山东省旅行社等级划分与评定标准

（试行）

山东省文化和旅游厅

2020年11月

前  言

为促进旅行社经营水平和服务质量提高，优化旅行社产业结构，维护保障广大旅游者权益，推动山东省旅行社高质量发展，根据《中华人民共和国旅游法》、《旅行社条例》、《导游人员管理条例》、《导游管理办法》、《山东省旅游条例》和国家关于标准化管理的相关规定，充分吸收借鉴其他省市旅行社标准化管理经验做法，在原《山东省旅行社等级划分与评定标准》基础上，修订出台此标准。

旅行社等级划分与评定（试行）

1 范围

本标准规定了旅行社的等级划分、评定条件以及等级评定的组织、复核及管理等基本要求。

本标准适用于山东省内依法设立的具有独立法人资格的旅行社。

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/T10001.2 标志用公共信息图形符号第2部分：旅游休闲符号

LB/T15971-2010 导游服务规范

LB/T004-1997 旅行社国内旅游服务质量要求

GB/T 32943-2016旅行社服务网点服务要求

GB/T 16766-2017旅游业基础术语

GB/T 31385-2015 旅行社服务通则

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本标准。

3.1 旅行社

为旅游者提供相关旅游服务，开展国内旅游业务、入境旅游业务或出境旅游业务，并实行独立核算的企业。

3.2 旅游业务

为旅游者代办出境、入境和签证手续，招徕、接待旅游者，为旅游者安排食宿等有偿服务的经营活动。

3.3 导游人员

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 旅游产品

通过利用、开发旅游资源提供给旅游者的旅游吸引物与服务的综合。

3.5 旅游合同

旅行社与旅游者（团）双方共同签署并遵守的约定双方权利和义务的文本。

3.6 五险一金

指现行养老保险、医疗保险、失业保险、工伤保险、生育保险和住房公积金。

4 等级划分及表示

旅行社按照服务质量划分为三个等级，由低到高依次为3A级、4A级、5A级，分别用“AAA级”、“ AAAA级”、“ AAAAA级”表示。

5 等级评定条件

参加等级评定的旅行社应具备以下条件。

5.1 基本条件

5.1.1 参评企业应具有独立法人资格。

旅行社注册资本金不少于30万元、固定资产不少于120万元、流动资产不少于120万元。

从业人数（有正式劳动合同）：3A 不少于20人；4A不少于50人；5A 不少于100人。

5.1.2 旅行社应依法设立并合法经营两年以上。

5.1.3 足额缴存旅游服务质量保证金，无非法转让经营权或部分经营权等行为。

5.1.4 积极使用全国旅游监管服务平台，及时准确的完善旅行社相关信息和完成业务统计，所有团队使用电子合同及行程单。

5.1.5 两年内未受到罚款以上行政处罚,未被列入诚信黑名单。

5.1.6 落实安全生产方案预案、教育培训制度，三年内无重大及以上安全事故、无重大及以上群体性事件。

5.1.7 两年内未连续六个月不开展旅行社业务。

5.1.8 有不低于旅行社在职员工总数20%且不少于3名与旅行社签订劳动合同的导游。

5.1.9 向临时聘用的导游支付导游服务费，向签订劳动合同的导游支付工资、缴纳社会保险费用。

5.1.10 企业制度健全，并有完善的合同档案管理及保管制度，保存期不少于两年。

5.1.11 设有24小时投诉电话和在线投诉渠道，并由专门人员负责旅行社服务质量监督、投诉及纠纷的处理。

5.2 服务场所及设施

5.2.1 应有与旅行社规模和等级相适应的独立产权或两年以上租赁合同的营业场所，经营场所面积不少于200㎡。

5.2.2 营业场所应提供本社的服务项目宣传品、旅游安全宣传资料、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文化和旅游行政管理部门指定发放的宣传品，以备旅游者查阅。

5.2.3 旅行社营业场所应保持相对独立、证照齐全且按规定悬挂展示，与周围环境相协调，布局合理，设有咨询与接待设施。

5.2.4 应有电话、传真、互联网等通讯工具，旅游者可以通过网络、电话、传真等方式向旅行社咨询和预订旅游产品。

5.2.5 营业区域应设有旅游者休息场所。

5.2.6 应提供咨询、接待、签订合同、付款等项目服务；提供两种以上旅游交通票务代理服务；提供餐饮、娱乐、购物、景区门票、机场接送等两种以上委托代办服务。

5.2.7 应提供普通话和至少两种以上外语或少数民族语言、地方方言的导游服务。

5.3 经营管理

5.3.1 营销管理

5.3.1.1 应拥有企业独立的线上信息平台，并可以接受旅游者的预订。

5.3.1.2 拥有完善的数字化办公系统、客户档案库和企业形象识别系统；

5.3.1.3 应拥有企业注册商标（或经上级企业授权使用的注册商标），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。

5.3.1.4 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”。

5.3.2 员工管理

5.3.2.1 接待人员应统一着装，佩戴企业标识或岗位标牌，标注接待人员姓名。

5.3.2.2 负责旅行社运营的高级管理人员有三年以上旅行社管理经验；管理人员中具有大专以上 （含大专）学历者所占比例应不低于 40%。

5.3.2.3 应制定并执行业务培训制度以及管理培训制度，且有培训经费预算保证，旅行社职员按照要求参加由文化和旅游行政管理部门举办的培训活动，并通过考核。

5.3.3 财务管理

5.3.3.1 应至少有 2 名具有初级以上 （含初级）职称的财务人员，其中至少一名具有中级以上职称。

5.3.3.2 应具有符合国家规定的财务制度、财务分析制度、财务审计制度，按时报送经营和财务信息等统计资料。

5.3.4 业绩管理

近两年年平均组织和接待游客数量：3A 不少于20万人天；4A不少于30万人天；5A 不少于50万人天。

近两年年平均营业收入：3A 不少于1000万元；4A不少于4000万元；5A 不少于10000万元。

5.4 质量管理

5.4.1 投诉管理

5.4.1.1 应建立完善的投诉处理制度。

5.4.1.2 应有向社会公布的投诉或咨询电话和线上投诉渠道，并及时处理旅游者投诉。

5.4.1.3 应积极配合文化和旅游市场执法部门调查、核实、处理旅游投诉。

5.4.1.4 近三年，文化和旅游行政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。

5.4.2 安全管理

5.4.2.1 应有健全的安全管理制度。

5.4.2.2 应规范设置安全引导标志，确保接待过程中的安全和秩序。

5.4.2.3 应确保旅游者的信息安全。

5.4.4 危机管理

5.4.4.1 应制定危机事件处理预案，具备危机事件处理机制，并有培训记录。

5.4.4.2 应有重大事项报告制度。

5.5 商业信用和社会声誉

5.5.1 应有旅游者意见反馈制度，对旅游者反馈信息和处理结果有详实的记录。

5.5.2 每半年对旅游者满意度进行评价，近两年每年旅游者抽样调查平均满意率不低于85%。

5.5.3 应与 100%的旅游者签订旅游合同。

5.5.4 应与供应商和同业客户签订合同，并按约定的期限和付款条件履约。

5.5.5 每年应参加两项以上社会公益活动。

5.5.6 规范执行旅行社责任险统保示范项目。

5.5.7 出现租用车辆安全问题、司机甩团等情况的，当年不具备评定资格。

6 等级评定及管理

6.1 等级评定

6.1.1 评定机构及职责

成立山东省、各地市旅行社等级评定委员会，分别负责全省和各市旅行社等级评定工作。

6.1.1.1 山东省旅行社等级评定委员会职责：

a）制定全省旅行社等级评定及复核工作计划，并组织实施；

b)按照公开、公平、公正的原则，选择、培训、考核省级评定检查员；

c)负责全省5A级旅行社的终评、复核及监督检查、认定备案;

d)督导各市旅行社等级评定委员开展旅行社等级评定及复核工作，对各市评定结果进行审核。

6.1.1.2 各市旅行社等级评定委员会职责：

a)在省旅行社等级评定委员会授权和监督下，开展本地区旅行社等级评定及复核工作；

b)按照公开、公平、公正的原则，选择、培训、考核市级评定检查员；

c)负责本地区3A级、4A级旅行社的评定、复核及监督检查，并报省旅行社等级评定委员认定备案；

d)负责本地区5A级旅行社的初评，并推荐至省旅行社等级评定委员会终评。

6.1.2 等级申请

凡具备等级评定条件的旅行社可向所在市旅行社等级评定委员会申请相应等级评定。申请材料包括：

a)《旅行社等级评定申请书》 （见附录1）;

b)《旅行社业务经营许可证》 和 《营业执照》副本复印件；

c)《旅行社等级评分表》（见附录2）自评打分表及其它必要的证明材料。

6.1.3 等级评定

6.1.3.1 各市旅行社等级评定委员会受理申请后，适时安排评定、检查。

6.1.3.2 评定、检查按照本标准旅行社等级评定条件和附录2《旅行社等级评分表》进行。

6.1.3.3 等级评定检查工作由评定委员会委派检查员组成的评定检查组承担。

6.1.3.4 对通过等级评定的旅行社，由省旅行社等级评定委员会认定、统一颁发相应等级标牌，并向社会公告。

6.1.3.5 对未通过等级评定、认定的旅行社，相应旅行社等级评定委员会应予以说明。

6.2 等级管理

6.2.1 等级使用期限为三年。

6.2.2 代理机构不得使用其等级标志。

6.2.3 已取得等级的旅行社，如发生重大安全事故、重大责任事故、重大群体纠纷事故，造成恶劣影响，旅行社等级评定委员会应在省文化和旅游行政管理部门认定后做出降低或取消等级的处理。

6.3 等级复核

6.3.1 对已经评定等级的旅行社，旅行社等级评定委员会应按照本标准规定进行服务质量检查和等级评定性复核。

6.3.2 服务质量检查每年一次，由旅行社对照本标准及附录进行自查自纠，由旅行社等级评定委员会以明查或暗访的形式安排检查抽查。

6.3.3 等级评定性复核按照等级使用期限每三年一次，复核结果向社会公布。

6.3.4 对于等级复核或检查达不到本标准相应等级的旅行社，按以下办法处理：

a) 旅行社等级评定委员会根据情节轻重予以限期整改、降低和取消等级的处理；

b) 接到限期整改通知书的旅行社逾期未整改或在整改后未达标者，旅行社等级评定委员会应降低或取消其等级；

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。

6.4 等级标志

6.4.1 旅行社等级标志是指由山东省旅行社等级评定委员会统一制作、核发的旅行社等级标牌。

6.4.2 旅行社等级标牌应置于旅行社营业场所的明显位置。

附录1: 旅行社等级评定申请表

[附录2：旅行社等级评分表](http://www.bjta.gov.cn/document/20070523111306015989.doc)

附录1：

旅行社等级评定申请表

旅行社名称： 申请等级：

**填写说明：** a) 横线部分请直接填写； b) 带“□”部分请划“√”，可多选。

**1、基本情况**

1.1 旅行社名称： 旅行社业务经营许可证号码： 。

1.2 法定代表人姓名： 联系电话： 。

1.3 总经理姓名： 联系电话： 。

学历： 任现职时间： 年 月。从事企业经营管理工作或旅游工作年限： 年。

1.4 经营地址： 网址： 电话号码： 传真： 电子邮箱： 。

1.5 分支机构：分社： 个，服务网点： 个。

1.6 经营范围：

□入境旅游、境内旅游 □出境旅游 □大陆居民赴台旅游

1.7 所属经济类型：

□国有 □集体 □私营 □股份有限公司 □有限责任公司 □合伙 □个人独资 □外商独资 □港澳台商独资 □中外合资 □中外合作 □其他

1.8 成立日期： 年 月 日。

1.9 注册资本： 万元； 缴存旅游服务质量保证金： 万元；固定资产： 万元；流动资产： 万元。

1.10 营业场所总面积： ㎡。

其中：（1） 拥有产权的营业用房： ㎡；（2） 租期不少于2年的营业用房： ㎡。

1.11 员工总数： 人。

其中：（1）签订劳动合同： 人；（2）研究生学历： 人；（3）大学本科学历： 人；（4）大专学历： 人；（5）中专（高中）及以下学历： 人。（6）管理人员中具有大专及以上学历的人数： 人，占管理人员总数的 %。

1.12 导游总数： 人。

其中：（1）专职导游： 人；（2）专职中高级导游： 人；（3）中文导游： 人**（其中：少数民族语言导游 人；地方方言导游 人**）；（4）外语导游： 人。

1.14 财务人员： 人。

其中：注册会计师： 人。

**2、经营情况**

2.1 近两年平均营业收入： 万元。

2.2 近两年平均利润： 万元。

2.3 近两年平均实缴税金： 万元。

2.4 近两年年平均组织和接待游客数量： 万人天。

2.5 近三年获得荣誉（注明所获荣誉时间、荣誉名称、颁发或授予机构名称）

2.6 近两年每年旅游者抽样调查平均满意率： %。

**3、承诺**

本旅行社承诺以上数据属实。

填写人姓名： 联系电话：

总经理（签名）： 法定代表人（签名）：

旅行社（印章）：

 年 月 日

附录2：

旅行社等级评分表

|  |
| --- |
| 旅行社等级评分表 |
| **一、满分510分** | 一级子项目分值 | 二级子项目分值 | 三级子项目分值 | 四级子项目分值 | 五级子项目分值 | 企业自评分 | 地市旅行社等级评定组织评分 | 省旅行社等级评定组织评分 |
| **二、各等级最低得分** |
| 1 | 5A级旅行社：430分以上（含430分） |
| 2 | 4A级旅行社：330分以上（含330分） |
| 3 | 3A级旅行社：260分以上（含260分） |
| **三、任何项目只有一档分数时，如不完全具备该项目要求，则减半给分；如果该项目只有1分，则不给分。** |
| **1** | **基本条件** | 125 |  |  |  |  |  |  |  |
| **1.1** | **企业规模** |  | 20 |  |  |  |  |  |  |
| **1.1.1** | **注册资本金** |  |  | 5 |  |  |  |  |  |
|  | 注册资本金≥300万元 |  |  |  |  | 5 |  |  |  |
|  | 30万元≤注册资本金＜300万元 |  |  |  |  | 3 |  |  |  |
| **1.1.2** | **固定资产** |  |  | 5 |  |  |  |  |  |
|  | 固定资产≥500万元 |  |  |  |  | 5 |  |  |  |
|  | 300万元≤固定资产＜500万元 |  |  |  |  | 3 |  |  |  |
|  | 120万元≤固定资产＜300万元 |  |  |  |  | 1 |  |  |  |
| **1.1.3** | **流动资产** |  |  | 5 |  |  |  |  |  |
|  | 流动资产≥300万元 |  |  |  |  | 5 |  |  |  |
|  | 200万元≤流动资产＜300万元 |  |  |  |  | 3 |  |  |  |
|  | 120万元≤流动资产＜200万元 |  |  |  |  | 1 |  |  |  |
| **1.1.4** | **从业人数（有正式劳动合同）** |  |  | 5 |  |  |  |  |  |
|  | 人数≥300 |  |  |  |  | 5 |  |  |  |
|  | 100≤人数＜300 |  |  |  |  | 3 |  |  |  |
|  | 50≤人数＜100 |  |  |  |  | 1 |  |  |  |
| **1.2** | **开业时间** |  | 8 |  |  |  |  |  |  |
|  | 正式成立并营业5年以上（含 5 年） |  |  |  |  | 8 |  |  |  |
|  | 正式成立并营业3年至5年（含3年） |  |  |  |  | 5 |  |  |  |
|  | 正式成立并营业2年至3年（含2年） |  |  |  |  | 2 |  |  |  |
| **1.3** | **从业人员** |  | 43 |  |  |  |  |  |  |
| **1.3.1** | **管理人员** |  |  | 14 |  |  |  |  |  |
| **1.3.1.1** | **管理人员资历** |  |  |  | 6 |  |  |  |  |
|  | 本社50%以上的管理人员有8年以上的旅行社管理经验 |  |  |  |  | 6 |  |  |  |
|  | 本社50%以上的管理人员有5年以上的旅行社管理经验 |  |  |  |  | 3 |  |  |  |
|  | 本社50%以上的管理人员有3年以上的旅行社管理经验 |  |  |  |  | 1 |  |  |  |
| **1.3.1.2** | **管理人员学历** |  |  |  | 8 |  |  |  |  |
|  | 85％（含）以上的管理人员具有大专以上（含大专）学历 |  |  |  |  | 8 |  |  |  |
|  | 60％（含）以上的管理人员具有大专以上（含大专）学历 |  |  |  |  | 5 |  |  |  |
|  | 40％（含）以上的管理人员具有大专以上（含大专）学历 |  |  |  |  | 2 |  |  |  |
| **1.3.2** | **财务人员** |  |  | 10 |  |  |  |  |  |
| **1.3.2.1** | **从业时间** |  |  |  | 6 |  |  |  |  |
|  | 拥有2名以上(含 2名）从业8年以上的财务人员 |  |  |  |  | 6 |  |  |  |
|  | 拥有2 名以上(含 2 名）从业 5 年以上的财务人员 |  |  |  |  | 3 |  |  |  |
|  | 拥有 2 名以上（含 2 名）从业 3 年以上的财务人员 |  |  |  |  | 1 |  |  |  |
| **1.3.2.2** | **注册会计师** |  |  |  | 4 |  |  |  |  |
|  | 拥有注册会计师资格的财务人员不少于 2 名 |  |  |  |  | 4 |  |  |  |
|  | 拥有 1 名有注册会计师资格的财务人员 |  |  |  |  | 2 |  |  |  |
| **1.3.3** | **导游人员** |  |  | 19 |  |  |  |  |  |
| **1.3.3.1** | **导游使用关系** |  |  |  | 5 |  |  |  |  |
|  | 与专职和兼职导游人员分别签订劳动合同或用工协议 |  |  |  |  | 5 |  |  |  |
|  | 导游接团按团队人数向旅行社交纳费用 |  |  |  |  | －5 |  |  |  |
| **1.3.3.2** | **专职导游人员数量** |  |  |  | 8 |  |  |  |  |
|  | 拥有 10 名以上（含 10 名）专职导游人员 |  |  |  |  | 8 |  |  |  |
|  | 拥有 5 名以上（含 5 名）专职导游人员 |  |  |  |  | 4 |  |  |  |
|  | 拥有 3 名以上（含 3 名）专职导游人员 |  |  |  |  | 2 |  |  |  |
| **1.3.3.3** | **导游人员职称** |  |  |  | 6 |  |  |  |  |
|  | 拥有 5 名以上（含 5 名）的专职中高级导游 |  |  |  |  | 6 |  |  |  |
|  | 拥有 3 名以上（含 3 名）的专职中高级导游 |  |  |  |  | 4 |  |  |  |
|  | 拥有 1 名以上（含 1 名）的专职中高级导游 |  |  |  |  | 2 |  |  |  |
| **1.4** | **经营业绩** |  | 36 |  |  |  |  |  |  |
| 1.4.1 | 近两年年平均旅游业务营业收入 |  |  | 12 |  |  |  |  |  |
|  | 旅游业务营业收入≥10 亿元 |  |  |  |  | 12 |  |  |  |
|  | 5 亿元≤旅游业务营业收入 ＜10 亿元 |  |  |  |  | 9 |  |  |  |
|  | 1 亿元≤旅游业务营业收入＜5 亿元 |  |  |  |  | 6 |  |  |  |
|  | 5000 万元≤旅游业务营业收入＜1 亿元 |  |  |  |  | 4 |  |  |  |
|  | 2000 万元≤旅游业务营业收入＜5000 万元 |  |  |  |  | 2 |  |  |  |
| **1.4.2** | **近两年年平均利润总额** |  |  | 12 |  |  |  |  |  |
|  | 利润总额≥500 万元 |  |  |  |  | 12 |  |  |  |
|  | 300 万元≤利润总额＜500 万元 |  |  |  |  | 9 |  |  |  |
|  | 100 万元≤利润总额＜300 万元 |  |  |  |  | 6 |  |  |  |
|  | 50 万元≤利润总额＜100 万元 |  |  |  |  | 4 |  |  |  |
|  | 20 万元≤利润总额＜50 万元 |  |  |  |  | 2 |  |  |  |
| **1.4.3** | **近两年年平均实缴税金** |  |  | 12 |  |  |  |  |  |
|  | 实缴税金≥500 万元 |  |  |  |  | 12 |  |  |  |
|  | 300 万元≤实缴税金 500 万元 |  |  |  |  | 9 |  |  |  |
|  | 100 万元≤实缴税金＜300 万元 |  |  |  |  | 6 |  |  |  |
|  | 50 万元≤实缴税金＜100 万元 |  |  |  |  | 4 |  |  |  |
|  | 10 万元≤实缴税金＜50 万元 |  |  |  |  | 2 |  |  |  |
| **1.5** | **分支机构** |  | 12 |  |  |  |  |  |  |
|  | 有不少于15个分社或30个服务网点 |  |  |  |  | 12 |  |  |  |
|  | 有不少于10个分社或20个服务网点 |  |  |  |  | 8 |  |  |  |
|  | 有不少于5个分社或10个服务网点 |  |  |  |  | 4 |  |  |  |
|  | 有不少于5个服务网点 |  |  |  |  | 2 |  |  |  |
| 1.6 | **参加行业组织情况** |  | 6 |  |  |  |  |  |  |
|  | 隶属山东省旅游行业协会会员 |  |  |  |  | 6 |  |  |  |
| **2** | **服务场所** | 38 |  |  |  |  |  |  |  |
| **2.1** | **场所稳定性** |  | 9 |  |  |  |  |  |  |
|  | 完全产权 |  |  |  |  | 9 |  |  |  |
|  | 有产权办公用房又有租赁办公用房 |  |  |  |  | 7 |  |  |  |
|  | 租赁期限为 5 年以上 |  |  |  |  | 6 |  |  |  |
|  | 租赁期限为 2 年至 4 年 |  |  |  |  | 3 |  |  |  |
| **2.2** | **使用面积** |  | 9 |  |  |  |  |  |  |
|  | 营业场所的使用面积总和不低于 2000 ㎡ |  |  |  |  | 9 |  |  |  |
|  | 营业场所的使用面积总和不低于 1000 ㎡ |  |  |  |  | 6 |  |  |  |
|  | 营业场所的使用面积总和不低于 500 ㎡ |  |  |  |  | 4 |  |  |  |
|  | 营业场所的使用面积总和不低于 200 ㎡ |  |  |  |  | 2 |  |  |  |
| **2.3** | **服务区域** |  | 20 |  |  |  |  |  |  |
| **2.3.1** | **接待布置** |  |  | 8 |  |  |  |  |  |
| **2.3.1.1** | **分区** |  |  |  | 3 |  |  |  |  |
|  | 区域布局合理，有明显的功能划分 |  |  |  |  | 3 |  |  |  |
| **2.3.1.2** | **标志** |  |  |  | 5 |  |  |  |  |
|  | 各服务区域有规范、醒目、准确、美观的中英文标志(应符合 GB/T 10001.1 和 GB/T 10001.2) |  |  |  |  | 5 |  |  |  |
| **2.3.2** | **服务设置** |  |  | 12 |  |  |  |  |  |
| **2.3.2.1** | **信息资料** |  |  |  | 6 |  |  |  |  |
|  | 提供服务项目宣传品、旅游线路价目表、旅游交通图、交通工具时刻表、旅游行政管理部门指定发放的宣传品，与本社业务有关的旅游目的地介绍等（每一项 1 分，最多不超过 6 分） |  |  |  |  | 6 |  |  |  |
| **2.3.2.2** | **在线查询系统** |  |  |  | 3 |  |  |  |  |
|  | 有提供旅游者使用的、展示本地旅游资源和旅游形象的在线信息查询系统 |  |  |  |  | 3 |  |  |  |
| **2.3.2.3** | **休息等候设施** |  |  |  | 3 |  |  |  |  |
|  | 为旅游者提供适量休息座椅、饮用水、阅读或视听材料等 |  |  |  |  | 3 |  |  |  |
| **3** | **服务项目** | 52 |  |  |  |  |  |  |  |
| **3.1** | **团队旅游服务** |  | 12 |  |  |  |  |  |  |
| **3.1.1** | **常规旅游线路** |  |  | 8 |  |  |  |  |  |
|  | 提供常规旅游线路的组团业务 |  |  |  |  | 4 |  |  |  |
|  | 提供常规旅游线路的接待服务 |  |  |  |  | 4 |  |  |  |
| **3.1.2** | **定制旅游线路** |  |  | 4 |  |  |  |  |  |
|  | 为团队设计定制旅游线路，并组织实施 |  |  |  |  | 4 |  |  |  |
| **3.2** | **专项旅游服务** |  | 14 |  |  |  |  |  |  |
|  | 提供会议、奖励、展览、教育、商务等专项旅游项目（每项 2 分，最多8 分） |  |  |  |  | 8 |  |  |  |
|  | 提供自驾旅游、旅游+农业等自主创新旅游产品（每种2分，最多6分） |  |  |  |  | 6 |  |  |  |
| **3.3** | **委托代办** |  | 10 |  |  |  |  |  |  |
| **3.3.1** | **票务** |  |  | 5 |  |  |  |  |  |
|  | 提供 2 种以上交通票务代理服务（包括火车、轮船、飞机、长途汽车客运等票务代理） |  |  |  |  | 5 |  |  |  |
|  | 提供 1 种交通票务代理服务（包括火车、轮船、飞机、长途汽车客运等票务代理） |  |  |  |  | 3 |  |  |  |
| **3.3.2** | **单项服务** |  |  | 5 |  |  |  |  |  |
|  | 提供餐饮、娱乐、订房、接送、导服等委托代办服务（每一项 1 分，最多 5 分） |  |  |  |  | 5 |  |  |  |
| **3.4** | **服务语种**（以持有文化和旅游部门颁发的电子导游证为准） |  | 8 |  |  |  |  |  |  |
|  | 在普通话基础上，能提供 10 种（含 10 种）以上外语或少数民族语言、方言服务 |  |  |  |  | 8 |  |  |  |
|  | 在普通话基础上，能提供 5 种（含 5 种）以上外语或少数民族语言、方言服务 |  |  |  |  | 5 |  |  |  |
|  | 在普通话基础上，能提供 2 种（含 2 种）以上外语或少数民族语言、方言服务 |  |  |  |  | 2 |  |  |  |
| **3.5** | **服务礼仪** |  | 8 |  |  |  |  |  |  |
|  | 有员工服务礼仪规范 |  |  |  |  | 2 |  |  |  |
|  | 员工服务时使用礼貌用语 |  |  |  |  | 2 |  |  |  |
|  | 员工主动热情 |  |  |  |  | 2 |  |  |  |
|  | 提供个性化服务 |  |  |  |  | 2 |  |  |  |
| **4** | **经营管理** | 77 |  |  |  |  |  |  |  |
| **4.1** | **财务管理** |  | 6 |  |  |  |  |  |  |
|  | 具有符合国家规定的财务制度，财务分析制度和定期的财务审计制度 |  |  |  |  | 6 |  |  |  |
| **4.2** | **人员管理** |  | 14 |  |  |  |  |  |  |
| **4.2.1** | **培训制度** |  |  | 3 |  |  |  |  |  |
|  | 有新员工、淡季和日常培训制度 |  |  |  |  | 3 |  |  |  |
| **4.2.2** | **培训内容** |  |  | 9 |  |  |  |  |  |
|  | 有法律法规、政策制度、职业技能、职业道德培训 |  |  |  |  | 6 |  |  |  |
|  | 中高级管理人员参加文化和旅游行政管理部门举办的培训活动 |  |  |  |  | 3 |  |  |  |
| **4.2.3** | **激励制度** |  |  | 2 |  |  |  |  |  |
|  | 制定科学合理的薪酬福利制度 |  |  |  |  | 2 |  |  |  |
| **4.3** | **流程管理** |  | 6 |  |  |  |  |  |  |
| **4.3.1** | **业务流程的规范性** |  |  | 4 |  |  |  |  |  |
|  | 有服务流程图和明确的责任分工 |  |  |  |  | 4 |  |  |  |
| **4.3.2** | **流程的管理与控制** |  |  | 2 |  |  |  |  |  |
|  | 有专人对服务流程的运行进行有效监督，并及时修订 |  |  |  |  | 2 |  |  |  |
| **4.4** | **形象管理** |  | 38 |  |  |  |  |  |  |
| **4.4.1** | **品牌管理** |  |  | 14 |  |  |  |  |  |
|  | 有企业或产品注册商标 |  |  |  |  | 7 |  |  |  |
|  | 通过国际或国家质量体系认证 |  |  |  |  | 7 |  |  |  |
| **4.4.2** | **视觉形象** |  |  | 12 |  |  |  |  |  |
|  | 有统一的旅行社社徽、社旗、员工佩戴标志（每一项2 分） |  |  |  |  | 6 |  |  |  |
|  | 使用标准色、标准字、公共信息图像标志（每一项2分） |  |  |  |  | 6 |  |  |  |
| **4.4.3** | **行为形象** |  |  | 6 |  |  |  |  |  |
|  | 有赞助公益事业制度，参加义务服务或慈善活动制度 |  |  |  |  | 4 |  |  |  |
|  | 有内部刊物或报纸 |  |  |  |  | 2 |  |  |  |
| **4.4.4** | **理念形象** |  |  | 6 |  |  |  |  |  |
|  | 有明确的企业宗旨，形象口号和企业价值体系的箴言（每一项 2 分） |  |  |  |  | 6 |  |  |  |
| **4.5** | **管理文件** |  | 5 |  |  |  |  |  |  |
|  | 有规范的企业章程、员工手册、部门运作规范、服务岗位工作说明书、专业技术人员岗位工作说明书等 |  |  |  |  | 5 |  |  |  |
| **4.6** | **档案管理** |  | 8 |  |  |  |  |  |  |
| **4.6.1** | **业务档案** |  |  | 2 |  |  |  |  |  |
|  | 按相关制度统一管理档案 |  |  |  |  | 2 |  |  |  |
| **4.6.2** | **备案管理** |  |  | 2 |  |  |  |  |  |
|  | 按要求及时办理企业变更有关备案 |  |  |  |  | 2 |  |  |  |
| **4.6.3** | **上报材料** |  |  | 4 |  |  |  |  |  |
|  | 认真、准确、及时上报旅游行政管理部门要求的各种材料 |  |  |  |  | 2 |  |  |  |
|  | 按照等评机构的要求，认真、准确、及时上报各种材料 |  |  |  |  | 2 |  |  |  |
| **5** | **营销推广** | 34 |  |  |  |  |  |  |  |
| **5.1** | **服务渠道** |  | 25 |  |  |  |  |  |  |
| **5.1.1** | **网络渠道** |  |  | 10 |  |  |  |  |  |
|  | 有企业自建产品信息与销售网站 |  |  |  |  | 5 |  |  |  |
|  | 有企业自建门户网站 |  |  |  |  | 3 |  |  |  |
|  | 有企业用来传递经营数据的内联网 |  |  |  |  | 2 |  |  |  |
| **5.1.2** | **电话渠道** |  |  | 5 |  |  |  |  |  |
|  | 有电话客服中心，进行普通咨询和电话预定 |  |  |  |  | 3 |  |  |  |
|  | 有免费电话 |  |  |  |  | 2 |  |  |  |
| **5.1.3** | **第三方渠道** |  |  | 10 |  |  |  |  |  |
|  | 加入第三方网上预订系统 |  |  |  |  | 5 |  |  |  |
|  | 加入第三方网站 |  |  |  |  | 3 |  |  |  |
|  | 有固定下游分销渠道 |  |  |  |  | 2 |  |  |  |
| **5.2** | **广告促销** |  | 9 |  |  |  |  |  |  |
| 5.2.1 | 广告促销内容 |  |  | 6 |  |  |  |  |  |
|  | 有旅行社名称、许可证号、委托代理业务应明确注明被代理名称 |  |  |  |  | 3 |  |  |  |
|  | 发布的旅游产品有线路、时间及价格等内容 |  |  |  |  | 3 |  |  |  |
|  | 内容不实，有误导性用语，或超范围经营用语 |  |  |  |  | －3 |  |  |  |
| 5.2.2 | 广告促销效果监测 |  |  | 3 |  |  |  |  |  |
|  | 有广告促销效果监测制度 |  |  |  |  | 3 |  |  |  |
| **6** | **质量管理** | 59 |  |  |  |  |  |  |  |
| **6.1** | **危机管理** |  | 8 |  |  |  |  |  |  |
|  | 有危机管理制度（含认定标准，负责人，处理程序等） |  |  |  |  | 5 |  |  |  |
|  | 能及时上报，在 24 小时内作出反应 |  |  |  |  | 3 |  |  |  |
| **6.2** | **安全管理** |  | 37 |  |  |  |  |  |  |
| **6.2.1** | **安全管理制度和措施** |  |  | 34 |  |  |  |  |  |
|  | 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，以及卫生防疫措施（每项 2 分） |  |  |  |  | 10 |  |  |  |
|  | 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 2 分） |  |  |  |  | 10 |  |  |  |
|  | 购买旅行社责任险，建议并协助旅游者购买其他保险险种 |  |  |  |  | 5 |  |  |  |
|  | 旅行社使用无营运资质的“黑车”（无道路经营许可证、道路运输从业证、道路运输证） |  |  |  |  | －5 |  |  |  |
|  | 旅行社旅游团队接待的用车办理第三者责任保险和车上责任保险 |  |  |  |  | 5 |  |  |  |
|  | 出团前开展安全教育，发放《游客须知》 |  |  |  |  | 2 |  |  |  |
|  | 有重大事件上报制度并有效执行 |  |  |  |  | 2 |  |  |  |
| **6.2.2** | **安全事故** |  |  | 0 |  |  |  |  |  |
|  | 近3年来出现过安全生产责任事故 |  |  |  |  | -10 |  |  |  |
| **6.2.3** | **安全管理机构** |  |  | 3 |  |  |  |  |  |
|  | 机构健全、按《安全生产法》配备人员 |  |  |  |  | 3 |  |  |  |
| **6.3** | **投诉管理** |  | 14 |  |  |  |  |  |  |
| **6.3.1** | **投诉受理渠道** |  |  | 6 |  |  |  |  |  |
|  | 受理信件、电话及电子邮件等线上投诉 |  |  |  |  | 3 |  |  |  |
|  | 对有效受理渠道进行公示 |  |  |  |  | 3 |  |  |  |
| **6.3.2** | **投诉受理程序** |  |  | 8 |  |  |  |  |  |
|  | 有受理投诉规定和流程 |  |  |  |  | 5 |  |  |  |
|  | 受理投诉有记录、调查、分析、结论 |  |  |  |  | 3 |  |  |  |
| **7** | **商业信用与社会声誉** | 60 |  |  |  |  |  |  |  |
| 7.1 | **与供应商关系** |  | 9 |  |  |  |  |  |  |
|  | 与供应商签订采购合同 |  |  |  |  | 5 |  |  |  |
|  | 能够按约定期限和付款条件履约，无投诉 |  |  |  |  | 4 |  |  |  |
| **7.2** | **与同业合作商关系** |  | 9 |  |  |  |  |  |  |
|  | 与同业客户签订合同 |  |  |  |  | 5 |  |  |  |
|  | 能够按照约定提供服务，无投诉 |  |  |  |  | 4 |  |  |  |
| **7.3** | **与旅游者关系** |  | 33 |  |  |  |  |  |  |
| **7.3.1** | **服务合同** |  |  | 16 |  |  |  |  |  |
|  | 与旅游者签订标准化旅游合同，且签订率达到 100% |  |  |  |  | 8 |  |  |  |
|  | 严格执行合同规定的路线、购物次数、景点、用车、用餐、住宿标准 |  |  |  |  | 8 |  |  |  |
| **7.3.2** | **旅游者意见管理** |  |  | 7 |  |  |  |  |  |
|  | 制定并执行旅游者意见反馈制度 |  |  |  |  | 2 |  |  |  |
|  | 由专职部门或人员负责旅游者回访 |  |  |  |  | 3 |  |  |  |
|  | 对旅游者反馈信息有详实的记录 |  |  |  |  | 2 |  |  |  |
| **7.3.3** | **有效投诉** |  |  | 10 |  |  |  |  |  |
|  | 近三年，旅游行政管理部门每年接到对该旅行社的有效投诉不超过组织和接待人数的十万分之一 |  |  |  |  | 10 |  |  |  |
|  | 近三年，旅游行政管理部门每年接到对该旅行社的有效投诉不超过组织和接待人数的十万分之三 |  |  |  |  | 6 |  |  |  |
|  | 近三年，旅游行政管理部门每年接到对该旅行社的有效投诉不超过组织和接待人数的十万分之五 |  |  |  |  | 3 |  |  |  |
| **7.4** | **与公众关系** |  | 9 |  |  |  |  |  |  |
|  | 每年参加两次以上赞助、捐款或社区服务等社会公益活动 |  |  |  |  | 9 |  |  |  |
| **8** | **其他** | 65 |  |  |  |  |  |  |  |
| **8.1** | **旅行社等级评定内审制度** |  | 9 |  |  |  |  |  |  |
| 8.1.1 | 有旅行社等评内审制度 |  |  |  |  | 3 |  |  |  |
| 8.1.2 | 进行定期评价并形成报告 |  |  |  |  | 3 |  |  |  |
| 8.1.3 | 有结论并有改进，与往年相比质量指数有上升 |  |  |  |  | 3 |  |  |  |
| **8.2** | **创建文明旅游** |  | 17 |  |  |  |  |  |  |
| 8.2.1 | 近两年企业积极推进文明旅游创建活动 |  |  | 7 |  |  |  |  |  |
| 8.2.1.1 | 营业场所张贴文明旅游宣传图片、标语 |  |  |  |  | 1 |  |  |  |
| 8.2.1.2 | 《出团通知书》和行前会有文明旅游的告知 |  |  |  |  | 1 |  |  |  |
| 8.2.1.3 | 定期对导游、领队人员文明带团情况进行考核 |  |  |  |  | 1 |  |  |  |
| 8.2.1.4 | 有围绕文明旅游自行开展的活动 |  |  |  |  | 1 |  |  |  |
| 8.2.1.5 | 对行业创建文明旅游有建树 |  |  |  |  | 3 |  |  |  |
| 8.2.2 | 近两年导游、领队人员文明带团情况 |  |  | 2 |  |  |  |  |  |
| 8.2.2.1 | 导游、领队在带团途中主动宣讲文明旅游 |  |  |  |  | 1 |  |  |  |
| 8.2.2.2 | 导游、领队在带团途中有效劝止不文明行为 |  |  |  |  | 1 |  |  |  |
| **8.2.3** | **社会主义精神文明建设情况** |  |  | 8 |  |  |  |  |  |
| 8.2.3.1 | 主动宣传社会主义核心价值观，传播正确的历史观、民族观、国家观、文化观 |  |  |  |  | 2 |  |  |  |
| 8.2.3.2 | 积极讲好中国故事、山东故事，弘扬主旋律、传播正能量 |  |  |  |  | 2 |  |  |  |
| 8.2.3.3 | 自觉抵制非法宗教、邪教和西方意识形态的渗透 |  |  |  |  | 2 |  |  |  |
| 8.2.3.4 | 杜决“三俗”和恶搞、调侃正面历史人物现象 |  |  |  |  | 2 |  |  |  |
| 8.2.3.5 | 近两年发生涉及民族、历史、宗教等敏感性问题，造成较大影响的 |  |  |  |  | -10 |  |  |  |
| **8.3** | **使用旅游电子合同并积极推广** |  | 4 |  |  |  |  |  |  |
|  | 电子合同使用率占合同总量 50% |  |  |  |  | 4 |  |  |  |
|  | 电子合同使用率占合同总量 40% |  |  |  |  | 3 |  |  |  |
|  | 电子合同使用率占合同总量 30% |  |  |  |  | 2 |  |  |  |
|  | 电子合同使用率占合同总量 20% |  |  |  |  | 1 |  |  |  |
| **8.4** | 积极参与省及国家旅游标准化建设并已通过验收 |  | 5 |  |  |  |  |  |  |
| **8.5** | 积极创建省旅游名牌产品（每一项产品得 2 分，最高得 10 分） |  | 10 |  |  |  |  |  |  |
| **8.6** | **企业荣誉** |  | 20 |  |  |  |  |  |  |
| **8.6.1** | **企业方面** |  |  |  | 10 |  |  |  |  |
| 8.6.1.1 | 近三年曾获国家表彰和奖励 |  |  |  |  | 5 |  |  |  |
| 8.6.1.2 | 近三年曾获山东省表彰和奖励 |  |  |  |  | 3 |  |  |  |
| 8.6.1.2 | 近三年曾获地市表彰和奖励 |  |  |  |  | 2 |  |  |  |
| **8.6.2** | **员工方面** |  |  |  | 10 |  |  |  |  |
| 8.6.2.1 | 近三年曾获国家表彰和奖励 |  |  |  |  | 5 |  |  |  |
| 8.6.2.2 | 近三年曾获山东省表彰和奖励 |  |  |  |  | 3 |  |  |  |
| 8.6.2.2 | 近三年曾获地市表彰和奖励 |  |  |  |  | 2 |  |  |  |
| 累计总分： |  |  |  |  |  |  |  |  |