

DB32

江苏省地方标准

DB32/T 2122—2023

代替 DB32/T 2122—2012

旅行社等级划分与评定规范

Specification of classification and accreditation for travel agency

2023-07-25 发布

2023-08-25 实施

江苏省市场监督管理局

发布

中国标准出版社

出版

目 次

前言Ⅲ

1 范围1

2 规范性引用文件1

3 术语和定义1

4 等级划分及标志1

5 基本要求1

6 评定依据2

7 等级管理2

附录A（规范性） 旅行社等级划分与评定必备条件.....3

附录B（规范性） 旅行社等级的评定综合考评计分表10

参考文献18

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。

本文件代替 DB32/T 2122—2012《旅行社等级划分与评定》，与 DB32/T 2122—2012 相比，除结构调整和编辑性改动外，主要技术变化如下：

- a) 更改了“旅游产品”的术语和定义(见 3.1, 2012年版的 3.1)；
- c) 删除了“特色线路”的术语和定义(见 2012年版的 3.2)；
- d) 增加了“特色旅游产品”“暗访”的术语和定义(见 3.2、3.3)；
- e) 将“总则”更改为“基本要求”，调整了相关技术内容(见第 5 章, 2012年版的第 5 章)；
- f) 增加了导游管理与导游服务质量的技术内容(见 5.3)；
- g) 调整了“评定依据”的技术内容(见第 6 章, 2012年版的第 6 章)；
- h) 删除了“评定组织”的技术内容(见 2012年版的第 7 章)；
- i) 增加了旅行社等级评定委员会的技术内容(见 7.1)；
- j) 调整了对已经评定等级的旅行社进行复核的方式及相关技术内容(见 7.2, 2012年版的 8.1)；
- k) 更改了一星级旅行社必备条件的技术内容(见 A.1.1.1、A.1.1.2、A.1.1.3、A.1.2.2、A.1.3.1、A.1.3.2, 2012年版的 A.1.1.1、A.1.1.2、A.1.1.3、A.1.2.2、A.1.3.1、A.1.3.2)；
- l) 增加了一星级旅行社必备条件的技术内容(见 A.1.1.4、A.1.1.6、A.1.1.7、A.1.1.8、A.1.2.3、A.1.3.3、A.1.3.4、A.1.3.5)；
- m) 更改了二星级旅行社必备条件的技术内容(见 A.2.1.1、A.2.1.2、A.2.1.3、A.2.2.1、A.2.2.2、A.2.3.1、A.2.3.2、A.2.3.6、A.2.3.8, 2012年版的 A.2.1.1、A.2.1.2、A.2.1.3、A.2.2.1、A.2.2.2、A.2.3.1、A.2.3.2、A.2.3.4、A.2.3.6)；
- n) 增加了二星级旅行社必备条件的技术内容(见 A.2.1.4、A.2.1.6、A.2.1.7、A.2.1.8、A.2.2.3、A.2.3.3、A.2.3.4、A.2.3.5、A.2.3.6、A.2.3.7)；
- o) 更改了三星级旅行社必备条件的技术内容(见 A.3.1.1、A.3.1.2、A.3.1.3、A.3.1.5、A.3.1.6、A.3.2.1、A.3.2.2、A.3.3.1.1、A.3.3.1.2、A.3.3.2.1、A.3.3.2.5、A.3.3.3.2、A.3.3.4.2、A.3.3.4.4、2012年版的 A.3.1.1、A.3.1.2、A.3.1.3、A.3.1.5、A.3.1.6、A.3.2.1、A.3.2.2、A.3.3.1、A.3.3.2、A.3.3.4、A.3.3.7、A.3.3.9、A.3.3.10、A.3.3.12)；
- p) 增加了三星级旅行社必备条件的技术内容(见 A.3.1.7、A.3.1.8、A.3.1.9、A.3.2.3、A.2.2.3、A.3.3.1.3、A.3.3.1.4、A.3.3.2.4、A.3.3.4.1、A.3.3.4.2)；
- q) 更改了四星级旅行社的内部管理技术内容(见 A.4.1.1、A.4.1.2、A.4.1.3、A.4.1.4、A.3.1.7、A.4.1.8、A.4.1.10、A.4.2.1、A.4.2.2、A.4.3.1.1、A.4.3.1.2、A.4.3.2.5、A.4.3.2.10、A.4.3.3.2、A.4.3.4.2、A.3.3.4.3、A.3.3.4.4, 2012年版的 A.4.1.1、A.4.1.2、A.4.1.3、A.4.1.4、A.4.1.7、A.4.1.8、A.4.1.10、A.4.2.1、A.4.2.2、A.4.3.1、A.4.3.2、A.4.3.7、A.4.3.10、A.4.3.12、A.4.3.13、A.4.3.14、A.4.3.15)；
- r) 增加了四星级旅行社必备条件的技术内容(见 A.4.1.11、A.4.1.12、A.4.1.13、A.4.3.1.3、A.4.3.2.1、A.4.3.2.7、A.4.3.2.9)；
- s) 更改了五星级旅行社的内部管理技术内容(见 A.5.1.1、A.5.1.2、A.5.1.3、A.5.1.4、A.5.1.7、A.5.1.8、A.5.1.10、A.5.2.1、A.5.2.2、A.5.2.3、A.5.3.1.1、A.5.3.1.2、A.5.3.2.6、A.5.3.2.11、

- A.5.3.3.2、A.5.3.4.1、A.5.3.4.2、A.5.3.4.3, 2012年版的A.5.1.1、A.5.1.2、A.5.1.3、A.5.1.4、A.5.1.7、A.5.1.8、A.5.1.10、A.5.2.1、A.5.2.2、A.5.2.3、A.5.3.1、A.5.3.2、A.5.3.8、A.5.3.11、A.5.3.13、A.5.3.14、A.5.3.15、A.5.3.14);
- t) 增加了五星级旅行社必备条件的技术内容(见A.5.1.11、A.5.1.12、A.5.1.13、A.5.3.1.3、A.5.3.2.2、A.5.3.2.8、A.5.3.2.10);
- u) 更改了表B.1中“基本条件”的技术内容与评分分值(见表B.1中序号1、1.1、1.2、1.3、1.4、1.4.1、1.4.2、1.4.3、1.5.2、1.5.3, 2012年版的表B.1中序号1、1.1、1.2、1.3、1.4、1.4.1、1.4.2、1.4.3、1.5.2、1.5.3);
- v) 更改了表B.1中“运营管理”的技术内容与评分分值(见表B.1中序号2.2.1、2.2.4、2.2.6, 2012年版的表B.1中序号2.2.1、2.2.4、2.2.6);
- w) 增加了表B.1中“运营管理”的技术内容(见表B.1中序号2.2.7);
- x) 更改了表B.1中“员工管理”的评分分值(见表B.1中序号2.3.4, 2012年版的表B.1中序号2.3.4);
- y) 更改了表B.1中“安全保障”的技术内容及评分分值(见表B.1中序号3.2、3.3, 2012年版的表B.1中序号3.2、3.3,);
- z) 增加了表B.1中“安全保障”的技术内容(见表B.1中序号3.4);
- aa) 更改了表B.1中“信息化建设”的技术内容(见表B.1中序号4、4.1、4.2、4.3, 2012年版的表B.1中序号4、4.1、4.2、4.3);
- bb) 更改了表B.1中“品牌与形象建设”的技术内容及评分分值(见表B.1中序号5.1、5.2、5.3、5.4, 2012年版的表B.1中序号5.1、5.2、5.3、5.4)。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由江苏省文化和旅游厅提出并归口。

本文件起草单位:江苏省文化和旅游厅、江苏群翔旅游文化发展有限公司。

本文件主要起草人:马健、王剑、耿立波、杨国华、赵晓勇、夏军、姜锐、刘佳雪。

本文件于2012年首次发布,本次为第一次修订。

旅行社等级划分与评定规范

1 范围

本文件规定了旅行社等级划分及标志、参评旅行社的基本要求、评定依据、评定组织和等级管理。
本文件适用于旅行社行业等级评定。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中,注日期的引用文件,仅该日期对应的版本适用于本文件;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 15971 导游服务规范

LB/T 008 旅行社服务通则

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

旅游产品 **tourism 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。

注:包括团队包价、散客包价和单项委托等旅游服务。

3.2

特色旅游产品 **special tourism product**

旅行社根据旅游者的要求,自主设计研发,具有个性化的旅游产品(3.1)。

3.3

暗访 **secret investigation**

具备检查资格的专业人员受等级评定委员会委派,以游客身份体验旅行社提供的旅游产品,针对旅行社的产品和服务质量进行的检查活动。

4 等级划分及标志

4.1 旅行社等级分为五个级别,由低到高依次分为:一星级、二星级、三星级、四星级、五星级。

4.2 旅行社等级以★为符号表示,由低到高依次分为:★、★★、★★★、★★★★、★★★★★。

5 基本要求

5.1 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可单独参加等级评定。

5.2 旅行社的经营场所、经营条件、服务项目和运营管理应符合 LB/T 008 的要求。

5.3 旅行社导游人员管理应符合《导游人员管理条例》的要求,导游服务质量应符合 GB/T 15971 的要求。

5.4 一星级、二星级评定时应对旅行社的经营场所和基本条件进行总体评价;三星级评定时应对旅行社内部管理和服务质量进行重点评价;四星级、五星级在满足三星级条件的基础上,评定时应对旅行社内部管理、产品研发能力和外部运行质量,以及发展潜质和品牌效应进行全面评价。

5.5 参评旅行社必备条件应全部达标。必备条件检查按附录 A 进行。

5.6 倡导旅行社探索和丰富发展旅行社的经营模式,鼓励创立旅行社自主旅游产品品牌。

6 评定依据

6.1 旅行社等级评定应以旅行社的综合考评计分为依据。参评旅行社应达到某级别的最低要求,才能评为达标。

6.2 旅行社综合评定按附录 B 进行。总分为 500 分。一星级、二星级旅行社不作计分要求;三星级、四星级、五星级旅行社最低得分线分别为 200 分、300 分、400 分。

7 等级管理

7.1 成立旅行社等级评定委员会,委员不少于 7 人,由在行业主管部门、市级及以上旅行社协会、旅游院校从事相关工作 5 年以上的专家构成。

7.2 对已经评定等级的旅行社,等级评定委员会将以明查和暗访等方式按照附录 B 进行复核,对检查不合格的旅行社,书面下发整改通知。在规定的整改时间内,仍未达到相应星级最低分,其等级将被降等或取消,相应等级标志不可继续使用。

7.3 被降等或取消等级的旅行社,自降等或取消等级之日起一年内,不应恢复或重新评定等级。

7.4 评定等级后,如旅行社营运中发生重大安全责任事故,其等级将被立即取消,相应等级标志不可继续使用。

7.5 旅行社在取得等级一年后方可申请等级变更。

7.6 旅行社等级评定后,等级标志使用有效期为 5 年,期满后应进行重新评定。

7.7 旅行社等级标牌、证书和证书副本由省文化和旅游行政部门统一制作、核发。

7.8 旅行社等级标牌应置于旅行社营业场所的明显位置。

附录 A

(规范性)

旅行社等级划分与评定必备条件

A.1 一星级旅行社必备条件

A.1.1 一般要求

A.1.1.1 自取得旅行社业务经营许可之日起经营满两年。

A.1.1.2 有与接待规模相适应的独立产权或一年以上租赁合同的营业用房,营业环境整洁,经营面积不低于 50 m²。

A.1.1.3 经营场所符合安全要求。

A.1.1.4 签订劳动合同的员工不少于 5 人。

A.1.1.5 销售的旅游产品不少于 5 个。

A.1.1.6 固定资产应不少于 10 万元。

A.1.1.7 流动资产应不少于 10 万元。

A.1.1.8 应加入市级及以上旅行社行业协会。

A.1.1.9 无非法转让经营权或部分经营权等行为。

A.1.2 经营业绩

A.1.2.1 上年度营业收入不少于 200 万元。

A.1.2.2 上年度组接人数不少于 5 000 人天。

A.1.2.3 上年度缴纳税金不少于 5 000 元。

A.1.3 内部管理

A.1.3.1 使用国家或行业主管部门制定的旅游合同示范文本。

A.1.3.2 规范建立和管理旅游业务台账,按规定及时向文化和旅游行政部门提供经营数据和旅游团队资料。

A.1.3.3 使用全国旅游监管服务平台,完善旅行社相关信息,及时填报团队信息,使用电子合同与电子行程单。

A.1.3.4 建立游客个人信息安全管理制度。

A.1.3.5 建立游客意见反馈制度。

A.1.3.6 有旅游投诉电话并予以公示,并保证 24 小时畅通。

A.1.3.7 有涉旅突发事件应急处置预案。

A.1.3.8 一年内未受到文化和旅游行政部门罚款以上行政处罚。

A.1.3.9 一年内未发生重大质量投诉或重大安全责任事故。

A.2 二星级旅行社必备条件

A.2.1 一般要求

A.2.1.1 自取得旅行社业务经营许可之日起经营满 2 年。

A.2.1.2 有与接待规模相适应的独立产权或一年以上租赁合同的营业用房,营业环境整洁,经营面积不低于60 m²。

A.2.1.3 经营场所符合安全要求。

A.2.1.4 签订劳动合同的员工不少于10人,其中专职导游人数不少于4人,中高级导游人数至少1人。

A.2.1.5 销售的旅游产品不少于10个。

A.2.1.6 固定资产应不少于20万元。

A.2.1.7 流动资产应不少于20万元。

A.2.1.8 应加入市级及以上旅行社行业协会。

A.2.1.9 无非法转让经营权或部分经营权等行为。

A.2.2 经营业绩

A.2.2.1 上年度营业收入不少于400万元。

A.2.2.2 上年度组接人数不少于10 000人天。

A.2.2.3 上年度缴纳税金不少于1万元。

A.2.3 内部管理

A.2.3.1 使用国家或行业主管部门制定的旅游合同示范文本。

A.2.3.2 规范建立和管理业务台账,按规定及时向文化和旅游行政部门提供经营数据和旅游团队资料。

A.2.3.3 建立企业内部培训制度,员工年度培训时间不少于人均20小时。

A.2.3.4 应使用全国旅游监管服务平台,完善旅行社相关信息,及时填报团队信息,使用电子合同与电子行程单。

A.2.3.5 建立游客个人信息安全管理制度。

A.2.3.6 建立游客意见反馈制度。

A.2.3.7 建立并规范执行旅游投诉制度。

A.2.3.8 有旅游投诉电话并予以公示,并保证24小时畅通。

A.2.3.9 有涉旅突发事件应急处置预案,并定期进行相关培训。

A.2.3.10 一年内未受到文化和旅游行政部门罚款以上行政处罚。

A.2.3.11 一年内未发生重大质量投诉或重大安全责任事故。

A.3 三星级旅行社必备条件

A.3.1 一般要求

A.3.1.1 自取得旅行社业务经营许可之日起经营满两年。

A.3.1.2 有与接待规模相适应的独立产权或三年以上租赁合同的营业用房,总部经营面积不低于100 m²。

A.3.1.3 经营场所符合安全要求。

A.3.1.4 营业场所整洁明亮,物品放置整齐,设有咨询接待设施。

A.3.1.5 签订劳动合同的员工不少于30人,其中专职导游人数不少于10人,中高级导游人数不少于3人。

A.3.1.6 销售的旅游产品不少于15个,至少有1个特色旅游产品。

A.3.1.7 固定资产应不少于50万元。

A.3.1.8 流动资产应不少于50万元。

A.3.1.9 宜成为市级及以上旅行社行业协会,宜成为理事单位。

A.3.1.10 无非法转让经营权或部分经营权等行为。

A.3.2 经营业绩

A.3.2.1 上年度营业收入不少于1 000万元。

A.3.2.2 上年度组接人数不少于20万人天。

A.3.2.3 上年度缴纳税金不少于5万元。

A.3.3 内部管理

A.3.3.1 员工管理

A.3.3.1.1 有三年以上旅行社管理经验的旅行社高级管理人员应不少于1人,有两年以上旅行社管理经验的管理人员不少于2人。

A.3.3.1.2 签订劳动合同的会计人员中,有初级职称的人员不少于1人。

A.3.3.1.3 建立企业内部培训制度,员工年度培训时间不少于人均48小时。

A.3.3.1.4 建立基本的内部管理制度和服务接待流程。

A.3.3.2 质量管理

A.3.3.2.1 使用国家或行业主管部门制定的旅游合同示范文本。

A.3.3.2.2 与接待社、旅游景区及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。

A.3.3.2.3 规范建立和管理旅游业务台账,按规定及时向文化和旅游行政部门提供经营数据和旅游团队资料。

A.3.3.2.4 应使用全国旅游监管服务平台,完善旅行社相关信息,及时填报团队信息,使用电子合同及电子行程单。

A.3.3.2.5 设有专人负责质量管理,两年内未发生重大质量投诉。

A.3.3.3 投诉管理

A.3.3.3.1 建立并规范执行旅游投诉制度。

A.3.3.3.2 有旅游投诉电话并予以公示,并保证24小时畅通。

A.3.3.4 安全保障制度

A.3.3.4.1 建立游客个人信息安全管理制度。

A.3.3.4.2 有涉旅突发事件应急处置预案。定期开展应急预案相关培训或演练,每年不少于1次。

A.3.3.4.3 一年内未受到文化和旅游行政部门罚款以上行政处罚。

A.3.3.4.4 设有专人负责安全管理,两年内未发生重大安全责任事故。

A.4 四星级旅行社必备条件

A.4.1 一般要求

A.4.1.1 自取得旅行社业务经营许可之日起经营满2年。

A.4.1.2 注册资本不少于200万元。

A.4.1.3 有与接待规模相适应的独立产权或三年以上租赁合同的营业用房,总部经营面积不低于400 m²。

A.4.1.4 经营场所符合安全要求。

A.4.1.5 营业场所整洁明亮,物品放置整齐,设有咨询接待设施,并有统一装饰和标识,有规范的中英文说明。

A.4.1.6 营业区域设有旅游者休息场所,并提供饮水、阅读及信息查询等设备或物品。

A.4.1.7 建有本企业独立网站或官微等自媒体服务平台,服务终端有PC端或移动端;服务内容应涵盖旅行社主要服务项目,可以实时接受旅游者在线咨询和预订。

A.4.1.8 签订劳动合同的员工数不少于60人,其中专职导游人数不少于15人,中高级导游人数不少于5人。

A.4.1.9 能提供不少于3种外语导游服务。

A.4.1.10 销售的旅游产品不少于20个,至少有4个特色旅游产品。

A.4.1.11 固定资产应不少于120万元。

A.4.1.12 流动资产应不少于120万元。

A.4.1.13 应加入市级及以上旅行社行业协会,宜成为常务理事单位。

A.4.1.14 无非法转让经营权或部分经营权等行为。

A.4.2 经营业绩

A.4.2.1 上年度营业收入不少于4 000万元。

A.4.2.2 上年度组接人数不少于30万人天。

A.4.2.3 上年度缴纳税金不少于20万元。

A.4.3 内部管理

A.4.3.1 员工管理

A.4.3.1.1 有三年以上旅行社管理经验的旅行社高级管理人员应不少于3人,有两年以上旅行社管理经验的管理人员不少于5人。管理人员中大专以上比例不低于80%或本科以上学历比例不低于40%。

A.4.3.1.2 签订劳动合同的会计人员中,有中级职称的人员不少于1人。

A.4.3.1.3 建立企业内部培训制度与培训档案,安排专项培训经费,职工年度培训时间不少于人均60小时。

A.4.3.2 质量管理

A.4.3.2.1 建有企业内部各项管理制度以及标准化服务接待流程。

A.4.3.2.2 接待人员统一着装,并佩戴企业标识和岗位标牌。

A.4.3.2.3 设立的服务网点与总部联网销售,并实行统一管理、统一财务、统一招徕、统一接待。

A.4.3.2.4 拥有企业注册商标,具有统一的企业形象标识或品牌标识,并在所有的子公司、分公司和门市统一使用。

A.4.3.2.5 使用国家或行业主管部门制定的旅游合同示范文本。

A.4.3.2.6 与接待社、旅游景区及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。

A.4.3.2.7 建有企业数字化管理系统,可对企业运营业务相关的人、财、物资源和数据进行综合管理。

A.4.3.2.8 规范建立和管理旅游业务台账,按规定及时向文化和旅游行政部门提供经营数据和旅游团队资料。

A.4.3.2.9 应使用全国旅游监管服务平台,完善旅行社相关信息,及时填报团队信息,使用电子合同与电子行程单。

A.4.3.2.10 设有专门的质量管理部门和人员,两年内未发生重大质量投诉。

A.4.3.3 投诉管理

A.4.3.3.1 建立并规范执行旅游投诉制度。

A.4.3.3.2 有旅游投诉电话并予以公示,并保证24小时畅通。

A.4.3.4 安全保障制度

A.4.3.4.1 建立客户档案库和游客个人信息安全管理制度。

A.4.3.4.2 制定涉旅突发事件应急处置预案,定期开展应急预案培训或演练,每年不少于2次。

A.4.3.4.3 两年内未受到旅游行政部门罚款以上行政处罚。

A.4.3.4.4 设有专门的安全管理部门和人员,两年内未发生重大安全责任事故。

A.5 五星级旅行社必备条件

A.5.1 一般要求

A.5.1.1 自取得旅行社业务经营许可之日起经营满2年。

A.5.1.2 注册资本不少于500万元。

A.5.1.3 有与接待规模相适应的独立产权或三年以上租赁合同的营业用房,总部经营面积不低于1 000 m²。

A.5.1.4 经营场所符合安全要求。

A.5.1.5 营业场所整洁明亮,物品放置整齐,设有咨询接待设施,并有统一装饰和标识,有规范的中英文说明。

A.5.1.6 营业场所设有旅游者休息区域,并提供饮水、阅读及信息查询等设备或物品。

A.5.1.7 建有独立域名的企业网站和本企业官微等自媒体平台,服务终端应包括PC端、移动端;服务内容应涵盖旅行社主要服务项目且及时更新,确保实时接受旅游者在线咨询和预订。

A.5.1.8 签订劳动合同的员工数不少于120人,其中专职导游人数不少于40人,中高级导游人数至少10人。

A.5.1.9 能提供不少于4种外语导游服务。

A.5.1.10 销售的旅游产品不少于20个,至少有10个特色旅游产品。

A.5.1.11 固定资产应不少于150万元。

A.5.1.12 流动资金应不少于150万元。

A.5.1.13 应加入市级及以上旅行社行业协会,宜成为副会长单位。

A.5.1.14 无非法转让经营权或部分经营权等行为。

A.5.2 经营业绩

A.5.2.1 上年度营业收入不少于1.5亿元。

A.5.2.2 上年度组接人数不少于50万人天。

A.5.2.3 上年度缴纳税金不少于80万元。

A.5.3 内部管理

A.5.3.1 员工管理

A.5.3.1.1 有三年以上旅行社管理经验的旅行社高级管理人员应不少于10人,有两年以上管理经验的旅行社管理人员不少于20人。管理人员中大专以上学历不低于85%或本科以上比例不低于60%。

A.5.3.1.2 签订劳动合同的会计人员中,有中级职称的人员不少于2人,有高级职称的人员宜不少于1人。

A.5.3.1.3 培训机制与培训台账健全,安排专项培训经费,职工年度培训时间不少于人均100小时。

A.5.3.2 质量管理

A.5.3.2.1 近两年聘请常年法律顾问。

A.5.3.2.2 建立健全企业管理制度以及标准化服务接待流程。

A.5.3.2.3 接待人员统一着装,并佩戴企业标识和岗位标牌。

A.5.3.2.4 设立的服务网点与总部联网销售,并实行统一管理、统一财务、统一招徕、统一接待。

A.5.3.2.5 拥有企业注册商标,具有统一的企业形象标识或品牌标识,并在所有的子公司、分公司和门市统一使用。

A.5.3.2.6 使用国家或行业主管部门制定的旅游合同示范文本。

A.5.3.2.7 与接待社、旅游景区及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。

A.5.3.2.8 建有企业数字化管理系统,可对企业运营业务相关的人、财、物资源和数据进行综合管理。

A.5.3.2.9 规范建立和管理旅游业务台账,按规定及时向旅游行政管理部门提供经营数据和旅游团队资料。

A.5.3.2.10 应使用全国旅游监管服务平台,完善旅行社相关信息,及时填报团队信息,使用电子合同与电子行程单。

A.5.3.2.11 设有专门的质量管理部门和人员,两年内未发生重大质量投诉。

A.5.3.3 投诉管理

A.5.3.3.1 建立并规范执行旅游投诉制度。

A.5.3.3.2 有旅游投诉电话予以公示,并保证24小时畅通。

A.5.3.4 安全保障制度

A.5.3.4.1 建立客户档案库和游客个人信息安全管理制度。

- A.5.3.4.2 有涉旅突发事件应急处置预案,定期开展应急预案培训或演练。
- A.5.3.4.3 两年内未受到文化和旅游行政部门罚款以上行政处罚。
- A.5.3.4.4 设有专门的安全管理部门和人员,两年内未发生重大安全责任事故。

附 录 B

(规范性)

旅行社等级的评定综合考评分表

旅行社等级评定综合考评按表B.1进行。

表 B.1 旅行社等级的评定综合考评分表

序号	评分项目	评分说明	大项 分值	子项 分值	次项 分值	小项 分值	自评 分值	初评 分值	终评 分值
1	基本条件		120						
1.1	总部面积	查验《房产证》原件 或房屋租赁合同 原件不重复计分		15					
	总部面积 $\geq 1\,500\text{ m}^2$					15			
	$1\,000\text{ m}^2 \leq \text{总部面积} < 1\,500\text{ m}^2$					10			
	$400\text{ m}^2 \leq \text{总部面积} < 1\,000\text{ m}^2$					8			
	$150\text{ m}^2 \leq \text{总部面积} < 400\text{ m}^2$					5			
	$100\text{ m}^2 \leq \text{总部面积} < 150\text{ m}^2$					2			
1.2	注册资本	查验《法人营业执 照》原件不重复计分		15					
	注册资本 ≥ 500 万元					15			
	$300\text{万元} \leq \text{注册资本} < 500\text{万元}$					12			
	$200\text{万元} \leq \text{注册资本} < 300\text{万元}$					9			
	$100\text{万元} \leq \text{注册资本} < 200\text{万元}$					6			
	$30\text{万元} \leq \text{注册资本} < 100\text{万元}$					3			
1.3	员工人数	查验《劳动合同》 和社保缴纳证明 不重复计分		15					
	200人以上					15			
	100人~199人					12			
	50人~99人					10			
	20人~49人					8			
	8人~19人					5			
1.4	分支机构			15					
1.4.1	境外设置分支机构(子公司)	查验资料不重复 计分			5				
	3家及以上					5			
	2家					3			
	1家					1			
1.4.2	境内设置分支机构(分公司或分社)	查验《营业执照》 和《备案登记证 明》不重复计分			5				
	5家及以上					5			
	3家~4家					3			
	1家~2家					1			

表 B.1 旅行社等级的评定综合考评计分表（续）

序号	评分项目	评分说明	大项 分值	子项 分值	次项 分值	小项 分值	自评 分值	初评 分值	终评 分值
1.4.3	在注册地依法设立服务网点	查验《营业执照》和 《备案登记证明》 不重复计分			5				
	20家及以上					5			
	10家~19家					4			
	5家~9家					3			
	2家~4家					1			
1.5	经营业绩			60					
1.5.1	近两年年平均营业收入	查验财务报表 不重复计分			20				
	营业收入 \geq 5亿元					20			
	2亿元 \leq 营业收入 $<$ 5亿元					15			
	2 000万元 \leq 营业收入 $<$ 2亿元					10			
	1 000万元 \leq 营业收入 $<$ 2 000万元					8			
	400万元 \leq 营业收入 $<$ 1 000万元					5			
1.5.2	近两年年平均上缴税金	查验财务报表和纳 税证明不重复计分			20				
	上缴税金 \geq 200万元					20			
	100万元 \leq 上缴税金 $<$ 200万元					15			
	50万元 \leq 上缴税金 $<$ 100万元					10			
	10万元 \leq 上缴税金 $<$ 50万元					8			
	5万元 \leq 上缴税金 $<$ 10万元					5			
1.5.3	近两年年平均组接人数	查验统计报表 不重复计分			10				
	组接人数 \geq 50万人天					10			
	30万人天 \leq 组接人数 $<$ 50万人天					8			
	20万人天 \leq 组接人数 $<$ 30万人天					5			
	1万人天 \leq 组接人数 $<$ 20万人天					3			
	5 000人天 \leq 组接人数 $<$ 1万人天					1			
1.5.4	近两年年平均地接人数	查验统计报表 不重复计分			10				
	地接人数 \geq 30万人天					10			
	10万人天 \leq 地接人数 $<$ 30万人天					8			
	1万人天 \leq 地接人数 $<$ 10万人天					5			
	2 000人天 \leq 地接人数 $<$ 1万人天					3			
2	运营管理		150						
2.1	服务项目			20					

表 B.1 旅行社等级的评定综合考评计分表（续）

序号	评分项目	评分说明	大项 分值	子项 分值	次项 分值	小项 分值	自评 分值	初评 分值	终评 分值
2.1.1	提供旅游经营服务项目	查验《营业执照》 不重复计分			10				
	国内旅游业务、入境旅游业务、出境旅游业务					10			
	国内旅游业务、入境旅游业务					8			
	国内旅游业务					5			
2.1.2	提供导游语种服务	查阅资料 不重复计分			10				
	4种外语及以上					10			
	3种外语					8			
	2种外语					5			
	提供外语服务					3			
2.2	质量管理			90					
2.2.1	旅游合同管理	查阅资料及现场 调查 逐项计分			20				
	有旅游合同管理制度					5			
	使用规范的旅游合同示范文本					5			
	旅游合同内容完整、填写规范、附件齐全					5			
	上年度签订旅游合同无违规行为					5			
2.2.2	广告管理	查阅资料及现场 调查 逐项计分			20				
	有旅游广告管理制度					5			
	旅游广告用语规范准确					5			
	旅游广告信息真实可靠					5			
	上年度无违规发布旅游广告的记录					5			
2.2.3	同业协作管理	查阅资料及现场 调查 逐项计分			15				
	与接待社有规范的委托接待(代理)协议					4			
	与旅游景区有规范的委托接待协议					2			
	与车船单位有规范的委托接待协议					2			
	与餐饮场所有规范的委托接待协议					2			
	与购物场所有规范的委托接待协议					2			
	旅游用车、委托接待有有效的确认手续					2			
	与导游协会有规范的合作协议					1			
2.2.4	投诉管理	查阅资料及现场 调查 逐项计分			5				
	有投诉管理制度					1			
	有投诉管理专职责任人					2			
	有投诉处理记录					2			

表 B.1 旅行社等级的评定综合考评计分表（续）

序号	评分项目	评分说明	大项 分值	子项 分值	次项 分值	小项 分值	自评 分值	初评 分值	终评 分值
2.2.5	年投诉率(上年旅游投诉总次数/上年旅行社组接总人数)	查阅资料 不重复计分			10				
	年投诉率<万分之一					10			
	万分之一≤年投诉率<万分之二					8			
	万分之二≤年投诉率<万分之五					5			
	万分之五≤年投诉率<万分之八					3			
2.2.6	台账管理	查阅资料及现场 调查 逐项计分			10				
	建立规范的团队管理台账					3			
	建立规范的散客管理台账					3			
	建立规范的咨询服务台账					2			
	建立规范的员工培训台账					2			
2.2.7	使用全国旅游监管服务平台	查阅资料及现场 调查 逐项计分			10				
	使用全国旅游监管服务平台,完善旅行社相关信息,及时填报团队信息,使用电子合同与电子行程单,填报率100%					10			
	使用全国旅游监管服务平台,完善旅行社相关信息,及时填报团队信息,使用电子合同与电子行程单,填报率80%以上					8			
	使用全国旅游监管服务平台,完善旅行社相关信息,及时填报团队信息,填报率50%以上					6			
	使用全国旅游监管服务平台,完善旅行社相关信息					3			
2.3	员工管理			40					
2.3.1	制度建设	查阅资料及现场 调查 逐项计分			10				
	有人事管理制度					3			
	有薪酬管理制度					3			
	有员工培训制度					2			
	有员工奖惩制度					2			
2.3.2	员工保障	查阅资料 逐项计分			10				
	为员工足额缴纳社会保险					8			
	为员工购买商业保险					2			
2.3.3	导游(领队)人数	查阅资料 不重复计分			10				
	100人及以上					10			

表 B.1 旅行社等级的评定综合考评计分表（续）

序号	评分项目	评分说明	大项 分值	子项 分值	次项 分值	小项 分值	自评 分值	初评 分值	终评 分值
2.3.3	50人~99人	查阅资料 不重复计分				8			
	20人~49人					6			
	5人~19人					4			
2.3.4	导游人员等级	查阅资料及现场 调查 不重复计分			10				
	拥有5名以上(含5名)的专职高级导游					10			
	拥有3名以上(含3名)的专职高级导游					6			
	拥有1名以上(含1名)的专职高级导游					3			
3	安全保障		80						
3.1	管理机构	查阅资料 不重复计分		10					
	有专门的安全工作管理部门					10			
	有安全工作兼管部门					8			
	有专人负责安全工作					5			
	有安全工作兼管人员					3			
3.2	制度建设	查阅资料及现场 调查 逐项计分		30					
	建立安全工作责任制					5			
	建立企业财务安全管理制度					5			
	建立涉旅突发事件应急制度					5			
	制定涉旅突发事件应急处置预案					5			
	建立游客个人信息安全管理制度					5			
	建立网络疫情预防及处理制度					5			
3.3	投保旅行社责任保险限额	查阅资料 不重复计分		20					
	每人≥100万元					20			
	80万元≤每人<100万元					16			
	60万元≤每人<80万元					12			
	40万元≤每人<60万元					8			
	20万元≤每人<40万元					4			
3.4	安全培训及演练	查阅资料 不重复计分		10					
	40小时以上					10			
	20人~39人					8			
	10小时~19小时					6			
	5小时~9小时					4			

表 B.1 旅行社等级的评定综合考评计分表（续）

序号	评分项目	评分说明	大项 分值	子项 分值	次项 分值	小项 分值	自评 分值	初评 分值	终评 分值
3.4	持有安全(救护等)相关证书人数	查阅资料 不重复计分		10					
	70人及以上					10			
	40人~69人					8			
	10人~39人					6			
	3人~9人					4			
4	数字化服务与管理		50						
4.1	数字化服务	查阅资料及现场 演示 不重复计分		10					
	建有独立域名的企业网站和本企业官微等自媒体服务平台,服务终端应包括PC端、移动端;服务内容应涵盖旅行社主要服务项目且及时更新,确保实时接受旅游者在线咨询和预订					10			
	建有本企业独立网站或官微等自媒体服务平台,服务终端有PC端或移动端;服务内容应涵盖旅行社主要服务项目,可以实时接受旅游者在线咨询和预订					6			
	通过第三方网站平台开展产品和服务的宣介					3			
4.2	数字化管理	查阅资料及现场 演示 不重复计分		10					
	建有企业数字化管理系统,企业运营相关的人、财、物等资源数据均实现数字化管理,能进行整体运营的数字化决策分析					10			
	建有企业数字化管理系统,企业运营相关的人、财、物等资源数据均实现数字化管理					8			
	建有企业数字化管理系统,企业运营相关的人、财、物等资源数据可实现数字化管理					5			
4.3	数字化保障	查阅资料及现场 演示 逐项计分		10					
	有专项资金预算保障数字化建设和运维					3			
	有专职数字化服务人员					3			
	有明确的数字化管理和服					2			
	务职能部门					2			
4.4	电子商务业务量			20					
4.4.1	电子商务营业收入	查阅资料及现场 演示 不重复计分			10				
	10 000万元以上					10			
	2 000万元~10 000万元					8			
	500万元~2 000万元					5			
	500万元以下					2			

表 B.1 旅行社等级的评定综合考评计分表（续）

序号	评分项目	评分说明	大项 分值	子项 分值	次项 分值	小项 分值	自评 分值	初评 分值	终评 分值
4.4.2	电子商务业务量	查阅资料及现场 演示 不重复计分			10				
	占公司营收总量的80%以上					10			
	占公司营收总量的50%~80%					8			
	占公司营收总量的30%~50%					5			
5	品牌与形象建设		50						
5.1	品牌建设	查阅资料及 现场调查 逐项计分		15					
	拥有注册商标					4			
	拥有企业形象识别系统					5			
	通过质量体系认证					6			
5.2	加入旅行社行业协会	查阅资料 不重复计分		5					
	会长单位					5			
	副会长单位					4			
	常务理事单位					3			
	理事单位					2			
	会员单位					1			
5.3	近两年企业所获得政府表彰奖励	查阅资料 逐项计分		15					
	国家级表彰奖励					6			
	省级表彰奖励					4			
	市级表彰奖励					3			
	县(市、区)级表彰奖励					2			
5.4	近两年员工所获得政府表彰奖励	查阅资料 逐项计分		15					
	国家级表彰奖励					6			
	省级表彰奖励					4			
	市级表彰奖励					3			
	县(市、区)级表彰奖励					2			
6	现场服务		50						
6.1	现场接待	明查暗访 逐项计分		10					
	营业场所环境及设施					3			
	证照悬挂及信息公示					3			
	员工仪容及服务规范					4			
6.2	接待服务	明查暗访 逐项计分		40					
	导游形象					5			

表 B.1 旅行社等级的评定综合考评计分表（续）

序号	评分项目	评分说明	大项 分值	子项 分值	次项 分值	小项 分值	自评 分值	初评 分值	终评 分值
6.2	接站服务	明查暗访 逐项计分				5			
	讲解服务					5			
	行车服务					5			
	游览服务					5			
	住宿服务					5			
	就餐服务					5			
	购物服务					5			

参 考 文 献

- [1] LB/T 004 旅行社国内旅游服务规范
 - [2] LB/T 005 旅行社出境旅游服务规范
 - [3] 旅行社条例
 - [4] 导游人员管理条例
-