

团 体 标 准

T/GZBZ XX—202X

诚信旅行社服务规范与评定

Service specification and evaluation for credible travel service

(征求意见稿)

在提交反馈意见时，请将您知道的相关专利连同支持性文件一并附上。

202X-XX-XX 发布

202X-XX-XX 实施

广州市标准化协会 发布

目 次

前言	III
引言	V
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 基本条件	4
5 基本要求	5
5.1 导则	5
5.2 证照公示	5
5.3 旅游产品	5
5.4 旅游产品广告	5
5.5 旅游组团与接待	6
6 管理要求	7
6.1 导则	7
6.2 企业管理	7
6.3 人事管理	7
6.4 财务管理	7
6.5 品牌管理	7
6.6 服务网点/分社管理	8
6.7 导游/领队管理	8
6.8 旅游安全管理规范	8
6.9 旅游安全事故应急处理	10
6.10 安全预警预防	10
6.11 旅游安全生产检查	10
6.12 质量监督	11
7 服务要求	11
7.1 合同履行	11
7.2 产品销售服务	11
7.3 交通服务	11
7.4 游览	11
7.5 购物及另行付费旅游项目	11
7.6 住宿服务	12
7.7 餐饮服务	12

7.8	导游/领队服务	12
8	加分项目	12
9	评定	13
9.1	评定依据	13
9.2	评定机构	13
9.3	评定方式	13
9.4	管理原则	13
9.5	评定程序	13
9.6	复核	14
10	退出	14
10.1	一票否决	14
10.2	取消称号	15
10.3	通知	15
10.4	重新申请	15
附录 A (规范性)	诚信旅行社评定基本条件自查表	16
附录 B (资料性)	广州市诚信旅行社评定申请表	17
附录 C (规范性)	诚信旅行社经营管理项目测评表	18
附录 D (规范性)	诚信旅行社服务质量暗访测评表	40
	参考文献	45

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。

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。

本文件由广州地区旅行社行业协会提出。

本文件由广州市标准化协会归口。

本文件起草单位：广州地区旅行社行业协会、广州携程国际旅行社有限公司、广东省中国青年旅行社有限公司。

本文件主要起草人：XXX、XXX、XXX、XXX、XXX、XXX。

引 言

为了切实维护和保障旅游者权益，提高旅行社经营管理水平和服务质量，引导旅行社诚信经营，促进广州旅游持续、健康发展，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》《广州市旅游条例》等法律法规和国家标准、行业标准、地方标准的相关规定，制定本文件。

诚信旅行社服务规范与评定

1 范围

本文件规定了诚信旅行社服务与评定的基本条件、基本要求、管理要求、服务要求、加分项目、评定和退出。

本文件适用于对广州市行政区域依法设立的旅行社的诚信经营评定。

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
- GB/T 16766—2017 旅游业基础术语
- GB/T 26359 旅游客车设施与服务规范
- GB/T 31385 旅行社服务通则
- GB/T 31386 旅行社出境旅游服务规范
- LB/T 004 旅行社国内旅游服务规范
- LB/T 008 旅行社服务通则
- LB/T 028 旅行社安全规范
- LB/T 029 旅行社服务网点服务要求

3 术语和定义

GB/T 16766—2017 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

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法人。

[来源：GB/T 16766—2017，4.1.1，有修改]

3.2

诚信旅行社 credible travel service

遵循自愿、平等、公平、诚信的原则，对社会、行业、消费者、供应商和员工守信，以诚为本，提高服务质量，维护旅游者合法权益，打造企业品牌，被评定机构认定已经达到本文件要求的旅行社(3.1)。

3.3

分社 branch of travel service

旅行社（3.1）在其住所地以外设立、以该旅行社（3.1）的名义从事经营活动的不具备法人资格的分支机构。

3.4

服务网点 service network

旅行社（3.1）设立的，为旅行社（3.1）招徕游客，并以旅行社（3.1）的名义与游客签订旅游合同的门市部等机构。

3.5

营业场所 place of bussiness

旅行社（3.1）总部、分社（3.3）及服务网点（3.4）办公和经营的场所。

3.6

组团社 travel service

作为旅游产品策划提供商并与旅游者（3.8）签订包价旅游合同的旅行社（3.1）。

3.7

地接社 local operation agency

接受组团社（3.6）委托，实施组团社（3.6）的接待计划，委派地方陪同导游员（3.15），安排接待旅游者（3.8）在当地参观游览等活动的旅行社（3.1）。

3.8

旅游者 tourist

离开惯常环境旅行或参加旅行社（3.1）组织的旅游活动，时间不超过12个月，且不从事获取报酬活动的人（消费者）。

[来源：GB/T 16766—2017，2.2，有修改]

3.9

旅游团队 tour group

由旅行社（3.1）组织，享用并消费包价旅游产品的旅游者（3.8）群体。

3.10

履行辅助人 fulfills the assistant

与旅行社（3.1）存在合同关系，协助其履行包价旅游合同义务，实际提供相关服务的法人、自然人或者其他组织。

3.11

服务供应商 service supplier

在旅游服务过程中各项具体服务的提供单位。

注：服务供应商包括但不限于接待旅行社、旅游区（点）、酒店、餐馆、商店、铁路、汽车公司、船运公司、航空公司等相关接待单位。

3.12

计调 tour operator

旅行社（3.1）内部专职为旅行团，散客的运行走向安排接待计划，统计与之相关的信息，并承担与接待相关的旅游服务采购和有关业务调度工作的人员。

3.13

导游员 tour guide

依法取得导游证，接受旅行社（3.1）委派，为旅游者提供向导、讲解以及相关服务的人员。

[来源：GB/T 16766—2017，4.1.7，有修改]

3.14

全程陪同导游员 national guide**全陪**

由接待方旅行社（3.1）委派或聘用，负责向旅游者（3.8）提供境内全程旅游服务的导游员（3.13）。

[来源：GB/T 16766—2017，4.1.7.1，有修改]

3.15

地方陪同导游员 local guide**地陪**

由地方接待旅行社（3.1）聘用或委派，负责在当地为旅游者（3.8）提供旅游接待、当地风土人情介绍、景区讲解等相关服务的导游员（3.13）。

[来源：GB/T 16766—2017，4.1.7.2，有修改]

3.16

领队 tour escort

符合法定条件并依法获得备案登记，接受具有出境旅游业务经营权旅行社（3.1）的委派，担任出境旅游团领队工作的人员。

[来源：GB/T 16766—2017，4.1.6，有修改]

3.17

旅游产品 tourism product

旅行社（3.1）通过利用和开发旅游资源提供给旅游者（3.8）的由旅游吸引物、旅游设施和策划安排为主要构成的旅游线路或项目与附着其上的配套服务的组合。包括包价旅游产品（3.18）和各种形式的单项服务产品（3.22）。

[来源：GB/T 16766—2017，2.5，有修改]

3.18

包价旅游产品 package tour product**全包价旅游产品**

旅行社（3.1）预先安排行程，提供或者通过履行辅助人（3.10）提供交通、住宿、餐饮、游览、导游或者领队等两项以上旅游服务，旅游者（3.8）以总价支付旅游费用的旅游产品（3.17）。

3.19

旅游产品广告 tourism advertisement

由旅行社（3.1）通过各种媒介进行有关旅游产品、旅游服务和旅游信息的信息传播活动。

3.20

旅游合同 travel contract

旅游者（3.8）与具有平等民事主体资格的旅行社（3.1）为完成旅行游览活动，实现旅游的合同目的，明确相互权利义务关系而达成的协议。

3.21

包价旅游合同 organized travel contract

旅行社（3.1）就销售包价旅游产品与旅游者（3.8）依法签订的旅游合同。

3.22

单项服务产品 Individual service

旅行社为旅游者提供的各种按单项计价的可供选择的服务产品。

3.23

外包服务 outsourcing service

履行辅助人（3.10）必须以旅行社名义向其旅游者（3.8）提供的各项服务。

示例：如地接社服务、旅游包车服务等。

3.24

旅行社责任保险 travel service liability insurance

旅行社（3.1）根据保险合同的约定，向保险公司支付保险费，保险公司对旅行社（3.1）在从事旅游业务经营活动中，因旅行社（3.1）的过失致使旅游者（3.8）人身、财产遭受损害责任而承担赔偿责任的一个险种。

3.25

旅游意外伤害保险 travel personal accident insurance

保险公司对旅游者（3.8）在旅游过程中，因发生意外事故导致旅游者（3.8）的生命或身体受到伤害而进行赔偿的一个险种。

3.26

五险一金 Five-insurance payment and house fund

养老保险、基本医疗保险、失业保险、工伤保险、生育保险和住房公积金的总称。

3.27

有效重大旅游投诉 effective major tourist complaints

因责任重大、影响面广被旅游行政管理部门或旅游执法机构书面通报批评，或者因旅行社（3.1）的直接责任1次赔偿金额达10万元以上的投诉案件。

3.28

重大旅游安全责任事故 major tour security responsibilities accidents

旅行社（3.1）在接待旅游者（3.8）过程中，因旅行社（3.1）直接或间接责任造成的旅游者（3.8）重大旅游安全事故。

4 基本条件

4.1 依法设立两年以上（含两年）并具有独立法人资格（以企业法人营业执照的成立日期为准）。

4.2 近两年按时上报广州市文化广电旅游局统计信息系统、全国旅游监管服务平台有关内容。

4.3 近两年按时参加旅游行政管理部门组织召开的工作会议。

4.4 两年内未出现下列情况：

- a) 受到行政处罚；
- b) 被列为失信联合惩戒对象；
- c) 发生重大旅游安全责任事故；
- d) 发生有效重大旅游投诉；
- e) 出现连续6个月停止经营情形。

4.5 两年内虽受过行政处罚但已完成信用修复。

4.6 有固定的办公和营业场所，附属营业设施设备、旅游车辆、服务项目和运行管理符合安全、消防、卫生、文化、交通、环境保护等法律法规的有关规定。

4.7 有必要的经营管理人员和导游，持证导游人数不低于旅行社在职员工总数20%且不少于3名，与旅行社签订固定期限或者无固定期限劳动合同的持有导游证的导游，包括分社、服务网点在内的所有员工应依法签订劳动合同，并按时支付员工工资和缴纳“五险一金”。

4.8 依法按时足额投保旅行社责任保险。

4.9 两年内发生安全事故/事件时，按规定及时报告并积极配合救援和善后处理。

4.10 加入行业自律组织。

4.11 听取消费者组织对其提供的产品和/或服务的意见，接受消费者组织的监督。

5 基本要求

5.1 导则

旅行社经营活动应符合 GB/T 31385、LB/T 004 的相关要求，其中出境游组团社还应符合 GB/T 31386 的相关要求。

5.2 证照公示

5.2.1 在经营场所的显著位置悬挂《营业执照》《旅行社业务经营许可证》《旅行社分社备案登记证明》或《旅行社服务网点备案登记证明》。

5.2.2 在营业场所显著位置设有本旅行社服务电话和质量监督投诉电话、广州市政务服务热线 12345 的标志牌，并悬挂《广州地区旅游同业诚信公约》《中国公民国内旅游文明行为公约》；出境游组团社还应悬挂《中国公民出国（境）旅游文明行为指南》。

5.2.3 在营业场所适当位置设置提醒旅游者签订旅游合同、索取正式发票的告示牌。

5.3 旅游产品

5.3.1 旅行社统一设计策划旅游产品，并制定统一的策划旅游产品制度。提供的旅游产品符合国家法律、法规、部门规章、国家或行业标准要求，具备可操作性，满足旅游者需求，保证提供的产品和服务符合保障人身、财产安全的要求，并对旅游产品进行安全评估。

5.3.2 旅行社对提供的旅游产品明码标价，明码标价的主要内容包括游览线路、出行天数、交通方式、住宿标准、餐饮标准、收费标准等内容，旅行社设立的分社、服务网点明码标价与总社一致。

5.4 旅游产品广告

5.4.1 发布原则

5.4.1.1 统一建立旅游产品广告宣传管理制度及操作规程。

5.4.1.2 旅游广告由旅行社总部统一管理、统一制作、统一发布，旅行社发布的信息应真实、准确，不得进行虚假宣传，误导旅游者。

5.4.2 内容

旅行社发布旅游广告应符合国家相关法律法规的规定，内容与数据有事实依据，并满足以下要求：

- a) 旅行社名称和许可证号、经营范围、地址、联系电话、广州市政务服务热线 12345 和本旅行社服务质量监督投诉电话；
- b) 游览线路、出行天数、交通方式、住宿标准、收费标准等；
- c) 广告上所刊登的荣誉称号真实有效，并标明颁奖单位、时间、相关数据、排名等，应以政府管理部门、权威机构公布为准，不得使用广告法禁用词；
- d) 广告出现“……旅游局指定合作伙伴”“……活动独家接待单位”“……旅游局推荐线路”等涉及第三方授权的文字时，应由第三方出具正式证明文件，如合作是一次性或时段性的，则不应在合作期满后刊登；
- e) 旅行社与未取得相应服务质量资质等级证书的酒店、景区合作，不应在广告中使用“准…星(A)级”“相当于…星(A)级标准”等字样进行宣传和经营。

5.4.3 报价

- 5.4.3.1 包价旅游产品报价应包含旅游者行程中必须支出的全部费用，包括吃、住、行、导游服务费、签证、机场建设费及燃油附加税等，并明确该费用的时间期限。
- 5.4.3.2 包价旅游产品报价应明确、真实、清晰、透明，不应低于成本价，并必须真实提供所报价的产品。
- 5.4.3.3 特价团广告应有特价条件的详细说明，做到有价有团。
- 5.4.3.4 旅行社应在显著位置公示团款退费的限制条件信息。

5.5 旅游组团与接待

5.5.1 统一选择接待服务供应商

- 5.5.1.1 组团旅行社应建立接待服务供应商准入资质评估制度，统一选择具有合法资质和接待服务能力的接待服务供应商，确保服务供方能够提供符合约定的服务，与其签署合作协议，并对服务要素的法定要求及质量进行明确约定，并进行评估。
- 5.5.1.2 严格审验地接社等供应商的履约能力，每年定期对接待服务供应商进行质量考核和分析，建立服务供应商的信誉档案，对认真履约的予以保留，对拒不改进服务质量的应及时予以淘汰。

5.5.2 统一组团、接待

旅行社应建立统一的组团制度，旅行社设立的分社、服务网点与总部实行联网销售。服务网点招徕的旅游者由总社统一安排，不自行组织和操作旅游团队。地接社应按照包价旅游合同和委托合同的要求为旅游者提供服务。

5.5.3 统一签订旅游合同

- 5.5.3.1 旅行社组织和安排旅游活动，应100%与旅游者订立旅游合同，包括旅游单项服务产品合同。
- 5.5.3.2 旅行社与旅游者签订的包价旅游合同，除载明法定必备条款外，还满足以下条件：
 - a) 旅行社承担告知、提醒的义务，对旅游合同的具体内容作出真实、准确、完整的说明，并附上《中国公民出国（境）旅游文明行为指南》或《中国公民国内旅游文明行为公约》、行程安全注意事项等温馨提示；
 - b) 统一以旅行社总部名义签订，并经旅行社法定代表人或其授权人签名，加盖旅行社的单位印章；
 - c) 按规定使用示范文本，如自行制定格式合同或者在政府示范文本中增加补充格式条款的，在使用前按规定办理备案手续；示范文本应采取合理的方式提示对方注意免除或者减轻其责任等与对方有重大利害关系的条款；
 - d) 由1名游客代2名以上的游客签订旅游合同的，须在旅游合同中注明签署合同的游客负责告知所有同行人旅游行程、安全注意事项和旅游文明行为指南/公约的字样；
 - e) 安排导游为旅游者提供服务的，应在包价旅游合同中载明导游服务费用；
 - f) 旅行社应在旅游行程开始前向旅游者提供旅游行程单；旅游行程单是包价旅游合同的组成部分。
- 5.5.3.3 旅行社须建立旅游合同的管理制度，制定领取、回收旅游合同的工作流程，并对签出的旅游合同进行审核、检查。

5.5.4 统一管理旅游卷宗档案

- 5.5.4.1 建立旅游业务档案管理制度，卷宗档案应至少保存2年，指定专人负责。
- 5.5.4.2 旅行社各部门定期将部门的业务档案资料移交至负责企业档案管理的专职人员。不得泄漏旅

游者个人信息。

5.5.4.3 旅行社的档案卷宗应符合下列要求：

- a) 一团一卷，在卷宗封面注明团号和旅游时间，系列团可设统一的卷宗；
- b) 卷宗内应归集询价、计价、报价、预订往返交通/食宿/景点、组团/接待计划及变更的往来确认单等完整业务资料；
- c) 分别建立供应商合作协议、旅游合同、导游/领队陪同日志及导游/领队出团情况、安全管理及旅游团队用车系列记录、旅游投诉等完整档案。

6 管理要求

6.1 导则

旅行社管理应符合 GB/T 31385、GB/T 31386 和 LB/T 004 相关要求。

6.2 企业管理

6.2.1 内设业务部门职能分工明确，企业管理架构清晰。

6.2.2 统一制定管理制度，包括企业的公章管理、合同管理制度、游客证件保管制度等。

6.3 人事管理

6.3.1 旅行社对全体员工，包括设立的分社、服务网点实行统一人事管理。

6.3.2 统一制定员工手册、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人事管理文件。

6.3.3 统一员工招聘制度和劳动合同文本，签订劳动合同。

6.3.4 统一支付员工工资和缴纳五险一金。

6.3.5 统一建立和管理员工档案。档案包括：身份证、劳动合同、入职登记表、员工年度考核情况表、相关职称证/导游证/领队证复印件、购买“五险一金”情况等资料。

6.3.6 对员工进行职业技能、职业道德、政策法规的教育、培训和考核。

6.3.7 组织员工参加旅游行政管理部门举办的培训活动。

6.3.8 有完善的管理、导游、领队、营销、计调等人员及分支机构负责人年度考核制度和考核档案。

6.3.9 员工诚实守信，严格履约，按照企业规定的业务流程和服务规范进行操作。

6.4 财务管理

6.4.1 建立统一的财务管理制度，旅行社对设立的分社、服务网点实行统一财务管理。

6.4.2 统一收取销售部门及同城分社、服务网点旅游款项，并出具统一的发票。

6.4.3 一份旅游合同对应开相应的发票，并注明团号、游客姓名或单位。

6.4.4 统一聘用财务人员，分社、服务网点财务人员由总社统一派出。

6.4.5 统一财务审批，统一对外收付。

6.4.6 统一管理财务印章、银行账户、财务档案资料，并建立相关管理制度。

6.4.7 将旅游业务委托给其他旅行社，结算期从团队的旅游行程结束之日起不应超过 6 个月，但出现团队服务质量、安全事故纠纷的争议部分除外。

6.5 品牌管理

6.5.1 有统一的旅行社商标和旅行社品牌，分支机构统一使用总社商标和品牌。

- 6.5.2 有统一的社徽、旗帜和企业标识，有统一的名片格式、员工制服。
- 6.5.3 营业场所的咨询与接待区域美观、舒适，使用面积符合高峰期要求。

6.6 服务网点/分社管理

- 6.6.1 服务网点/分社管理应符合 LB/T 029 的相关要求。
- 6.6.2 经营场所由旅行社统一购置或者租赁。
- 6.6.3 办公用品、经营设备等由旅行社统一购置。
- 6.6.4 实际负责人及员工是与旅行社签订劳动合同的正式员工。
- 6.6.5 应与总社统一产品、统一广告、统一招徕、统一联网销售，执行总社的管理制度。

6.7 导游/领队管理

- 6.7.1 导游/领队管理应符合 GB/T 15971 的相关要求。
- 6.7.2 聘请社会导游，应签订劳务协议，及时购买当团旅游意外伤害保险，并在团队旅游行程结束一周内，且导游上交陪同日志、游客意见反馈表及报账后，向导游足额支付在旅游合同中约定的导游服务费用。不得要求导游/领队接待不支付接待和服务费用或支付的费用低于接待和服务成本的旅游团队。
- 6.7.3 建立导游/领队管理、考核和薪酬制度，定期对导游/领队考核，促进导游考级及晋升。
- 6.7.4 旅行社组织聘用导游/领队学习旅游及安全生产相关的法律、法规和相关知识，掌握应急预案和一定的安全防范技能，并通过相应的继续教育培训。
- 6.7.5 导游/领队应监督旅游车司机的工作，督促司机遵章驾驶。

6.8 旅游安全管理规范

6.8.1 导则

旅游安全管理规范应符合 LB/T 028 的相关要求。

6.8.2 安全管理机构

- 6.8.2.1 旅行社应建立安全管理目标与管理机构，明确旅行社主要负责人为安全生产第一责任人，对旅行社的安全生产工作全面负责。其他负责人对职责范围内的安全生产工作负责。
- 6.8.2.2 旅行社应建立、健全本单位安全生产管理机构，落实安全生产责任制，明确各岗位的责任人员、责任范围和考核标准等内容。
- 6.8.2.3 从业人员超过一百人的，应配备专职安全生产管理人员；从业人员在一百人以下的，应当配备专职或者兼职的安全生产管理人员。
- 6.8.2.4 企业宜配备注册安全工程师等专业安全生产管理人员。

6.8.3 安全目标管理

6.8.3.1 安全制度

- 6.8.3.1.1 旅行社应建立健全安全管理目标与各项安全生产制度，予以严格执行，并适时进行评审，以确保其有效性和适宜性。
- 6.8.3.1.2 制度应涵盖并不限于以下内容：
 - a) 安全生产责任；
 - b) 安全服务管理与操作规程；
 - c) 旅游产品安全评估；

- d) 旅游者安全保护制度，包括老年人、未成年人及残疾人的旅游者安全保障措施；
- e) 治安消防和卫生安全管理；
- f) 安全检查和隐患排查整改管理；
- g) 安全事故报告和处理；
- h) 安全生产培训教育；
- i) 安全投入保障，包括旅游保险投入；
- j) 安全生产会议机制；
- k) 突发事件应急预案及操作手册；
- l) 安全工作台帐管理机制；
- m) 交通安全和旅游汽车管理；
- n) 安全考核和奖惩；
- o) 安全事故调查与责任追究制度等。

6.8.3.2 安全教育

6.8.3.2.1 旅行社应加强对员工的安全教育并保存培训档案记录。

6.8.3.2.2 培训档案记录应包括：

- a) 培训计划、培训教材和各次培训的通知；
- b) 明确的培训主题与主讲人、会议签到记录、会议现场图片；
- c) 下属各分支机构（如有）的上述记录。

6.8.3.3 旅游团队用车安全管理

6.8.3.3.1 旅行社使用的旅游营运车辆应符合 GB/T 26359 的要求，并保证车辆证照齐全、安全检验合格及有相应资质，满足旅游行程运输要求。

6.8.3.3.2 租用外单位车辆，除符合 6.8.3.3.1 的要求外，应与车辆单位签订旅游团队接待用车合同，团队所乘车辆应具有有效期内的“旅客承运人责任保险”的保险合同。

6.8.3.3.3 旅行社应建立严格的旅游团队用车安全管理制度，对团队用车各环节实施有效的安全监控，并建立分类档案和台账，旅游团队用车记录完整，主要记录内容为旅游包车牌资质、车牌号码、司机手机号码与旅游车公司信息等。

6.8.3.4 外包服务的安全要求

6.8.3.4.1 旅行社应要求地接社建立外包服务的安全标准管理制度，对游客有安全、突发事件处置、善后赔偿等方面保障，明确安全责任，进行安全评估及监控。

6.8.3.4.2 应要求外包服务的单位提供相关上级管理和安全机构出具的有关资质证明及安全检测结果说明，并对服务合作方的安全资质证明进行备案。

6.8.3.4.3 在采购合作协议中应对上述内容以及权利义务做出明确的约定。

6.8.3.5 安全提示与监督服务规范

6.8.3.5.1 旅行社应建立安全提示与监督服务规范。

6.8.3.5.2 在组团和旅游者报名时，旅行社应对旅游线路和旅游项目风险等包括但不限于下列的安全事项做出明示，以确保向所有参团游客说明游览活动的情况及安全注意事项，并得到游客的书面确认：

- a) 旅游项目的风险性说明；
- b) 对旅游行程和活动的身体素质要求作出提示；

c) 明示不适宜参加相关活动的群体和某些疾病患者可能的风险等。

6.8.3.5.3 强化导游/领队代表旅行社履行团队安全责任人职责的意识，负责对行程中的吃、住、行、游等各环节可能出现的各种影响安全的隐患进行提醒和纠正。

6.8.3.5.4 建立内部管理协调机制，明确销售、采购、计调等部门或环节的安全职责，为随团导游/领队履行职责提供有效支持和保障。

6.8.3.5.5 对老年人、未成年人、残疾人等旅游者采取相应的保障措施，并制定保证落实的监控措施和流程。接受70岁以上老年人报名时，应建议有亲友全程陪同，并要求购买旅游意外伤害保险。

6.8.4 安全保障

6.8.4.1 旅行社应建立安全投入保障机制，设立安全生产专项费用，建立安全费用台账，确保旅行社相关保险的费用投入。

6.8.4.2 旅行社应按照法规规定，及时购买旅行社责任保险，不应延迟投保或中断投保。

6.8.4.3 旅行社组织团队旅游时，应向旅游者推荐购买旅游意外伤害保险。实现“旅游意外伤害保险”90%以上的覆盖率。

6.8.4.4 旅行社应为出团的导游/领队购买旅游意外伤害保险。

6.8.5 消防

6.8.5.1 办公经营场所应服从所在街道或者大厦的消防安全管理规定，配备符合要求的消防器材，积极参加消防演练。

6.8.5.2 本单位组织的旅游团队在行程中应时刻注意预防各类火警火灾。

6.8.5.3 组织的旅游团队在行程中应时刻注意预防各类火警火灾，并在出团前告知。

6.9 旅游安全事故应急处理

6.9.1 突发事件的调查处理和等级划分等参照生产安全事故报告和调查处理相关规定执行。

6.9.2 应建立并不断完善应急预案/应急手册，经常性组织员工学习应急预案，了解和熟悉突发事件应急处置的规程，并结合本单位经营特点组织开展应急演练。

6.9.3 发生有旅游安全事件/事故时，包括伤亡、财物灭失、食物中毒、社会安全事件等时：

a) 现场导游/领队及旅行社其他现场人员应在积极抢救的同时，立即向旅行社负责人报告；

b) 旅行社负责人应在获悉旅游突发事件/事故信息后1小时内，向事发地及所在地相关部门和旅游行政管理部门报告，并于24小时内上报书面报告；

c) 情况紧急或者发生重大、特别重大旅游突发事件时，事故现场有关人员可直接向事发地、单位所在地旅游行政管理部门或者上级旅游管理部门报告。

6.10 安全预警预防

6.10.1 应建立特殊情况的预警预报预防工作制度，包括异常天气、重大疾病、突发事件等。

6.10.2 安全责任人应紧密关注本单位旅游团队所在/拟前往地区的各种天气变化、社会事件等可能影响团队安全的情况，及时预警，并采取有效的避险措施。

6.11 旅游安全生产检查

6.11.1 应自觉按照《旅行社安全检查规范》所列的项目定期进行逐项自检自评，认真排查安全隐患，及时进行有效整改，并将相关工作情况，以书面形式报告至旅游行政管理部门。

6.11.2 应自觉接受对口的管理机关组织的安全生产检查，检查时应认真准备有关文件资料，并由总经

理或分管的副总经理汇报安全生产工作情况。对于检查提出的整改意见，应在限定的时间内完成整改。

6.11.3 应自觉按照国家、省、市及行业管理部门发布的有关安全生产的法律法规、政策文件、行业标准和服务规范的规定或者要求，组织本单位全面落实。

6.12 质量监督

6.12.1 应有服务质量监管机构或专职人员，完善的服务质量监督机制，包括服务质量监督管理制度、投诉受理制度和程序、回访跟踪制度。

6.12.2 应有专人 24 小时负责联络，并对旅游团队实行动、静态的质量监控，有电话回访记录。

6.12.3 旅游投诉应自接到投诉之日起，10 个工作日内进行处理及反馈。

6.12.4 组团社应主动向旅游者征集意见，导游/领队应收集每团的《游客反馈意见表》，并接受旅游者合理的批评和建议。

6.12.5 负责批发的旅行社应定期向组团社收集旅游者反馈意见，综合分析产品及其服务质量。

6.12.6 应定时汇总、分析服务质量信息，并据此提出改进方案，提高服务质量。

7 服务要求

7.1 合同履行

7.1.1 旅行社将包价旅游合同中的接待业务委托给地接社履行的，应在包价旅游合同中载明地接社的基本信息。

7.1.2 将不成团的旅游者转交其他旅行社合并出团的，应事先征得旅游者的书面同意。

7.1.3 旅行社应按照包价旅游合同的约定履行义务，不应擅自变更旅游行程安排。

7.1.4 因客观原因旅行社和旅游者变更合同内容的，应协商解决，并签署书面变更协议或取得旅游者书面确认。

7.2 产品销售服务

销售服务应符合 GB/T 31385 对产品销售的要求。

7.3 交通服务

7.3.1 旅行社在国内选择的提供服务的车辆应符合 GB/T 26359 的要求。

7.3.2 旅游合同或旅游行程单中应有关于交通工具的设施设备配置、航班时段、座次级别等说明。

7.3.3 旅游行程中提供的交通工具不应低于约定的标准。

7.3.4 旅游汽车应按约定的时间提前到达指定地点等候旅游者。

7.4 游览

旅行社应严格履行旅游合同中关于游览项目具体内容和时间的约定。

7.5 购物及另行付费旅游项目

旅行社如安排购活动或另行付费旅游项目的，应符合如下要求：

a) 不以不合理的低价组织旅游活动，不诱骗/诈骗旅游者，不通过指定具体购物场所购物和/或安排另行付费旅游项目以获取回扣等不正当利益；

b) 除非已与旅游者协商一致或应旅游者要求，否则不予安排具体购物场所购物和/或另行付费旅游项目；

- c) 充分满足旅游者的知情权,就具体购物场所和另行付费旅游项目的情况,包括具体的名称、地点、时长、购物场所的主要商品或自费项目的主要内容,以及相关价格等情况,向旅游者作出真实、准确、详细的说明;
- d) 购物和/或另行付费项目的安排不影响其他不参加相关活动的旅游者的行程安排,并已对这部分旅游者的活动作出合理的安排;
- e) 不将旅游者是否同意相关安排作为签订旅游合同的前提条件:
 - 1) 旅游者不同意的,不拒绝签订合同或者增加团费;
 - 2) 旅游者同意的,不减少团费。

7.6 住宿服务

- 7.6.1 旅行社签订合同时已确定入住酒店名称的,应在合同及行程单中标明入住酒店的名称、星级、地址以及住房规格等信息,并如实告知旅游者。
- 7.6.2 能确定选择星级酒店入住的,旅行社应在合同及行程单中明确入住星级酒店的标准,旅游行程中安排的住宿酒店不应低于约定的标准档次。
- 7.6.3 旅行社签订合同时未能确定入住的酒店或星级类别的,应列出数个当地住宿同等级酒店名称,最后出行时,入住的酒店不应超出合同中的备选酒店范围内。
- 7.6.4 在旅游旺季等特殊情况下因房源紧张,列出数个备选酒店都不能确保入住的,应在列出的备选酒店后注明“或入住不低于以上酒店档次的酒店”。

7.7 餐饮服务

- 7.7.1 旅游合同或旅游行程单中应约定餐饮安排及标准说明,包括用餐次数、餐费标准。
- 7.7.2 旅游行程中餐饮安排不应低于约定的标准。
- 7.7.3 旅游行程中餐饮安排应科学合理,反对浪费。
- 7.7.4 旅游者有要求时,应公开由接待餐馆出具的结算单据。

7.8 导游/领队服务

- 7.8.1 导游/领队从事旅游业务,应佩戴导游证或携带领队备案登记标识,遵守职业道德,尊重旅游者的风俗习惯和宗教信仰。
- 7.8.2 导游/领队从事旅游业务,应按照 GB/T 15971、LB/T 004 和 GB/T 31386 的要求开展相关工作。
- 7.8.3 导游/领队应严格执行旅游行程安排,不得擅自变更旅游行程或者中止服务活动,不得向旅游者索取小费,不得诱导、欺骗、强迫或者变相强迫旅游者购物或者参加另行付费旅游项目。

8 加分项目

- 8.1 上年度经营无亏损。
- 8.2 上年度纳税等级被评为 A 级。
- 8.3 信用等级经人民银行备案的信用评级机构被评为 AA 级或以上。
- 8.4 上年度组织外国旅游者来穗旅游人次位居全市前 5 名。
- 8.5 有聘请社会质量监督员,并对旅游团队服务质量作跟踪、记录等。
- 8.6 通过 ISO 9001 质量体系认证并获得认证证书;取得国家标准化示范单位称号或相关等级评定等。
- 8.7 被市级以上政府部门或行业协会等授予相关荣誉称号。
- 8.8 省外用车,选择团队所乘车辆在有效期内的“旅客承运人责任保险”保额不少于 40 万元/人。

8.9 对具有一定风险性内容的线路产品，推荐旅游者购买旅游意外伤害保险，实现“旅游意外伤害保险”100%的覆盖率。

9 评定

9.1 评定依据

诚信旅行社的评定应以旅行社的基本条件以及在经营、管理和服务方面的要求为依据。

9.2 评定机构

广州市诚信旅行社评定活动组织委员会为评定机构，具体负责诚信旅行社评定的日常工作。

9.3 评定方式

诚信旅行社的评定采取现场检查的方式进行。

9.4 管理原则

评定机构对诚信旅行社实行动态管理。

9.5 评定程序

9.5.1 申请

9.5.1.1 符合本文件第4章要求的旅行社均可向评定机构申请诚信旅行社的评定。

9.5.1.2 申请单位应首先对照本文件进行自评，分别填写《诚信旅行社评定基本条件自查表》（按附录A）和《广州市诚信旅行社评定申请表》（见附录B），经自查完全达标并在《诚信旅行社评定基本条件自查表》（按附录A）打“√”确认后，再对《诚信旅行社经营管理项目测评表》（按附录C）的“自评单位计分栏”进行自行打分，以作备查，并将附录A和附录B报送评定机构。

9.5.2 受理

接到旅行社的评定申请后，评定机构在核实申报材料的基础上，调查了解其报送统计信息、重大旅游服务质量投诉、受到旅游行政管理部门处罚、重大安全责任事故等情况，于10个工作日内做出是否同意受理的答复。

9.5.3 评定

9.5.3.1 申请受理后，评定机构应在1个月内派出评审员按照附录C开展评定检查工作。

9.5.3.2 申请单位应在评定前根据本文件每一具体条款的要求按先后顺序准备好相应的证明材料，整理成册，并对所提供的证明材料内容的真实性负责。

9.5.3.3 对初次评定未通过的申请单位，可在1个月内进行整改并向评定机构提出申请，评定机构于1个月内再次安排评定检查。

9.5.3.4 两次检查均未达到合格分数的，评定机构应予以书面告知，并于申请单位收到书面通知之日起1年内不予受理其再次申请。

9.5.4 公示

对经评审认定达到合格标准的旅行社，评定机构应通过广州市旅游行政管理部门官方网站进行公示。

9.5.5 公布

9.5.5.1 对公示期内无异议的诚信旅行社，评定机构应对评审结果进行确认，并在广州市旅游行政管理部门官方网站予以公布。

9.5.5.2 对公示期内有异议的，评定机构应组织调查核实，并作出相应处理：

- a) 经核查认定异议不成立的，对其评审结果予以确认并公布；
- b) 经核查认定异议成立的，予以书面告知，申请单位自收到书面通知之日起 1 年内不能再次申请。

9.5.6 授牌

诚信旅行社的标牌由广州市诚信旅行社评定活动组织委员会统一授予。

9.6 复核

9.6.1 已通过评定诚信旅行社，但其法定代表人及出资人全部变更的，将重新按评定条件进行评定性复核，如达到合格标准的，应保留其“诚信旅行社”称号。

9.6.2 已通过评定诚信旅行社，但年内发生投诉较多的，且管理不规范的，应进行抽查性复核，如经整改复核通过，可保留其“诚信旅行社”称号。

9.6.3 已通过评定诚信旅行社，实行动态管理，评定机构可按照附录 D 进行暗访抽查并予以打分。

10 退出

10.1 一票否决

旅行社有下列行为之一者，实行一票否决，并取消诚信旅行社称号：

- a) 未上报广州市文化广电旅游局统计信息系统、未填报全国旅游监管服务平台有关内容，并未在限期内整改的；
- b) 无故拒绝参加旅游行政管理部门组织召开的工作会议 3 次以上（含 3 次）的；
- c) 旅行社责任险保险期中断半年以上的；
- d) 未达持导游证人数不低于旅行社在职员工总数 20%且不少于 3 名的，未与导游签订固定期限或者无固定期限劳动合同的，包括分社、服务网点在内的所有员工，未按时支付员工工资和缴纳“五险一金”的；
- e) 发生重大旅游安全责任事故的；
- f) 发生重大旅游安全事故/事件未按规定及时报告并积极配合救援和善后处理；
- g) 非不可抗力原因，两年以上（含两年）未开展旅行社业务；
- h) 1 年内累计发生 3 宗以上（含 3 宗）有效重大旅游投诉或 10 人以上（含 10 人）的群体性有效重大旅游投诉经调查核实的；
- i) 无故拒绝或不接受消费者协会、旅游投诉受理机构和有关调解组织的调查和调解的；
- j) 发生重大违法行为被旅游行政管理部门或旅游执法机构行政处罚，或者发生其他重大违法行为被有关部门依法查处的；
- k) 年度游客有效投诉率高于 3%，或有效投诉 10 宗以上办结率低于 80%的；
- l) 不能满足本文件第 4 章（基本条件）中任一条款的。

10.2 取消称号

10.2.1 被一票否决的，予以取消“诚信旅行社”称号。

10.2.2 经评定性复核或抽查性复核不符合条件的，予以取消“诚信旅行社”称号。

10.2.3 评定机构应将拟取消“诚信旅行社”称号的理由书面告知当事旅行社，当事旅行社如有异议，可于10个工作日内向评定机构书面申诉，否则视为无异议。

10.3 通知

10.3.1 作出取消“诚信旅行社”称号决定的，评定机构应在作出取消决定的5个工作日内向当事旅行社出具书面通知。

10.3.2 被取消“诚信旅行社”称号的旅行社，应在收到取消通知之日起10个工作日，向评定机构交回相应标牌；拒不交回的，将依法依规处理。

10.4 重新申请

被取消“诚信旅行社”称号的旅行社，自作出取消“诚信旅行社”称号决定之日起满2年，方可重新申请评定。

附 录 A
(规范性)
诚信旅行社评定基本条件自查表

诚信旅行社评定基本条件自查表见表 A.1。

表 A.1 诚信旅行社评定基本条件自查表

序号	项 目	是否 达标
1	依法设立两年以上（含两年）并具有独立法人资格。	
2	近两年按时上报广州市文化广电旅游局统计信息系统、全国旅游监管服务平台有关内容。	
3	近两年按时参加旅游行政管理部门组织召开的工作会议。	
4	两年内未受到行政处罚，或两年内虽受到行政处罚但已完成信用修复。	
5	两年内未被列为失信联合惩戒对象。	
6	固定的办公和营业场所，附属营业设施设备、旅游车辆、服务项目和运行管理符合安全、消防、卫生、文化、交通、环境保护等法律法规的有关规定。	
7	有必要的经营管理人员和导游，持导游证人数不低于旅行社在职员工总数 20%且不少于 3 名，与旅行社签订固定期限或者无固定期限劳动合同的持有导游证的导游，包括分社、服务网点在内的所有员工依法签订劳动合同，并按时支付员工工资和缴纳社会保险费用；劳动合同签订率 100%。	
8	依法按时足额投保旅行社责任保险。	
9	两年内未发生重大旅游安全责任事故。	
10	两年内发生安全事故/事件时，按规定及时报告并积极配合救援和善后处理。	
11	两年内未发生有效重大旅游投诉。	
12	两年内未出现连续 6 个月停止经营。	
13	年度游客有效投诉率低于 3%，且有效投诉（10 宗以上）办结率高于 80%。	
14	加入行业自律组织。	
15	听取消费者组织对其提供的产品和/或服务的意见，接受消费者组织的监督。	

申请单位名称（盖章）：
申请单位法定代表人签名：

填表时间： 年 月 日

附 录 B
(资料性)
广州市诚信旅行社评定申请表

广州市诚信旅行社评定申请表见表B.1。

表 B.1 广州市诚信旅行社评定申请表

单位名称				地址		
许可证号码			许可批文号			加入广州地区旅行社行业协会 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
营业执照注册号			注册登记日期	年	月	日
经营范围			注册资本			
上年度营业收入(万元)		上年度利润总额(万元)			上年度组接人数(人次)	
法定代表人		办公电话			手机	
总经理		办公电话			手机	
联系人		办公电话			手机	
参评申请意见	企业法定代表人签名： 单位盖章 年 月 日					
评定机构意见	签名： 盖章 年 月 日					

附 录 C
(规范性)
诚信旅行社经营管理项目测评表

诚信旅行社经营管理项目测评表见表 C.1。

表 C.1 诚信旅行社经营管理项目测评表

序号	测评项目	测评内容	测评方法与说明	大项 目分 值栏	分项 目分 值栏	次分项 目分 值栏	小项 分 值 栏	加 分 栏	自评单 位计 分 栏	评定机 构计 分 栏
1	经营要求			120						
1.1	证照公示				15					
		在经营场所的显著位置悬挂《营业执照》《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》。	实地考察，每缺一项内容扣1分。			5				
		在营业场所显著位置设有本旅行社服务电话和质量监督投诉电话、广州市政务服务热线 12345 的标志牌，并悬挂《广州地区旅游同业诚信公约》《中国公民国内旅游文明行为公约》；出境游组团社还应悬挂《中国公民出国（境）旅游文明行为指南》。				8				
		在营业场所适当位置设置提醒旅游者签订旅游合同、索取正式发票的告示牌。				2				
1.2	旅游产品 广告				28					

表 C.1 诚信旅行社经营管理项目测评表（续）

序号	测评项目	测评内容	测评方法与说明	大项目分值栏	分项目分值栏	次分项目分值栏	小项目分值栏	加分栏	自评单位计分栏	评定机构计分栏
1.2.1	发布原则	统一建立旅游产品广告宣传管理制度及操作规程；旅游广告应实行总部统一管理、统一制作、统一发布。发布的信息，真实、准确，不得进行虚假宣传，误导旅游者。	查看资料，无旅游产品广告宣传管理制度及操作规程，本栏 0 分；未实行总部统一管理、统一制作、统一发布或分社、服务网点及分社自行发布旅游广告的，本栏 0 分；有虚假宣传和误导旅游者的情况，本栏 0 分。			4				
1.2.2	内容	旅行社发布旅游广告应符合国家相关法律法规的规定，内容与数据有事实根据和证据，应在广告上注明，并满足以下内容： a) 旅行社基本信息（名称和许可证号码、业务经营范围、地址、联系电话、广州市政务服务热线 12345 和本旅行社服务质量监督投诉电话）； b) 游览线路、出行天数、交通方式、住宿标准、收费标准等内容； c) 广告上所刊登的荣誉称号真实有效，并标明颁奖单位、时间、相关数据、排名等，应以政府管理部门、权威机构公布为准，不能擅自“最多”、“第一”等作广告招徕；	查看广告（报纸、期刊、互联网、广告牌、电视、宣传单张、对外报价单等）资料，发现有不符合的情况，每缺一项扣 2 分。查看证书、奖状，或者向第三方核实广告内容是否属实。发现有不符合的，本栏 0 分。			16				

表 C.1 诚信旅行社经营管理项目测评表（续）

序号	测评项目	测评内容	测评方法与说明	大项目分值栏	分项目分值栏	次分项目分值栏	小项目分值栏	加分栏	自评单位计分栏	评定机构计分栏
1.2.2	内容	<p>d) 广告出现“……旅游局指定合作伙伴”、“……活动独家接待单位”、“……旅游局推荐线路”等涉及第三方授权的文字时，应由第三方出具正式证明文件，如合作是一次性或时段性的，则不应在合作期满后刊登；</p> <p>e) 旅行社与未取得相应服务质量资质等级证书的酒店、景区合作，不应在广告中使用“准…星(A)级”、“相当于…星(A)级标准”等字样进行宣传 and 经营。</p>	查看广告（报纸、期刊、互联网、广告牌、电视、宣传单张、对外报价单等）资料，发现有不符的情况，每缺一项扣2分。查看证书、奖状，或者向第三方核实广告内容是否属实。发现有不符的，本栏0分。			16				
1.2.3	报价					8				
		<p>包价旅游产品报价包含旅游者行程中必须支出的全部费用，包括吃、住、行、导游服务费、签证、机场建设费及燃油附加税等，并明确该费用的时间期限。</p>	查看广告资料、团队成本核算表。如某项价格为0或明显低于该服务提供商自身的操作成本的，应提交证明材料；旅行社以低于旅游成本的报价招徕旅游者的，本栏0分；报价项目不全或无期限的，扣2分。				4			
		<p>包价旅游产品报价明确、真实、清晰、透明，不应低于成本价，并必须真实提供所报价的产品。</p>	查看广告资料。发现有不符的，本栏0分。最低价产品报价不可预订的，本栏0分。比较广告价格与对应的旅游线路的实际销售价格，不符的，本栏0分。				2			

表 C.1 诚信旅行社经营管理项目测评表（续）

序号	测评项目	测评内容	测评方法与说明	大项目分值栏	分项目分值栏	次分项目分值栏	小项目分值栏	加分栏	自评单位计分栏	评定机构计分栏
		特价团广告有特价条件的详细说明，做到有价有团。	实地查看广告资料或暗访。发现有不符合的情况，本栏 0 分。				2			
1.3	旅游产品				10					
1.3.1		旅行社统一设计策划旅游产品，并制定统一的策划旅游产品制度。提供的旅游产品符合国家法律、法规、部门规章、国家或行业标准要求，具备可操作性，满足旅游者需求，保证提供的产品和服务符合保障人身、财产安全的要求，并对旅游产品进行安全评估。	查看旅游产品设计策划相关资料。无统一设计策划旅游产品制度的，本栏 0 分；旅游产品不符合国家或行业标准的，本栏 0 分；不合保障人身、财产安全要求的，本栏 0 分；无对旅游产品安全评估的，本栏 0 分。			4				
1.3.2		旅行社对提供的旅游产品明码标价，明码标价的主要内容包括游览线路、出行天数、交通方式、住宿标准、餐饮标准、收费标准等内容，旅行社设立的分社、服务网点明码标价与总社一致。	实地考察。未明码标价的，本栏 0 分；有价格欺诈行为的（以物价部门或旅游质监部门查处为准）本栏 0 分；分社、服务网点旅游价格标价与总社不相符的，本栏 0 分；明码标价的内容少一项扣 1 分。			6				
1.4	旅游组团与接待				67					
1.4.1	统一选择接待服务供应商					10				

表 C.1 诚信旅行社经营管理项目测评表（续）

序号	测评项目	测评内容	测评方法与说明	大项目分值栏	分项目分值栏	次分项目分值栏	小项目分值栏	加分栏	自评单位计分栏	评定机构计分栏
		组团旅行社应建立接待服务供应商准入资质评估制度，统一选择具有合法资质和接待服务能力的接待服务供应商，确保服务供方能够提供符合约定的服务，与其签署合作协议，并对服务要素的法定要求及质量进行明确约定，并进行评估。	查看评估和考核制度、合同资料、相关证照、保险单等资料。无建立评估制度的，扣 2 分；旅行社选择的交通、住宿、餐厅、景区、地接社等服务供应商，不具有合法经营资质或接待服务能力的，本栏 0 分；未与服务供应商签订合同的，发现一例扣 2 分。				4			
		严格审验地接社等供应商的履约能力，每年定期对接待服务供应商进行质量考核和分析，建立服务供应商的信誉档案，对认真履约的予以保留，对拒不改进服务质量的应及时予以淘汰。	查看评估和考核供应商的信誉档案。无考核制度的，扣 2 分；未进行服务质量考核的，扣 2 分；未建立供应商信誉档案的，本栏 0 分。				6			
1.4.2	统一组团、接待					11				
		旅行社应建立统一的组团制度，旅行社设立的分社、服务网点与总部实行联网销售。服务网点招徕的旅游者由总社统一安排，不自行组织和操作旅游团队。	实地考察、查看资料或暗访。无统一组团制度的，扣 2 分；分社、服务网点未与总部实行联网销售的扣 2 分；服务网点自行组团的，本栏 0 分。				6			
		地接社应按照包价旅游合同和委托合同的要求为旅游者提供服务。	实地考察、查看资料或暗访。未与组团社签订委托合同的，发现一例扣 1 分。				5			
1.4.3	统一签订旅游合同					30				
1.4.3.1		旅行社组织和安排旅游活动，应 100%与旅游者订立旅游合同，包括旅游单项服务产品合同。	查看旅游合同及相关资料。不与旅游者签订旅游合同的，发现一例扣 1 分。				3			

表 C.1 诚信旅行社经营管理项目测评表（续）

序号	测评项目	测评内容	测评方法与说明	大项目分值栏	分项目分值栏	次分项目分值栏	小项目分值栏	加分栏	自评单位计分栏	评定机构计分栏
1.4.3.2		旅行社提供包价旅游服务，应与旅游者签订的包价旅游合同，并载明法定必备条款。	实地考察或暗访，并提供相关资料。与旅游者签订的旅游合同未载明法定必备条款的，本栏 0 分。				3			
1.4.3.3		旅行社承担告知、提醒的义务，对旅游合同的具体内容作出真实、准确、完整的说明，并附上《中国公民出国（境）旅游文明行为指南》或《中国公民国内旅游文明行为公约》、行程安全注意事项等温馨提示。	实地考察或暗访，并提供相关资料。未作说明和未附提示的本栏 0 分；有作说明和附提示但不够详尽的，扣 2 分，缺一项扣 1 分。				4			
1.4.3.4		统一以旅行社总部名义签订，并经旅行社法定代表人或其授权人签名，加盖旅行社的单位印章。	查看旅游合同。无法定代表人或其授权人签名的，扣 2 分；盖旅行社业务章的，扣 2 分；盖部门章或其它章的，本栏 0 分。				4			
1.4.3.5		按规定使用示范文本。如自行制定格式合同或者在政府示范文本中增加补充条款的，在使用前按规定办理备案手续。	查看旅游合同。不使用示范文本的，扣 2 分；自行制定格式合同或者在示范文本中增加补充条款没有报市旅游行政管理部门备案的，扣 1 分。				3			
1.4.3.6		由 1 名游客代 2 名以上的游客签订旅游合同的，须在旅游合同中注明签署合同的游客负责告知所有同行人旅游行程、旅游文明行为指南/公约和安全注意事项的字样。	查看旅游合同。无在旅游合同中注明签署合同的游客负责告知所有团友旅游行程、旅游文明行为指南/公约和安全注意事项的字样的，本栏 0 分。				3			
1.4.3.7		安排导游为旅游者提供服务的，应在包价旅游合同中载明导游服务费用。	查看旅游合同。无在包价旅游合同中载明导游服务费用的，本栏 0 分。				2			

表 C.1 诚信旅行社经营管理项目测评表（续）

序号	测评项目	测评内容	测评方法与说明	大项目分值栏	分项目分值栏	次分项目分值栏	小项目分值栏	加分栏	自评单位计分栏	评定机构计分栏
1.4.3.8		在旅游行程开始前向旅游者提供旅游行程单。	查看旅游合同和行程单。旅游合同无附行程单的，本栏 0 分。				4			
1.4.3.9		旅行社须建立旅游合同的管理制度，制定领取、回收旅游合同的工作流程，并对签出的旅游合同进行审核、检查。	查看旅游合同管理制度、工作流程和旅游合同。无旅游合同管理制度、工作流程的，本栏 0 分；缺一项扣 2 分。				4			
1.4.4	统一旅游卷宗档案管理					16				
1.4.4.1		建立旅游档案管理制度，卷宗档案应至少保存 2 年，指定专人负责。	查看档案。无管理制度和未妥善保存各类旅游合同及相关文件、资料或保存期不够 2 年的，本栏 0 分；无管理制度的，扣 2 分；保存不足 2 年档案资料的，扣 1 分。				4			
1.4.4.2		旅行社各部门定期将部门的业务档案资料移交至负责企业档案管理的专职人员。不得泄露旅游者个人信息。	查看档案。无专人负责档案工作的，扣 1 分；部门无定期移交资料到档案管理专职人员的，扣 2 分；泄露旅游者个人信息的，本栏 0 分。				4			
1.4.4.3		旅行社应一团一卷，在卷宗封面注明团号和旅游时间，系列团可设统一的卷宗。卷宗内应归集询价、计价、报价、预订往返交通/食宿/景点、组团/接待计划及变更的往来确认单等完整业务资料。分类建立供应商合作协议、旅游合同、导游/领队陪同日志及导游/领队出团情况、安全管理及旅游团队用车系列记录、旅游投诉等完整档案。	实地考察，查看档案。保存各类旅游合同及相关文件、资料不够齐全的，查一例扣 1 分；无一团一卷的，扣 2 分。无一类档案，扣 1 分。				8			

表 C.1 诚信旅行社经营管理项目测评表（续）

序号	测评项目	测评内容	测评方法与说明	大项目分值栏	分项目分值栏	次分项目分值栏	小项目分值栏	加分栏	自评单位计分栏	评定机构计分栏
2	管理要求			180						
2.1	企业管理				5					
2.1.1		内设业务部门职能分工明确，企业管理架构清晰。	无企业部门设置的，扣1分；无企业管理架构图的，扣1分。			2				
2.1.2		统一制定办公室管理制度，包括企业的公章管理、合同管理制度、游客证件保管制度等。	无统一制定办公室管理制度的，本栏0分；无企业的公章管理制度的、扣1分；无合同管理制度的，扣1分；无游客证件保管制度的，扣1分。			3				
2.2	人事管理				25					
2.2.1		旅行社对全体员工，包括设立的分社、服务网点实行统一人事管理。	实地考察和查看资料。无管理制度的，本栏0分；有管理制度，但未具体实施的，扣2分。			2				
2.2.2		统一制定员工手册、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人事管理文件。	查看资料。无统一的人事管理文件，本栏0分；人事管理文件不齐全的，缺一项扣1分。			2				
2.2.3		统一员工招聘制度和劳动合同文本，签订劳动合同。	查员工名册、劳动合同原件（含导游/领队），非总社与员工直接签订的（劳务派遣除外），本栏0分；签订率未达100%的扣2分。			3				
2.2.4		统一支付员工工资和缴纳“五险一金”。	查工资单和社保单，拖欠员工工资的，本栏0分；“五险一金”购买率未达100%的，扣2分。			4				

表 C.1 诚信旅行社经营管理项目测评表（续）

序号	测评项目	测评内容	测评方法与说明	大项目分值栏	分项目分值栏	次分项目分值栏	小项目分值栏	加分栏	自评单位计分栏	评定机构计分栏
2.2.5		统一建立和管理员工档案。档案包括：身份证、劳动合同、入职登记表、员工年度考核情况表、相关职称证/导游证/领队证复印件、购买“五险一金”情况等资料。	查看员工档案资料。无员工档案的，本栏 0 分；建立和管理员工档案，但不够规范的，扣 2 分。			4				
2.2.6		对员工进行职业技能、职业道德、政策法规的教育、培训和考核。	查看资料，无教育培训计划的，本栏 0 分；计划不全面的，扣 2 分；有计划但无培训记录的，扣 2 分。（员工培训记录应有培训时间、地点、培训内容、员工签名、考核情况）。			2				
2.2.7		组织员工参加旅游行政管理部门举办的培训活动。	查看相关文件和记录，每缺席参加一次倒扣 1 分。			2				
2.2.8		有完善的管理、导游、领队、营销、计调等人员及分支机构负责人年度考核制度和考核档案。	查看资料，无考核制度的，本栏 0 分；制度不完善的，扣 2 分；有制度但无考核档案（记录）的，扣 2 分。			4				
2.2.9		员工诚实守信，严格履约，按照企业规定的业务流程和服务规范进行操作。	查看资料，无相关业务流程和服务规范，本栏 0 分；询问员工或暗访，有不符合的情况，扣 1 分。			2				
2.3	财务管理				20					
2.3.1		建立统一的财务管理制度，旅行社对设立的分社、服务网点实行统一财务管理。	查看资料，无统一财务管理制度的，本栏 0 分；制度不够完善的，扣 2 分；有制度，未实施的，扣 2 分。			4				

表 C.1 诚信旅行社经营管理项目测评表（续）

序号	测评项目	测评内容	测评方法与说明	大项目分值栏	分项目分值栏	次分项目分值栏	小项目分值栏	加分栏	自评单位计分栏	评定机构计分栏
2.3.2		统一收取销售部门及同城分社、服务网点旅游款项，并出具统一的发票，一份旅游合同对应开相应的发票，并注明团号、游客姓名或单位。	查看财务帐目和发票收据的使用情况，发现有不符合的，每例扣1分。			4				
2.3.3		统一聘用财务人员，分社、服务网点财务人员由总社统一派出。	查看资料，分社、服务网点财务人员非总社聘用的，本栏0分；总社无对分社、服务网点的财务工作日常监督检查（包括定期召开财务会议、财务检查等）的，扣2分。			4				
2.3.4		统一财务审批，统一对外收付。	查看内部文件和帐目情况，发现有不符的，每例扣1分。			2				
2.3.5		统一管理财务印章、银行账户、财务档案资料，并建立相关管理制度。	查看相关制度、内部文件，每缺一项扣1分。无建立相关管理制度的，本栏0分。			4				
2.3.6		将旅游业务委托给其他旅行社，结算期从团队的旅游行程结束之日起不超过6个月，出现团队服务质量、安全事故纠纷的争议部分除外。	查看委托合同及财务支付凭证，支付总额低于受托方接待成本的，本栏0分；结算周期超过6个月的，本栏0分。			2				
2.4	品牌管理				10					
2.4.1		有统一的企业商标和品牌，分支机构统一使用总社商标和品牌。	实地考察和查看资料，缺一项扣1分。			3				
2.4.2		有统一的社徽、旗帜和企业标识，有统一的名片格式、员工制服。	实地考察，缺一项扣1分。			5				

表 C.1 诚信旅行社经营管理项目测评表（续）

序号	测评项目	测评内容	测评方法与说明	大项目分值栏	分项目分值栏	次分项目分值栏	小项目分值栏	加分栏	自评单位计分栏	评定机构计分栏
2.4.3		营业场所的咨询与接待区域美观、舒适，使用面积和接待座席符合高峰期要求。	实地考察，咨询和接待区域狭小并拥挤的，本栏 0 分。			2				
2.5	服务网点/分社管理				15					
2.5.1		经营场所由旅行社统一购置或者租赁。	查看服务网点及分社的产权证或租赁合同，有不符的，本栏 0 分。			2				
2.5.2		办公用品、经营设备等由旅行社统一购置。	查看总社财务帐目、发票收据，有不符的，本栏 0 分。			2				
2.5.3		实际负责人及员工是与旅行社签订劳动合同的正式员工。	实地考察和查看资料，实际负责人与备案负责人不一致的，本栏 0 分；无与负责人和员工签订劳动合同的，无一例扣 2 分。			5				
2.5.4		与总社统一产品、统一广告、统一招徕、统一联网销售，执行总社的管理制度。	实地考察和查看资料，无做到四统一的，本栏 0 分。			6				
2.6	导游/领队管理				16					
2.6.1		聘请社会导游，有签订兼职劳务协议，及时购买带团导游旅游意外伤害保险，并在团队旅游行程结束后，且导游上交陪同日志、游客意见反馈表及报账后，1 周内向导游/领队支付足额的出团补贴。不得要求导游/领队接待不支付接待和服务费用或支付的费用低于接待和服务成本的旅游团队。	查看资料和实地考察，要求导游/领队接待不支付接待和服务费用或支付的费用低于接待和服务成本的旅游团队的，本栏 0 分。无聘用协议的，发现一例扣 2 分；无购买当团导游旅游意外伤害保险的，发现一例扣 2 分；支付团补时间超过期限的，发现一例扣 2 分；以各种借口苛扣团补的，发现一例扣 2 分。			7				

表 C.1 诚信旅行社经营管理项目测评表（续）

序号	测评项目	测评内容	测评方法与说明	大项目分值栏	分项目分值栏	次分项目分值栏	小项目分值栏	加分栏	自评单位计分栏	评定机构计分栏
2.6.2		建立导游/领队管理、考核和薪酬制度，明确全程陪同导游员和地方陪同导游员的职责，定期对导游/领队考核，促进导游考级及晋升。	查看资料，无管理、考核和薪酬制度，本栏 0 分；无薪酬制度，本栏 0 分；有制度无落实，扣 1 分；无考核制度的，扣 1 分；无定期对导游/领队考核的，扣 1 分。			5				
2.6.3		组织聘用导游/领队学习旅游及安全生产相关的法律、法规和相关知识，掌握应急预案和一定的安全防范技能，并通过每年旅游行政管理部门组织的继续教育培训。	查看导游证管理系统或有关培训证明，通过率低于 80% 的，本栏 0 分；低于 90% 的，扣 1 分。			2				
2.6.4		导游/领队日志中要体现旅游团队行车情况，应提醒司机避免超载、超速、疲劳驾驶、酒后驾车、连续驾驶超过 4 小时或连续行程超过 400 公里的旅游线路等情况。	查看资料，导游日志无记录团队行车情况的，本栏 0 分，记录不全的，扣 1 分。			2				
2.7	旅游安全管理规范				48					
2.7.1	安全管理机构	旅行社应建立安全管理机构，明确法定代表人旅行社安全生产第一责任人、各部门安全生产管理岗位责任和直接责任人。设立安全专/兼职部门，配备专/兼职安全人员，聘用不少于 1 名专职注册安全主任。	查看资料，无安全管理机构的，本栏 0 分；无明确安全责任人的，扣 1 分；无安全人员的，扣 1 分；无专职注册安全主任的，扣 2 分。			4				

表 C.1 诚信旅行社经营管理项目测评表（续）

序号	测评项目	测评内容	测评方法与说明	大项目分值栏	分项目分值栏	次分项目分值栏	小项分值栏	加分栏	自评单位计分栏	评定机构计分栏
2.7.2	安全制度	旅行社应建立健全安全管理目标与各项安全生产制度，予以严格执行，并适时进行评审，以确保其有效性和适宜性。制度应涵盖并不限于以下内容：安全生产责任、安全服务管理与操作规程、旅游产品安全评估、旅游者安全保护制度、老年、未成年及残疾旅游者安全保障措施、治安消防和卫生安全管理、安全检查和隐患排查整改管理、安全事故报告和处理、安全生产培训教育、安全投入保障、旅游保险、安全生产会议、突发事件应急预案及操作手册、安全工作台帐管理、交通安全和旅游汽车管理、安全考核和奖惩、安全事故调查与责任追究制度等。	查看资料，无制度的，本栏 0 分；缺一项制度或无落实执行，扣 1 分。有预案但无分类，缺一类扣 1 分。应急预案包括交通事故、溺水、食物中毒、自然灾害、财务丢失等种类预案。			10				
2.7.3	安全教育	旅行社应加强对员工的安全教育并保存培训档案记录。培训档案记录包括：培训计划、培训教材、各次培训的通知，有明确的培训主题与主讲人、会议签到记录、会议现场图片。如有旅行社分支机构，还应有各分支机构的上述记录。	查看资料，无安全培训/学习记录的，本栏 0 分；记录不完整、缺少资料的，扣 1 分；无分支机构学习的安全培训/学习记录的，扣 1 分。			4				
2.7.4	旅游团队用车安全管理					6				

表 C.1 诚信旅行社经营管理项目测评表（续）

序号	测评项目	测评内容	测评方法与说明	大项目分值栏	分项目分值栏	次分项目分值栏	小项目分值栏	加分栏	自评单位计分栏	评定机构计分栏
2.7.4.1		旅行社使用的旅游营运车辆应保证车辆应符合 GB/T 26359 的要求，证照齐全、安全检验合格及有相应资质。租用外单位车辆，应与车辆单位签订旅游团队接待用车合同，团队所乘车辆应具有有效期内的“旅客承运人责任保险”的保险合同。	查看资料，用车无资质及包车牌等证照，本栏 0 分；无与车辆单位签订租车合同的，无一例扣 1 分；无旅游团队所乘的车辆保险合同的，一例扣 1 分。				3			
2.7.4.2		旅行社应建立严格的旅游团队用车安全管理制度，对团队用车各环节实施有效的安全监控，并建立分类档案和台账，旅游团队用车记录完整，主要记录内容为旅游包车牌资质、车牌号码、司机手机号码与旅游车公司信息。	查看资料，无旅游团队用车安全管理制度，本栏 0 分；制度无落实的，扣 2 分。无建立用车分类档案和台账的，扣 2 分；无团队用车记录的，扣 2 分。				3			
2.7.5	外包服务的安全标准	旅行社应要求地接社建立外包服务的安全标准管理制度，对游客有安全、突发事件处置、善后赔偿等方面保障，对合作的地接社等履行辅助人应提出安全标准，对餐饮、住宿、交通、游览等应明确安全责任，进行安全评估及监控，并应要求外包服务的单位提供相关上级管理和安全机构出具的有关资质证明及安全检测结果说明，对服务合作方的安全资质证明有备案。在采购合作协议中应对上述内容以及权利义务做出明确的约定。	查看资料，无外包服务的安全标准管理制度的，本栏 0 分；无明确安全标准的，扣 1 分；无明确双方安全责任的，扣 1 分；无安全评估及监控的，扣 1 分；无安全资质证明备案的，扣 1 分；合同协议约定条款不清晰的，扣 1 分。			5				
2.7.6	安全提示与监督服务规范					7				

表 C.1 诚信旅行社经营管理项目测评表（续）

序号	测评项目	测评内容	测评方法与说明	大项目分值栏	分项目分值栏	次分项目分值栏	小项目分值栏	加分栏	自评单位计分栏	评定机构计分栏
2.7.6.1		旅行社应建立安全提示与监督服务规范,报名和组团时,旅行社应对旅游线路和旅游项目风险等安全事项做出明示,包括旅游项目的风险性说明、对旅游行程和活动的身体素质要求作出提示,明示不适宜参加相关活动的群体和某些疾病患者可能的风险;确保向所有参团游客说明游览活动的情况及安全注意事项,并得到游客的书面确认。	查看资料,无旅游项目的风险性说明的,扣1分;无对旅游行程和活动的身体素质要求作出提示的,扣1分;无明示不适宜参加相关活动的群体和某些疾病患者可能的风险的,扣1分;无向所有参团游客说明游览活动的情况及安全注意事项和游客的书面确认的,扣1分。				3			
2.7.6.2		建立内部管理协调机制,明确销售、采购、计调等部门或环节的安全职责,为随团导游/领队履行职责提供有效支持保障。	查看资料,无建立企业部门安全岗位职责的,本栏0分;岗位职责无体现提供随团导游/领队支持和保障的,扣1分。				2			
2.7.6.3		对老年人、未成年人、残疾人等旅游者采取相应的保障措施,并制定保证落实的监控措施和流程。接受70岁以上老年人报名时,应明确要求有亲友全程陪同,并要求购买旅游意外伤害保险。	无对老年人、未成年人、残疾人等旅游者采取相应的保障措施和制定保证落实的监控措施和流程的,扣1分。				2			
2.7.7	安全保障					8				
2.7.7.1		旅行社应建立安全投入保障机制,设立安全生产专项费用,建立安全费用台账,确保旅行社相关保险的费用投入。	查看资料,无年度安全生产专项费用预算的扣1分;无安全费用支出台账的,扣1分。				2			
2.7.7.2		旅行社应按照法规规定,及时购买旅行社责任保险,不应延迟投保或中断投保。	查看保险资料,无及时购买旅行社责任保险,延迟投保或中断投保的,本栏0分。				2			

表 C.1 诚信旅行社经营管理项目测评表（续）

序号	测评项目	测评内容	测评方法与说明	大项目分值栏	分项目分值栏	次分项目分值栏	小项目分值栏	加分栏	自评单位计分栏	评定机构计分栏
2.7.7.3		旅行社组织团队旅游时，应向旅游者推荐购买旅游意外伤害保险。实现“旅游意外伤害保险”90%以上的覆盖率。	查看保险和温馨提示的资料，无购买“旅游意外伤害保险”的，本栏0分；达不到90%以上的覆盖率的，扣1分；无向旅游者推荐购买“旅游意外伤害保险”的，扣1分。				2			
2.7.7.4		旅行社应为出团的导游/领队购买旅游意外伤害保险。	查看保险资料，无为出团的导游/领队购买旅游意外伤害保险的，本栏0分；购买不齐全的，扣1分。				2			
2.7.8	消防					4				
2.7.8.1		办公经营场所应服从所在街道或者大厦的消防安全管理规定，配备符合要求的消防器材，积极参加消防演练。本单位组织的旅游团队在行程中也应时刻注意预防各类火警火灾。	实地考察和查看资料，无配备符合要求的消防器材的，扣1分；无消防演练的，扣1分。				2			
2.7.8.2		组织的旅游团队在行程中也应时刻注意预防各类火警火灾，并在出团前告知。	查看资料，无告知旅游者注意预防各类火警火灾的，本栏0分；告知内容不全的，扣1分。				2			
2.8	旅游安全事故 应急处理				5					
2.8.1		建立并不断完善应急预案/应急手册，经常性组织员工学习应急预案，了解和熟悉突发事件应急处置的规程，并结合本单位经营特点组织开展应急演练。	查看资料，无应急预案/应急手册及应急处置规程的，本栏0分；无应急演练的，扣1分。				2			

表 C.1 诚信旅行社经营管理项目测评表（续）

序号	测评项目	测评内容	测评方法与说明	大项目分值栏	分项目分值栏	次分项目分值栏	小项目分值栏	加分栏	自评单位计分栏	评定机构计分栏
2.8.2		发生有旅游安全事件/事故时，包括伤、亡、中毒、社会安全等，现场导游/领队及旅行社其他现场人员应在积极抢救的同时，立即向旅行社负责人报告，旅行社负责人应在获悉旅游突发事件/事故信息后1小时内，向事发地及所在地相关部门和旅游行政管理部门报告，并于24小时内上报书面报告。情况紧急或者发生重大、特别重大旅游突发事件时，事故现场有关人员可直接向事发地、单位所在地旅游行政管理部门或者上级旅游管理部门报告。	查看资料，发生有旅游安全事件/事故后无1小时内，向事发地及所在地相关部门和旅游行政管理部门报告，本栏0分；无24小时内上报书面报告的，本栏0分；无按时上报书面报告的，扣2分。			3				
2.9	安全预警预防	建立特殊情况的预警预报预防工作制度，包括异常天气、重大疾病、突发事件等。安全责任人应紧密关注本单位旅游团队所在/拟前往地区的各种天气变化、社会事件等可能影响团队安全的情况，及时预警，并采取有效的避险措施。	查看资料，无建立特殊情况的预警预报预防工作制度的，本栏0分；无记录影响旅游团队安全情况及措施的，扣1分。		2					
2.10	旅游安全生产检查				6					
2.10.1		自觉按照《旅行社安全检查规范》所列的项目定期进行逐项自检自评，认真排查安全隐患，及时进行有效整改。并将相关工作情况，以书面形式报告旅游行政管理部门。	查看资料，无按照《旅行社安全检查规范》所列的项目定期进行逐项自检自评及整改的，本栏0分；无将安全自查工作情况书面报告至旅游行政管理部门的，扣1分。			2				

表 C.1 诚信旅行社经营管理项目测评表（续）

序号	测评项目	测评内容	测评方法与说明	大项目分值栏	分项目分值栏	次分项目分值栏	小项分值栏	加分栏	自评单位计分栏	评定机构计分栏
2.10.2		自觉接受对口的管理机关组织的安全生产检查，检查时应认真准备有关文件资料，并由总经理或分管的副总经理汇报安全生产工作情况。对于检查提出的整改意见，应在限定的时间内完成整改。	查看资料，无总经理或分管的副总经理汇报安全生产工作情况的，扣1分；无安全文件资料的，扣1分；无按限定时间完成整改的，扣2分。			2				
2.10.3		自觉按照国家、省、市及行业管理部门发布的有关安全生产的法律法规、政策文件、行业标准和服务规范的规定或者要求，组织本单位全面落实。	查看资料，无文件资料的，本栏0分；无安全学习记录的，扣1分。			2				
2.11	质量监督				28					
2.11.1		有服务质量监管机构或专职人员，有完善的服务质量监管机制，包括服务质量监督管理制度、投诉受理制度和程序、回访跟踪制度。	实地考察，无机构及人员的，本栏0分；无一项制度、程序扣1分。			5				
2.11.2		有专人24小时负责联络，并对旅游团队实行动、静态的质量监控，有电话回访记录。	实地考察，无专人动、静态监控旅游团队的，本栏0分，无电话回访记录的，扣1分。			5				
2.11.3		旅游投诉自接到投诉之日起，10个工作日内进行处理及反馈。	查看资料或询问投诉者，未主动与投诉者协商解决的，扣2分；旅游投诉处理不及时，本栏0分。			4				
2.11.4		组团社要主动向旅游者征集意见，导游/领队应收集每团的《游客反馈意见表》，并接受旅游者合理的批评和建议。	查看资料或实地考察，无征集意见的，本栏0分；不接受合理批评和建议的，扣2分。			4				

表 C.1 诚信旅行社经营管理项目测评表（续）

序号	测评项目	测评内容	测评方法与说明	大项目分值栏	分项目分值栏	次分项目分值栏	小项目分值栏	加分栏	自评单位计分栏	评定机构计分栏
2.11.5		负责批发的旅行社须定期向组团社收集旅游者反馈意见，综合分析产品及其服务质量。	查看资料，无收集意见的，本栏 0 分；无综合分析的，扣 4 分。			5				
2.11.6		定时汇总、分析服务质量信息，并据此提出改进方案，提高服务质量。	查看资料，无分析材料的，本栏 0 分；有分析材料，无改进方案的，扣 2 分。			5				
3	服务要求			50						
3.1	合同履行				16					
3.1.1		旅行社将包价旅游合同中的接待业务委托给地接社履行的，应在包价旅游合同中载明地接社的基本信息。	查看资料，无在包价旅游合同中载明地接社的基本信息的，本栏 0 分；信息不全的，一例扣 1 分。			4				
3.1.2		将不成团的旅游者转交其他旅行社合并出团的，应事先征得旅游者的书面同意。	查看资料，无事先征得旅游者的书面同意的，本栏 0 分。			4				
3.1.3		旅行社应按照包价旅游合同的约定履行义务，不应擅自变更旅游行程安排。	查看资料，旅行社擅自变更旅游行程安排的，本栏 0 分。			4				
3.1.4		因客观原因旅行社和旅游者变更合同内容的，应协商解决，并签署书面变更协议或取得旅游者书面确认。	查看资料，无签署书面变更协议或取得旅游者书面确认的，本栏 0 分。			4				
3.2	产品销售服务	符合 LB/T 008 对产品销售的要求。	无按 LB/T 008 对产品销售的要求的，本栏 0 分。		4					
3.3	交通服务	旅游合同或旅游行程单中有关于交通工具的设施设备配置、航班时段、座次级别等说明。	查看资料，无出行的交通工具说明的，缺一项扣 1 分。		4					
3.4	购物及另行付费旅游项目				7					

表 C.1 诚信旅行社经营管理项目测评表（续）

序号	测评项目	测评内容	测评方法与说明	大项目分值栏	分项目分值栏	次分项目分值栏	小项目分值栏	加分栏	自评单位计分栏	评定机构计分栏
3.4.1		包价旅游合同及行程单不应含有约定任何购物及另行付费旅游项目安排。	查看资料，合同或行程单含有约定任何具体购物和自费项目的，本栏 0 分。			3				
3.4.2		旅行社经游客同意安排购物或另行付费旅游项目的旅游线路产品价格应含有主营业务利润；旅行社没有回扣等不正当收入。	查看合同和团队成本计划单。无利润的，本栏 0 分；发现有回扣的，本栏 0 分。			2				
3.4.3		旅行社与旅游者双方在旅游行程单之外另行协商一致或应旅游者要求，并另纸签妥补充协议。	查看资料，以线路价格差异为条件，强迫旅游者签订购物补充协议的，本栏 0 分；无另纸签妥补充协议的，本栏 0 分。			2				
3.5	住宿服务				10					
3.5.1		旅行社签订合同时已确定入住酒店名称的，应在合同及行程单中标明入住酒店的名称、星级、地址以及住房规格等信息，并如实告知旅游者，安排入住的酒店不应低于约定的标准档次。	查看资料，无标明入住酒店的名称、星级、地址以及住房规格等信息的，本栏 0 分；少一项扣 1 分；入住酒店低于约定的标准档次的，发现一例倒扣 1 分。			4				
3.5.2		旅行社签订合同时未能确定入住的酒店或星级类别的，应列出数个当地住宿同等级酒店名称，最后出行时，入住的酒店不应超出合同中的备选酒店范围内。	查看资料，无在合同/行程单列明备选酒店名称的，本栏 0 分；发现一例倒扣 1 分。			3				
3.5.3		在旅游旺季等特殊情况下因房源紧张，列出数个备选酒店都不能确保入住的，应在列出的备选酒店后注明“或入住不低于以上酒店档次的酒店。”	查看资料，无在合同中注明“或入住不低于以上酒店档次的酒店”的，本栏 0 分；发现一例倒扣 1 分。			3				

表 C.1 诚信旅行社经营管理项目测评表（续）

序号	测评项目	测评内容	测评方法与说明	大项目分值栏	分项目分值栏	次分项目分值栏	小项目分值栏	加分栏	自评单位计分栏	评定机构计分栏
3.6	餐饮服务	旅游合同或旅游行程单中应约定餐饮安排及标准说明，包括用餐次数、餐费标准；餐饮安排不应低于约定的标准。	查看资料，无在旅游合同或旅游行程单中注明用餐次数、餐费标准的，本栏 0 分；餐饮安排低于约定的标准的，发现一例倒扣 2 分。		4					
3.7	导游/领队服务	导游/领队每日行程结束前告知旅游者次日的具体行程安排，并编写导游日志。	查看资料，无导游日志的，本栏 0 分；发现一例扣 2 分。		5					
4	加分项目			60						
4.1		上年度经营无亏损。	查看旅行社的利润表等财务报表。		5					
4.2		上年度纳税等级被评为 A 级。	查看评定证据		5					
4.3		信用等级经人民银行备案的信用评级机构被评为 AA 级或以上。	查看评定证据		5					
4.4		上年度组织外国旅游者来穗旅游人次位居全市前 5 名。	查看年度奖励审计报告数据，全市前 5 名的，加 10 分。		10					
4.5		有聘请社会质量监督员，并对旅游团队服务质量作跟踪、记录等。	查看相关证书及记录资料。		5					
4.6		通过 ISO 9001 质量体系认证并获得认证证书；取得国家标准化示范单位称号或相关等级评定等。	查看相关证明文件，证书有效。取得任何一证书均可得 5 分。		5					
4.7		被市级以上政府部门或行业协会等授予与诚信、品牌或服务质量有关的荣誉称号。	查看文件、证书或牌匾，国家级加 10 分，省级加 8 分，市级加 5 分；多个不同荣誉可加多次分，最多不超过 10 分。		10					

表 C.1 诚信旅行社经营管理项目测评表（续）

序号	测评项目	测评内容	测评方法与说明	大项目分值栏	分项目分值栏	次分项目分值栏	小项目分值栏	加分栏	自评单位计分栏	评定机构计分栏
4.8		省外用车,选择团队所乘车辆在有效期内的“旅客承运人责任保险”投保额不少于 40 万元/人。	查看投保单据。		5					
4.9		对具有一定风险性内容的线路产品,推荐旅游者购买旅游意外伤害保险。实现“旅游意外伤害保险”100%的覆盖率。	查看投保单据。		10					
基本项目分				350						
加分项目分				60						
合计				410						
<p>注 1: 本表规定了评分项目为基本项目和加分项目。其中,基本项目包括经营要求、管理要求和服务要求 3 个项目。符合附录 A 规定了诚信旅行社应具备的必备条件,再进入后续打分程序,并对本诚信旅行社经营管理项目测评表进行评分。</p> <p>注 2: 诚信旅行社评定满分为 410 分,其中基本项目满分为 350 分,加分项目满分为 60 分。</p> <p>注 3: 诚信旅行社合格要求:基本项目得分 310 分为合格分数线,评定总得分 334 分(基本项目得分+加分项目得分)为合格分数线。</p> <p>注 4: 在评定中,若某一检查项目申请单位未涉及,则视为空项,不给分,该项分值计入空项分。基本项目得分按以下方法计算:</p> <p>基本项目得分 = 各项目实得分之和 × 350 / (350-各空项分之和)</p>										

申请单位名称（盖章）：

评定时间： 年 月 日

申请单位法定代表人签名：

评定人员签名：

附 录 D
(规范性)
诚信旅行社服务质量暗访测评表

诚信旅行社服务质量暗访测评表见表 D.1。

表 D.1 诚信旅行社服务质量暗访测评表

序号	暗访项目	暗访内容	评分标准与说明	大项目分值栏	分项目分值栏	自评单位计分栏	评定机构计分栏
1	电话咨询			4			
1.1		接电话时正确问候客人，同时报出旅行社名称；语音清晰，态度亲切。	不符合要求的每项扣1分。		2		
1.2		熟悉旅行社各项旅游产品，正确回答客人提出的问题，说明产品报价内容。	不符合要求的每项扣1分。		2		
2.	广告报价			4			
2.1		包价旅游产品报价明确、真实、清晰、透明，不应低于成本价，并必须真实提供所报价的产品。	不符合要求的每项扣1分。		2		
2.2		特价团广告应有特价条件的详细说明，做到有价有团。	不符合要求的每项扣1分。		2		
3	合同履行			10			
3.1		应旅游者要求，在旅游行程单之外增加购物或另行自付费旅游项目，应旅行社和旅游者双方另行协商一致，并另纸签妥补充协议。	发现无另纸签妥补充协议的，本栏0分。		4		
3.2		旅行社应严格按包价旅游合同的约定为旅游者提供各项服务，包价旅游合同及行程单不应有约定任何购物及另行自付费旅游项目。	发现在旅游合同约定以外加收旅游费用或增加购物店的，本栏0分。		4		
3.3		因客观原因旅行社和旅游者变更合同内容的，应协商解决。	发现未经旅游者同意，擅自变更合同内容的，本栏0分。		2		
4	营业场所服务			16			

表 D.1 诚信旅行社服务质量暗访测评表（续）

序号	暗访项目	暗访内容	评分标准与说明	大项目分值栏	分项目分值栏	自评单位计分栏	评定机构计分栏
4.1		营业场所整洁、明亮；配置必要的设施、设备和办公用品；准确、鲜明地介绍旅游产品的内容。	不符合要求的每项扣1分。		3		
4.2		营业人员遵守旅游职业道德和岗位规范；佩带胸卡，服饰整洁，精神饱满，端庄大方；用普通话和民族语言，态度热情、礼貌、认真、耐心；主动、具体、详实地介绍相应的旅游日程；计价收费手续完备，账款清楚。	不符合要求的每项扣1分。		5		
4.3		销售旅游产品时，营业人员向旅游者推荐购买旅游意外伤害保险并开具正式发票；签订旅游合同时，应发放旅行日程、参团须知等资料，并附上《中国公民出国（境）旅游文明行为指南》或《中国公民国内旅游文明行为公约》，出发的时间和地点；无全陪的团体或散客在旅游目的地应有具体接洽办法，行程安全注意事项等温馨提示；告知和应急措施。	不符合要求的每项扣1分。		8		
5	交通服务			16			
5.1		旅游交通工具及其驾驶人员应具备国家规定的相应资质，具有合法证照。	无证照，本栏0分。		4		
5.2		旅游合同或旅游行程安排表中有关于交通工具的设施设备配置、航班时段、座次级别等说明。	内容不齐的，缺一项扣2分。		4		
5.3		旅游行程中提供的交通工具不应低于约定的标准。	低于约定标准，本栏0分。		4		
5.4		旅游汽车按约定的时间提前到达指定地点等候旅游者。	旅游汽车迟到的，发现一次扣2分。		4		
6	游览	旅行社严格履行旅游合同中关于游览项目具体内容和时间的约定。	旅游合同中无此约定的，本栏0分；旅游过程中游览项目具体内容不符合约定的，本栏0分；不符合约定游览时间的，发现一次扣2分。	5			

表 D.1 诚信旅行社服务质量暗访测评表（续）

序号	暗访项目	暗访内容	评分标准与说明	大项目分值栏	分项目分值栏	自评单位计分栏	评定机构计分栏
7	购物及另行付费旅游项目			15			
7.1		旅游者要求增加购物或及另行付费旅游项目的，旅行社应与旅游者双方在旅游行程单之外另行协商一致，并另纸签妥补充协议，不影响其他旅游者行程安排。	旅游过程中发生增加购物或另行自付费旅游项目的安排，无另纸签妥或者强迫旅游者签订购物补充协议的，本栏 0 分；影响其他旅游者行程安排的，本栏 0 分；延长停留时间的，发现一次扣 2 分。		5		
7.2		包价旅游合同及行程单不应有约定任何购物和另行付费旅游项目。	旅游合同中出现购物和另行付费旅游项目的，本栏 0 分。		5		
7.3		导游/领队不应主动推荐购物点及另行付费旅游项目。	发现主动推荐的，本栏 0 分。		5		
8	住宿服务			15			
8.1		旅游合同或旅游行程安排表中应标明住宿酒店名称、星级、地址以及住房规格等信息说明，并如实告知旅游者。	内容不齐的，缺一项扣 2 分；出现“准星级”“相当于星级”等字样的，扣 3 分。		6		
8.2		旅游行程中安排住的宿酒店不应低于约定的标准档次。	低于约定标准的，本栏 0 分。		6		
8.3		住宿客房低于约定标准的，导游知悉后应及时协调处理。	导游知悉后不及时协调处理的，本栏 0 分。		3		
9	餐饮服务			15			
9.1		旅游合同或旅游行程中应约定餐饮安排及标准说明，包括用餐次数、每桌用餐人数、餐费标准与数量。	内容不齐的，缺一项扣 2 分。		5		
9.2		旅游行程中餐费安排不应低于约定的标准。	低于约定标准的，本栏 0 分。		5		
9.3		旅游者有要求时，应公开由接待餐馆出具的结算单据。	导游拒不公开的，本栏 0 分。		5		

表 D.1 诚信旅行社服务质量暗访测评表（续）

序号	暗访项目	暗访内容	评分标准与说明	大项目分值栏	分项目分值栏	自评单位计分栏	评定机构计分栏
10	导游/领队服务			35			
10.1		导游/领队从事旅游业务，应佩戴导游证/领队证。	发现无佩戴导游证/领队证一例，本栏0分。		5		
10.2		导游/领队应按照约定的时间提前到达集合地点迎接旅游团(者)。	行程首日集合出发时迟到的，本栏0分；其它情况每迟到一次扣1分。		3		
10.3		在旅游行程中告知旅游者在各旅游点停留的时间和集合的时间、地点以及安全等有关的注意事项。	每发现一次未告知，扣1分。		3		
10.4		集合时，导游/领队及时清点人数，对迟到的旅游者要及时联系，对无法联系或确认离团不归的旅游者，应立即向旅行社和有关部门报告。	每发现一次未清点人数，扣1分；对迟到的旅游者不及时联系的；本栏0分；对无法联系或确认离团不归的旅游者，无立即向旅行社和有关部门报告的，本栏0分。		3		
10.5		在旅游行程中应主动讲解、积极讲解。	发现导游/领队不讲解的，本栏0分；有旅游点漏讲的，发现一次扣2分；经旅游者提出要求后仍然不讲的，发现一次扣3分。		3		
10.6		讲解内容应包括所到国家和城市的社会、经济、政治、历史、文化、法律、风土人情、旅游资源等方面。	无目的地国家和城市总体情况介绍的，本栏0分；有介绍但明显不足的，扣2分；有介绍但内容不全的，扣1分。		3		
10.7		导游/领队随团需不断提醒旅游者旅游目的地的风俗习惯、民族禁忌等注意事项，向旅游者告知和解释旅游文明行为规范，引导旅游者健康、文明旅游，劝阻旅游者违反社会公德的行为。	发现导游/领队不提醒游客文明出游的注意事项的，发现一例扣2分。		4		
10.8		导游/领队应严格执行旅游行程安排，不得擅自变更旅游行程或者中止服务活动，不得向旅游者索取小费，不得诱导、欺骗、强迫或者变相强迫旅游者购物或者参加另行付费旅游项目。	发现导游/领队违反规定一例扣1分。		5		

表 D.1 诚信旅行社服务质量暗访测评表（续）

序号	暗访项目	暗访内容	评分标准与说明	大项目分值栏	分项目分值栏	自评单位计分栏	评定机构计分栏
10.9		导游/领队如实告知游客在旅游行程中的各种必要信息。应在每日行程结束前告知游客次日的具体行程安排；在离站的前一天应确认交通票据及离站时间，通知游客移交行李和退房的时间。	故意告知游客虚假信息，改变旅游合同的，本栏 0 分。		3		
10.10		导游/领队应在交通服务、食宿服务、游览服务等环节注意提醒游客保护自身的人身及财产安全，及时有效地处理各类问题和突发事件。	发现导游/领队不提醒游客保护自身的人身及财产安全的，本栏 0 分；无及时有效地处理各类问题和突发事件的，本栏 0 分。		3		
合计				135			
<p>注 1：评分表满分为 135 分，诚信旅行社合格分数要求为 120 分。</p> <p>注 2：在暗访中，若某一检查项目未涉及，则视为空项，不给分，该项分值计入空项分。暗访得分按以下方法计算： 暗访得分 = 各项目实得分之和 × 135 / (135 - 各空项分之和)</p>							

申请单位名称（盖章）：

暗访时间： 年 月 日

申请单位法定代表人签名：

暗访人员签名：

参 考 文 献

- [1] 中华人民共和国主席令第 16 号 中华人民共和国旅游法（2018 修正）
 - [2] 中华人民共和国国务院令第 732 号 旅行社条例（2020 修正）
 - [3] 中华人民共和国国务院令第 687 号 导游人员管理条例（2017 修正）
 - [4] 广州市第十五届人民代表大会常务委员会公告第 87 号 广州市旅游条例（2021 修正）
-