

DB34

安徽省地方标准

DB 34/T 868—2015

代替 DB34/T 868-2008

旅行社服务质量诚信等级评定与划分

2015 - 03 - 27 发布

2015 - 04 - 27 实施

安徽省质量技术监督局 发布

前 言

本标准按照 GB/T 1.1-2009 给出的规则起草。

本标准代替 DB34/T 868-2008《旅行社等级划分与评定标准》。

本标准与 DB34/T 868-2008 相比，主要技术内容变化如下：

——依据《旅游法》，通过互联网信息技术搭建诚信信息公共平台，引入第三方评价、员工对企业诚信行为评价等，侧重对服务过程质量进行动态管理。

本标准由安徽省旅游标准化技术委员会提出并归口。

本标准起草单位：安徽省旅游局监督管理处、合肥市旅游局、安徽省好之旅国际旅行社有限公司、安徽师范大学。

本标准主要起草人：陈安达、陈澍、尹俊、刘政荣、姚红梅、丁伯武、王朝辉、张伟、贺冉冉。

本标准首次修订。

旅行社服务质量诚信等级评定与划分

1 范围

本标准规定了旅行社服务质量诚信等级评定的术语和定义、等级划分与标识、评定规程。
本标准适用于安徽省内依法设立，经营旅游业务的旅行社企业。

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，仅所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。

LB/T 004 旅行社国内旅游服务规范

LB/T 005 旅行社出境旅游服务规范

LB/T 008 旅行社服务通则

LB/T 009 旅行社入境旅游服务规范

LB/T 028 旅行社安全规范

LB/T 029 旅行社服务网点服务要求

LB/T 030 旅行社产品第三方网络交易平台经营和服务要求

《中华人民共和国旅游法》

3 术语和定义

LB/T 004、LB/T 005、LB/T 008、LB/T 009、LB/T 028、LB/T 029、LB/T 030 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

旅行社

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法人。

3.2

组团社

与旅游者订立包价旅游合同的旅行社。

3.3

地接社

接受组团社委托，在目的地接待旅游者的旅行社。

4 等级划分与标识

4.1 等级划分

4.1.1 此评价体系包括四个方面：旅行社自评、旅游行业专家评价、由游客评价为主要构成的相关第三方评价、员工对企业诚信行为评价以及客观分数相结合。旅行社自评、行业监督团评价、第三方评价以及员工对企业诚信行为评价的总分均为 100, 权重依次为 10%、40%、40%、10%。

4.1.2 共划分为 5 个等级，以为等级标志，从高到低依次为：

- a) 总分 90 分（含 90 分）以上为 AAAAA 级；
- b) 80 分（含 80 分）—90 分为 AAAA 级；
- c) 75 分（含 75 分）—80 分为 AAA 级；
- d) 70 分（含 70 分）—75 分为 AA 级；
- e) 65 分（含 65 分）—70 分为 A 级。

4.2 标识

铸铜质标识牌，中间置以“鼎”型图案为背景，上方列示旅行社诚信等级“A”“AA”“AAA”“AAAA”“AAAAA”标识。下方列示安徽诚信旅行社，评定单位安徽诚信旅行社评定委员会。

（标识牌式样见附录D）

5 评定规程

5.1 基本要求

5.1.1 取得《旅行社业务经营许可证》和《营业执照》满 3 年以上的旅行社。

5.1.2 参评旅行社应具有以下条件：

- a) 旅行社注册资本不少于 30 万；
- b) 有固定的经营场所；
- c) 有必要的营业设施；
- d) 足额存缴旅行社质量保证金；
- e) 旅行社按规定足额投保旅行社责任险，发生安全事故时，旅游者意外险全额赔偿；

5.1.3 参评旅行社的合同管理应达到以下要求：

- a) 旅行社经营应坚持诚信原则，遵守行业相关规定及标准要求，按照合同约定的内容和标准为旅游者提供服务；
- b) 与旅游者签订规范的旅游合同文本，合同的内容必须符合国家的有关规定。

5.1.4 聘用的导游人员均须签订规范的《劳动用工合同》，不得使用未在旅行社或相关旅游行业组织注册并取得导游证的人员。

5.1.5 参评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、地方法规和标准的有关规定和要求。

5.2 评定机构

5.2.1 组建安徽诚信旅行社评定委员会，下设办公室负责日常工作，制订等级评定的实施办法、检查细则和检查员选择、确定和派遣。

5.2.2 旅行社等级评定委员会包括省级评定委员会、各地市级评定委员会。

5.2.3 省级评定委员会由省旅游行政管理部门、质量技术监督部门、安徽省旅游行业协会和行业专家等有关人员组成。各地市级评定委员会由各地市旅游行政管理部门、质量技术监督部门、旅游协会和行业专家等有关人员组成。

5.2.4 旅行社服务质量诚信等级评定检查员由旅行社等级评定委员会选聘，经培训后持证上岗，三年换届。

5.3 评定方式

5.3.1 等级评定原则

5.3.1.1 客观性

以事实为基础和依据，进行安徽省旅行社服务质量诚信等级评定与划分标准，如实地反映旅行社的服务质量和诚信。它包含以下几个内容：申报所引用的材料必须准确可靠；申报中使用的背景材料必须完全真实；评定的相关人员（专家、员工、第三方、旅行社负责人等）必须以事实为基础，进行材料的填报和评定。

5.3.1.2 公正性

对于安徽省旅行社服务质量诚信等级评定与划分标准，不偏不倚，以客观的事实为依据，不受主观意志左右，避免错误并减少偏差，内容真实、数字准确、资料可靠和结果公平。

5.3.1.3 全面性

充分考虑整个安徽省旅行社行业的各项业务过程和各个操作环节，覆盖所有的部门、人员和岗位，不能留有死角和空白。

5.3.1.4 公开性

行政机关应当通过安徽旅游诚信网等相关媒体予以公示。

5.3.1.5 自愿性

旅行社自愿参与本标准评定。

5.3.2 评定程序

5.3.2.1 旅行社提出评定申请。申请诚信等级评定的旅行社须向注册地所在地市级旅游行政管理部门提出申请。

5.3.2.2 旅行社服务质量诚信等级评定委员会受理申请。

5.3.2.3 评定小组制定评定计划；收集相关资料；进行实地检查；填写评定报告；提出服务质量诚信评定等级建议；由旅游行政管理部门委托第三方机构跟踪回访。

5.3.2.4 旅行社服务质量诚信等级评定委员会审核批复。A、AA、AAA、AAAA 由地市等级评定委员会审核批复后报备安徽省旅游行政管理部门。AAAAA 由省旅游行政管理部门审核批复。

5.3.2.5 经审核达到标准的旅行社，由省旅游行政管理部门发放相应等级标牌。

5.3.3 评定流程

5.3.3.1 搭建旅行社诚信数字平台

由旅游行政主管部门协同常设机构，完善安徽旅游诚信网，增设第三方（游客）自主评价栏、诚信、失信旅游企业（旅行社）公示栏等模块，旅行社与第三方自主录入旅行社信息，行政主管部门获得后台数据，客观公正搜集与统一管理相关评定信息。通过现行电子行程单制度抓取团队基本信息跟踪游客服务质量评价，对旅行社服务质量诚信行为进行动态追踪与管理。

5.3.3.2 旅行社诚信信息搜集

旅行社定期向该平台上报相关材料，具体包括旅游合同、劳动合同、旅行社投诉管理制度书面条例等涉及旅行社运营管理的材料；游客意见反馈，按团队计算，填写比例控制在每个旅游团不少于该团游客数量的 10%–15%，如遇老年团等特殊人群不方便使用本信息平台，可由导游代填，但应在诚信平台中注明游客及导游信息。

5.3.3.3 行业内动态监管

以动态监管为原则，实行每季度考核和年终考核相结合的方式，旅游行政主管部门负责旅行社信息的汇总和审核，及时对旅行社的违规操作经营给予警告并进行整改检查。

5.3.3.4 第三方跟踪回访

第三方机构根据旅行社诚信数字平台上的游客反馈信息，对一定数量的旅游者进行电话回访，回访数量不少于每个旅游团受调查人数的 30%，并予以电话录音以备查。

5.3.3.5 年终总评

按照旅行社自评、行业内专家评价、第三方评价以及员工对企业诚信行为评价相结合的体系进行年终打分总评。

5.3.3.6 评价报告公告

根据打分结果及时公布评价结果，企业出现重大安全事故、重大投诉，以及出现失信行为而屡教不改者或评定等级旅行社于安徽旅游诚信网予以张榜（红榜与黄榜）公布。

5.3.4 总分计算公式

总分=行业监督团分数 A1+旅行社自评分数 A2+第三方评价总分 B0+员工对企业诚信行为评价分数 C0+客观分（客观分为表A.1 第十六条）

5.4 评定细则

见附录A。

5.5 等级管理

5.5.1 服务质量诚信等级标志使用期限为 3 年。

5.5.2 品牌加盟店不得使用其服务质量诚信等级标志。

5.5.3 已获评的旅行社，如发生认定旅行社有过错且承担责任的重大安全事故或重大投诉，造成恶劣影响，评定委员会应在旅游行政管理部门认定后做出降低或取消等级的处理。

5.5.4 对已获评的旅行社，评定委员会每三年复核一次。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委员会，由评定委员会以明查或暗访的形式安排抽查验收。对于复核达不到本标准相应等级的旅行社，按以下办法处理：

- a) 评定委员会根据情节轻重给予签发警告通知书、通告批评、降低和取消等级的处理，公布处理结果；
 - 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，评定委员会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；一年之后方可再次申请等级。
 - d) 旅行社接到警告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评定委员会报告。
 - e) 提升、降低或取消等级的旅行社，应上报旅行社服务质量诚信等级评定委员会备案。
 - f) 凡经评定委员会决定提升或降低、取消等级的旅行社，应在 10 个工作日内将原标牌和证书交还授予机构，由省旅游行政管理部门更换或收回。
- 5.5.5 旅行社等级的标牌、证书和证书副本由省旅游行政管理部门统一制作、核发。
- 5.5.6 旅行社等级标牌应置于旅行社主要营业场所的明显位置。

附录 A

(规范性附录)

安徽省旅行社服务质量诚信等级评定与划分
行业监督团/旅行社自评表打分表

A.1 评分说明

A.1.1 评分表包括行业监督团与旅行社自评两部分，满分均为 100 分，最高附加 10 分，计入总分时权重分别为 40%和 10%。

A.1.2 除失信行为为扣分项，其他均为正向题项，其中第十七条直接计入总分。

A.1.3 按照以下公式计算：

a) 行业监督团分数 $A1=[(\sum Xi) + \text{附加分} - \text{扣分项}] \times 40\%$

b) 旅行社自评分数 $A2=[(\sum Xi) + \text{附加分} - \text{扣分项}] \times 10\%$

注：Xi 为打分表中四大项的得分。

A.2 评分标准

表 A.1 行业监督团与旅行社自评表打分表

	项目	项目 总分	分项 总分	子项 计分	自评 得分	专家 打分
运营与管理		35				
1	人力资源管理	5				
1.1	有完善的员工招聘、选拔及培训制度，且有培训经费保证，时间不少于 20 天		0.5			
*1.2	旅行社应当与其聘用的导游依法订立劳动合同，支付劳动报酬，缴纳社会保险费用		0.5			
1.3	薪酬制度完善与导游及相关从业人员等级相挂钩		2			
1.3.1	有完善的员工薪酬制度，向员工支付的工资标准不低于当地最低工资标准			0.5		
1.3.2	建立公平、公正的，具有竞争性员工薪酬制度			0.5		
1.3.3	建立完善的、有效的员工激励制度			0.5		
1.3.4	建立完善的员工福利保障机制，为员工办理“五险一金”			0.5		
1.4	劳动合同		2			
1.4.1	在职人员签约率 100%且企业提供应承担的社会保障			1		
1.4.2	临时聘用人员合同签订率 100%			1		
2	合同管理	13				
2.1	旅游合同		8			

表A.1（续）

	项目	项目 总分	分项 总分	子项 计分	自评 得分	专家 打分
2.2.1	按旅行社管理法规要求，与旅游者签订由旅游行政管理部门认可的旅游合同			2		
*2.2.2	合同填写规范，无攀附性、模糊性语言，行程、景点、交通、住宿、餐饮、购物等具体明确			2		
*2.2.3	由旅游者自愿选择自费项并明确补充约定项目内容、时间、费用、责任等			2		
2.2.4	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			1		
2.2.5	对合同内容（包括游览行程、游览项目、游览时间、设施名称与位置、档次、价格、违约责任等构成）逐项进行约定			1		
2.3	合作商合同		5			
2.3.1	与旅游服务部门、导游管理服务企业等合作商应签订书面合同约定双方的权利、义务及违约责任			2		
2.3.2	与合作（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			1		
2.3.3	旅行社组织活动时与具有相应资质的供应商订购产品和服务			2		
3	档案管理	5				
3.1	与从业人员签订的劳动合同，履行期限届满、劳动关系解除或终止后，保存期不少于2年		0.5			
3.2	建立旅游团队档案（组团档案含名单表、接待合同、保险单、派团单、接团社确认书、游客意见调查表等；接团档案含与组团社团队接待协议、团队接待通知书、团队财务结算单、投诉信件、游客意见调查表等；）		1			
3.3	客户档案		0.5			
3.3.1	客户出入境档案保存二年，其他档案二年			0.25		
3.3.2	客户定期回访，近两年回访记录保存完整			0.25		
3.4	有旅游质量投诉档案、完整的投诉处理记录、投诉反馈和分析报告（投诉记录或信件、受理记录、被投诉人答复函、笔录、调解协议书或终结书）		1			
3.5	有供应商档案管理、评定与筛选机制，合同履行期限届满、合同解除或终止后，保存期不少于2年		0.5			
3.6	有同业合作商档案管理、评定与筛选机制，合同履行期限届满、合同解除或终止后，保存期不少于2年		0.5			
3.7	建立领队档案、导游员档案成册（人员登记表、带团日志、培训记录、奖惩记录、查看记录等）		0.5			
3.8	旅行社名称、法人、营业场所等变更事项或停业、歇业按规定及时报备案		0.5			
4	商业诚信管理	11				
4.1	有符合法律法规要求的财务管理制度及财产监察制度，做到及时付款、按时报账		1			

表A.1 (续)

	项目	项目 总分	分项 总分	子项 计分	自评 得分	专家 打分
4.2	结算制度		1			
*4.2.1	无要求导游或领队人员垫付团款，无将团队变相卖给导游或领队人员，或收取“人头费”等转嫁旅行社经营风险的行为			0.5		
4.2.2	及时履约结算支付供应商费用			0.3		
4.2.3	及时报销导游、领队、营销人员费用			0.2		
4.3	有定期的年度财务分析报告，如实反映年度经营状况及业绩		0.5			
4.4	有定期的财务审计制度		0.5			
4.5	执行“先付款、后接待”的财务风险控制制度		1			
4.6	对服务网点收银实行统一管理，无私设账户和发票的行为		0.5			
4.7	按规定存入、增存、补足质量保证金		1			
4.8	按时足额缴纳税款		1			
4.9	不委托无相应资质单位经营旅游业务		1			
4.10	无聘用无导游证人员从事导游活动现象		1			
4.11	对年龄、职业等无价格歧视行为		0.5			
4.12	无承包、挂靠或变相承包、非法转让经营权或部分经营权		1			
4.13	与相关业务单位签订年度合作协议		1			
5	企业文化管理	1				
5.1	注重企业环境建设		0.25			
5.2	科学设立旅行社经营管理组织结构；按照系统化、规范化的要求进行旅行社制度建设		0.25			
5.3	有系统的员工行为规范		0.25			
5.4	有明确的企业目标、正确的企业价值观、积极向上的企业精神		0.25			
营销与宣传		25				
6	广告宣传（提供广告原件或复印件）	8				
*6.1	对外宣传统一使用旅行社法人名称、许可证号码、联系电话等，无其他挂靠承包称谓，委托代理业务应注明委托社和被代理社的基本信息		1			
*6.2	价格宣传符合相关法规要求，所有产品和服务均明码标价，无以不合理的低价组织旅游活动		2			
*6.3	向旅游者提供的信息真实可靠，无虚假宣传行为		1			
6.4	无超经营范围内容		2			
6.5	旅行社分社、营业网点与总部实行联网营销，并实行“统一管理、统一财务、统一招徕、统一接待”		1			
6.6	建立并执行规范的营销制度，有专业营销机构和人员以及本企业的营销网络		1			
7	产品管理	5				
7.1	建立旅游产品管理制度		1			
7.2	建立供应商管理制度		1			

表A.1（续）

	项目	项目 总分	分项 总分	子项 计分	自评 得分	专家 打分
7.3	产品研发机构		1			
	设置专门机构，全面负责企业旅游产品研发			1		
	各业务部门负责产品研发			0.5		
7.4	产品研发经费		1			
	产品研发经费有制度性保障且每年保持增长			1		
	产品研发经费有制度性保障			0.5		
	有产品研发经费			0.1		
7.5	旅游产品创新		1			
	近两年创新旅游产品不少于 10 个			1		
	近两年创新旅游产品 6—9 个			0.5		
	近两年创新旅游产品 3—5 个			0.2		
8	价格管理	12				
8.1	建立旅游产品价格体系		2			
8.2	实行统一的营销价格政策		2			
8.2.1	各销售网点营销价格一致			1		
8.2.2	同级销售人员营销价格授权一致			1		
8.3	旅游产品、服务项目明码标价，质价相符		2			
8.4	无恶意削价竞争行为		2			
8.5	无低于成本价招徕、组织、接待旅游者的行为		2			
8.6	无强迫供应商低于成本价接待的行为		2			
	对客接待服务	25				
9	营业场所	10				
9.1	经营场所布局		1			
	布局结构合理，环境整洁、美观，有游客休息、咨询和接待等功能区域且有醒目标志			1		
	布局结构一般，功能区域标志不醒目			0.5		
	有办公区与接待区，功能体现不明显			0.2		
9.2	能提供本社的服务项目宣传片，旅游线路价目表、旅游目的地介绍、旅游交通图、主要交通工具时刻表、规范的相关旅游宣传资料		1			
9.3	接待人员统一着装，佩戴企业标识和岗位标牌，且不同岗位有明显区别		1			
9.4	工作日和节假日都有值班的接待人员，且值班时间不少于 8 小时，有 24 小时电话客服		0.5			
9.5	办公、营业场所的咨询与接待设施设备齐全，具备与旅游行政管理部门联网条件		1			
9.6	实行计算机管理，采用财务软件和管理软件		1			
9.7	有电话、传真、互联网等通讯工具，游客可以多种方式向旅行社咨询和预定旅游产品		0.5			

表A.1 (续)

	项目	项目 总分	分项 总分	子项 计分	自评 得分	专家 打分
9.8	营业网点的设置和服务符合《旅行社条例实施细则》的有关规定		0.5			
9.9	营业场所显著位置应摆放、悬挂或张贴游客提示牌，提醒旅游者签订旅游合同、索取正式发票		0.5			
9.10	旅行社营业场所显著位置摆放、悬挂或张贴设有固定的 24 小时旅游投诉热线电话		0.5			
9.11	旅行社经营许可证、工商营业执照摆放在明显位置（网络旅行社在其网站主页的显著位置标明其业务经营许可证信息），悬挂《出游提示》		1			
9.12	旅行社及其分社、服务网点，应当将《旅行社业务经营许可证》、《旅行社分社备案登记证明》或者《旅行社服务网点备案登记证明》，与营业执照一起，悬挂在经营场所的显著位置。		1			
9.13	办公场所主要管理制度上墙（安全管理制度、服务质量管理及程序、教育培训制度、财务管理制度）		0.5			
10	服务项目	6				
10.1	提供普通话、至少 2 种主要方言和外语导游服务		2			
	能提供 3 种以上外语导游服务			2		
	能提供 2-4 种外语导游服务			1		
	能提供 1 种外语导游服务			0.5		
10.2	能提供 2 种以上旅游交通票务代理服务		0.5			
10.3	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		1			
	能提供 4 种以上委托代办服务			1		
	能提供 2-3 种委托代办服务			0.5		
10.4	旅游线路预定与接待服务		2			
	提供常规旅游团队、散客的旅游线路预定与接待服务			1		
	按照游客要求提供旅游团队、散客的旅游线路预定与接待服务			0.5		
	提供专项旅游产品（一项 0.25 分，最高 0.5）			0.5		
10.5	有导游服务行为规范或准则		0.5			
11	服务质量管理	9				
11.1	质监机构		2			
	设置专门的质量监督管理部门			2		
	有部门分管质量监督管理工作			1.5		
	指定专人负责质量监督管理工作			1		
	有人员兼管质量监督管理工作			0.5		
11.2	制定实施旅游者回访制度		1			
11.3	定期对旅游者满意度进行调查、分析		1			
	每月			1		
	每季度			0.5		
	每年			0.3		

表A.1（续）

	项目	项目 总分	分项 总分	子项 计分	自评 得分	专家 打分
11.4	近两年第三方每年旅游者抽样调查平均满意率		2			
	95%（包括 95%）以上			2		
	92%（包括 92%）-95%			1.5		
	90%（包括 90%）-92%			1		
	85%（包括 85%）-90%			0.5		
11.5	计调质量管理		1			
11.5.1	有计调业务定期评估总结			0.5		
11.5.2	有案例积累和教育应用			0.5		
11.6	导游服务		2			
11.6.1	严格履行旅游合同和接待计划，无擅自增减旅游项目，或无此项投诉			0.5		
11.6.2	服务项目变更有游客签字认可或无此项投诉			0.5		
11.6.3	无诱导或胁迫游客购买伪劣商品或烧香算卦，或无此项投诉			0.5		
11.6.4	遇突发事件及时报告，并采取措施积极应对，或无突发事件发生			0.5		
售后及危机管理		15				
12	安全管理	7				
12.1	具有危机事件处理预案及有关制度		1			
12.2	每年至少一次对员工进行教育培训：具有制度化的危机处理培训、安全培训和业务培训记录		1			
*12.3	分类制定应急预案和旅游者安全保护制度，建立旅游突发事件应对机制		1			
12.4	危机保险（投保率 50%以上的给一半分数，不足 50%不给分）		2			
12.4.1	对高风险旅游项目具有完善的安全保障措施并投保附加险种			0.5		
*12.4.2	按规定投保旅行社责任险			0.5		
*12.4.3	提醒旅游者投保人身意外伤害保险			0.5		
12.4.4	为领队或导游办理人身意外险，投保率 100%			0.5		
12.5	突发公共事件发生后旅行社应在第一时间电话报告，并在 24 小时内出具书面报告至设区市旅游局		1			
12.6	实施团队行前安全教育和文明旅游教育，向游客发放《中国公民出境旅游文明行为指南》或《中国公民国内旅游文明行为公约》，同时发放《游客须知》，对可能危及客人人身财产安全事项应事先做出认真说明和采取预防措施并获得客人签字确认（安全项 0.5 分，文明项 0.5 分）		1			
13	售后管理	8				
13.1	游客意见反馈		3			
13.1.1	有健全的服务质量信息反馈制度，按要求向游客发放旅游服务质量评议调查表，对游客反馈信息和处理结果等有详实的记录，记录装订成册			0.5		
13.1.2	每年对游客进行适当规模的问卷调查，近 3 年每年游客抽样调查平均满意率不低于 90%			1		

表A.1 (续)

	项目	项目 总分	分项 总分	子项 计分	自评 得分	专家 打分
13.1.3	内部对游客满意度进行定期评价,形成报告,得出结论,改进工作			0.5		
13.1.4	健全游客回访制度,定期征求服务质量反馈意见			0.5		
13.1.5	有质量监督机制,并有质量分析记录			0.5		
13.2	投诉处理		5			
13.2.1	建立完善的投诉处理制度和流程			0.5		
13.2.2	明确质检部门或其他部门负责投诉工作			0.25		
	配有专职或兼职人员负责日常受理游客投诉			0.25		
13.2.3	有向社会公布所在地旅游部门及本社的投诉或咨询电话,及时处理游客投诉			0.5		
13.2.4	有旅游质量投诉档案、完整的投诉处理记录、投诉反馈和分析报告			0.5		
13.2.5	积极配合旅游质监部门调查,核实、处理旅游投诉			0.5		
13.2.6	近三年旅游部门每年受理的有效旅游投诉率(最高分为1分)					
	不超过组织和接待人数的0.1%(包括0.1%)			1		
	组织和接待人数的0.1%-0.2%(包括0.2%)			0.5		
	组织和接待人数的0.2%-0.3%(包括0.3%)			0.3		
	组织和接待人数的0.3%-0.5%(包括0.5%)			0.1		
13.2.7	投诉自我调解游客满意率达100%			0.5		
13.2.8	本年度无责任投诉			0.5		
13.2.9	近3年无重大服务质量投诉			0.5		
14	附加分(最高10分封顶)	10				
14.1	企业网站链接安徽旅游诚信网		0.5			
14.2	积极配合旅游行政管理部门的相关工作和依法监督管理活动以及旅行社诚信等级测评工作		0.5			
14.3	有效举报奖励(一次0.1分,最高0.5分)		0.5			
14.4	通过ISO 9001国际质量管理体系		1			
14.5	通过旅游(服务)标准化试点企业验收		1			
14.6	积极参加各级政府组织大型活动,因成绩突出受到省市旅游部门奖励(提供相关部门奖励证明或者是媒体报道)		0.5			
14.7	组织和参加行业内有重大影响的大型活动,反响较好(提供相关部门奖励证明或者是媒体报道)		0.5			
14.8	参加各种公益活动或慈善活动(参加一次0.1分,最高0.5分,提供捐款凭证或相关证明材料)		0.5			
14.9	上一年度旅行社获得荣誉称号(最高2分)		2			
	国家级荣誉(1次1分,最高2分)			2		
	省、市级荣誉(1次0.5分,最高1分)			1		
	获得游客自愿的书信、锦旗表扬或得到有关单位的通报表彰(测评核准日往前推1年内,1次0.2分,最高不超过1分)			1		

表A.1（续）

	项目	项目 总分	分项 总分	子项 计分	自评 得分	专家 打分
14.10	员工荣誉（最高 0.5 分）		0.5			
	国家级荣誉（1 次 0.2 分，最高 0.4 分）			0.4		
	省、市级荣誉（1 次 0.1 分，最高 0.3 分）			0.3		
14.11	企业品牌		1			
	企业商标是国家级驰名商标			1		
	企业商标是省、市级著名商标			0.5		
	有企业注册商标			0.1		
14.12	中层以上管理人员拥有岗位培训证比例		0.5			
	15%（包括 15%）以上			0.5		
	10%（包括 10%）—15%			0.3		
	5%（包括 5%）—10%			0.1		
14.13	中级导游员所占比例		0.5			
	15%（包括 15%）以上			0.5		
	10%（包括 10%）—15%			0.3		
	5%（包括 5%）—10%			0.1		
14.14	财务人员		0.5			
	具有 3 名及 3 名以上中级以上职称的财务人员			0.5		
	有 2 名中级以上职称的财务人员			0.3		
	有 1 名中级以上职称的财务人员			0.1		
15	失信行为	是否存在		扣分分值		
15.1	违反旅游法第 35 条和第 55 条			10		
15.2	旅行社为招徕旅游者而发布虚假消息，进行虚假宣传，误导旅游者			10		
15.3	旅行社组织游客参观或参与违反我国法律法规和社会公德的活动			10		
15.4	违规行为在相关媒体曝光造成重大影响			10		
15.5	承包、挂靠或变相承包、非法转让经营权或部分经营权			10		
15.6	网络旅行社未在网站首页展示营业执照			5		
15.7	使用未在无导游人员从事导游业务			5		
15.8	旅行社未与聘用的导游签订劳动合同，未按要求支付劳动报酬以及未 按标准依法缴纳社会保险费用			5		
15.9	旅行社与不合格的车队合作，使用无营运资质车辆			5		
15.10	旅行社未与旅游者签订旅游合同			10		
15.11	旅行社未按要求与饭店、餐厅、商店、车船公司等相关接待单位签订 合作协议			10		
15.12	网络旅行社未履行委派导游员或领队的职责			10		
15.13	出现恶意拖欠款行为			10		
16	旅行社所提供材料的完整性和自我评价的客观性（由专家酌情给 1-5 分，直接计入总分）					
总评分						

附 录 B
(规范性附录)

安徽省旅行社服务质量诚信等级评定与划分
游客意见反馈表/第三方打分表

B.1 评分说明

- B.1.1 评分表满分为 100 分，计入总分时权重为 40%。
B.1.2 在第三方评价打分时，除失信行为为扣分项；其他均为正向题项。
B.1.3 第三方评价分数按照以下公式计算：

第三方评价总分 $B_0 = [(\sum 2.5 \times \frac{x}{5}) - \text{扣分项}] \times 40\%$ (x 为第三方所勾选的满意度得分)

B.2 评分标准

表 B.1 安徽省旅行社服务质量诚信等级评定与划分第三方打分表

合同编号： 姓 名： 联系方式：
导游姓名： 联系方式：

对客接待服务过程质量评定					
旅游途中服务管理分值					
(5 为最满意, 4 为非常满意, 3 为满意, 2 为一般, 1 为不满意)					
食	1	2	3	4	5
1、 提供与旅游合同相一致的用餐数量与标准					
2、 旅行社与合格的旅游饭店供应商合作					
3、 导游人员及时解答旅游者用餐过程中的提问					
4、 导游人员认真介绍餐馆和菜肴特色及餐馆的相关信息					
住	1	2	3	4	5
5、 提供与旅游合同相一致的住宿服务					
6、 在旅游合同中清楚告知住宿标准、名称等相关信息					
行	1	2	3	4	5
7、 提供安全舒适、性价比高的交通工具					
8、 司机具有良好的服务意识和娴熟的驾车技巧					
9、 因旅行社过错发生不可抗力或意外事件, 所产生相关费用由旅行社承担					
10、 由于不可抗力因素, 所提供的交通工具无法使旅游者按时返回目的地的, 旅行社及时补救和妥善处理					
11、 旅游线路和游览时间安排科学合理, 确实需要变更路线和日程时, 征得旅游者同意					

游		1	2	3	4	5
12、 没有安排另行付费的旅游项目						
※13、 对老、弱、病、残等旅游者，享受相关便利与优惠						
※14、 对老、弱、病、残等旅游者，采取相应安全保障措施						
15、 游览时间安排充裕，没有增加或减少旅游服务项目						
16、 提供与旅游合同相一致的旅游活动、旅游景点及服务档次						
17、 在同一游览过程中，旅行社没有因旅游者的年龄和职业等不同而增收额外费用						
购		1	2	3	4	5
※18、 没有安排购物或指定具体购物场所						
19、 向旅游者介绍本地商品的特色，无违规言行						
娱		1	2	3	4	5
20、 娱乐活动内容丰富						
21、 内容符合法律、法规和社会公德						
22、 途中娱乐积极健康，具有较高文化品位						
合同变更与突发事件应急		1	2	3	4	5
23、 提示旅游者按照规定投保人身意外伤害保险						
※24、 因客观原因变更合同内容的，旅行社与旅游者协商解决						
※25、 在旅游行程安排和游览过程中，旅行社采取相应的安全措施						
※26、 突发事件或者旅游安全事故发生后，立即采取救助和处置措施						
导游接待服务		1	2	3	4	5
基本素质	27、 在服务过程中遵纪守法					
	28、 提醒旅游者要文明旅游					
	※29、 在服务过程中遵守社会公德和职业道德					
	※30、 尊重旅游者的宗教信仰、民族风俗和生活习惯					
	31、 尊重当地的宗教信仰、民族风俗和生活习惯					
仪容仪表	32、 仪表整洁，服务规范，用语健康文明					
	33、 携带必备物品（导游旗等）进行导游活动					
业务水平	34、 对旅游途中的突发事件，进行有效处理					
	35、 具有广泛的经济、文化以及风土习俗等方面知识，能够向旅游者进行正确解说					
	36、 将讲解和指导游览相结合，使旅游者充分游览					
全陪导游	37、 征求旅游者对接待工作的意见和建议					
	38、 向地陪通报旅游团的情况，积极协助地陪工作					
	39、 提醒旅游者注意人身和财物安全，带好自已的物品和证件					
	40、 保证各站服务之间有机衔接，使旅游活动全面、顺利开展					
地陪导游	37、 向旅游者讲明游览过程中的注意事项，全面落实接待服务					
	38、 在旅游者游览过程中，始终坚守岗位，文明导游。					
	39、 向旅游者介绍本地风土人情、自然景观及游览景点概况					
	40、 征求旅游者意见和建议，及时解决旅途中出现问题					

失信行为		扣分 分值	是否 存在
导游	※1、胸前不佩戴导游证进行导游活动	2	
	2、无故不随团活动或私自带亲友随团游览	2	
	3、殴打或谩骂旅游者	5	
	4、引诱、误导、胁迫、强迫旅游者进行消费	5	
	※5、以明示或暗示的方式向旅游者索要小费	5	
	6、讲解中掺杂庸俗下流的内容	5	
	7、擅自变更旅游行程安排、中止服务活动或擅自压缩游览时间	5	
	8、私自和其他导游拼团，接受其他导游的团或者兜售自己的团给其他导游	5	
	9、出现有损国家利益和民族尊严的言行	10	
旅行社	10、未与旅游者签订旅游合同	5	
	11、以不合理的低价组织旅游活动，诱骗旅游者	5	
	12、擅自违反合同增加购物次数、变相强迫购买和延长逗留时间	5	
	13、使用无导游人员从业资格的导游进行接待服务	5	
	14、使用无导游人员从业资格的导游对旅游者造成损失和侵害	10	
	15、组织旅游者参与具有危险性的旅游活动	10	
	16、组织旅游者参与邪教、淫秽色情、赌博等违法和违背公序良俗的项目或活动	10	
其他失信行为（参照相关规范酌情减分）			

注：星号“※”指的是《中华人民共和国旅游法》中规定的法律条文

附 录 C
(规范性附录)
员工对企业诚信行为评价表

C.1 评分说明

C.1.1 评分表满分为 100 分，计入总分时权重为 10%。

C.1.2 员工对企业诚信行为评价分数按照以下公式计算：

$$\text{员工对企业诚信行为评价分数} C_0 = (\sum X_i) \times 10\%$$

注：X_i 为员工对企业诚信行为评价得分。

C.2 评分标准

测评项目		分值	打分
诚信管理	企业对失信事件处理满意度	10	
	对旅游投诉处理满意度	10	
制度规范	为按劳动法规定保障员工权益满意度	10	
	导游薪酬、合同规范诚信满意度	10	
	企业用人制度满意度	10	
经营状况	企业经营业绩满意度	10	
管理氛围	对法人代表诚信行为满意度	10	
	对总经理诚信行为满意度	10	
	对直接领导诚信行为满意度	10	
发展规划	对企业规划及未来发展信心	10	

附 录 D
(资料性附录)

安徽省旅行社服务质量诚信等级评定与划分标识牌 (图)

D.1 安徽省旅行社服务质量诚信等级评定与划分标识牌 (图D.1-D.5)



图 D.1 5A 级诚信旅行社

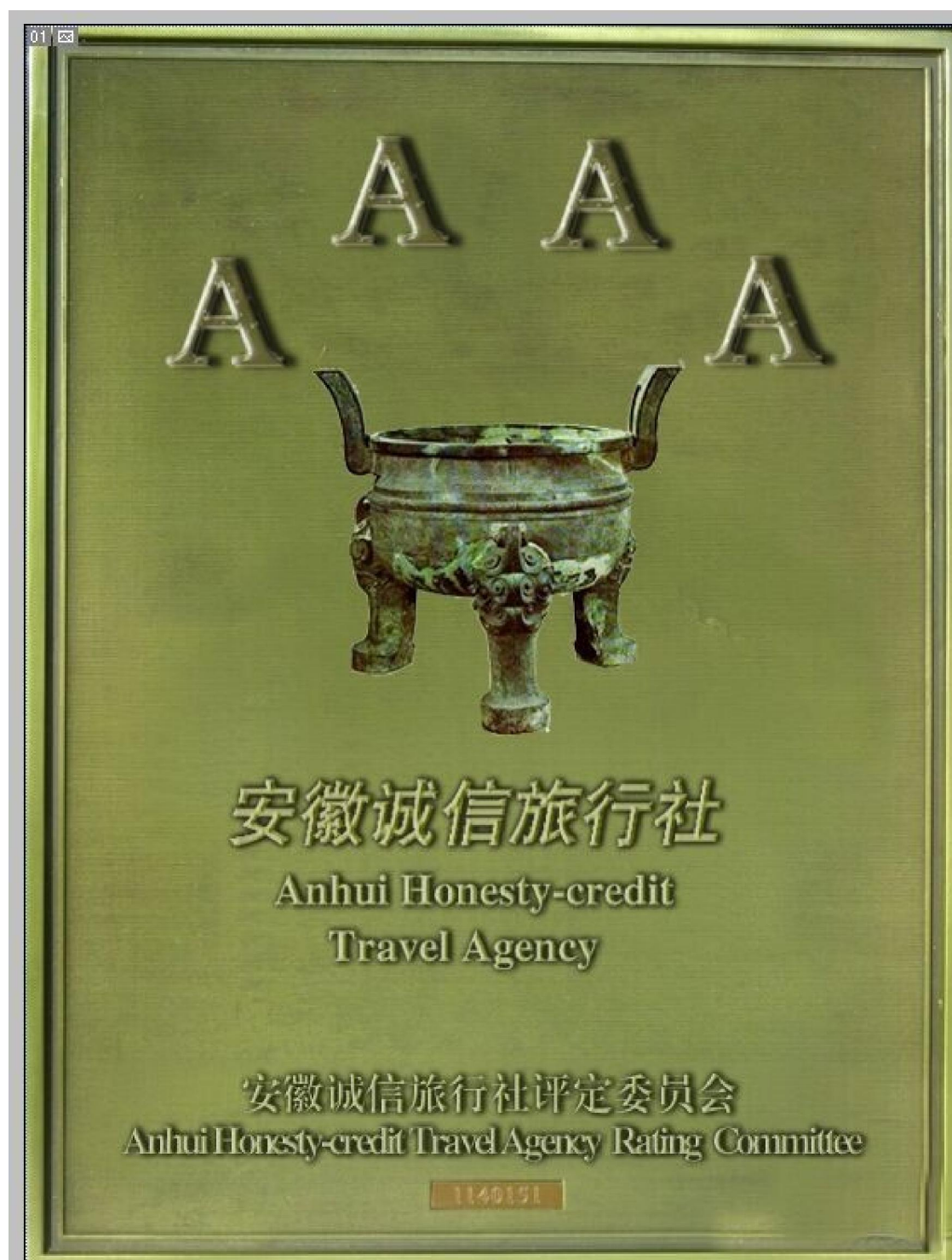


图 D.2 4A 级诚信旅行社

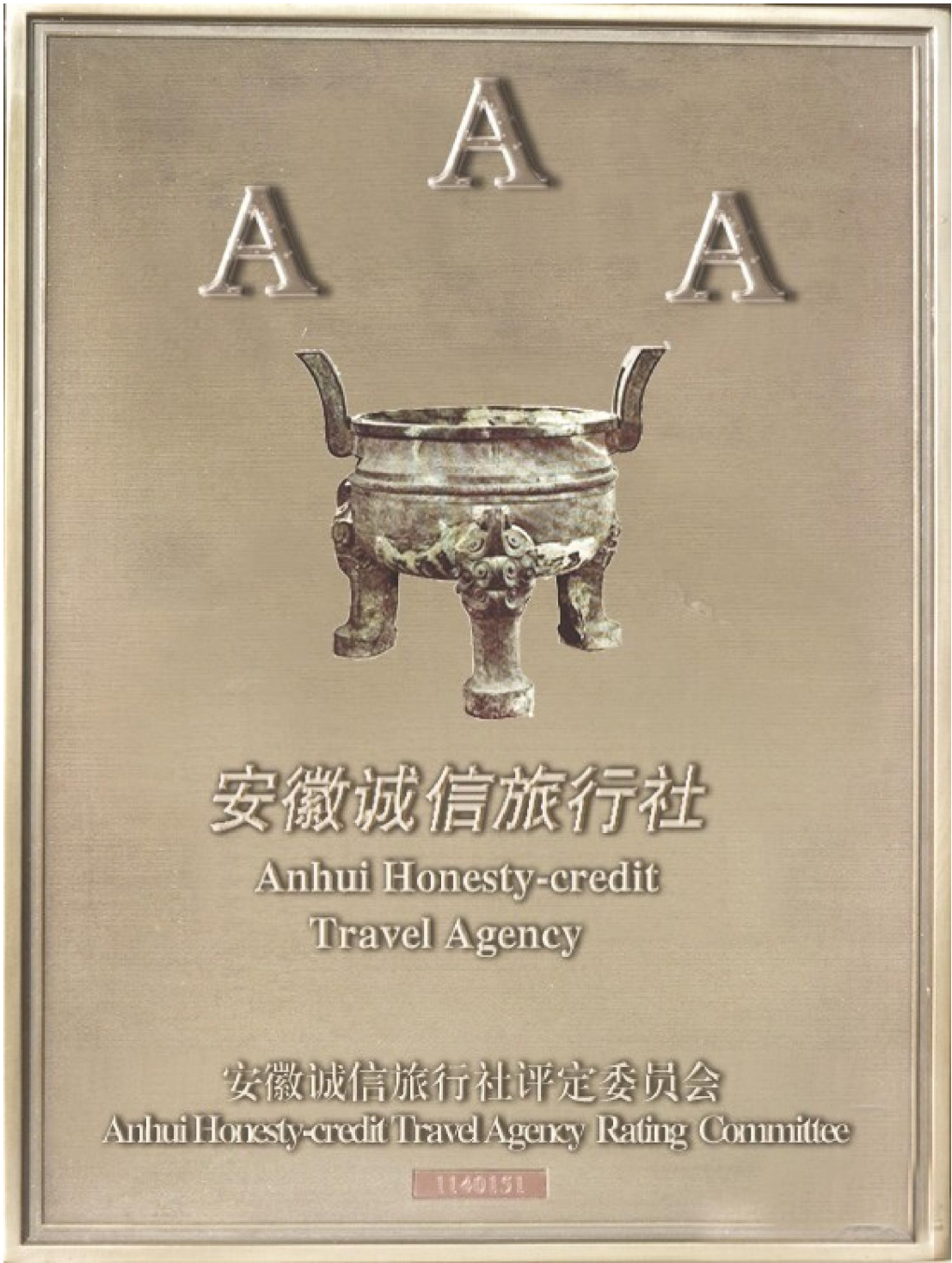


图 D. 3 3A 级诚信旅行社

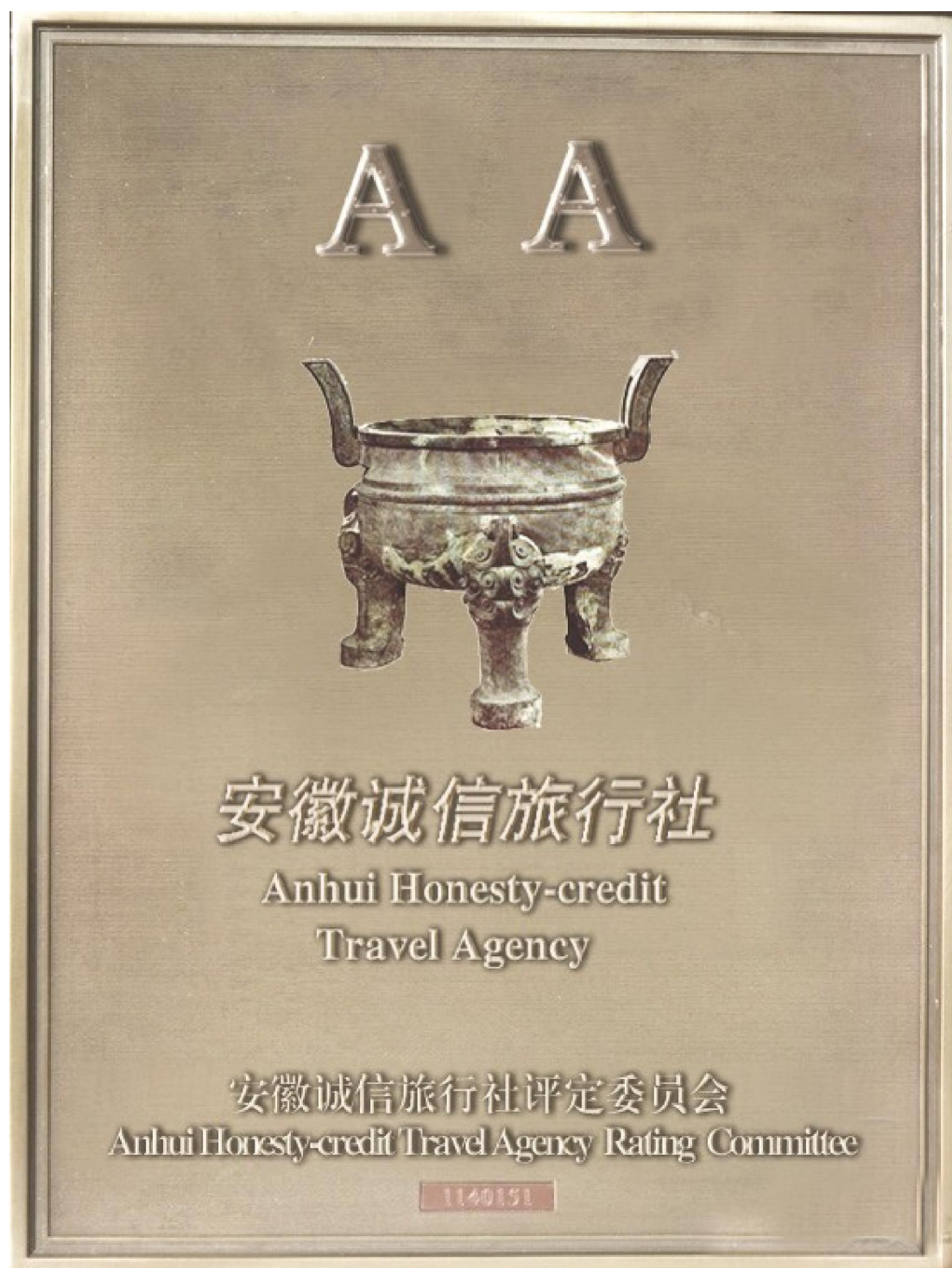


图 D. 4 2A 级诚信旅行社

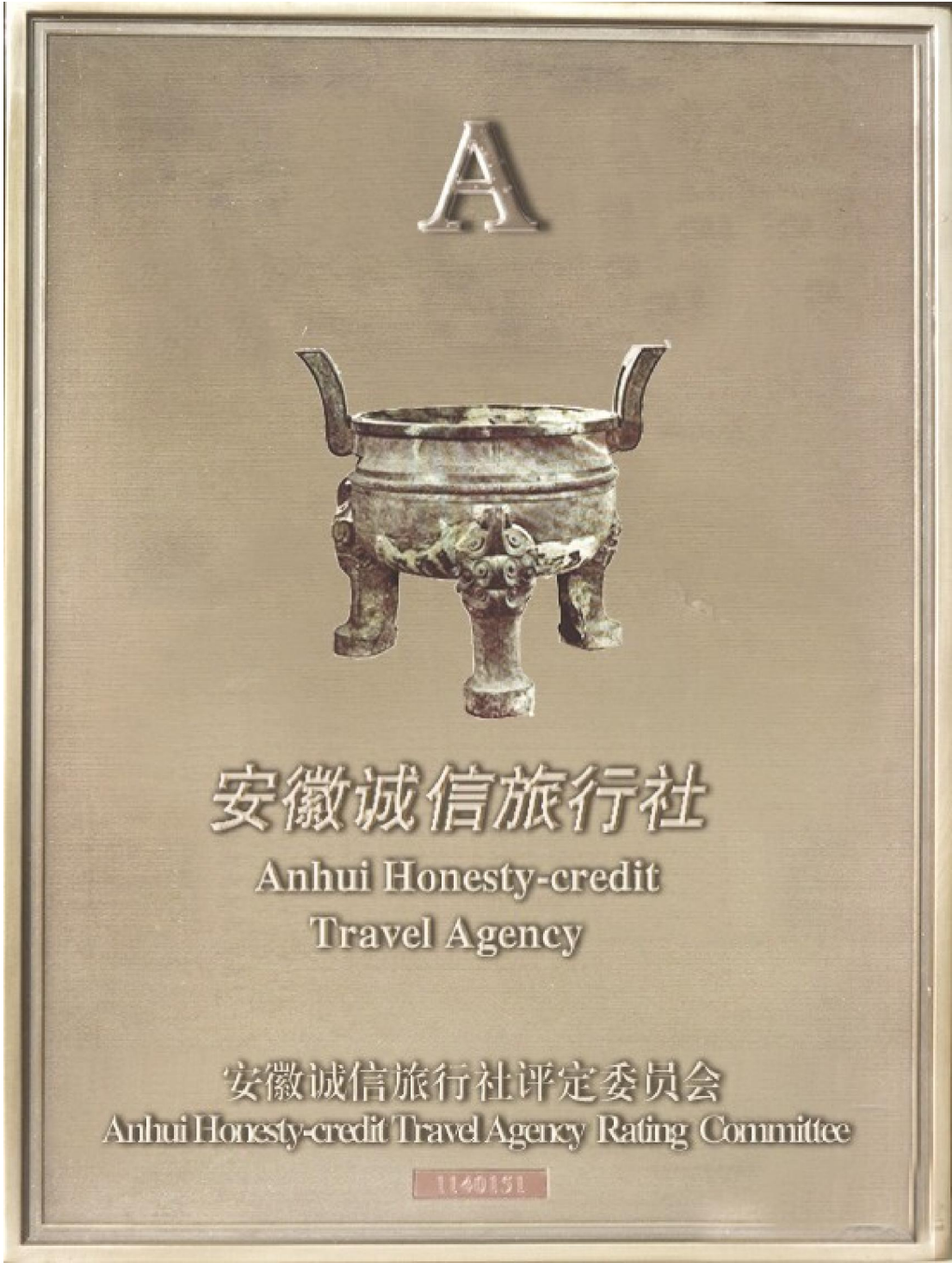


图 D. 5 1A 级诚信旅行社