

DB13

河北省地方标准

DB 13/T 1776—2019
代替 DB13/T 1776—2013

旅行社等级评定实施细则

Detailed regulations of implementation for travel agency gradeevaluation

2019 - 07 - 04 发布

2019 - 08 - 01 实施

河北省市场监督管理局 发布

目 次

前言.....	II
1 范围.....	1
2 规范性引用文件.....	1
3 术语和定义.....	1
4 等级划分及标识.....	2
5 基本条件.....	2
6 等级划分条件.....	2
7 等级评定程序.....	3
附 录 A （规范性附录）旅行社等级评定必备条件.....	5
附 录 B （规范性附录）旅行社服务等级评分表.....	6
附 录 C （规范性附录）旅行社服务质量暗访评分表.....	22
附 录 D （资料性附录）旅行社服务质量游客调查问卷.....	25
附 录 E （资料性附录）河北省旅行社等级评定申请表.....	27
附 录 F （资料性附录）河北省旅行社等级评定自查报告.....	28
参 考 文 献.....	29

前 言

本标准按照GB/T 1.1-2009给出的规则起草。

本标准代替DB13/T 1776-2013《旅行社等级划分与评定》。与DB13/T 1776-2013相比，主要技术内容变化如下：

- 增加了引言，对原标准修订的背景进行了说明；
- 将术语“国内旅游”改为“境内旅游业务”并更改了定义内容；
- 将术语“入境旅游”改为“入境旅游业务”并更改了定义内容；
- 将术语“出境旅游”改为“出境旅游业务”并更改了定义内容；
- 将术语“旅行社服务网点”改为“服务网点”并更改了定义内容；
- 修改了“旅游产品”的定义内容；
- 删除了术语“导游员”和“出境旅游领队”；
- 删除了“总体要求”；
- 修改了“必备条件”；
- 修改了附录B 旅行社服务等级评分表的不适用的评分项。

本标准由河北省文化和旅游厅提出并归口。

本标准起草单位：河北省标准化研究院、河北师范大学。

本标准起草人：贾迎新、安彦红、路源、白雪、张辰、沈绍岭。

旅行社等级评定实施细则

1 范围

本标准规定了旅行社等级评定的等级划分及标识、等级划分条件、等级评定程序等。
本标准适用于旅行社的等级划分、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

GB/T 31380-2015 旅行社等级的划分与评定

3 术语和定义

GB/T 31380-2015界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

旅行社 travel agency

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，开展境内旅游业务、入境旅游业务或者出境旅游业务的企业法人。

3.2

境内旅游业务 domestic tour

旅行社招徕、组织和接待中国内地居民在境内旅游的业务。

3.3

入境旅游业务 inbound tour

旅行社招徕、组织、接待外国人来我国旅游，香港特别行政区、澳门特别行政区居民来内地旅游，台湾地区居民来大陆旅游，以及招徕、组织、接待在中国内地的外国人在境内旅游、在内地的香港特别行政区和澳门特别行政区居民在内地旅游、在大陆的台湾地区居民在大陆旅游。

3.4

出境旅游业务 outbound tour

旅行社招徕、组织、接待中国内地居民出国旅游和赴香港特别行政区、澳门特别行政区和台湾地区旅游，以及招徕、组织、接待在中国内地的外国人、香港特别行政区和澳门特别行政区居民和在大陆的台湾地区居民出境旅游。

3.5 服务网点 service outlet

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订立旅游合同的门市部等机构。

3.6

旅游产品 tour product

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服务的总和，包括团队包价旅游、散客包价旅游和单项委托服务。

4 等级划分及标识

4.1 旅行社等级划分为五级，由低到高依次为 A 级、AA 级、AAA 级、AAAA 级、AAAAA 级。

4.2 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。

4.3 旅行社等级标牌应置于旅行社主要营业场所的明显位置。

5 基本条件

5.1 依法设立、正式开展旅行社业务应不少于 2 年。

5.2 两年内未发生一般及以上旅游突发事件。

5.3 两年内未受到罚款以上行政处罚。

5.4 两年内有效投诉比例不高于本地行业平均水平。

5.5 两年内未有连续六个月不开展旅行社业务。

6 等级划分条件

6.1 必备条件

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。

6.2 服务等级评分

6.2.1 根据旅行社服务等级划分条件确定等级，按照旅行社服务等级评分表（见附录B），对旅行社的经营条件、经营业绩、企业管理、服务能力、质量和安全保证、诚信建设与营销推广进行综合评价打分。

6.2.2 服务等级评分满分 1000 分，分为经营条件、经营业绩、企业管理、服务能力、质量和安全保证、诚信建设与营销推广等，对 A 级至 AAAAA 级旅行社均适用。

6.2.3 各等级旅行社规定服务等级最低达标分数：AAAAA 级 900 分，AAAA 级 800 分，AAA 级 700 分，AA 级 600 分，A 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 A 级至 AAAAA 级旅行社均适用。

6.3.3 各等级旅行社规定最低达标分数：AAAAA 级 92 分，AAAA 级 86 分，AAA 级 78 分，AA 级 70 分，A 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网络调查和现场调查的形式进行。对 A 级至 AAAAA 级旅行社均适用。

6.4.2 旅行社服务质量游客调查问卷内容参见附录 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 = 调查结果为“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：

- a) AAAAA 级旅行社：调查取样不低于 800 份；
- b) AAAA 级旅行社：调查取样不低于 500 份；
- c) AAA 级旅行社：调查取样不低于 300 份；
- d) AA 级旅行社：调查取样不低于 200 份；
- e) A 级旅行社：调查取样不低于 100 份。

7 等级评定程序

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，并负责指导旅行社等级评定委员会组建。

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（详见附件 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 接到申请后，首先按照第 5 章的基本要求对申请单位进行初审，初审合格后方可受理。

7.3.2 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间内安排评定检查。

7.4 评审

7.4.1 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。

7.4.2 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。

7.4.3 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。

7.4.4 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 经复核不能达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)
旅行社等级评定必备条件

表A.1 给出了旅行社等级评定必备条件项目检查表。

表 A.1 旅行社等级评定必备条件项目检查表

序号	项 目	是否达标
1	经营条件	
1.1	固定资产应不少于 10 万元	
1.2	应有固定经营场所，且经营场所自有或租赁期限不少于 1 年	
1.3	从业人员总数应不少于 10 人	
2	经营业绩	
2.1	经营年限：依法设立、正式开展旅行社业务应不少于2年	
2.2	经营连续性：两年内未有连续六个月不开展旅行社业务	
2.3	业务台账等资料应保存 2 年以上	
3	企业管理	
3.1	应有专职财务人员	
3.2	应与旅游从业人员签订劳动合同	
4	服务能力	
4.1	可向顾客提供咨询服务	
4.2	可提供交通票务等代理服务	
5	质量和安全保证	
5.1	应建立顾客意见反馈制度，每年对游客进行服务质量调查	
5.2	应明确专人负责旅游投诉，并公示投诉电话，两年内有效投诉比例不高于本地行业平均水平	
5.3	两年内未发生一般及以上旅游突发事件	
5.4	应与旅游者签订包价旅游合同，合同内容应符合法律法规和其他要求的规定	
5.5	应建立安全事项报告制度，发生安全事故时按规定及时报告并积极配合救援和善后处理，未造成社会不良影响	
5.6	应制定旅游突发事件应急预案并开展相关培训演练	
5.7	经营高风险旅游项目，应按国家有关规定实施责任保险制度	
6	诚信建设与营销推广	
6.1	两年内未受到罚款及以上行政处罚	
6.2	广告宣传应符合相关法律法规规定	

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	各项计分					自查 得分	评定 得分
		一	二	三	四	五		
1 经营条件		135						
1.1 旅行社规模	(查阅旅行社年度报表资料)		30					
1.1.1 注册资本	(分档计分)			10				
	注册资金 500 万元以上					10		
	注册资金 300 万元以上					8		
	注册资金 100 万元以上					6		
	注册资金 60 万元以上					4		
	注册资金 30 万元以上					2		
1.1.2 固定资产	(分档计分)			10				
	固定资产 \geq 500 万元					10		
	100 万元 \leq 固定资产 $<$ 500 万元					8		
	50 万元 \leq 固定资产 $<$ 100 万元					6		
	10 万元 \leq 固定资产 $<$ 50 万元					4		
1.1.3 流动资产	(分档计分)			5				
	流动资产 \geq 3000 万元					5		
	2000 万元 \leq 流动资产 $<$ 3000 万元					4		
	1000 万元 \leq 流动资产 $<$ 2000 万元					3		
	500 万元 \leq 流动资产 $<$ 1000 万元					2		
	200 万元 \leq 流动资产 $<$ 500 万元					1		
1.1.4 从业人数	(分档计分)			5				
	人数 \geq 200 人					5		
	100 \leq 人数 $<$ 200					4		
	50 \leq 人数 $<$ 100					3		
	10 \leq 人数 $<$ 50					2		
1.2 营业场所	(查阅证明材料, 暗访)		65					
1.2.1 总部办公场所	(分档计分)			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		
	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		

表 B.1 旅行社服务等级评分表（续）

项 目	评分标准	各项计分					自查得分	评定得分
		一	二	三	四	五		
1.2.2 办公及营业使用面积	(含总部、分支机构和网点面积) (分档计分)			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	信息资料提供方便顾客取阅					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 设施设备			20					
1.3.1 咨询与接待区域平均面积	(分档计分)			10				
	80 平方米以上					10		
	30 平方米以上					6		
	10 平方米以上					4		
1.3.2 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		

表 B.1 旅行社服务等级评分表（续）

项 目	评分标准	各项计分					自查得分	评定得分
		一	二	三	四	五		
	座位能满足需要，且安全、方便使用					3		
1.3.3 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		
1.4 参加行业组织情况	(分档计分)		20					
	是全国性旅游行业协会会员单位					20		
	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		
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	(分档计分)				12			
	入境旅游外联人天 \geq 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	(分档计分)				12			
	入境旅游接待人天 \geq 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	(分档计分)			10				
	出境旅游组织人天 \geq 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		
2.1.3 境内旅游				24				
2.1.3.1 境内旅游组织人天	(分档计分)				12			
	境内旅游组织人天 \geq 5 万人天					12		
	1 万人天 \leq 境内旅游组织人天 $<$ 5 万人天					8		
	3000 人天 \leq 境内旅游组织人天 $<$ 1 万人天					4		
	500 人天 \leq 境内旅游组织人天 $<$ 3000 人天					2		

表 B.1 旅行社服务等级评分表（续）

项目	评分标准	各项计分					自查得分	评定得分
		一	二	三	四	五		
2.1.3.2 境内旅游接待人天	(分档计分)				12			
	境内旅游接待人天 \geq 10 万人天					12		
	6 万人天 \leq 境内旅游接待人天 $<$ 10 万人天					10		
	15000 人天 \leq 境内旅游接待人天 $<$ 6 万人天					8		
	5000 人天 \leq 境内旅游接待人天 $<$ 15000 人天					6		
	2000 人天 \leq 境内旅游接待人天 $<$ 5000 人天					4		
2.2 近两年年平均营业收入总额	(分档计分)		12					
	营业收入 \geq 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 近两年年平均利润总额	(分档计分)		12					
	利润总额 \geq 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	(分档计分)		20					
	实缴税金 \geq 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 企业管理		170						
3.1 人力资源管理			95					
3.1.1 部门	有独立的人力资源管理部门			5				
3.1.2 培训	只培训无考核制度不得分			26				
3.1.2.1 培训制度	有新员工、淡季、日常培训和考核制度，每项 3 分，共 9 分				9			
3.1.2.2 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，每项 4 分，只培训无考核制度不得分，共 12 分				12			

表 B.1 旅行社服务等级评分表（续）

项 目	评分标准	各项计分					自查得分	评定得分
		一	二	三	四	五		
3.1.2.3 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			
3.1.3 职业设计	适合企业前景和员工发展的职业设计制度			5				
3.1.4 薪酬制度				29				
3.1.4.1	建立公平、公正、具有竞争性的员工薪酬制度，薪酬水平与职务、个人绩效、团队绩效、企业绩效等关联，每项 2 分，共 8 分				8			
3.1.4.2	建立有效的员工激励机制：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			
3.1.4.3	建立完善的员工保障机制，正式员工均有“五险一金”				5			
3.1.5 员工手册	（分档计分）			5				
	有完整的员工手册、服务和专业技术人员岗位职责说明书、部门化运作规范				5			
	有员工手册和岗位职责说明书				3			
	有员工手册				2			
3.1.6 管理人员资历	（分档计分）			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			
3.1.7 管理人员学历	（分档计分）			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			
3.1.8 导游聘用				15				
3.1.8.1 劳动合同	（分档计分）				10			
	与不少于 30 名专职导游签订劳动合同，并支付基本工资、带团补贴等劳动报酬，缴纳社会保险费用				10			
	与 15 名至 29 名专职导游签订劳动合同，并支付基本工资、带团补贴等劳动报酬，缴纳社会保险费用				7			
	与 1 名至 14 名专职导游签订劳动合同，并支付基本工资、带团补贴等劳动报酬，缴纳社会保险费用				5			
3.1.8.2 用工协议	（分档计分）				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			
3.2 财务管理			45					
3.2.1 管理部门	有独立的财务部门			5				

表 B.1 旅行社服务等级评分表（续）

项目	评分标准	各项计分					自查得分	评定得分
		一	二	三	四	五		
3.2.2 财务人员				15				
3.2.2.1 数量	（分档计分）				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		
3.2.2.2 资格	（分档计分）				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		
3.2.3 报账及时性	（分档计分）				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		
3.2.4 坏账控制				15				
3.2.4.1	有坏账准备制度				5			
3.2.4.2	有应收账款催收制度				5			
3.2.4.3	坏账损失率低于 3%				5			
3.2.5 财务分析	具有财务分析制度			5				
3.2.6 财务审计	具有定期的财务审计制度			5				
3.3 经营管理			30					
3.3.1 策划				10				
3.3.1.1	有旅游市场发展需求分析报告				3			
3.3.1.2	有企业发展方针和目标				4			
3.3.1.3	制定年度总体发展计划、年度营销计划、年度营业收入计划和中长期发展战略				3			
3.3.2 规章制度	具体包括：人力资源管理、财务管理、合同管理、质量与安全管理制度等（分档计分）			10				
	企业经营管理应健全、规范并有效贯彻执行					10		
	建立标准化的、具体有效的规章制度					8		
	建立有基本健全的管理制度					6		
3.3.3 部门和岗位				10				
3.3.3.1	按照“统一人事、统一财务、统一分配、统一经营服务规范”进行部门管理				5			
3.3.3.2	部门及岗位职责分工明确				5			
4 服务能力		280						
4.1 基本服务			35					
4.1.2 常规服务	提供常规旅游团队、散客的旅游线路预订与接待服务			5				
4.1.3 定制服务				10				

表 B.1 旅行社服务等级评分表（续）

项 目	评分标准	各项计分					自查得分	评定得分
		一	二	三	四	五		
4.1.3.1 团队	提供定制的旅游团队旅游线路预订与接待服务				5			
4.1.3.2 散客	提供定制的散客旅游线路预订与接待服务				5			
4.1.4 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				
4.1.5 导游服务	（分档计分）			10				
	提供普通话、2种地方话、5种（含）以上外语导游服务					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		
4.2 接待服务			23					
4.2.1 服务时间	（分档计分）			7				
	法定节假日照常提供服务					7		
	日常工作日提供服务					3		
4.2.2 服务语种	（分档计分）			5				
	提供2种以上（含2种）外语及普通话服务					5		
	提供1种外语及普通话服务					3		
	只提供普通话服务					1		
4.2.3 服务礼仪				11				
4.2.3.1	有员工服务礼仪规范				3			
4.2.3.2	员工主动与旅游者打招呼，询问需求，提供帮助				2			
4.2.3.3	员工服务时使用普通话，礼貌用语				2			
4.2.3.4	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			
4.2.3.5	能满足旅游者合理要求的个性化服务				2			
4.3 代办、代理			20					
4.3.1 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1分，低于2项不得分，共10分			10				
4.3.2 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，共10分			10				
4.4 经营网络	（查阅相关证明文件，暗访）		30					
4.4.1 境内子公司	（分档计分）			10				
	拥有7家以上全资或控股旅行社（含7家）					10		
	拥有4至6家全资或控股旅行社					7		
	拥有1至3家全资或控股旅行社					3		
4.4.2 境内旅行社分社	（分档计分）			10				

表 B.1 旅行社服务等级评分表（续）

项 目	评分标准	各项计分					自查得分	评定得分
		一	二	三	四	五		
	拥有 6 家以上分社（含 6 家）					10		
	拥有 3 至 5 家分社					6		
	拥有 1 至 2 家分社					4		
4.4.3 服务网点	（分档计分）			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					7		
	拥有 1 至 15 个旅行社服务网点					4		
4.5 信息化与电子商务			62					
4.5.1	使用旅行社业务管理系统（有旅行社报价功能）			5				
4.5.2	使用 OTA（在线旅行社）平台			5				
4.5.3	使用传真收发软件、短信平台、微信公众号			3				
4.5.4	使用财务管理软件			2				
4.5.5	使用人事管理软件			2				
4.5.6 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		
4.5.7 电子商务网络平台				20				
4.5.7.1 企业网站	（分档计分）				10			
	有一级域名企业网站并有预订和支付功能					10		
	有一级域名企业网站，有预订功能					8		
	加入第三方预订系统					6		
	有一级域名企业网站					4		
	有依托其他网站的企业宣传网页					2		
4.5.7.2 网站更新	（分档计分）				5			
	每天更新					5		
	定期更新					2		
4.5.7.3 网站年访问量	（分档计分）				5			
	年访问量≥300 万					5		
	200 万≤年访问量<300 万					3		
	100 万≤年访问量<200 万					2		
	年访问量<100 万					1		
4.5.8 经营数据库管理				20				
4.5.8.1 数据库系统	（分档计分）				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		
4.5.8.2 数据录入	在岗位职责中明确客户数据录入责任				5			

表 B.1 旅行社服务等级评分表（续）

项 目	评分标准	各项计分					自查得分	评定得分
		一	二	三	四	五		
4.5.8.3 数据使用	有客户消费数据分析制度和保密制度				5			
4.6 产品创新			52					
4.6.1 产品研发组织				15				
4.6.1.1 产品研发机构	（分档计分）				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		
4.6.1.2 产品研发计划	（分档计分）				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		
4.6.1.3 产品研发经费	（分档计分）				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		
4.6.2 新产品创意来源				17				
4.6.2.1 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				7			
4.6.2.1.1	有定期进行旅游者调查制度，征求旅游者建议					4		
4.6.2.1.2	提供电子邮件地址、客户服务电话和直接访谈等建议渠道					3		
4.6.2.2 同行调查					4			
4.6.2.2.1	有同行产品信息收集制度					2		
4.6.2.2.2	有同行产品信息分析制度					2		
4.6.2.3 合作者建议	能够根据合作者要求开发新产品					2		
4.6.2.4 员工建议						4		
4.6.2.4.1	召集员工会议，设立建议箱、电子邮箱，征求员工建议					2		
4.6.2.4.2	建立员工建议奖励制度					2		
4.6.3 产品创新成果				20				
4.6.3.1 旅游目的地创新	（分档计分）				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		
4.6.3.2 旅游线路创新	（分档计分）				10			
	近两年开发创新旅游线路不少于5条					10		
	近两年开发创新旅游线路3至4条					7		

表 B.1 旅行社服务等级评分表（续）

项目	评分标准	各项计分					自查得分	评定得分
		一	二	三	四	五		
	近两年开发创新旅游线路 1 至 2 条					5		
4.6.3.3 专项旅游产品创新	(分档计分)				5			
	近一年成功组织新专项旅游产品不少于 5 项					5		
	近一年成功组织新专项旅游产品 3 至 4 项					4		
	近一年成功组织新专项旅游产品 1 至 2 项					2		
4.7 品牌			30					
4.7.1 品牌建设				8				
4.7.1.1 企业品牌					4			
4.7.1.1.1	有企业注册商标					2		
4.7.1.1.2	有企业品牌					2		
4.7.1.2 产品品牌					4			
4.7.1.2.1	有产品系列品牌					2		
4.7.1.2.2	有单项产品品牌					2		
4.7.2 品牌宣传				12				
4.7.2.1 执行部门	有专门机构负责				2			
4.7.2.2 年度宣传计划					10			
4.7.2.2.1	有年度宣传目标					2		
4.7.2.2.2	有年度宣传活动					2		
4.7.2.2.3	进行媒体选择					2		
4.7.2.2.4	有年度宣传预算					2		
4.7.2.2.5	有年度宣传结果监测					2		
4.7.3 品牌使用				4				
4.7.3.1	用于企业形象建设				2			
4.7.3.2	用于产品宣传促销				2			
4.7.4 驰名(著名)商标	(分档计分)			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		
4.8 业务档案管理			28					
4.8.1	有团队业务档案管理制度,有档案管理人员,并明确职责			3				
4.8.2	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				

表 B.1 旅行社服务等级评分表（续）

项 目	评分标准	各项计分					自查得分	评定得分
		一	二	三	四	五		
4.8.3	档案应包括：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，10) 导游证（或领队证）等，每项2分，共20分			20				
5 质量和安全保障		183						
5.1 质量管理			35					
5.1.1 质量管理文件				10				
5.1.1.1	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			
5.1.1.2	有员工手册				2			
5.1.1.3	有部门运作规范				2			
5.1.1.4	有服务岗位工作说明书				2			
5.1.1.5	有专业技术人员岗位工作说明书				2			
5.1.2 质量管理机构	（分档计分）			5				
	设置专门的质量管理机构和岗位					5		
	有质量管理机构					3		
	有质量管理人员					2		
5.1.3 内部审核与质量评审	（分档计分）			5				
	每半年进行一次					5		
	每年进行一次					4		
	不定期进行					2		
5.1.4 质量档案管理	（分档计分）			5				
	有完整的质量档案资料					5		
	有必要的质量档案资料					3		
5.1.5 管理体系认证	（分档计分）			5				
	通过 GB/T 19001 质量体系认证，或通过省级以上标准化试点（示范）评估，或通过省级以上质量标杆单位遴选，并获得证书					5		
	制定各项企业标准，并推行国家、行业和地方标准					3		
5.1.6 外部标准化活动	（分档计分）			5				
	参与国家、行业制定，或主持地方、团体标准制定					5		
	参与国家、行业、地方、团体标准制定					3		
5.2 安全管理			67					
5.2.1 安全机构设置	（分档计分）			6				

表 B.1 旅行社服务等级评分表（续）

项目	评分标准	各项计分					自查得分	评定得分
		一	二	三	四	五		
	设立由法定代表人牵头的安全协调机构和安全管理机构，落实本单位安全工作，并合理配备专（兼）职安全管理人员。					6		
	明确具体部门监管安全管理工作，明确专（兼）职安全管理人员					4		
	明确专（兼）职安全管理人员负责安全管理工作					2		
5.2.2 安全工作目标				5				
5.2.2.1	制定安全工作年度及中长期目标				2			
5.2.2.2	制定安全事故控制指标，安全隐患治理目标				3			
5.2.3 安全规章制度				11				
5.2.3.1 安全管理制度	旅游业务安全管理规范、财务安全管理规范、系统安全管理规范、办公区安全管理规范、消防安全责任制，每项 1 分，共 5 分				5			
5.2.3.2 突发情况应急预案	应急处理的职责分工、处置程序、善后工作、报告制度和流程，每项 1.5 分，共 6 分				6			
5.2.4 安全保障义务				15				
5.2.4.1	产品设计是否遵循安全第一的原则				3			
5.2.4.2	旅游服务供应商的评价选择是否明确规定双方的安全职责				3			
5.2.4.3	与旅游者签订的旅游合同（包括合同附件）是否包含安全告知书				3			
5.2.4.4	行前说明服务是否含有安全告知的内容				3			
5.2.4.5	导游领队工作守则中是否强调对旅游者的安全保护和注意提示				3			
5.2.5 安全教育和培训				12				
5.2.5.1	新员工入职安全教育培训计划和实施				3			
5.2.5.2	导游领队人员安全教育培训计划和实施				3			
5.2.5.3	年度消防安全培训及演练				3			
5.2.5.4	各类人员年度安全教育培训计划及演练				3			
5.2.6 相关方安全管理				10				
5.2.6.1	选用地接社的资质审查				2			
5.2.6.2	选用餐厅的资质审查				2			
5.2.6.3	选用酒店的资质审查				2			
5.2.6.4	选用交通工具的资质审查				2			
5.2.6.5	选用购物场所及娱乐场所的资质审查				2			
5.2.7 安全检查与事故隐患				8				
5.2.7.1	每半年至少组织一次综合安全检查，自查安全管理的落实和改进				2			

表 B.1 旅行社服务等级评分表（续）

项 目	评分标准	各项计分					自查得分	评定得分
		一	二	三	四	五		
5.2.7.2	重要节假日提前检查安全经营情况				2			
5.2.7.3	各类检查均应保存检查记录，内容应包括检查参加人、检查内容、检查结果、对发现问题的整改要求或建议等，并由参加人员签字				2			
5.2.7.4	建立事故隐患台账，对隐患进行登记建档、分析评估，并立即进行整改；无法立即整改的，应制定隐患治理方案				2			
5.3 投诉管理			27					
5.3.1 投诉受理渠道				6				
5.3.1.1	能受理现场投诉				2			
5.3.1.2	能受理电话、信件投诉				2			
5.3.1.3	能受理网络投诉				2			
5.3.2 投诉受理程序				8				
5.3.2.1	投诉受理				2			
5.3.2.2	投诉调查				2			
5.3.2.3	投诉结论				2			
5.3.2.4	投诉处理及记录				2			
5.3.3 投诉处理机构				8				
5.3.3.1	有专门服务质量投诉受理处置部门				2			
5.3.3.2	有专人负责投诉受理和跟进				2			
5.3.3.3	有投诉处理情况记录和档案				2			
5.3.3.4	有投诉处理满意度年度调查统计				2			
5.3.4 有效投诉	（分档计分）			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		
5.4 与旅游者关系			41					
5.4.1 服务合同管理				15				
5.4.1.1	与旅游者签订规范的旅游服务合同				2			
5.4.1.2	按照约定提供服务				2			
5.4.1.3	有合同管理制度，有合同管理人员，并明确职责				2			

表 B.1 旅行社服务等级评分表（续）

项 目	评分标准	各项计分					自查得分	评定得分
		一	二	三	四	五		
5.4.1.4	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，每项3分，共9分				9			
5.4.2 旅游者意见反馈				6				
5.4.2.1	制定并执行旅游者意见反馈制度				2			
5.4.2.2	由专职部门或人员负责旅游者回访				2			
5.4.2.3	对旅游者反馈信息有详实的记录				2			
5.4.3 旅游者满意度调查				20				
5.4.3.1 调查周期	（分档计分）				5			
	每周对旅游者进行适当规模的问卷调查					5		
	每月对旅游者满意度进行评价					3		
	每半年对旅游者满意度进行评价					1		
5.4.3.2 调查结果	（分档计分）				15			
	近两年每年旅游者抽样调查平均满意率不低于95%					15		
	近两年每年旅游者抽样调查平均满意率不低于90%					12		
	近两年每年旅游者抽样调查平均满意率不低于85%					9		
	近两年每年旅游者抽样调查平均满意率不低于80%					6		
	近两年每年旅游者抽样调查平均满意率不低于75%					3		
5.5 旅游保险			13					
5.5.1 旅行社责任险	按国家有关规定办理旅行社责任保险			8				
5.5.2 旅游意外保险	积极推荐旅游者购买旅游意外保险（分档计分）			5				
	包价旅游者购买率高于60%					5		
	包价旅游者购买率高于50%					4		
	包价旅游者购买率高于30%					3		
6 诚信建设与营销推广		130						
6.1 企业形象建设	检查文件以及查问实施效果		25					
6.1.1 企业形象系统				13				
6.1.1.1 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，每项1分，最多6分				6			
6.1.1.2 行为形象	参与社会公益活动、有内部刊物或报纸等，每项1分，最多4分				4			
6.1.1.3 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，每项1分，最多3分				3			
6.1.2 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				
6.1.3 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				
6.1.4 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				

表 B.1 旅行社服务等级评分表（续）

项 目	评分标准	各项计分					自查得分	评定得分
		一	二	三	四	五		
6.2 销售渠道			27					
6.2.1 人员渠道				4				
6.2.1.1	有一定数量的业务人员负责团队旅游线路的销售				2			
6.2.1.2	有一定数量的业务人员负责专项旅游产品的销售				2			
6.2.2 电话渠道	（分档计分）			7				
	有呼叫中心（电话客服中心）					7		
	有普通咨询与预订电话					3		
6.2.3 计算机网络渠道	（分档计分）			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		
6.2.4 第三方渠道	（分档计分）			5				
	加入第三方计算机预订系统					5		
	加入第三方网站					3		
6.2.5 销售控制	有完善的总部销售控制制度			3				
6.3 促销			45					
6.3.1 广告与促销				30				
6.3.1.1 内容	有旅行社名称、许可证号、旅游线路、时间、项目及价格等，内容真实，没有虚假、误导性用语，无超出经营范围等内容				10			
6.3.1.2 执行机构	（分档计分）				5			
	有专门机构负责					5		
	各业务部门有专人负责					3		
6.3.1.3 计划	有详尽、可操作性强的年度计划和单项计划				5			
6.3.1.4 经费	（分档计分）				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		
6.3.1.5 效果监测	有广告与促销效果监测制度				5			
6.3.2 公共关系				15				
6.3.2.1 执行机构	（分档计分）				5			
	有专门机构负责					5		
	各业务部门有专人负责					3		
6.3.2.2 公关计划	有详尽、可操作性较强的年度计划和单项计划				5			
6.3.2.3 公关关系监测	有公共关系监测制度				5			

表 B.1 旅行社服务等级评分表（续）

项 目	评分标准	各项计分					自查 得分	评定 得分
		一	二	三	四	五		
6.4 业内诚信			23					
6.4.1 与供应商关系				12				
6.4.1.1	与供应商签订采购合同				3			
6.4.1.2	供应商设施和服务符合国家或地方标准				4			
6.4.1.3	能够按约定的期限和付款条件履约				3			
6.4.1.4	定期进行供应商满意度调查				2			
6.4.2 与同业关系				11				
6.4.2.1	与同业客户签订合同				3			
6.4.2.2	能够按照约定提供服务				3			
6.4.2.3	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			
6.5 社会评价	受到奖励情况（分档计分）		10					
	近两年内，获得国家级荣誉，如“全国旅行社 100 强”称号					10		
	近两年内，获得省级荣誉，如“全省诚信旅行社”、“十佳旅行社”称号等					6		
	近两年内，获得市级荣誉					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、旅游目的地的了解程度	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 旅行社服务质量暗访评分表（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 旅行社服务质量暗访评分表（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起动车后方可离开	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
(资料性附录)
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							
<p>尊敬的顾客：</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>感谢您的支持！</p> <p style="text-align: center;">河北省旅行社等级评定委员会</p>							
<hr/>							
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	该旅行社的广告设计有吸引力					
	4	可方便地通过电话咨询、预订					
	5	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					
	6	服务人员的技能、礼貌让顾客产生信任感和安全感					
交通	7	对服务人员的技能、礼貌让顾客产生信任感和安全感					
	8	对所选航班（车次）的价格满意					
	9	对所选航班（车次）的服务满意					
	10	所选旅游车辆安全可靠					
	11	所选旅游车辆干净清洁					
	12	所选旅游车辆设施良好					
住宿	13	司机驾驶安全、熟悉线路					
	14	所选饭店具有干净的住宿环境					
	15	所选饭店具有良好的设备					
	16	所选饭店的等级安排适当					
餐饮	17	所选饭店能提供便利性服务					
	18	所选餐馆提供了足量的饭菜					
	19	所选餐馆提供了干净的饭菜					
	20	所选餐馆提供了可口的饭菜					
	21	所选餐馆的地点、风格适当					

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	导游员有良好的解说能力					
	23	导游员有良好的沟通协调能力					
	24	导游员能为顾客着想，有责任心					
	25	导游员具有良好的带团技巧，较高的专业化水平					
	26	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	27	旅行社产品售后服务、工作处理做得及时到位					
	28	旅行社能加强和已参团顾客的联系					
产品安排	29	旅游线路游览时间安排合理					
	30	购物次数、购物停留时间安排适度					
	31	自选项目活动安排合理					
	32	线路景点的安排有吸引力					
	33	产品质价相符					
总体	34	我满意旅行社此次服务安排					
	35	该旅行社具有可靠地、准确地履行服务承诺的能力					
	36	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

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:	
统一社会信用代码:		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：

旅行社根据河北省地方标准《旅行社等级评定实施细则》，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，先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》
 - [3] 《旅行社条例实施细则》
 - [4] 《导游人员管理条例》
 - [5] 《旅行社责任保险管理办法》
 - [6] GB/T 10001.1-2012 公共信息图形符号 第1部分：通用符号
 - [7] 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
 - [8] GB/T 15971-2010 导游服务规范
 - [9] LB/T 004-2013 旅行社国内旅游服务规范
 - [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
-