系认证	2	
6.3	商业诚信		
	能够按约定期限和付款条件履约,无投诉	1	
本页小计		46	

	能够按约定提供服务，无投诉	1	
	未按约定时限向其他旅游经营单位付款的一次	-5	
	由旅行社过错引起合同纠纷一次	-5	
6.4	社会声誉		
	制定并执行同期顾客反馈意见	2	
6.5	百强称号		
	近3年有获得“全国旅行社百强”称号	4	
	近3年有获得“省级旅行社百强”称号	2	
6.6	其他奖励		
6.6.1	企业方面		
	近三年曾获国家级表彰和奖励	4	
	近三年曾获省级表彰和奖励	2	
	近三年曾获市级表彰和奖励	1	
6.6.2	导游人员职称		
	获得国家级荣誉称号员工人数，每人0.5分，加至本项分值满分为止。	5	
	获得省级荣誉称号员工人数，每人0.5分，加至本项分值满分为止。	3	
	获得市级荣誉称号员工人数，每人0.5分，加至本项分值满分为止。	2	
	每拥有一名持证外语导游或中级导游可加0.5分，加至本项分值满分为止。	2	
本页小计		28	
总 分			

动态考评扣分项目表

序号	项 目	分值
1	向旅游者介绍和提供损害国家利益和民族尊严，含有民族、种族、宗教、性别歧视内容，含有淫秽、迷信、赌博和法律法规禁止的内容一次	-15
2	以低于成本价等不正当竞争手段从事旅游业务一次	-15
3	发布虚假旅游信息和广告一次	-10
4	超范围经营旅游业务一次	-5
5	发生负主要责任的特大安全事故一次	-25
6	发生负主要责任的重大安全事故一次	-15
7	发生负主要责任的较大安全事故一次	-10
8	发生负主要责任的一般安全事故一次	-5
9	旅行社聘用无证导游一次	-5
10	未与正规的、具有从事旅游营运资质的旅游车队签订合同，或使用非旅游营运资质车辆一次	-10
11	旅游团队领队和导游人员未持证上岗	-10
12	旅游团队领队和导游人员索要小费和回扣等一次	-10
13	旅行社与导游、领队人员未签订劳动合同或未向其支付当地最低工资标准的报酬一例，未提供应承担的社会保障。	-10
14	不与游客签订旅游合同一次	-10
15	不使用规范旅游合同一次	-5
16	不严格履行旅游合同约定事项一次	-5
17	旅行社导游胁迫、欺骗旅游者购物或参加自费项目一次	-10
18	要求导游或领队人员承担接待旅游团队相关费用一次	-10
19	未建立旅游包价报价体系管理体制，未建立产品价格目表	-10
20	发生出境人员非法滞留境外未归而不及时报告处理一次	-20
21	旅行社变更事项未报请旅游行政主管部门核准备案的一次	-10
22	不及时、准确、全面填报旅行社经营管理系统一次	-10
23	未按时报送《旅游企业服务质量监督报告报送系统》一次	-1
24	未按时报送《旅行社业务管理系统》财务和统计报表的一次	-10
25	未按规定报送旅行社旅游团队台账一次	-10