

《诚信旅行社服务规范与评定》
团体标准编制说明

2026年4月

《诚信旅行社服务规范与评定》编制说明

一、标准制定的必要性

将原广州市地方标准 DB4401/T 148—2022《诚信旅行社服务规范与评定》转化为团体标准，具有重要的现实意义和紧迫性。这既是响应国家标准化改革号召、完善标准体系建设的具体实践，也有利于优化地方标准存量空间，推动标准化工作向更具活力和针对性的方向迈进；同时能够丰富广州旅游行业团体标准供给，构建适配市场发展的标准化体系，助力广州市地方标准改革落地见效。

原地方标准经过多年实践检验，已在全市旅行社中建立了广泛的认知度和执行基础。该标准由广州市文化广电旅游局提出并归口，起草单位涵盖政府主管部门与行业组织，其前身可追溯至 DBJ440100/T 50—2009，然而，自 2022 年修订发布以来，广州市旅游市场经历了深度调整与业态重构，消费者对旅游服务质量的要求日益提高。在此背景下，原地方标准已难以有效响应新兴领域的规范需求，亟需通过转化为团体标准实现内容动态优化，填补行业规范空白，解决标准与市场发展脱节的问题。

依托团体标准由行业协会主导、灵活高效、贴合市场的优势，本次转化可将纳税信用、金融信用等最新信用监管指标充分融入诚信评价体系，契合国家及广州市强化企业信用监管体系的工作要求，实现标准与监管的精准衔接，助力构建“信用+标准”的行

业治理模式，提升旅游行业治理效能。同时，针对合同履行、购物陷阱、安全责任等行业突出问题，以及《消费者权益保护法实施条例》等新法对个人信息保护、特殊群体服务等方面提出的更高要求，通过标准转化予以回应和吸纳，进一步规范旅行社经营行为，提升旅游服务质量，保障消费者合法权益，减少旅游消费纠纷，提高游客满意度，从而彰显广州旅游诚信品牌形象，增强旅游业核心竞争力。

当前，广州市正大力推进“12218”现代化产业体系建设，旅游业作为拉动消费的重要引擎，其服务质量直接关系到产业发展质量，本团体标准的制定，将助力广州旅游业成为现代化产业体系的重要支撑。

二、项目背景及工作情况

（一）任务来源

为深入贯彻国家深化标准化工作改革的总体部署，落实《国家标准化发展纲要》关于优化标准供给结构的精神，并依据广州市市场监督管理局于2025年底启动的地方标准清理工作部署，决定将原广州市地方标准《诚信旅行社服务规范与评定》（DB4401/T 148—2022）转化为团体标准。鉴于广州市市场监督管理局已通告拟废止包括本标准在内的97项地方标准，为避免标准废止后出现规范真空，延续其已有实践价值，确保旅行社诚信经营有标可依，特启动本次标准转化工作。

（二）标准起草单位

本标准主要起草单位为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。

（三）标准研制过程及相关工作计划

2026年4月前完成了团体标准《诚信旅行社服务规范与评定》项目可行性分析，确定了标准起草小组成员，组建了标准起草小组并正式启动标准研制工作。

2026年4月上旬，标准起草小组编写了标准草案向广州市标准化协会专家委员会递交资料提出立项申请并获批准通过。

2026年4月下旬，完成标准草案的完善，并小范围内部征求意见，形成《征求意见稿》并全面公开征求意见。

2026年5~6月，标准起草小组根据《征求意见稿》收集到的反馈意见，对意见进行汇总处理并进一步完善标准，形成标准送审稿。

计划2026年7月向广州市标准化协会专家委员会提交标准技术审查申请。

计划2026年8月，完成标准的技术审查和报批，在全国团体标准信息平台公示及发布。

三、标准制定的基本原则

本标准依据《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，遵循以下原则制定：

1. 本着科学、严谨的工作态度，充分考虑广州地区地域文化与旅行社的经营现状，结合工作实践和相关管理要求，开展标准制定工作。

2. 标准规定的内容应科学、合理，具有适用性和可操作性。

3. 标准的编写应符合GB/T 1.1—2020等相关规定。

四、标准主要内容

本标准按照 GB/T 1.1—2020 的规定进行编写，相关内容经过了验证，具有较强的可操作性和科学性。根据调研情况及意见收集情况分析，确定标准的主要技术内容包括：

1. 明确了旅行社、诚信旅行社等相关术语和定义。

2. 明确了参与诚信旅行社服务评定的基本条件。

3. 明确了诚信旅行社服务的基本要求，包括导则、证照公示、旅游产品、旅游产品广告、旅游组团与接待等。

4. 明确了诚信旅行社服务的 management 要求，包括导则、企业管理、人事管理、财务管理、品牌管理、服务网点/分社管理、导游/领队管理、旅游安全管理、旅游安全事故应急处理、安全预警预防、旅游安全生产检查和质量监督等。

5. 明确了诚信旅行社的服务要求，包括合同履行、产品销售服务、交通服务、游览、购物及另行付费旅游项目、住宿服务、餐饮服务和导游/领队服务等。

6. 明确了诚信旅行社服务与评定的加分项目。

7.明确了诚信旅行社的评定要求，包含评定依据、评定机构、评定方式、管理原则、评定程序和复核等内容。

8.明确了诚信旅行社的退出要求，包含一票否决、取消称号、通知和重新申请等内容。

五、与有关法律法规和强制性标准的关系

遵守和符合相关法律法规和强制性标准要求。

六、相关国内标准情况简要说明

目前国内已出台部分相关标准，但标准的技术内容和要求均与广州市旅游市场实际情况不完全匹配，无法充分满足本地旅行社诚信服务与评定的个性化需求，具体如下：

1.国家标准 GB/T 31380—2015《旅行社等级的划分与评定》国家标准，主要技术内容包括：旅行社等级划分级依据、等级评定基本条件、等级划分条件，侧重等级评定，未聚焦诚信服务的专项规范，与广州旅行社诚信经营的核心需求契合度不足。

2.北京市地方标准 DB11/T 2138—2023《旅行社信用评价规范》，主要技术内容包括：信用评价基本原则、评价指标和方法、等级划分，其指标设置与监管要求贴合北京本地实际，无法适配广州市旅游行业发展特点及信用监管侧重点。

3.内蒙古自治区地方标准 DB15/T 1327—2018《旅行社服务质量诚信等级评价与划分》，主要技术内容包括：诚信等级划分、评价原则、基本要求、评价流程、评价依据及等级管理，适配内

蒙古地区旅游业态特点，与广州市“互联网+旅游”主导的业态模式和服务需求存在差异。

4. 吉林省地方标准 DB22/T 2397—2015《旅行社诚信体系建设与评价指南》，主要技术内容包括：诚信体系的基本要素、建设内容及评价管理，其内容设置结合吉林省旅游产业特色，与广州市旅游市场监管要求、服务标准与业态特点不完全匹配。

标准规范性引用下述文件：

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

七、重大意见分歧的处理依据和结果

本标准在制定过程中未出现重大分歧意见。

八、后续贯彻措施

团体标准发布后，将由行业协会牵头组织开展多渠道宣贯培训，面向全市旅行社普及《诚信旅行社服务规范与评定》的核心

要求与评定流程。同时，强化行业引导，推动旅行社主动对标达标、规范经营行为。建立标准实施的动态优化机制，结合行业发展和信用监管政策变化及时修订标准内容。依托行业协会组织开展诚信旅行社评定与复评工作，并加强与信用监管、市场执法的衔接，保障标准落地见效，切实发挥标准对行业高质量发展的引领作用。

标准起草小组

2026年4月