内蒙古自治区旅行社服务质量诚信等级评价与划分



目  次

[前言 II](#_Toc504558907)

[引言 III](#_Toc504558908)

[1　范围 1](#_Toc504558909)

[2　规范性引用文件 1](#_Toc504558910)

[3　术语和定义 1](#_Toc504558911)

[4　等级划分 1](#_Toc504558912)

[5　评价原则 1](#_Toc504558913)

[6　基本要求 2](#_Toc504558914)

[7　评价流程 2](#_Toc504558915)

[8　评价依据 2](#_Toc504558916)

[9　等级管理 3](#_Toc504558917)

[附录A（规范性附录）　旅行社服务质量游客满意度调查表 4](#_Toc504558918)

[附录B（规范性附录）　旅行社服务质量诚信等级专家评价打分表 8](#_Toc504558919)

前  言

本标准按照GB/T 1.1-2009 《标准化工作导则 第1部分：标准的结构和编写》给出的规则起草。

本标准由内蒙古自治区旅游发展委员会提出。

本标准由内蒙古自治区旅游标准化技术委员会（SAM/TC44）归口。

本标准起草单位：内蒙古自治区旅游发展委员会、内蒙古自治区旅游产业研究开发中心、内蒙古自治区产品质量检验研究院、安徽省质量和标准化研究院。

本标准主要起草人：李显光、杨建华、来苏棠、刘文格、庞文婷、杨标、张羽、张泽冉、王亚萍、闵芳。

引  言

为全面提升旅行社经营管理水平和服务质量，切实维护和保障游客和旅游经营者的合法权益，进一步增强旅游经营者诚信服务意识，促进旅行社行业持续健康发展，制定本标准。

旅行社服务质量诚信等级评价与划分

1. 范围

本标准规定了旅行社服务质量诚信等级评价的术语和定义、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。

本标准适用于内蒙古自治区内依法设立、经营旅游业务的企业。

1. 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。

GB/T 19038-2009 《顾客满意测评模型和方法指南》

GB/T 19039-2009 《顾客满意测评通则》

GB/T 31380 旅行社等级的划分与评定

1. 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

旅行社 travel agency

从事招徕、组织、接待游客等活动，为旅行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。

[GB/T 31380-2015，定义2.1]

1. 等级划分
	1. 旅行社服务质量诚信等级评价依据分值从高到低依次划分为5个等级：

——AAAAA级：总分90分（含90分）以上；

——AAAA级：总分80分（含80分）～90分；

——AAA级：总分75分（含75分）～80分；

——AA级：总分70分（含70分）～75分；

——A级：总分65分（含65分）～70分。

1. 评价原则
	1. 客观性：以事实为基础和依据，如实地反映旅行社的服务质量和诚信水平。
	2. 全面性：充分考虑旅行社的各项业务过程和各个操作环节。
	3. 公开性：评价结果应在相关媒体予以公示。
	4. 自愿性：旅行社自愿参与。
2. 基本要求
	1. 取得《旅行社业务经营许可证》和《营业执照》的旅行社。
	2. 申报服务质量诚信旅行社应具有以下条件：

——聘用的导游人员均应在旅行社或相关旅游行业组织注册并取得导游证；

——有固定的经营场所；

——有必要的营业设施；

——足额存缴旅行社质量保证金；

——旅行社按规定足额投保旅行社责任险，确保发生安全事故时，游客意外险的全额赔偿。

* 1. 参评旅行社的合同管理业务应达到以下要求：

——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游客提供服务；

——应与游客签订规范的旅游合同文本，合同内容应符合国家有关规定；

——旅行社应按要求与饭店、餐厅、商店、车船公司等相关接待单位签订合作协议；

——旅行社与聘用的导游签订劳动合同，并按要求支付劳动报酬以及按标准依法缴纳社会保险费用。

1. 评价流程
	1. 参评旅行社应依据附录A开展满意度调查，测评方法应符合GB/T 19038-2009和GB/T 19039-2009的要求，并出具旅行社服务质量游客满意度调查分析报告。
	2. 旅行社游客满意度分值低于85分，则不予参评；游客满意度分值高于85分（含85分），则旅行社应依据附录B进行自我评价，并将自评结果、游客满意度调查分析报告及相关证明材料同时报内蒙古自治区旅游行政管理部门，初审后通过后方可申报相应的达标等级。
	3. 旅游行政管理部门组织专家依照附录B开展评价。
	4. 经评价达到标准的旅行社，由内蒙古自治区旅游行政管理部门或经授权的行业组织授予相应等级。
	5. 公布评价结果。
2. 评价依据
	1. 评价打分表

旅行社服务质量游客满意度调查打分表见附录A，旅行社服务质量诚信等级专家评价打分表见附录B。

* 1. 总分计算

旅行社服务质量诚信等级评价总分为旅行社服务质量诚信等级专家评价分数加附加分。

* 1. 评价内容
		1. 运营与管理

运营与管理主要从人力资源管理、合同管理、档案管理、商业诚信管理和企业文化管理五个方面进行规范和要求。

* + 1. 营销与宣传

营销与宣传主要从营销管理、产品管理、服务价值三个方面进行规范和要求。

* + 1. 游客接待服务能力

游客接待服务能力主要从营业场所、服务项目、服务质量管理三个方面进行规范和要求。

* + 1. 售后及危机处理

售后及危机处理主要从安全管理、售后管理两个方面进行规范和要求。

1. 等级管理
	1. 已获评的旅行社，如发生造成恶劣影响的重大安全事故或重大投诉，内蒙古自治区旅游行政管理部门或经授权的行业组织应对该旅行社做出降低或取消等级的处理。
	2. 对已获评的旅行社，每三年复核一次。复核工作由旅行社对照本标准自查自纠，并将自查结果报内蒙古自治区旅游行政管理部门或经授权的行业组织验收，自查结果不纳入总分。
	3. 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：
2. 根据情节轻重给予警告、降低或取消等级的处理，并公布处理结果；
3. 接到警告的旅行社逾期未整改或在整改后未达标者，应降低或取消其等级，并向社会公布；
4. 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，不予恢复或重新评价；
5. 升级、降低或取消等级的旅行社，应上报内蒙古自治区旅游行政管理部门或经授权的行业组织备案。
6. （规范性附录）
旅行社服务质量游客满意度调查表

表A.1给出了旅行社服务质量游客满意度调查的指标及打分值。游客满意度分值达到95分以上（含95分）可申报AAAAA级；游客满意度分值在92分（含92分）～95分可申报AAAA级；游客满意度分值达到90分（含90分）～92分可申报AAA级；游客满意度分值达到88分（含88分）～90分可申报AA级；游客满意度分值达到85分（含85分）～88分可申报A级；游客满意度分值在85分以下，无申报资格。

* 1. 旅行社服务质量游客满意度调查表

|  |
| --- |
| 尊敬的市民朋友： 您好！我们正在全区范围内开展旅行社服务质量满意度调查，希望能够听取您的意见和建议。访问大约会耽误您15分钟左右的时间。我们对您所提供的意见将全部保密，在任何情况下都不会提及您的个人信息，感谢您对我们工作的支持！ XXXXXXXXX（调查单位）  |
| **甄别问卷** |
| 旅行社名称：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_S1.游客姓名：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_S2.此次参加该旅行社的总费用为：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_S3.此次旅游包括了哪些旅游目的地：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_S4.此次旅游主要的交通方式是：A.汽车 B.火车 C.飞机 D.游轮 E.其他S5.请问您的年龄是？【先在横线上填写具体年龄，再在下面的表格中圈写】 |
| 15岁以下 | 1 | 终止访问 |
| 15-29岁 | 2 | 顺序答题 |
| 30-45岁 | 3 |
| 46-59岁 | 4 |
| 60岁以上 | 5 |
| **主体问卷** |
| Q1.请您根据旅游过程的实际感受，对旅行社的服务规范性的满意度进行评价（1分表示满意度很低，5分表示满意度很高） |
| 评价细项 | 1分 | 2分 | 3分 | 4分 | 5分 |
| 正式合同的签署情况 |  |  |  |  |  |
| 严格按照合同进行履约的情况 |  |  |  |  |  |
| 导游服务态度情况 |  |  |  |  |  |
| 导游的专业性 |  |  |  |  |  |

表A.1 旅行社服务质量游客满意度调查表（续）

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 自费项目的合理性 |  |  |  |  |  |
| 旅行社接待人员的仪容仪表及服务态度 |  |  |  |  |  |
| 旅行社服务监督电话的公布和公开情况 |  |  |  |  |  |
| 对旅行社营业网点的满意度 |  |  |  |  |  |
| Q2. 请您根据旅游过程的实际感受，对旅行社旅游线路安排合理性的满意度进行评价（1分表示满意度很低，5分表示满意度很高) |
| 评价细项 | 1分 | 2分 | 3分 | 4分 | 5分 |
| 旅游线路游览时间安排合理性 |  |  |  |  |  |
| 购物次数、购物停留时间安排适度 |  |  |  |  |  |
| 自费项目活动安排合理性 |  |  |  |  |  |
| 线路景点的安排有吸引力 |  |  |  |  |  |
| 产品质价相符 |  |  |  |  |  |
| Q3. 请您对旅行社信息服务的满意度进行评价（1分表示满意度很低，5分表示满意度很高） |
| 评价细项 | 1分 | 2分 | 3分 | 4分 | 5分 |
| 可方便地从该旅行社网站获得旅游信息 |  |  |  |  |  |
| 可从该旅行社网站获得及时、准确的旅游信息 |  |  |  |  |  |
| 该旅行社的广告设计有吸引力 |  |  |  |  |  |
| 可方便地通过电话咨询、预订 |  |  |  |  |  |
| 服务人员具备相应的产品知识，能为顾客提供快速、有效、热情的服务 |  |  |  |  |  |
| 服务人员的技能、礼貌让顾客产生信任感和安全感 |  |  |  |  |  |
| Q4. 请您对旅行社交通服务的满意度进行评价（1分表示满意度很低，5分表示满意度很高） |
| 评价细项 | 1分 | 2分 | 3分 | 4分 | 5分 |
| 车内环境卫生情况 |  |  |  |  |  |
| 司乘人员服务态度 |  |  |  |  |  |
| 违规超载情况 |  |  |  |  |  |
| 中途带客情况 |  |  |  |  |  |
| 行驶过程安全可靠性 |  |  |  |  |  |
| 乘坐舒适性 |  |  |  |  |  |
| 时间安排合理性 |  |  |  |  |  |
| Q5. 请您对旅行社住宿服务的满意度进行评价（1分表示满意度很低，5分表示满意度很高) |
| 评价细项 | 1分 | 2分 | 3分 | 4分 | 5分 |
| 住宿的安全感 |  |  |  |  |  |
| 住宿场所网络服务 |  |  |  |  |  |
| 住宿场所设施设备质量 |  |  |  |  |  |
| 酒店人员服务情况 |  |  |  |  |  |
| 酒店用品及卫生情况 |  |  |  |  |  |
| 酒店热水供应情况 |  |  |  |  |  |
| 酒店人性化和个性化服务情况 |  |  |  |  |  |
| 旅行社提供的酒店星级适当 |  |  |  |  |  |

表A.1 旅行社服务质量游客满意度调查表（续）

|  |
| --- |
| Q6. 请您对旅行社娱乐服务的满意度进行评价（1分表示满意度很低，5分表示满意度很高） |
| 评价细项 | 1分 | 2分 | 3分 | 4分 | 5分 |
| 娱乐活动内容的丰富性 |  |  |  |  |  |
| 娱乐过程安全性 |  |  |  |  |  |
| 娱乐场所人员服务情况 |  |  |  |  |  |
| 诱导或强制自费娱乐情况 |  |  |  |  |  |
| 夸大或虚假宣传情况 |  |  |  |  |  |
| 娱乐活动的品位 |  |  |  |  |  |
| Q7. 请您对旅行社餐饮服务的满意度进行评价（1分表示满意度很低，5分表示满意度很高） |
| 评价细项 | 1分 | 2分 | 3分 | 4分 | 5分 |
| 餐饮场所卫生情况 |  |  |  |  |  |
| 餐饮场所人员服务态度 |  |  |  |  |  |
| 餐饮场所菜品的地方特色 |  |  |  |  |  |
| 餐饮场所诚信经营情况 |  |  |  |  |  |
| 饭菜足量、可口 |  |  |  |  |  |
| Q8. 请您对旅行社提供的购物服务的满意度进行评价（1分表示满意度很低，5分表示满意度很高） |
| 评价细项 | 1分 | 2分 | 3分 | 4分 | 5分 |
| 购物场所明码标价情况 |  |  |  |  |  |
| 购物场所人员服务情况 |  |  |  |  |  |
| 商品的地方特色性 |  |  |  |  |  |
| 假冒伪劣商品的情况 |  |  |  |  |  |
| 提供正规发票及售后服务 |  |  |  |  |  |
| 旅行社擅自增加购物次数及停留时间 |  |  |  |  |  |
| Q9. 请您对旅行社导游员服务的满意度进行评价（1分表示满意度很低，5分表示满意度很高) |
| 评价细项 | 1分 | 2分 | 3分 | 4分 | 5分 |
| 导游员有良好的沟通协调能力 |  |  |  |  |  |
| 导游员对景点介绍和行程解说清晰、明了、生动 |  |  |  |  |  |
| 导游员能主动关心游客，站在游客立场解决问题 |  |  |  |  |  |
| 导游员可以调节好整个团队气氛 |  |  |  |  |  |
| 导游员具有较高的应变能力，必要时能适时采取补救措施 |  |  |  |  |  |
| 游客对导游员提供的服务感到安心、放心 |  |  |  |  |  |
| Q10. 请您对旅行社售后服务的满意度进行评价（1分表示满意度很低，5分表示满意度很高） |
| 评价细项 | 1分 | 2分 | 3分 | 4分 | 5分 |
| 旅行社产品售后服务、工作处理做得及时到位 |  |  |  |  |  |
| 顾客投诉的方便性 |  |  |  |  |  |
| 顾客投诉处理及时性且公平合理 |  |  |  |  |  |
| 旅行社能加强和已参团顾客的联系 |  |  |  |  |  |

表A.1 旅行社服务质量游客满意度调查表（续）

|  |
| --- |
| Q11. 请您对旅行社总体服务质量的满意度进行评价（1分表示满意度很低，5分表示满意度很高） |
| 评价细项 | 1分 | 2分 | 3分 | 4分 | 5分 |
| 对旅行社此次服务的总体满意度评价 |  |  |  |  |  |
| 与期望的旅行社服务相比的满意度 |  |  |  |  |  |
| 与理想中旅行社服务相比的满意度 |  |  |  |  |  |
| Q12.请问您在旅行社的服务过程中是否有抱怨？ A.有抱怨 B.没有抱怨 请您列出抱怨的具体事宜:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| Q13请您对旅行社的忠诚度进行评价（1分表示满意度很低，5分表示满意度很高） |
| 评价细项 | 1分 | 2分 | 3分 | 4分 | 5分 |
| 未来继续选择该旅行社的可能性 |  |  |  |  |  |
| 未来向亲朋好友推荐该旅行社的可能性 |  |  |  |  |  |
| 即使该旅行社比同类旅行社价格略高，愿意再次选择该旅行社跟团出游的可能性 |  |  |  |  |  |
| Q14. 游客性别： |
| 男 | 1 | 女 | 2 |
| Q15. 请问您的受教育程度是？ |
| 初中及以下 | 1 | 大学本科 | 4 |
| 高中/中专/技校 | 2 | 硕士及以上 | 5 |
| 大专 | 3 |  |  |
| Q16. 请问您的职业或身份是？ |
| 机关/团体、事业单位干部 | 1 | 学生 | 7 |
| 专业技术、科教文卫人员 | 2 | 自由职业者 | 8 |
| 企业管理人员 | 3 | 离退休人员 | 9 |
| 企业员工 | 4 | 务农 | 10 |
| 合体经营者/私营业主 | 5 | 下岗/失业/待业/无业 | 11 |
| 工人/后勤人员/服务员 | 6 | 其他（请注明\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_） | 12 |
| Q17. 请问您的平均月收入（包括各类奖金、补贴和福利）？ |
| 3000元以下 | 1 | 7001-8000元 | 6 |
| 3000-4000元 | 2 | 8001-9000元 | 7 |
| 4001-5000元 | 3 | 9001-10000元 | 8 |
| 5001-6000元 | 4 | 10000元以上 | 9 |
| 6001-7000元 | 5 |  |  |
| Q18. 您的户籍为城镇还是农村？ |
| 城镇 | 1 | 农村 | 2 |

1. （规范性附录）
旅行社服务质量诚信等级专家评价打分表

表B.1给出了旅行社服务质量诚信等级评价的指标及分值。其中：专家评价打分满分为 100 分；附加分为加分项，并且直接计入总分。

* 1. 旅行社服务质量诚信等级专家评价打分表

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 一级指标 | 二级指标 | 三级指标 | 分值 | 专家打分 |
| 一、运营与管理（35分） | 1.1人力资源管理（5分） | 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/人 | 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 |  |
| 建立公平、公正的，具有竞争性员工薪酬制度 | 0.5 |  |
| 建立完善的、有效的员工激励制度 | 0.5 |  |
| 建立完善的员工福利保障机制，为员工办理“五险一金” | 0.5 |  |
| 在职人员签约率 100％且企业提供应承担的社会保障 | 1 |  |
| 临时聘用人员合同签订率 100％ | 1 |  |
| 1.2合同管理（13分） | 按旅行社管理法规要求，与游客签订由旅游行政管理部门认可的旅游合同 | 3 |  |
| 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 | 3 |  |
| 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 | 2 |  |
| 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 |  |
| 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 |  |
| 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 |  |
| 1.3档案管理（5分） | 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 |  |
| 建立旅游团队档案 | 1 |  |
| 客户出入境档案保存 2 年，其他档案 2 年 | 0.3 |  |
| 客户定期回访，近 2 年回访记录保存完整 | 0.2 |  |
| 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 | 1 |  |

表B.1 旅行社服务质量诚信等级专家评价打分表（续）

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 一级指标 | 二级指标 | 三级指标 | 分值 | 专家打分 |
| 一、运营与管理（35分） | 1.3档案管理（5分） | 有供应商档案管理、评价与筛选机制，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 |  |
| 有同行业合作商档案管理、评价与筛选机制，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 |  |
| 建立领队档案、导游员档案成册 | 0.5 |  |
| 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 |  |
| 1.4商业诚信管理（11分） | 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 |  |
| 及时履约结算支付供应商费用 | 0.5 |  |
| 及时报销导游、领队、营销人员费用 | 0.5 |  |
| 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 |  |
| 有定期的财务审计制度 | 0.5 |  |
| 执行“先付款、后接待”的财务风险控制制度 | 1 |  |
| 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 |  |
| 按规定存入、增存、补足质量保证金 | 1 |  |
| 按时足额缴纳税款 | 1 |  |
| 不委托无相应资质单位经营旅游业务 | 1 |  |
| 无聘用无导游证人员从事导游活动现象 | 1 |  |
| 对年龄、职业等无价格歧视行为 | 0.5 |  |
| 无承包、挂靠或变相承包、非法转让经营权或部分经营权 | 1 |  |
| 与相关业务单位签订年度合作协议 | 1 |  |
| 1.5企业文化管理（1分） | 注重企业环境建设 | 0.2 |  |
| 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 | 0.3 |  |
| 有系统的员工行为规范 | 0.3 |  |
| 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 | 0.2 |  |
| 二、营销与管理（20分） | 2.1营销管理（8分） | 广告宣传无超经营范围内容 | 3 |  |
| 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” | 3 |  |
| 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 | 2 |  |
| 2.2产品管理（5分） | 建立旅游产品管理制度 | 1 |  |
| 建立供应商管理制度 | 1 |  |
| \*产品研发机构（最高分为1分） | 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 |  |

表B.1 旅行社服务质量诚信等级专家评价打分表（续）

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 一级指标 | 二级指标 | 三级指标 | 分值 | 专家打分 |
| 二、营销与管理（20分） | 2.2产品管理（5分） | \*产品研发经费（最高分为1分） | 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 |  |
| \*旅游产品创新（最高分为1分） | 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 |  |
| 2.3服务价值（7分） | 建立旅游产品价格体系 | 1 |  |
| 各销售网点营销价格一致 | 1 |  |
| 同级销售人员营销价格授权一致 | 1 |  |
| 旅游产品、服务项目明码标价，质价相符 | 1 |  |
| 无恶意削价竞争行为 | 1 |  |
| 无低于成本价招徕、组织、接待游客的行为 | 1 |  |
| 无强迫供应商低于成本价接待的行为 | 1 |  |
| 三、游客接待服务能力（26分） | 3.1营业场所（10分） | \*经营场所布局（最高分为1分） | 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 |  |
| 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 |  |
| 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 |  |
| 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 |  |
| 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 |  |
| 实行计算机管理，采用财务软件和管理软件 | 1 |  |
| 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 |  |
| 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 |  |
| 营业场所显著位置应摆放、悬挂或张贴游客提示牌，提醒游客签订旅游合同、索取正式发票 | 0.5 |  |
| 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 |  |
| 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 |  |
| 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要位置。 | 1 |  |
| 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 |  |

表B.1 旅行社服务质量诚信等级专家评价打分表（续）

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 一级指标 | 二级指标 | 三级指标 | 分值 | 专家打分 |
| 三、游客接待服务能力（26分） | 3.2服务项目（6分） | 能提供 2 种以上旅游交通票务代理服务 | 0.5 |  |
| 有导游服务行为规范或准则 | 0.5 |  |
| \*提供普通话、至少 1 种蒙古语和外语导游服务（最高分为2分） | 能提供 3 种以上外语导游服务 | 2 |  |
| 能提供 2～3 种外语导游服务 | 1 |  |
| 能提供 1 种外语导游服务 | 0.5 |  |
| \*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（最高分为1分） | 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 |  |
| \*旅游线路预定与接待服务（最高分为2分） | 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 |  |
| 3.3服务质量管理（10分） | 制定实施游客回访制度 | 1 |  |
| 有计调业务定期评估总结 | 0.5 |  |
| 有计调案例积累和教育应用 | 0.5 |  |
| 导游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 | 1 |  |
| 服务项目变更有游客签字认可或无此项投诉 | 0.5 |  |
| 导游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 |  |
| 遇突发事件导游及时报告，并采取措施积极应对，或无突发事件发生 | 1 |  |
| \*质量监督管理（最高分为2分） | 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 |  |
| \*定期对游客满意度进行调查、分析（最高分为1分） | 每月 | 1 |  |
| 每季度 | 0.5 |  |
| 每年 | 0.3 |  |
| \*近 1年游客满意度（最高分为2分）a | AAAAA应达到95分（含 95分）以上 | 2 |  |
| AAAA应达到92分（含 92分）～95分 | 1.5 |  |
| AAA应达到90分（含 90分）～92分 | 1 |  |
| AA应达到88分（含 88分）～90分 | 0.5 |  |
| A应达到85分（含 85分）～88分 | 0.1 |  |

表B.1 旅行社服务质量诚信等级专家评价打分表（续）

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 一级指标 | 二级指标 | 三级指标 | 分值 | 专家打分 |
| 四、售后及危机管理（16分） | 4.1安全管理（7分） | 具有危机事件处理预案及有关制度 | 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 |  |
| 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（投保率 50％以上的给一半分数，不足 50％不给分） | 1 |  |
| 为领队或导游办理人身意外险，投保率 100％ | 1 |  |
| 突发公共事件发生后旅行社应在第一时间电话报告 | 1 |  |
| 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 |  |
| 4.2售后管理（9分） | 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 | 1 |  |
| 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 |  |
| 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 |  |
| 健全游客回访制度，定期征求服务质量反馈意见 | 1 |  |
| 有质量监督机制，并有质量分析记录 | 0.5 |  |
| 建立完善的投诉处理制度和流程 | 0.5 |  |
| 明确质检部门或其他部门负责投诉工作 | 0.2 |  |
| 配有专职或兼职人员负责日常受理游客投诉 | 0.3 |  |
| 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 |  |
| 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 |  |
| 积极配合旅游质监部门调查，核实、处理旅游投诉 | 0.5 |  |
| 投诉自我调解游客满意率达 100％ | 0.5 |  |
| 本年度无责任投诉 | 0.5 |  |
| 近 3 年无重大服务质量投诉 | 0.5 |  |
| \*近 3 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‰（含 0.1‰） | 1 |  |
| 组织和接待人数的 0.1‰～0.2‰(含 0.2‰) | 0.5 |  |
| 组织和接待人数的 0.2‰～0.3‰（含0.3‰） | 0.3 |  |
| 组织和接待人数的 0.3‰～0.5‰（含0.5‰） | 0.1 |  |

表B.1 旅行社服务质量诚信等级专家评价打分表（续）

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 一级指标 | 二级指标 | 三级指标 | 分值 | 专家打分 |
| 五、获得荣誉及其他（3分） | 5.1获得荣誉（最高2分） | 国家级荣誉（1 次 0.2 分，最高 0.4 分） | 0.4 |  |
| 自治区、市级荣誉（1 次 0.1 分，最高 0.3 分） | 0.3 |  |
| 通过旅游（服务）标准化试点企业验收 | 0.3 |  |
| 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 |  |
| \*5.2企业品牌（1分） | 企业商标是国家级驰名商标 | 1 |  |
| 企业商标是自治区、市级著名商标 | 0.5 |  |
| 有企业注册商标 | 0.2 |  |
| 附加分 | 分值 | 专家打分 |
| 六 加分项（附加分） |
| 旅行社所提供材料的完整性和自我评价的客观性 | 1～5 |  |
| 总评分 |  |
| 1. \*项为选择项，只可选择一项进行打分。
 |
| 1. 3.3中“近1年游客满意度”为一票否决项。
 |

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

附件2

旅行社服务质量诚信等级评定报告书

旅行社名称(中文):

(英文) :

许可证编号:

申请等级:

填报日期:

内蒙古自治区旅行社服务质量诚信等级评定委员会印制

填 表 说 明

1. 本报告书一式三份，填写内容要真实无误：自治区文化和旅游厅、自治区社评委与盟市文旅主管部门各存一份；
2. 旅行社需向自治区社评委递交电子扫描版报告书；
3. 本报告书必须经法人代表签字及本企业盖章，方可有效。

旅行社等级评定申请报告

（一）旅行社基本信息

１、旅行社名称：

２、许可证编号：

３、工商注册日期：

４、注册地址：

５、通讯地址：

６、邮政编码：

７、法人代表：

８、总经理：

９、办公电话：

10、传真电话：

11、企业投诉电话：

12、企业网址：

13、企业电子信箱：

（二）旅行社申请

根据内蒙古自治区《旅行社服务质量诚信等级评价与划分》的有关规定，本旅行社申请 级旅行社。

（三）旅行社声明：

本旅行社自提出申请之日严格遵守下列准则：

（１）认真准备申请所需要资料，并保证资料的真实性与可靠性。

（２）服从内蒙古自治区旅行社质量评定委员会办公室的评审结果。

如有异议，服从自治区旅行社质量评定委员会的最终裁决。

法人代表签字：　　　　　　　　　企业公章:

附件3

证明材料（提供相关图片证明）

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **材料名称** | **材料说明** |
|  | 旅行社经营许可证 |  |
|  | 工商营业执照 |  |
|  | 聘用的导游人员均应在旅行社或相关旅游行业组织注册并取得导游证 |  |
|  | 有固定的经营场所 | 提供经营场所的布局，包括游客休息、咨询、接待、办公等区域图片 |
|  | 足额存缴旅行社质量保证金 |  |
|  | 旅行社按规定足额投保旅行社责任险 |  |
|  | 与游客签订规范的旅游合同文本 |  |
|  | 员工招聘、选拔及培训制度 |  |
|  | 员工薪酬制度 |  |
| 1.
 | 员工激励制度 |  |
|  | 为员工办理社会保险 |  |
|  | 与在职人员签订劳动合同、与临时聘用人员合同 |  |
|  | 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 |
|  | 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 |  |
|  | 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 |  |
|  | 旅游团队档案 |  |
|  | 客户出入境档案保存 2 年 |  |
|  | 制定回访制度，并提供近 2 年客户回访记录 |  |
|  | 完善的投诉处理制度和流程，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 |
|  | 有供应商档案 |  |
|  | 有同业合作商档案 |  |
|  | 领队档案、导游员档案 | 人员登记表、带团日志、培训记录、奖惩记录、查看记录等 |
|  | 财务管理制度、财产监察制度、年度财务分析报告、财务审计制度 |  |
|  | 缴纳税款证明 |  |
|  | 旅游经营者管理组织结构 |  |
|  | 员工行为规范和导游行为规范 |  |
|  | 旅游宣传资料或宣传片，包括旅游线路价目表、旅游目的地介绍、旅游交通图、主要交通工具时刻表、规范的相关内容 |  |
|  | 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 |  |
|  | 营销制度 |  |
|  | 旅游产品管理制度 |  |
|  | 供应商管理制度 |  |
|  | 旅游产品、服务项目明码标价，质价相符 | 提供各销售网点营销价格、同级销售人员营销授权价格说明 |
|  | 接待人员统一着装，佩戴企业标识和岗位标牌 |  |
|  | 实行计算机管理，采用财务软件和管理软件 |  |
|  | 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 |  |
|  | 旅行社经营许可证、工商营业执照摆放在明显位置，悬挂《出游提示》、《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》 |  |
|  | 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） |  |
|  | 悬挂或张贴设有固定的 24 小时客服电话和旅游投诉热线电话 |  |
|  | 提供普通话、蒙古语和外语导游服务 | 旅行社有几种外语导游提供几种证明 |
|  | 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 | 旅行社有几项委托代办服务，提供几项证明 |
|  | 旅游线路预订与接待服务 | 提供常规旅游团队、散客的旅游线路预定与接待服务；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；提供专项旅游产品以上三种情况，按实际符合情况拍照证明 |
|  | 有计调业务定期评估总结 |  |
|  | 有案例积累和教育应用  |  |
|  | 定期对游客满意度进行调查、分析 | 每月、每季度、每年以上三种情况，按实际符合情况拍照证明 |
|  | 具有危机事件处理预案及有关制度 |  |
|  | 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 |  |
|  | 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 |  |
|  | 为领队或导游办理人身意外险，说明投保率  |  |
|  | 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 |  |
|  | 2017年-2020年期间旅行社、企业法人获得荣誉 | 国家级荣誉、自治区、市级荣誉、通过旅游（服务）标准化试点企业验收、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以上荣誉提供相应图片证明 |
|  | 企业品牌 | 企业商标是国家级驰名商标、企业商标是自治区、市级著名商标、有企业注册商标以上商标提供相应图片证明 |