

湖北省地方标准

DB42/T 537—2009

旅行社等级的划分与评定

Standard of rating for travel service

2009-02-12 发布

2009-03-01 实施

湖北省质量技术监督局 发布

前 言

本标准的附录 A、附录 B 为规范性附录。

本标准由湖北省旅游局提出并起草。

本标准由湖北省旅游局归口。

本标准主要起草人：张达华、潘细汉、李伟、张超。

引 言

为适应旅行社业迅速发展和竞争日趋激烈的新形势，提高旅行社经营管理水平和服务质量，引导旅行社业市场结构调整，促进湖北省旅行社业又好又快发展，根据《旅行社管理条例》、《导游人员管理条例》和国家标准化管理的有关规定，制定本标准。

旅行社等级的划分与评定

1 范围

本标准规定了旅行社等级的划分与评定的术语和定义、旅行社等级及标志、基本要求、等级的划分与评定依据、等级的划分条件、等级的评定。

本标准适用于湖北省辖区内依法设立各类旅行社。

2 规范性引用文件

下列文件中的条款通过本标准的引用而成为本标准的条款。凡是注日期的引用文件，其随后所有的修改单（不包括勘误的内容）或修订版均不适用于本标准，然而，鼓励根据本标准达成协议的各方研究是否可使用这些文件的最新版本。凡是不注日期的引用文件，其最新版本适用于本标准。

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）

LB/T004 旅行社国内旅游服务质量要求

LB/T005 旅行社出境旅游服务质量

LB/T15971 导游服务质量

《旅行社管理条例》 国务院（2009年）

《导游人员管理条例》 国务院（1999年）

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本标准。

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。

3.2

服务网点 service outlets

旅行社设立的，为旅行社招徕旅游者，并以旅行社的名义与旅游者签订旅游合同的门市部等机构。

3.3

导游人员 tour guide

依照《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。

3.4

领队 tour escort

依照《出境旅游领队人员管理办法》的规定，取得出境旅游领队证，接受具有出境旅游业务经营权的旅行社委派，从事出境旅游领队业务的人员。

领队业务指全权代表组团社带领旅游团出境旅游，督促境外地接社和导游人员等方面执行旅游计划，为旅游者提供出入境等相关服务的活动。

3.5

旅游产品 travel products

旅行社凭借旅游吸引物、交通和配套服务设施向旅游者提供的用以满足旅游者审美和愉悦等需要的物象和劳务的总和，包括团队包价旅游、散客包价旅游和单项旅行、游览委托服务等。

4 旅行社等级及标志

旅行社等级以英文字母A为符号来表示，划分为五级，从高到低依次为AAAAA、AAAA、AAA、AA、A级旅行社。

5 基本要求

5.1 参评旅行社必须是独立法人。分设在不同区域的非独立法人的经营部门不能单独参加等级评定。

5.2 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、地方法规和标准的规定。

6 等级的划分与评定依据

6.1 等级的划分以旅行社的基本条件、经营业绩、营业条件、服务项目、企业管理、质量监督管理、社会声誉等为依据。

6.2 等级的评定遵照本标准及附录A、附录B的规定。

7 等级的划分条件

7.1 AAAAA 级

7.1.1 基本条件

- a) 正式成立并经营不少于5年；
- b) 近5年均参加并通过旅行社业务年检和工商年检；
- c) 近5年内未受到旅游行政管理部门的行政处罚；
- d) 具有完整的员工手册、部门运作规范，以及服务和专业技术人员岗位工作说明书；
- e) 在境内外有不少于20家全资或控股子公司（旅行社）、旅行社分社、旅行社服务网点，其中至少有2家分布在湖北省以外区域；或旅行社独立网站拥有国际国内二级以上域名，具有网上支付功能，年访问量不少于100万人次。

7.1.2 经营业绩

- a) 近两年年平均组织和接待旅游者不少于10万人次；
- b) 近两年年平均营业收入，经营出境旅游业务的旅行社不少于1亿元人民币，经营国内旅游业务和入境旅游业务的旅行社不少于3000万元人民币；
- c) 近两年年缴税金均居于湖北省旅行社业前20名或所在市州旅行社业前5名。

7.1.3 营业条件

- a) 有与本社规模和等级相适应的营业场所或计算机网络系统；
- b) 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统一发放的宣传品；
- c) 营业场所整洁、明亮，物品放置有序，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；公共信息图形符号符合GB/T10001.1和GB/T10001.2规定要求；
- d) 接待人员统一着装，并佩戴企业标识和岗位标牌，不同岗位应有明显区别；
- e) 向旅游者提供咨询、接待、签订合同、付款等服务，日营业时间不少于10个小时；

f) 有电话、传真、电脑等设备,旅游者可以通过电话、传真、电子邮件等方式向旅行社咨询和预订旅游产品;

g) 营业区域设有旅游者休息场所,并提供必要的饮水、阅读、信息查询等设备或物品;

h) 设有固定的24小时旅游投诉电话,并予以公布。

7.1.4 服务项目

a) 经营出境旅游业务的旅行社能提供普通话、不少于5种外语及方言导游服务,经营国内旅游业务和入境旅游业务的旅行社能提供普通话、不少于2种方言及外语导游服务,服务质量应符合LB/T15971的要求;

b) 有不少于4种的交通票务代理服务;

c) 提供住宿、餐饮、机票、火车票、长途汽车票、游船、接送站、签证、行李托运、景点门票、文艺表演门票等委托代办服务不少于10种;

d) 提供常规旅游团队、散客的旅游产品预订与接待服务,服务质量应符合LB/T004和LB/T005的要求;

e) 提供按照旅游者要求而定制的旅游团队、散客的旅游产品预订与接待服务,服务质量应符合LB/T004和LB/T005的要求;

f) 提供会议、奖励、商务、修学、拓展等专项旅游服务。

7.1.5 企业管理

7.1.5.1 人力资源管理

a) 应与不少于10名专职导游、领队人员签订规范的劳动合同,建立合法的劳动雇佣关系;

b) 具有高级以上的导游人员;

c) 建立健全科学合理、符合规定的导游、领队、营销人员报酬机制、激励机制和保障机制,没有拖欠导游和领队工资、要求导游和领队垫付团款、向导游和领队收取“人头费”、“保证金”等与法律法规相违背的行为;

d) 负责旅行社运营的高级管理人员旅行社管理经验不少于8年;

e) 管理人员中具有大学专科以上学历者所占比例不低于95%;

f) 建立全员培训制度,培训经费有制度化来源,旅行社职员按照要求参加由旅游行政管理等部门举办的培训活动,并通过考核;

g) 高级管理人员无行政处罚记录和不良信用记录。

7.1.5.2 财务管理

a) 至少有3名具有中级以上职称的财务人员;

b) 建立符合国家规定的完善的财务制度,对服务网点收银实行统一管理,服务网点无违规设立的独立核算的财务部门,无私设收据和发票等违规行为;

c) 建立及时履约付款、业务人员按时报销的管理制度;

d) 建立并执行坏账准备金制度;

e) 建立财务分析制度和定期的财务审计制度;

f) 业务台帐完整、规范,业务资料保存两年以上。

7.1.5.3 营销管理

a) 拥有独立网站,网站服务功能涵盖企业所有服务项目,可提供网上咨询、预订服务;

b) 拥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;

c) 建立规范的销售管理制度;

d) 拥有经营数据库;

e) 拥有本旅行社的企业形象识别系统,并在所有全资、绝对控股和相对控股的子公司、分公司和服务网点统一使用;

f) 旅行社设立的从事旅游业务的非独立法人机构应与总部实行联网销售,并实行“统一管理、统

一财务、统一招徕、统一接待”。

7.1.5.4 产品管理

- a) 旅游产品均符合国家、行业、地方、企业质量标准;
- b) 建立分级、分类的旅游产品体系;
- c) 有完善的旅游产品管理制度,包括产品质量标准、价格体系、考核制度、监督措施、奖惩机制,能对产品运行过程实行全面、系统的监督和持续、有效的改进;
- d) 有完善的供应商管理制度,建立合作方质量、信誉档案,能有效地掌控产品供应商的质量、诚信水平,正常情况下应能确保全面履约,发生意外情况时有应急预案;
- e) 拥有五项以上旅行社自主开发的旅游产品,近两年自主开发的旅游产品数量每年达到 10%以上的递增。

7.1.5.5 合同管理

- a) 建立健全旅游合同管理制度,合同保管、领发、签订、审核、签章、存档等严格按规定操作,合同行为规范;
- b) 全部使用国家或省工商、旅游部门联合制定的合同示范文本;
- c) 与接待社、旅游景区、车船公司、饭店等供应商签订明确双方权利、义务和违约责任的合同或协议;
- d) 近三年无违约记录。

7.1.5.6 危机管理

- a) 制定旅游突发事件应急预案;
- b) 定期开展应急预案培训和演练,并有培训和演练纪录;
- c) 有专门的部门或人员负责紧急救援和应急处置工作,与国际、国内救援组织建立合作关系;
- d) 建立重大事项报告制度。

7.1.6 质量监督管理

- a) 建立旅游者意见反馈制度,由专门的部门或人员负责旅游者回访,对旅游者反馈信息和处理结果有详实的记录;
- b) 定期对旅游者进行服务质量问卷调查,近三年每年旅游者服务质量问卷调查平均满意率不低于 95%;
- c) 近三年未发生重大安全责任事故和造成恶劣社会影响的群体性纠纷;
- d) 近三年旅游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,且在规定时限内旅游者投诉解决率达 100%;
- e) 旅行社等级评定机构对旅行社的服务质量暗访评分在 95 分以上。

7.1.7 社会声誉

- a) 获得市州级以上精神文明建设荣誉称号;
- b) 旅游行政管理部门对企业的诚信评价结果为 A 级;
- c) 每年参加五项以上社会公益活动。

7.2 AAAA 级

7.2.1 基本条件

- a) 正式成立并营业不少于 4 年;
- b) 近 4 年均参加并通过旅行社业务年检和工商年检;
- c) 近 4 年内未受到旅游行政管理部门的行政处罚;
- d) 具有完整的员工手册、部门运作规范,以及服务和专业技术人员岗位工作说明书;
- e) 在省内有不少于 10 家全资或控股子公司(旅行社)、旅行社分社、旅行社服务网点;或旅行社独立网站拥有国际国内二级以上域名,具有网上支付功能,每年访问量不少于 60 万人次。

7.2.2 经营业绩

- a) 近两年年平均组织和接待旅游者不少于 5 万人次;
- b) 近两年年平均营业收入, 经营出境旅游业务的旅行社不少于 6000 万元人民币, 经营国内旅游业务和入境旅游业务的旅行社不少于 2000 万元人民币;
- c) 近两年年缴税金均居于湖北省旅行社业前 50 名或所在市州旅行社业前 10 名。

7.2.3 营业条件

- a) 有与本社规模和等级相适应的营业场所;
- b) 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统一发放的宣传品;
- c) 营业场所整洁、明亮, 物品放置有序, 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; 公共信息图形符号符合 GB/T10001.1 和 GB/T10001.2 规定要求;
- d) 接待人员统一着装, 并佩戴企业标识和岗位标牌, 不同岗位应有明显区别;
- e) 向旅游者提供咨询、接待、签订合同、付款等服务, 日营业时间不少于 10 个小时;
- f) 有电话、传真、电脑等设备, 旅游者可以通过电话、传真、电子邮件等方式向旅行社咨询和预订旅游产品;
- g) 营业区域设有旅游者休息场所, 并提供必要的饮水、阅读、信息查询等设备或物品;
- h) 设有固定的 24 小时旅游投诉电话, 并予以公布。

7.2.4 服务项目

- a) 经营出境旅游业务的旅行社能提供普通话、不少于 4 种外语及方言导游服务, 经营国内旅游业务和入境旅游业务的旅行社能提供普通话、1 种方言及外语导游服务, 服务质量应符合 LB/T15971 的要求;
- b) 有不少于 3 种的交通票务代理服务;
- c) 提供住宿、餐饮、飞机票、火车票、长途汽车票、游船、接送站、代办签证、委托托运行李、景点门票、文艺表演门票等委托代办服务不少于 8 种;
- d) 提供常规旅游团队、散客的旅游产品预订与接待服务, 服务质量应符合 LB/T004 和 LB/T005 的要求;
- e) 提供按照旅游者要求而定制的旅游团队、散客的旅游产品预订与接待服务, 服务质量应符合 LB/T004 和 LB/T005 的要求;
- f) 提供会议、奖励、商务、修学、拓展等专项旅游服务。

7.2.5 企业管理

7.2.5.1 人力资源管理

- a) 应与不少于 6 名专职导游、领队人员签订规范的劳动合同, 建立合法的劳动雇佣关系;
- b) 具有高级导游人员;
- c) 建立健全科学合理、符合有关规定的导游、领队、营销人员报酬机制、激励机制和保障机制, 没有拖欠导游和领队工资、要求导游和领队垫付团款、向导游和领队收取“人头费”、“保证金”等与法律法规相违背的行为;
- d) 负责旅行社运营的高级管理人员旅行社管理经验不少于 5 年;
- e) 管理人员中具有大学专科以上学历者所占比例不低于 90%;
- f) 建立全员培训制度, 培训经费有制度化来源, 旅行社职员按照要求参加由旅游行政管理部门举办的培训活动, 并通过考核;
- g) 高级管理人员无行政处罚记录和不良信用记录。

7.2.5.2 财务管理

- a) 有 2 名中级以上职称的财务人员;
- b) 建立符合国家规定的完善的财务制度, 对服务网点收银实行统一管理, 服务网点无违规设立的独立核算的财务部门, 无私设收据和发票等违规行为;

- c) 建立及时履约付款、业务人员按时报销的管理制度;
- d) 建立并执行坏账准备金制度;
- e) 建立财务分析制度和定期的财务审计制度;
- f) 业务台帐完整、规范,业务资料保存两年以上。

7.2.5.3 营销管理

- a) 拥有本企业独立的网站,网站服务功能涵盖企业主要服务项目,可以接受旅游者的网上咨询、预订;
- b) 拥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;
- c) 建立规范的销售管理制度;
- d) 拥有经营数据库;
- e) 拥有本旅行社的企业形象识别系统,并在所有全资、绝对控股和相对控股的子公司、分公司和服务网点统一使用;
- f) 旅行社设立的从事旅游业务的非独立法人机构应与总部实行联网销售,并实行“统一管理、统一财务、统一招徕、统一接待”。

7.2.5.4 产品管理

- a) 旅游产品均符合国家、行业、地方、企业质量标准;
- b) 建立企业产品体系;
- c) 建立旅游产品管理制度,包括产品质量标准、价格体系、考核制度、监督措施、奖惩机制,能对产品运行过程实行系统监督和持续改进;
- d) 有完善的供应商管理制度,建立合作方质量、信誉档案,能有效地掌控产品供应商的质量、诚信水平,正常情况下应能确保全面履约,发生意外情况时有应急预案;
- e) 拥有三项以上旅行社自主开发的旅游产品,近两年自主开发的旅游产品数量每年达到 10%以上的递增。

7.2.5.5 合同管理

- a) 建立健全旅游合同管理制度,合同保管、领发、签订、审核、签章、存档等按规定操作,合同行为规范;
- b) 全部使用国家或省工商、旅游部门联合制定的合同示范文本;
- c) 与接待社、旅游景区、车船公司等产品供应商签订明确双方权利、义务和违约责任的合同或协议;
- d) 近两年无违约记录。

7.2.5.6 危机管理

- a) 制定旅游突发事件应急预案;
- b) 定期开展应急预案培训和演练,并有培训和演练纪录;
- c) 有专门的部门或人员负责紧急救援和应急处置工作;
- d) 建立重大事项报告制度。

7.2.6 质量监督与管理

- a) 建立旅游者意见反馈制度,由专门的部门或人员负责旅游者回访,对旅游者反馈信息和处理结果有记录;
- b) 定期对旅游者进行服务质量问卷调查,近三年每年旅游者服务质量问卷调查平均满意率不低于 92%;
- c) 近三年未发生重大安全责任事故和造成恶劣社会影响的群体性纠纷;
- d) 近三年旅游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二,且在规定时限内旅游者投诉解决率达 100%;
- e) 旅行社等级评定机构对旅行社的服务质量暗访评分在 90 分以上。

7.2.7 社会声誉

- a) 获得市州级以上精神文明建设荣誉称号;
- b) 旅游行政管理部门对企业的诚信评价结果为 A 级;
- c) 每年参加四项以上社会公益活动。

7.3 AAA 级

7.3.1 基本条件

- a) 正式成立并营业不少于两年;
- b) 近两年均参加并通过旅行社业务年检和工商年检;
- c) 近两年内未受到旅游行政管理部门警告以上的行政处罚;
- d) 有员工手册、部门运作规范, 以及服务和专业技术人员岗位工作说明书。

7.3.2 经营业绩

- a) 近两年年平均组织和接待旅游者不少于一万人次;
- b) 近两年年平均营业收入, 经营出境旅游业务的旅行社不少于 3000 万元人民币, 经营国内旅游业务和入境旅游业务的旅行社不少于 1000 万元人民币;
- c) 近两年依法缴纳税金。

7.3.3 营业条件

- a) 有固定的营业场所;
- b) 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统一发放的宣传品;
- c) 营业场所整洁、明亮, 物品放置有序, 设有咨询与接待设施, 有规范的中英文说明; 公共信息图形符号符合 GB/T10001.1 和 GB/T10001.2 规定要求;
- d) 接待人员统一着装, 并佩戴企业标识和岗位标牌;
- e) 向旅游者提供咨询、接待、签订合同、付款等服务, 日营业时间不少于 8 个小时;
- f) 有电话、传真、电脑等设备, 旅游者可以通过电话、传真、电子邮件等方式向旅行社咨询和预订旅游产品;
- g) 营业场所提供必要信息查询设备等服务;
- h) 设有固定的旅游投诉电话, 并予以公布。

7.3.4 服务项目

- a) 经营出境旅游业务的旅行社能提供普通话、2 种外语及方言导游服务, 经营国内旅游业务和入境旅游业务的旅行社能提供普通话、方言和外语导游服务, 服务质量应符合 LB/T15971 的要求;
- b) 有不少于 2 种的交通票务代理服务;
- c) 提供住宿、餐饮、飞机票、火车票、长途汽车票、游船、接送站、签证、行李托运、景点门票、文艺表演门票等委托代办服务不少于 5 种;
- d) 提供常规旅游团队、散客的旅游产品预订与接待服务, 服务质量应符合 LB/T004 和 LB/T005 的要求;
- e) 提供专项旅游服务。

7.3.5 企业管理

7.3.5.1 人力资源管理

- a) 应与不少于 3 名专职导游、领队人员签订规范的劳动合同, 建立合法的劳动雇佣关系;
- b) 具有中级导游人员;
- c) 建立健全科学合理, 符合有关规定的导游、领队、营销人员报酬机制、激励机制和保障机制, 没有拖欠导游和领队工资、要求导游和领队垫付团款、向导游和领队收取“人头费”、“保证金”等与法律法规相违背行为;
- d) 负责旅行社运营的高级管理人员旅行社管理经验不少于 3 年;

- e) 建立全员培训制度, 管理人员中具有大学专科以上学历者所占比例不低于 85%;
- f) 培训经费有保障, 旅行社职员按照要求参加由旅游行政管理部门举办的培训活动, 并通过考核;
- g) 高级管理人员无行政处罚记录和不良信用记录。

7.3.5.2 财务管理

- a) 有中级以上职称的财务人员;
- b) 建立符合国家规定的财务制度, 对服务网点收银实行统一管理, 服务网点无违规设立的独立核算的财务部门, 无私设收据和发票等违规行为;
- c) 建立及时履约付款、业务人员按时报销的管理制度;
- d) 建立财务定期审计制度;
- e) 业务台帐完整、规范, 业务资料保存两年以上。

7.3.5.3 营销管理

- a) 拥有本企业独立的网站, 可以接受旅游者的网上预订;
- b) 建立信息管理系统和客户关系管理系统, 并与预订系统互联互通;
- c) 建立销售管理制度;
- d) 旅行社设立的从事旅游业务的非独立法人机构应与总部实行联网销售, 并实行“统一管理、统一财务、统一招徕、统一接待”。

7.3.5.4 产品管理

- a) 旅游产品均符合国家、行业、地方、企业质量标准;
- b) 建立企业产品体系;
- c) 建立旅游产品管理制度, 能对产品运行过程进行监督和改进;
- d) 建立供应商管理制度, 能基本掌握产品供应商的质量、诚信状况, 正常情况下应能保证履约, 发生意外情况时有应急预案;
- e) 拥有旅行社自主开发的旅游产品。

7.3.5.5 合同管理

- a) 建立旅游合同管理制度, 合同保管、领发、签订、审核、签章、存档等按规定操作, 合同行为基本规范;
- b) 全部使用国家或省工商、旅游部门联合制定的合同示范文本;
- c) 与接待社、旅游景区、车船公司等产品供应商签订明确双方权利、义务和违约责任的合同或协议;
- d) 近两年无严重违约记录。

7.3.5.6 危机管理

- a) 制定旅游突发事件应急预案;
- b) 定期开展应急预案培训和演练;
- c) 建立重大事项报告制度。

7.3.6 质量监督与管理

- a) 建立旅游者意见反馈制度, 对旅游者反馈信息和处理结果有记录;
- b) 定期对旅游者进行服务质量问卷调查, 近两年每年旅游者服务质量问卷调查平均满意率不低于 90%;
- c) 近两年未发生重大安全责任事故和造成恶劣社会影响的群体性纠纷;
- d) 近两年旅游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三, 且在规定时限内旅游者投诉解决率达 100%;
- e) 旅行社等级评定机构对旅行社的服务质量暗访评分在 85 分以上。

7.3.7 社会声誉

- a) 获得市州级以上精神文明建设荣誉称号;

- b) 旅游行政管理部门对企业的诚信评价结果不低于 B 级;
- c) 每年参加二项以上社会公益活动。

7.4 AA 级

7.4.1 基本条件

- a) 正式成立并营业不少于两年;
- b) 近两年均参加并通过旅行社业务年检和工商年检;
- c) 近两年内未受到旅游行政管理部门警告以上的行政处罚;
- d) 有基本的企业管理制度、运行规范。

7.4.2 经营业绩

- a) 近两年年平均组织和接待旅游者不少于 3000 人次;
- b) 近两年年平均营业收入, 经营出境旅游业务的旅行社不少于 500 万元人民币, 经营国内旅游业务和入境旅游业务的旅行社不少于 100 万元人民币;
- c) 近两年依法缴纳税金。

7.4.3 营业条件

- a) 有固定的营业场所。
- b) 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统一发放的宣传品;
- c) 营业场所设有咨询与接待设施, 公共信息图形符号符合 GB/T10001.1 和 GB/T10001.2 规定要求;
- d) 向旅游者提供咨询、接待、签订合同、付款等服务, 日营业时间不少于 8 个小时;
- e) 有电话、传真、电脑等设备, 旅游者可以通过电话、传真、电子邮件等方式向旅行社咨询和预订旅游产品;
- f) 设有固定的旅游投诉电话, 并予以公布。

7.4.4 服务项目

- a) 经营出境旅游业务的旅行社能提供普通话、1 种外语导游服务, 经营国内旅游业务和入境旅游业务的旅行社能提供普通话导游服务, 服务质量应符合 LB/T15971 的要求;
- b) 有交通票务代理服务;
- c) 提供住宿、餐饮、飞机票、火车票、长途汽车票、游船、接送站、签证、行李托运、景点门票、文艺表演门票等委托服务不少于 2 种;
- d) 提供常规旅游产品预订与接待服务, 服务质量应符合 LB/T004 和 LB/T005 的要求。

7.4.5 管理机制

7.4.5.1 人力资源管理

- a) 与导游、领队签订规范的劳动合同, 建立合法的劳动雇佣关系;
- b) 建立符合有关规定的导游、领队、营销人员报酬机制、激励机制和保障机制, 没有拖欠导游和领队工资、要求导游和领队垫付团款、向导游和领队收取“人头费”、“保证金”等与法律法规相违背行为;
- c) 负责旅行社运营的高级管理人员旅行社管理经历不少于 3 年;
- d) 管理人员中具有大学专科以上学历者所占比例不低于 80%;
- e) 建立培训制度, 旅行社职员按照要求参加由旅游行政管理部门举办的培训活动, 并通过考核;
- f) 高级管理人员无行政处罚记录和不良信用记录。

7.4.5.2 财务管理

- a) 有初级以上职称的财务人员;
- b) 建立符合国家规定的财务制度, 对服务网点收银实行统一管理, 服务网点无违规设立的独立核算的财务部门, 无私设收据和发票等违规行为;
- c) 建立及时履约付款、业务人员按时报销的管理制度;

- d) 建立财务定期审计制度;
- e) 业务台帐完整、规范, 业务资料保存两年以上。

7.4.5.3 营销管理

- a) 建立销售管理制度;
- b) 旅行社对其设立的从事旅游业务的非独立法人机构实行“统一管理、统一财务、统一招徕、统一接待”。

7.4.5.4 产品管理

- a) 旅游产品基本符合国家、行业、地方、企业质量标准;
- b) 有旅游产品质量管理制度, 能对产品运行过程进行监督和改进。

7.4.5.5 合同管理

- a) 建立旅游合同管理制度, 合同保管、领发、签订、审核、签章、存档等程序基本符合规定;
- b) 使用国家或省工商、旅游部门联合制定的合同示范文本;
- c) 与接待社、旅游景区、车船公司等产品供应商签订合同或协议, 双方权利、义务和违约责任明确;
- d) 近两年无严重违约记录。

7.4.5.6 危机管理

- a) 制定旅游突发事件应急预案;
- b) 开展应急预案培训;
- c) 建立重大事项报告制度。

7.4.6 质量监督与管理

- a) 建立旅游者意见反馈制度;
- b) 每年对旅游者进行服务质量问卷调查, 近两年每年旅游者服务质量问卷调查平均满意率不低于85%;
- c) 近两年未发生重大安全责任事故和造成恶劣社会影响的群体性纠纷;
- d) 近两年旅游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五, 且在规定时限内旅游者投诉解决率达100%;
- e) 旅行社等级评定机构对旅行社的服务质量暗访评分在85分以上。

7.4.7 社会声誉

- a) 旅游行政管理部门对企业的诚信评价结果不低于B级;
- b) 每年参加社会公益活动。

7.5 A级

7.5.1 基本条件

- a) 正式成立并营业不少于两年;
- b) 近两年均参加并通过旅行社业务年检和工商年检。

7.5.2 经营业绩

- a) 近两年均开展旅行社组织和接待业务;
- b) 近两年均有营业收入。

7.5.3 营业条件

- a) 有固定的营业场所;
- b) 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统一发放的宣传品;
- c) 营业场所设有咨询与接待设施, 公共信息图形符号符合GB/T10001.1和GB/T10001.2规定要求;
- d) 向旅游者提供咨询、接待等服务;
- e) 有电话、传真、电脑等设备, 旅游者可以通过电话、传真、电子邮件等方式向旅行社咨询和预

订旅游产品；

f) 有旅游投诉电话。

7.5.4 服务项目

a) 经营出境旅游业务的旅行社能提供普通话、1种外语导游服务，经营国内旅游业务和入境旅游业务的旅行社能提供普通话导游服务，服务质量应符合 LB/T15971 的要求；

b) 有交通票务代理服务；

c) 提供代订房、代订餐、代订飞机票、代订火车票、代订长途汽车票、接送站、代办签证、委托托运行李、代订景点门票、代订文艺表演门票、代订游船等委托服务不少于 2 种；

d) 提供常规的旅游产品预订与接待服务，服务质量应符合 LB/T004 和 LB/T005 的要求。

7.5.5 管理机制

7.5.5.1 人力资源管理

a) 与导游人员签订规范的劳动合同，建立合法的劳动雇佣关系；

b) 建立符合有关规定的导游、领队、营销人员报酬机制、激励机制和保障机制，没有拖欠导游和领队工资、要求导游和领队垫付团款、向导游和领队收取“人头费”、“保证金”等与法律法规相违背行为；

c) 负责旅行社运营的高级管理人员旅行社管理经验不少于两年；

d) 管理人员中具有大学专科以上学历者所占比例不低于 80%；

e) 导游人员按照要求参加由旅游行政管理部门举办的培训活动，并通过考核。

7.5.5.2 财务管理

a) 有初级以上职称的财务人员；

b) 建立符合国家规定的财务制度，对服务网点收银实行统一管理，服务网点无违规设立的独立核算的财务部门，无私设收据和发票等违规行为；

c) 建立及时履约付款、业务人员按时报销的管理制度；

d) 建立财务定期审计制度；

e) 业务台帐等业务资料保存两年以上。

7.5.5.3 营销管理

a) 有销售管理制度；

b) 旅行社对其设立的从事旅游业务的非独立法人机构实行“统一管理、统一财务、统一招徕、统一接待”。

7.5.5.4 产品管理

a) 旅游产品基本符合国家、行业、地方质量标准；

b) 有旅游产品质量管理制度。

7.5.5.5 合同管理

a) 有旅游合同管理制度；

b) 使用国家或省工商、旅游部门联合制定的合同示范文本；

c) 与接待社、旅游景区、车船公司等产品供应商签订合同或协议。

7.5.5.6 危机管理

a) 制定旅游突发事件应急预案；

b) 开展应急预案培训；

c) 建立重大事项报告制度。

7.5.6 质量监督与管理

a) 建立旅游者意见反馈制度；

b) 每年对旅游者进行服务质量问卷调查，近两年每年旅游者服务质量问卷调查平均满意率不低于 80%；

- c) 在规定时限内旅游者投诉解决率达 95%;
- d) 旅行社等级评定机构对旅行社的服务质量暗访评分在 85 分以上。

7.5.7 社会声誉

旅游行政管理部门对企业的诚信评价结果不低于 C 级。

8 等级的评定

8.1 等级评定责任分工

8.1.1 湖北省旅行社等级评定机构负责组织全省旅行社等级评定工作,制订等级评定工作的实施办法和检查细则,授权并督导各市州旅行社等级评定机构开展等级评定工作,组织实施 AAAA、AAAAA 级旅行社的评定与复核工作,保有对各级旅行社等级评定机构所评旅行社等级的否决权。

8.1.2 市、州、直管市、林区旅行社等级评定机构按照湖北省旅行社等级评定机构的授权和督导,组织本地区 A、AA、AAA 级旅行社的评定与复核工作,并承担推荐 AAAA、AAAAA 级旅行社的责任。

8.1.3 旅行社等级评定机构由旅游行政管理部门、相关行政管理部门及有关专家组成。

8.1.4 旅行社等级评定检查员由旅行社等级评定机构选聘。

8.2 等级申请

8.2.1 旅行社申请等级,应向设立地旅行社等级评定机构递交申请材料。申请材料包括:旅行社等级申请报告,自查自评情况说明,由会计师事务所出具的相关财务审计报告,以及其它必要的文字、图片和音像资料。

8.2.2 提供虚假材料者一经查实将不予受理,且三年内不得申请等级。

8.3 等级评定规程

8.3.1 受理

接到旅行社等级申请报告后,旅行社等级评定机构应在核实材料的基础上,于 10 个工作日内做出是否同意受理的答复。

8.3.2 检查

受理申请报告后,旅行社等级评定机构应在一个月内以明查和暗访的方式派遣检查员进行评定检查,并提交检查报告。对检查未达到申请等级的旅行社,旅行社等级评定机构应予以告知,并进行指导,在三个月内再次安排评定检查。两次检查不合格的旅行社,自收到正式通知之日起一年以内不得再次申报同等级及以上等级。

8.3.3 评审

接到检查报告后一个月内,旅行社等级评定机构应根据检查员的意见对申请等级的旅行社进行评审。评审的主要内容包括:审定申请资格;核实申请报告;认定本标准的达标情况;核实违规及事故、投诉的处理情况等。

8.3.4 批复

对于评审通过的旅行社,旅行社等级评定机构应在报湖北省旅游行政管理部门备案后给予评定等级的批复,授予相应的等级标志和证书。

8.4 等级复核及处理

8.4.1 对已经评定等级的旅行社,旅行社等级评定机构应按照本标准及附录 A 和附录 B 的规定每年组织一次复核。

8.4.2 复核工作由旅行社对照本标准自查自纠,并将自查结果报旅行社等级评定机构,由旅行社等级评定机构以明查或暗访的形式安排检查。

8.4.3 对于复核达不到原评定等级的旅行社,按以下办法处理:

a) 旅行社等级评定机构根据情节轻重给予签发警告通知书、通报批评、降低和取消等级的处理。

b) 接到警告通知书的旅行社逾期未整改或在整改后未达标者,旅行社等级评定机构应降低或取消其等级,并向社会公布。

c) 被降低或取消等级的旅行社，自降低或取消等级之日起一年内，不予恢复或重新评定等级；一年之后方可再次申请等级。

8.4.4 已取得等级的旅行社，如发生重大安全、质量事故，造成恶劣影响的，由原评定机构给予降低或取消等级的处理。

8.4.5 旅行社接到警告通知书和降低等级的通知后，应认真整改并在规定期限内将整改情况向旅行社等级评定机构报告。

8.4.6 提升、降低或取消等级的旅行社，应立即将原等级标志和证书交还旅行社等级评定机构，且不得在经营活动中继续使用原等级标志。

8.5 等级标志和证书的管理

8.5.1 等级标志使用期限为三年。

8.5.2 品牌加盟和代理机构不得使用其等级标志。

8.5.3 旅行社等级标牌应置于旅行社主要营业场所的明显位置。

8.5.3 旅行社等级的标牌、证书和证书副本由省旅行社等级评定机构统一制作、核发。



附录 A
(规范性附录)
旅行社等级评分标准和计分表

A.1 计分说明

- A.1.1 旅行社等级评分标准和计分表满分 1000 分。
- A.1.2 A 级旅行社应达到 210 分以上，AA 级旅行社应达到 300 分以上，AAA 级旅行社应达到 390 分以上，AAAA 级旅行社应达到 550 分以上，AAAAA 级旅行社应达到 690 分以上。
- A.1.3 任何项目只有一档分数时，如不完全具备该项目要求，则减半计分；如果该项目只有 1 分，则不计分。

A.2 旅行社等级评分标准和计分表
旅行社等级评分标准和计分表见表 A.1。

表 A.1

序号	评分项目	各大项总分	各分项总分	各次分项总分	各小项总分	各次小项分	市州评定机构计分	省级评定机构计分
1	基本条件	160						
1.1	企业规模		70					
1.1.1	注册资本			30				
	经营出境旅游业务的旅行社：注册资本≥1000 万				30			
	经营国内旅游业务和入境旅游业务的旅行社： 注册资本≥500 万							
	经营出境旅游业务的旅行社： 500 万≤注册资本<1000 万				20			
	经营国内旅游业务和入境旅游业务的旅行社： 200 万≤注册资本<500 万							
	经营出境旅游业务的旅行社： 30 万≤注册资本<500 万				10			
	经营国内旅游业务和入境旅游业务的旅行社： 30 万≤注册资本<200 万							
1.1.2	固定资产			20				
	经营出境旅游业务的旅行社： 固定资产≥1000 万				20			
	经营国内旅游业务和入境旅游业务的旅行社： 固定资产≥500 万							

表 A.1 (续)

	经营出境旅游业务的旅行社： 500 万 ≤ 固定资产 < 1000 万				15			
	经营国内旅游业务和入境旅游业务的旅行社： 100 万 ≤ 固定资产 < 500 万							
	经营出境旅游业务的旅行社： 100 万 ≤ 固定资产 < 500 万				8			
	经营国内旅游业务和入境旅游业务的旅行社： 20 万 ≤ 固定资产 < 100 万							
1.1.3	流动资金			20				
	经营出境旅游业务的旅行社： 流动资金 ≥ 2000 万				20			
	经营国内旅游业务和入境旅游业务的旅行社： 流动资金 ≥ 1000 万							
	经营出境旅游业务的旅行社： 1000 万 ≤ 流动资金 < 2000 万				15			
	经营国内旅游业务和入境旅游业务的旅行社： 500 万 ≤ 流动资金 < 1000 万							
	经营出境旅游业务的旅行社： 500 万 ≤ 流动资金 < 1000 万				8			
	经营国内旅游业务和入境旅游业务的旅行社： 100 万 ≤ 流动资金 < 500 万							
	经营出境旅游业务的旅行社： 100 万 ≤ 流动资金 < 500 万				3			
	经营国内旅游业务和入境旅游业务的旅行社： 30 万 ≤ 流动资金 < 100 万							
1.2	开业时间		10					
	正式成立并营业 5 年以上			10				
	正式成立并营业 4 年以上			8				
	正式成立并营业 3 年以上			5				
	正式成立并营业 2 年以上			3				
1.3	经营网络		80					
1.3.1	在境外有全资、控股或参股子公司（旅行社）			20				
	有 5 家以上子公司				20			
	有 3—4 家子公司				15			
	有 1—2 家子公司				10			
1.3.2	在境内有全资、控股或参股子公司（旅行社）			15				
	有 5 家以上子公司				15			
	有 3—4 家子公司				10			
	有 1—2 家子公司				5			

表 A. 1 (续)

1.3.3	在境内有旅行社分社			15				
	有 5 家以上分社				15			
	有 3—4 家分社				10			
	有 1—2 家分社				5			
1.3.4	在注册地依法设立服务网点			15				
	有 10 个以上旅行社服务网点				15			
	有 8—9 个旅行社服务网点				12			
	有 5—7 个旅行社服务网点				8			
	有 1—4 个旅行社服务网点				5			
1.3.5	有国际国内二级以上域名及网上支付功能的独立网站			15				
	年访问量 ≥ 200 万				15			
	$100 \text{ 万} \leq \text{年访问量} < 200 \text{ 万}$				10			
	$60 \text{ 万} \leq \text{年访问量} < 100 \text{ 万}$				5			
2	经营业绩	120						
2.1	近 2 年年平均组织和接待旅游者人次		30					
	组织和接待旅游者人次 ≥ 20 万人次			30				
	组织和接待旅游者人次 ≥ 10 万人次			25				
	组织和接待旅游者人次 ≥ 5 万人次			15				
	组织和接待旅游者人次 ≥ 1 万人次			8				
	组织和接待旅游者人次 ≥ 5000 人次			5				
	组织和接待旅游者人次 ≥ 1000 人次			3				
2.2	近 2 年年平均旅游营业收入		30					
	经营出境旅游业务的旅行社: 旅游营业收入 ≥ 2 亿元			30				
	经营国内旅游业务和入境旅游业务的旅行社: 旅游营业收入 ≥ 1 亿元							
	经营出境旅游业务的旅行社: 旅游营业收入 ≥ 1 亿元			25				
	经营国内旅游业务和入境旅游业务的旅行社: 旅游营业收入 ≥ 5000 万元							
	经营出境旅游业务的旅行社: 旅游营业收入 ≥ 5000 万元			15				
	经营国内旅游业务和入境旅游业务的旅行社: 旅游营业收入 ≥ 2000 万元							
	经营出境旅游业务的旅行社: 旅游营业收入 ≥ 2000 万元			8				
	经营国内旅游业务和入境旅游业务的旅行社: 旅游营业收入 ≥ 1000 万元							

表 A.1 (续)

	经营出境旅游业务的旅行社： 旅游营业收入 ≥ 500 万元			5				
	经营国内旅游业务和入境旅游业务的旅行社： 旅游营业收入 ≥ 200 万元							
	经营出境旅游业务的旅行社： 旅游营业收入 ≥ 100 万元			3				
	经营国内旅游业务和入境旅游业务的旅行社： 旅游营业收入 ≥ 50 万元							
2.3	近 2 年年平均利润		30					
	经营出境旅游业务的旅行社： 利润 ≥ 2000 万元			30				
	经营国内旅游业务和入境旅游业务的旅行社： 利润 ≥ 1000 万元							
	经营出境旅游业务的旅行社： 利润 ≥ 1000 万元			25				
	经营国内旅游业务和入境旅游业务的旅行社： 利润 ≥ 500 万元							
	经营出境旅游业务的旅行社： 利润 ≥ 500 万元			15				
	经营国内旅游业务和入境旅游业务的旅行社： 利润 ≥ 250 万元							
	经营出境旅游业务的旅行社： 利润 ≥ 200 万元			8				
	经营国内旅游业务和入境旅游业务的旅行社： 利润 ≥ 100 万元							
	经营出境旅游业务的旅行社： 利润 ≥ 50 万元			5				
	经营国内旅游业务和入境旅游业务的旅行社： 利润 ≥ 25 万元							
	经营出境旅游业务的旅行社： 利润 ≥ 10 万元			3				
	经营国内旅游业务和入境旅游业务的旅行社： 利润 ≥ 5 万元							
2.4	近 2 年年平均实缴税金		30					
	经营出境旅游业务的旅行社： 实缴税金 ≥ 200 万元			30				
	经营国内旅游业务和入境旅游业务的旅行社： 实缴税金 ≥ 100 万元							
	经营出境旅游业务的旅行社： 实缴税金 ≥ 100 万元			25				
	经营国内旅游业务和入境旅游业务的旅行社： 实缴税金 ≥ 50 万元							

表 A.1 (续)

	经营出境旅游业务的旅行社： 实缴税金 ≥ 50 万元			15				
	经营国内旅游业务和入境旅游业务的旅行社： 实缴税金 ≥ 25 万元							
	经营出境旅游业务的旅行社： 实缴税金 ≥ 20 万元			8				
	经营国内旅游业务和入境旅游业务的旅行社： 实缴税金 ≥ 10 万元							
	经营出境旅游业务的旅行社： 实缴税金 ≥ 5 万元			5				
	经营国内旅游业务和入境旅游业务的旅行社： 实缴税金 ≥ 2 万元							
	经营出境旅游业务的旅行社： 实缴税金 ≥ 1 万元			3				
	经营国内旅游业务和入境旅游业务的旅行社： 实缴税金 ≥ 5000 元							
3	营业场所	40						
3.1	产权关系（不重复计分）		6					
	有独立产权的营业场所			6				
	有租赁使用 5 年以上的营业场所			4				
	有租赁使用 4 年以上的营业场所			3				
	有租赁使用 3 年以上的营业场所			2				
	有租赁使用 2 年以上的营业场所			1				
3.2	面积（主要依托网站经营的包括设施设备用房面积）		6					
	经营营场所面积总和不低于 1000 m ²			6				
	经营场所面积总和不低于 500 m ²			4				
	经营场所面积总和不低于 200 m ²			3				
	经营场所面积总和不低于 100 m ²			2				
	经营场所面积总和不低于 30 m ²			1				
3.3	营业场所内有功能分区		2					
3.4	营业场所整洁、明亮，物品放置有序		2					
3.5	各营业场所统一装饰并使用统一形象标志		2					
3.6	有咨询与接待区域，相关标志有规范的中英文说明		2					
3.7	咨询与接待区域提供下列宣传资料：		5					
3.7.1	服务项目宣传品			1				
3.7.2	旅游线路价目表			1				
3.7.3	与本社业务有关的旅游目的地介绍			1				
3.7.4	旅游交通图、主要交通工具时刻表			1				
3.7.5	旅游行政管理部门指定发放的宣传品			1				
3.8	有供旅游者使用的旅游电子信息查询系统		2					

表 A.1 (续)

3.9	设置旅游者休息等待区域, 并提供下列服务:		3					
3.9.1	为旅游者提供适量休息座椅			1				
3.9.2	为旅游者提供饮用水			1				
3.9.3	为旅游者提供阅读材料			1				
3.10	旅游投诉热线电话		2					
3.10.1	设置旅游投诉热线电话公示牌			1				
3.10.2	旅游投诉热线电话为 24 小时固定电话			1				
3.11	营业时间		4					
3.11.1	法定节假日照常提供服务			2				
3.11.2	营业时段			2				
	每日营业时间不少于 10 个小时				2			
	每日营业时间不少于 8 个小时				1			
3.12	服务礼仪		4					
3.12.1	制定员工服务礼仪规范			1				
3.12.2	员工积极主动、态度热情			1				
3.12.3	员工服务时使用礼貌用语			1				
3.12.4	无扎堆聊天、擅离职守的行为			1				
4	服务项目	60						
4.1	提供常规包价旅游产品		4					
4.1.1	为团队提供常规旅游产品的预订与接待服务			2				
4.1.2	为散客提供常规旅游产品的预订与接待服务			2				
4.2	提供定制旅游产品		6					
4.2.1	为团队定制旅游产品, 并提供接待服务			3				
4.2.2	为散客定制旅游产品, 并提供接待服务			3				
4.3	提供专项旅游服务		12					
4.3.1	会议旅游			2				
4.3.2	奖励旅游			2				
4.3.3	商务旅游			2				
4.3.4	修学旅游			2				
4.3.5	拓展旅游			2				
4.3.6	其他			2				
4.4	交通票务代理服务		8					
	不少于 4 种			8				
	不少于 3 种			6				
	不少于 2 种			4				
	不少于 1 种			2				

表 A.1 (续)

4.5	提供住宿、餐饮、机票、火车票、长途汽车票、游船、接送站、签证、行李托运、景点门票、文艺表演门票等委托代办服务	10					
	不少于 10 种		10				
	不少于 8 种		8				
	不少于 5 种		5				
	不少于 2 种		3				
	不少于 1 种		1				
4.6	导游服务	20					
4.6.1	提供外语导游服务		15				
	5 种以上			15			
	4 种			12			
	3 种			8			
	2 种			5			
	1 种			3			
4.6.2	提供方言导游服务		4				
	2 种以上			4			
	1 种			2			
4.6.3	提供普通话导游服务		1				
5	人力资源管理	100					
5.1	设置人力资源管理部门		2				
5.2	有完整的员工手册和岗位职责说明书		3				
5.3	培训制度		6				
5.3.1	员工进修制度			3			
5.3.2	岗位培训制度			3			
5.4	培训内容		8				
5.4.1	业务技能培训			2			
5.4.2	职业道德培训			2			
5.4.3	政策与法规培训			2			
5.4.4	经营管理专业知识培训			2			
5.5	中高级管理人员、导游、领队按规定参加旅游部门组织的培训活动		2				
5.6	组织实施员工职业生涯设计制度		5				
5.7	管理人员		13				
5.7.1	管理人员资历			8			
	旅行社的高级管理人员有 8 年以上旅行社管理经验				8		
	旅行社的高级管理人员有 5 年以上旅行社管理经验				5		

表 A.1 (续)

	旅行社的高级管理人员有 3 年以上旅行社管理经验				3			
	旅行社的高级管理人员有 2 年以上旅行社管理经验				1			
5.7.2	管理人员学历			5				
	管理人员中具有大学专科以上学历者所占比例不低于 95%				5			
	管理人员中具有大学专科以上学历者所占比例不低于 90%				4			
	管理人员中具有大学专科以上学历者所占比例不低于 85%				3			
	管理人员中具有大学专科以上学历者所占比例不低于 80%				1			
5.8	财务人员			8				
	具有 3 名以上中级以上职称的财务人员				8			
	有 2 名中级以上职称的财务人员				5			
	有 1 名中级以上职称的财务人员				3			
	有助理会计师职称的财务人员				1			
5.9	导游人员			28				
5.9.1	与导游、领队、营销人员签订劳动用工合同, 并经过劳动部门鉴证				8			
5.9.2	专职导游				10			
	10 名以上					10		
	6—9 名					6		
	3—5 名					3		
	1—2 名					1		
5.9.3	等级导游人员 (不重复计分)				10			
	有特级导游人员					10		
	有高级导游人员					8		
	有中级导游人员					4		
	有初级导游人员					2		
5.10	员工薪酬、激励和保障机制			25				
5.10.1	建立公平、公正的, 具有竞争性员工薪酬制度				8			
5.10.1.1	薪酬水平与职务挂钩					2		
5.10.1.2	薪酬水平与个人绩效挂钩					2		
5.10.1.3	薪酬水平与团队绩效挂钩					2		
5.10.1.4	薪酬水平与企业绩效挂钩					2		
5.10.2	建立完善的、有效的员工激励制度				8			

表 A. 1 (续)

5.10.2.1	有薪酬激励制度				2			
5.10.2.2	有职务晋升激励制度				2			
5.10.2.3	有员工评奖、评优激励制度				2			
5.10.2.4	有员工福利激励制度				2			
5.10.3	建立完善的员工保障机制			9				
5.10.3.1	为员工办理养老保险、医疗保险、失业保险、生育保险和工伤保险				5			
5.10.3.2	为员工购买住房公积金				4			
6	财务管理	50						
6.1	设置财务部门		2					
6.2	建立符合国家规定的财务制度		3					
6.3	结算制度		10					
6.3.1	及时履约结算支付供应商费用			5				
6.3.2	及时报销导游、领队、营销人员费用			5				
6.4	应收帐款管理		18					
6.4.1	有坏账准备金制度			6				
6.4.2	有应收账款催收制度			6				
6.4.3	坏账损失率低于 3%			6				
6.5	有定期的财务分析制度		5					
6.6	有定期的财务审计制度		5					
6.7	对服务网点收银实行统一管理,无私设帐户和发票的行为		5					
6.8	业务台帐完整规范,业务资料保存 2 年以上		2					
7	销售管理	80						
7.1	销售渠道		48					
7.1.1	人员渠道			4				
7.1.1.1	有专职业务人员负责团队旅游线路的销售				2			
7.1.1.2	有专职业务人员负责专项旅游产品的销售				2			
7.1.2	电话渠道			5				
	有呼叫中心(24 小时电话客服中心)				5			
	有普通咨询与预订电话				2			
7.1.3	计算机网络渠道			2				
				6				
7.1.3.1	企业网站				10			
	有独立网站,开展网上宣传、咨询、预订、支付业务					1		
						0		
	有独立网站,开展网上宣传、咨询、预订业务					6		
	有独立网站,开展宣传、咨询业务					3		
7.1.3.2	网络系统内部使用水平				8			
	各部门、各分支机构均统一使用该系统					8		
	部分部门和分支机构使用该系统					3		

表 A. 1 (续)

7.1.3.3	客户数据库			8			
	应用客户数据库软件, 实现客户数据与预订系统互联互通				8		
	利用计算机办公软件自建客户数据库				5		
	非数据库形式记录客户资料				3		
7.1.4	第三方渠道		8				
7.1.4.1	加入第三方计算机预订系统			4			
7.1.4.2	加入第三方网站			2			
7.1.4.3	有固定下游分销渠道			2			
7.1.5	建立完善的销售管理制度(包括操作规范、业务流程、分级审核等)		5				
7.2	促销	24					
7.2.1	有专门机构统一负责组织促销		5				
7.2.2	促销计划		8				
7.2.2.1	年度计划			5			
	目标明确, 前瞻性、系统性、可行性强				5		
	有计划				2		
7.2.2.2	专项计划			3			
	目标明确, 可行性强				3		
	有计划				1		
7.2.3	促销经费		8				
	促销经费有制度性保障, 列入预算且每年保持增长			8			
	促销经费有制度性保障, 列入预算			5			
	有促销经费			3			
7.2.4	建立促销效果评价制度		3				
7.3	客户服务	8					
7.3.1	设置专门部门负责客户服务工作或者成立会员俱乐部		3				
7.3.2	建立客户消费数据保密制度		2				
7.3.3	对客户进行积分管理, 制定鼓励消费的奖励措施		3				
8	产品管理	90					
8.1	旅游产品分类体系		8				
	完善		8				
	比较完善		5				
	初步建立		3				
8.2	旅游产品分级质量标准		8				
	完善		8				
	比较完善		5				
	初步建立		3				

表 A.1 (续)

8.3	建立旅游产品管理制度，对产品生产过程进行监督和 改进	8					
	完善		8				
	比较完善		5				
	初步建立		3				
8.4	建立供应商管理制度，掌控产品供应商的质量、诚信 水平	8					
	完善		8				
	比较完善		5				
	初步建立		3				
8.5	产品创新	58					
8.5.1	产品研发机构		8				
	设置专门机构，全面负责企业旅游产品研发			8			
	各业务部门负责产品研发			4			
8.5.2	有3年以上产品研发规划		5				
8.5.3	有年度产品研发计划		5				
8.5.4	产品研发经费		8				
	产品研发经费有制度性保障且每年保持增长			8			
	产品研发经费有制度性保障			5			
	有产品研发经费			3			
8.5.5	产品开发		32				
8.5.5.1	旅游目的地			8			
	近两年新增境内外旅游目的地不少于10个，且效益显著				8		
	近两年新增境内外旅游目的地6—9个，且效益显著				5		
	近两年新增境内外旅游目的地3—5个，且效益显著				3		
	近两年新增境内外旅游目的地1—2个，且效益显著				1		
8.5.5.2	旅游线路产品			8			
	近两年新开发旅游线路产品不少于10个，且效益显著				8		
	近两年新开发旅游线路产品6—9个，且效益显著				5		
	近两年新开发旅游线路3—5个，且效益显著				3		
	近两年新开发旅游线路1—2个，且效益显著				1		
8.5.5.3	旅游产品调整完善			8			
	近一年调整完善旅游产品不少于10个，且成效显著				8		
	近一年调整完善旅游产品6—9个，且成效显著				5		
	近一年调整完善旅游产品3—5个，且成效显著				3		
	近一年调整完善旅游产品1—2个，且成效显著				1		

表 A.1 (续)

8.5.5.4	单项服务创新				8			
	近一年新增单项服务不少于 10 项				8			
	近一年新增单项服务 6—9 项				5			
	近一年新增单项服务 3—5 项				3			
	近一年新增单项服务 1—2 项				1			
9	价格管理	35						
9.1	建立旅游产品价格体系		5					
9.2	实行统一的营销价格政策		10					
9.2.1	各销售网点营销价格一致			5				
9.2.2	同级销售人员营销价格授权一致			5				
9.3	旅游产品、服务项目明码标价, 质价相符		5					
9.4	无恶意削价竞争行为		5					
9.5	无低于成本价招徕、组织、接待旅游者的行为		5					
9.6	无强迫供应商低于成本价接待的行为		5					
10	合同管理	50						
10.1	制定并执行旅游合同管理制度		6					
10.1.1	合同保管规范			2				
10.1.2	合同领发规范			2				
10.1.3	合同存档规范			2				
10.2	全部使用国家或省工商、旅游部门联合制定的合同示范文本		5					
10.3	规范签订旅游合同		24					
10.3.1	明确提示旅游者阅读全部合同文本			2				
10.3.2	对合同内容(包括旅游行程、游览项目、游览时间、设施名称与位置、档次、价格构成)逐项进行约定			5				
10.3.2	合同中无攀附性、模糊性语言			5				
10.3.3	旅游行程计划说明书标注团号, 合同及旅游行程计划说明书均由双方签字或盖章			2				
10.3.4	在合同中明确购物时间和次数, 注明购物商店、特色商品			5				
10.3.5	向旅游者提供《自费项目表》, 并作为合同附件, 由旅游者自愿选择并明确约定项目内容、时间、费用、责任等。			5				
10.4	与地接(互为代理)旅行社签订明确双方权利、义务和违约责任的合同或协议		5					
10.5	与下列单位签订合同或协定, 明确质量标准和责任		10					
10.5.1	住宿设施			2				
10.5.2	餐馆			2				
10.5.3	购物			2				
10.5.4	景区			2				
10.5.5	旅游车船公司			2				

表 A.1 (续)

11	安全保障	60						
11.1	安全管理机构		8					
11.1.1	设置专门的安全管理部门			8				
11.1.2	有部门兼管安全管理工作			5				
11.1.3	有专人负责安全工作			3				
11.1.4	指定人员兼管安全工作			1				
11.2	建立健全安全工作责任制		4					
11.3	制定旅游突发事件应急预案		5					
11.4	定期开展安全知识和技能培训、应急预案培训和演练， 并有培训和演练纪录		8					
	有计划，定期全面组织培训和演练			8				
	组织了部分培训和演练			5				
	组织了培训			3				
11.5	对供应商的安全资质有效证明实行备案		18					
11.5.1	旅游景区游览项目、游览设施的安全资质及保险投保 证明			3				
11.5.2	旅游车船公司安全资质和保险投保证明			3				
11.5.3	旅游住宿设施安全资质证明			3				
11.5.4	餐饮设施食品卫生许可证明			3				
11.5.5	旅游娱乐设施安全资质证明			3				
11.5.6	有其他供应商的安全资质证明			3				
11.6	每年按规定投保旅行社责任保险		3					
11.7	向所有旅游者推荐购买旅游意外保险		3					
11.8	与有关国际、国内救援组织签订合作协议		3					
11.9	严格执行事故报告制度		3					
11.10	近3年无重大安全责任事故		5					
12	质量监督	70						
12.1	质监机构		8					
	设置专门的质量监督管理部门			8				
	有部门分管质量监督管理工作			5				
	指定专人负责质量监督管理工作			3				
	有人员兼管质量监督管理工作			1				
12.2	制定实施旅游者回访制度		5					
12.3	定期对旅游者满意度进行调查、分析		10					
	每周			10				
	每月			8				
	每季度			5				
	每年			3				

表 A.1 (续)

12.4	近两年每年旅游者抽样调查平均满意率		15					
	不低于 95%			15				
	不低于 92%			12				
	不低于 90%			8				
	不低于 85%			5				
	不低于 80%			3				
12.5	在旅游团队中选聘义务监督员, 按规定发放、回收旅游者意见表, 主动征求旅游者意见和建议, 并作回复		5					
12.6	投诉处理		27					
12.6.1	投诉处理机构			5				
	明确质检部门或其他部门负责投诉工作				5			
	指定人员负责投诉工作				2			
12.6.2	建立完善的投诉处理制度和流程			5				
12.6.3	近三年旅游部门每年受理的旅游投诉率			10				
	不超过组织和接待人数的万分之一				10			
	不超过组织和接待人数的万分之二				8			
	不超过组织和接待人数的万分之三				5			
	不超过组织和接待人数的万分之五				3			
12.6.4	近三年, 在规定时限内, 旅游者投诉解决率			5				
	100%				5			
	95%				2			
12.6.5	近 3 年无重大服务质量投诉			2				
13	企业形象管理和社会声誉	85						
13.1	企业形象系统		30					
13.1.1	视觉形象			6				
13.1.1.1	有社徽				1			
13.1.1.2	有社旗				1			
13.1.1.3	统一名片样式				1			
13.1.1.4	员工佩戴统一标志或工号牌				1			
13.1.1.5	使用标准色				1			
13.1.1.6	使用标准字				1			
13.1.2	行为形象			18				
13.1.2.1	制度建设				8			
13.1.2.1.2	有员工行为规范					2		
13.1.2.1.3	有赞助公益事业制度					2		
13.1.2.1.4	有参加义务服务制度					2		
13.1.2.1.5	有参加慈善活动制度					2		

表 A.1 (续)

13.1.2.2	开展社会公益活动				8			
	每年不少于 5 次					8		
	每年 4 次					5		
	每年 2—3 次					3		
13.1.2.3	有内部刊物或报纸				2			
13.1.3	理念形象			6				
13.1.3.1	有明确的企业宗旨				2			
13.1.3.2	有企业形象口号				2			
13.1.3.3	有企业价值体系箴言				2			
13.2	企业形象建设及维护		8					
13.2.1	明确具体部门负责			2				
13.2.2	有年度工作计划			2				
13.2.3	有形象调查制度及形象评估体系			2				
13.2.4	每年有企业形象宣传活动			2				
13.3	各部门及分支机构统一实施企业形象系统		5					
13.4	社会声誉		42					
13.4.1	荣获“全国旅行社 100 强”称号			10				
	上年度获“全国旅行社 100 强”称号				10			
	近 3 年曾获“全国旅行社 100 强”称号				5			
13.4.2	近 3 年荣获“青年文明号”称号			8				
	国家级				8			
	省级				5			
	市州级				3			
13.4.3	近 3 年荣获“文明旅行社”称号			8				
	省级				8			
	市州级				3			
13.4.4	诚信评价结果			8				
	A 级				8			
	B 级				5			
	C 级				3			
13.4.5	导游人员在导游大赛中荣获奖励			8				
	国家级				8			
	省级				5			
	市级				3			
	总分	1000	1000					

附 录 B
(规范性附录)

旅行社服务质量暗访评分标准和计分表

B.1 计分说明

B.1.1 旅行社服务质量暗访评分标准和计分表满分 100 分。

B.1.2 A 级旅行社应达到 85 分以上，AA 级旅行社应达到 85 分以上，AAA 级旅行社应达到 85 分以上，AAAA 级旅行社应达到 90 分以上，AAAAA 级旅行社应达到 95 分以上。

B.2 旅行社服务质量暗访计分表

旅行社服务质量暗访计分表见表 B.1。

表B.1

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 导游人员素质			
2.1 基本素质			
2.1.1 爱国主义意识	导游人员在服务过程中能维护国家和民族的利益	2	0
2.1.2 法律意识	导游人员在服务过程中能遵纪守法	2	0
2.1.3 职业道德	导游人员在服务过程中能遵守社会公德，维护旅游者的合法权益	2	0
	导游人员着装整洁得体	2	0
2.2 仪容仪表	导游人员举止大方，表情自然诚恳，没有不合礼仪的生活习惯	2	0
	导游人员上团时应佩戴导游证	2	0
2.3 业务水平			
2.3.1 语言	导游人员语言准确、生动、形象，富有表达力	2	0
	导游人员在服务过程中能够使用礼貌用语	2	0
2.3.2 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，能够正确向旅游者解说	2	0
3 导游服务			
3.1 全陪导游服务			
	全陪导游提前半小时到接待地点迎候旅游团队、散客	1	0
3.1.1 首站接团	全陪导游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
3.1.2 进住饭店	全陪导游主动协调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
3.1.3 离站服务	全陪导游协助领队和地陪妥善办理离店事宜，使旅游团队、散客安全、顺利地搭乘交通工具	2	0

表B.1 (续)

3.1.4 途中服务	乘坐交通工具向异地移动途中, 全陪导游应提醒旅游者注意人身和财物的安全	2	0
	全陪导游应协助安排好饮食和休息	1	0
3.1.5 末站服务	全陪导游提醒旅游者带好自己的物品和证件	1	0
	全陪导游征求旅游者对接待工作的意见和建议	1	0
	全陪导游对旅途中的合作表示感谢, 并欢迎再次光临	2	0
3.1.6 各站服务的衔接性	全陪导游能保证各站服务之间有机衔接, 使旅游活动全面、顺利地开展	2	0
3.2 地陪导游服务			
3.2.1 接站服务	地陪导游提前半小时到达接站地点	1	0
	地陪导游在旅游团队、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, 地陪导游恭候在车门旁	1	0
	旅游者上车后, 地陪导游协助旅游者就座, 礼貌地清点人数	1	0
	行车过程中, 地陪导游向旅游团队、散客致欢迎辞并介绍本地情况	2	0
3.2.2 入店服务	在抵达饭店途中, 地陪导游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, 地陪导游引导旅游者到指定地点办理入店手续	1	0
	旅游者进入房间前, 地陪导游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
3.2.3 游览过程中的导游讲解			
3.2.3.1 出发前	地陪导游应将本地的游览安排及时告知每一位旅游者	2	0
3.2.3.2 抵景点途中	地陪导游提前 10 分钟到达集合地点	1	0
	地陪导游请旅游者及时上车, 上车后清点人数	1	0
	地陪导游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, 并回答旅游者提出的问题	2	0
3.2.3.3 景点导游、讲解	抵达景点时, 地陪导游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	1	0
	地陪导游应向旅游者讲明游览过程中的注意事项	1	0
	地陪导游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	2	0
	地陪导游讲解语言生动、富有表达力	2	0
	地陪导游在计划的时间和费用内做到讲解和指导游览相结合, 使旅游者能充分游览	2	0
3.2.4 旅游团队、散客就餐	在景点导游过程中, 地陪导游始终与旅游者一起活动	2	0
	地陪导游应随时清点人数	1	0
	地陪导游介绍餐馆和菜肴的特色及餐馆的有关设施	2	0
3.2.4 旅游团队、散客就餐	地陪导游引导旅游者到餐厅入座	1	0
	地陪导游及时解答旅游者用餐过程中的提问, 解决出现的问题	1	0

表B.1（续）

3.2.5 旅游团队、散客购物	地陪导游向旅游者介绍本地商品的特色，无违规言行	2	0
	地陪导游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	1	0
3.2.6 观看文娱节目	地陪导游引导旅游者就座，简单介绍节目内容和特点	2	0
	在旅游者观看节目时，地陪导游应始终坚守岗位	1	0
3.2.7 结束当日活动	旅游团队、散客结束在本地的参观游览后，地陪导游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
3.2.8 送站服务	在旅游团队、散客离站的前一天，地陪导游应通知旅游者移交行李和与饭店结账的时间	1	0
	地陪导游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	1	0
	地陪导游应在旅游团队、散客乘坐的交通工具启动后方可离开	1	0
4 突发事件处理			
4.1 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，遭遇特殊情况及时报告组团社	2	0
	在旅游过程中因客观原因需要变更路线和日程时，导游人员应向旅游团队、散客做好解释工作	2	0
4.2 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
4.3 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
4.4 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
5 安全防范			
	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
	导游人员及时、明确劝阻游客进入无安全保障的区域游览参观	2	0
6 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
合计	100		