

湘西土家族苗族自治州 文化旅游广电局文件

州文旅广发〔2021〕52号

湘西自治州文化旅游广电局 关于印发《湘西自治州旅行社信誉等级评估 管理办法》的通知

各县市文化旅游广电局、高新区文化教育和卫生局、局管理各单位、局机关各科室：

现将《湘西自治州旅行社信誉等级评估管理办法》印发给你们，请认真贯彻落实。

湘西州文化旅游广电局

2021年11月12日



湘西自治州旅行社信誉等级评估管理办法

一、总 则

第一条 为切实推进我州旅游信用体系建设，建立健全“守信激励、失信惩戒”机制，促进旅行社诚信建设，提升服务质量，提高游客满意度，依据《中华人民共和国旅游法》《旅行社条例》《旅行社条例实施细则》《湖南省旅行社信誉等级评估制度》等法律法规及文件的规定，结合我州旅行社工作实际，特制定本办法。

第二条 在本州行政区域内依法设立经营的旅行社的信用等级评估使用本办法。

第三条 旅行社的信用等级评估，是指旅游主管部门根据有关法律法规，按照本办法规定的方法、程序，对旅行社信誉等级进行评定，根据评定结果对旅行社进行分类监管，并依法实施监管活动。

第四条 旅行社信用等级评估工作，坚持“公平、公开、公正”、“舆论监督与行政监管相结合”的原则，鼓励公众参与旅游管理，提高旅游监管水平，督促旅行社改进信誉。

第五条 全州旅行社信用等级评估工作在湘西州文化旅游广电局的统一组织下，坚持属地管理原则，实行分级管理。州文旅广电局制定发布全州统一的旅行社信誉等级评估管理办法及评价标准，开展预评；各县市（区）局组织实施

自评与初审工作。

二、评估标准

第六条 旅行社信誉等级评估施行 A、B、C、末级制，依据《湘西州旅行社诚信经营信誉等级评估标准》（详见附件 2），采用打分评估的方法，生成旅行社信誉评估结果。评估总分为 300 分，获总分 260 分以上（含 260 分）的为 A 级，获总分 200-259 分（含 200 分）的为 B 级，获总分 160-199 分（含 160 分）的为 C 级，159 分以下（含 159 分）或符合末级特别规定的为末级。

三、评估程序

第七条 全州旅行社信誉等级评估周期根据湖南省文化和旅游厅的总体部署确定。

第八条 信誉等级评估以旅行社自愿参与为主。由旅行社（含分社）根据《湘西州旅行社诚信经营信誉等级评估标准》进行自评，各县市局对旅行社自评结果进行初审，并将审核情况上报到州局，州局在旅行社（含分社）自评和县市局初审的基础上，选用严谨公正、精通业务、认真负责的行业专家组成评估组，按照《旅行社信誉等级评估标准》以现场查验方式进行审核预评，确保评估结果客观、公正、准确。州局预评后，将评估结果集中上报省文旅厅。出境旅游组团社和外资旅行社，由旅行社自评，由省文旅厅市场管理处会同有关部门直接评估计分。

四、结果运用

第九条 湘西州文旅广电局强化对核实后的信誉等级评估结果运用，在本地政务网站和主流媒体进行公示，以市场手段引导游客向信誉等级高的旅行社（含分社）购买旅游产品和服务；在政府采购、项目招标中可将信誉等级设定为中标必备条件之一。

第十条 对于未开展生产经营或不参加信誉等级评估的旅行社（含分社），在“A、B、C、末”四级外，单独注明为“未开展生产经营或不参加信誉等级评估”类别进行公示。

第十一条 信誉等级评估结果录入“湖南旅游监管网”的“旅游企业信用信息查询平台”，广泛接受社会和群众监督。

五、附 则

第十二条 本办法自发布之日起实施。

第十三条 本办法由湘西州文化旅游广电局负责解释。

附件：1、旅行社诚信经营信用承诺书

2、湘西州旅行社诚信经营信誉等级评估标准

旅行社诚信经营信用承诺书

为营造诚实守信的信用环境，树立诚信守法经营形象，本单位公开向社会郑重承诺：

一、严格遵守国家法律、法规、规章和政策规定，依法依规从事生产经营活动。

二、主动接受政府、行业组织、社会公众、新闻舆论的监督，积极履行社会责任。

三、本单位提供给行政监管部门、司法部门及行业组织的所有资料均合法、真实、准确和有效，无任何伪造修改和虚假成分，对所提供资料的真实性负责。

四、自觉约束本单位企业法人代表、高管、员工积极遵守国家法律法规，维护良好的个人信用记录。

五、自我约束、自我管理，守合同、重信用，不制假售假、不商标侵权、不虚假宣传、不违约毁约、不恶意逃债、不偷税漏税、不价格欺诈、不垄断和不扰乱市场竞争秩序等，维护消费者的合法权益。

六、本《信用承诺书》同意向社会公开。

承诺单位（盖章）：

法定代表人（签字）：

年 月 日

旅行社诚信经营信誉等级评估标准（评分表）

序号	项 目	内 容	评分依据和 方法	项目 总分	分项计 分	子项计分	分档计分	自评得分	初评得分	评定得分
1	基本条件			30						
1.1	旅行社经营 状况		现场检查和 查阅资料		16					
1.1.1	固定经营 场所	场所稳定性				2				
		旅行社自有产权房					2			
		租赁期限为5年以上（含5 年）					1			
		租赁期限为1年以上（含 1年）					0.5			
1.1.2	经营业绩					3				
		营业收入不低于1亿元					3			
		营业收入不低于1000万元					2			
		营业收入不低于100万元					1			
1.1.3	办公设施 设备齐全	具备办公桌椅、电脑、传 真、电话等设备	以现场检查 为准，每缺 一项扣1分，			1				

[illegible]

1.2	管理人员 和导游员 情况	查阅资料				11								
1.2.1	管理人员	有负责旅行社营运的副总经理以上的高级管理人员					2							
		有3年以上旅行社管理经验							2					
		不足3年旅行社管理经验							1					
1.2.2	财务人员	专职、专业财务管理人员					1							
		从业5年以上财务工作经历							1					
		从业不足5年财务工作经历							0.5					
1.2.3	导游人员	签订正式劳动合同并缴纳社会保险的专职导游员					3							
		专职导游员≥10人							3					
		专职导游员≥5人							2					
		专职导游员≥3人							1					
		有中级以上专职导游					1							

[illegible]

1.3	参加行业协会情况	参加各级行业协会			3	3					
		参加国家级协会			3						
		参加省级协会			2						
		参加市级协会			1						
2	综合管理		270								
2.1	经营管理										
2.1.1	经营管理信息化	有内部经营管理软件		现场检查软件操作	4	4					
		有销售软件或电商平台					2				
		有部门、网点、人事、档案等管理性软件					2				
2.1.2	依法经营	严格遵守《旅游法》、《旅行社条例》及其实施细则、《湖南省旅游条例》等法律法规。			20						
		考核年度无恶意削价竞争行为，无零、负团费行为。		发现一次扣4分，可以倒扣分。		4					
		考核年度无超范围经营行为		发现一次扣4分，可以倒		4					

[illegible]

[illegible]

2.1.5	业务招徕	招徕行为合法，发布信息真实准确	现场检查 and 查看资料	26								
		旅行社及其分社、服务网点招徕旅游业务符合业务经营许可范围。	超范围业务招徕发现一次扣 2 分，可以倒扣分。		4							
		旅行社及其分社、服务网点的各种形式的招徕广告载明旅行社名称、注册地址、经营许可证号及业务许可范围、业务咨询电话、公司客服热线和旅游主管部门质量监督电话等内容	一处缺失一项扣 2 分，可以倒扣分。		8							
		招徕广告符合规范，无“准星级”、“相当于星级”和“同等星级”等虚假内容，无低价招徕行为。	发现一次扣 2 分，可倒扣。		4							
		通过网络招徕旅游业务，网站主页显著位置标明业务经营许可信息、公司客服热线和旅游主管部门质量监督电话。	缺失一项扣 2 分		4							

		旅行社网站发布的旅游信息真实、准确。	发现虚假信息一次扣 2 分，可以倒扣分	2							
		有展示品牌形象、企业文化、产品及服务的音像制品或多媒体宣传手段	具备其中一项得 2 分，具备两项得 4 分	4							
2.1.6	旅游合同	与游客订立规范的旅游合同	现场查看资料	26							
		与游客签订规范的旅游合同，且格式合同填写完整无缺项，载明《旅游法》第五十八条规定的 9 项内容。	漏签合同的 发现一次扣 2 分，法定合同内容缺失一项扣 2 分， 可以倒扣分。	8							
		旅游合同约定载明地接社基本信息；委托代理业务的旅游合同约定载明委托社和代理机构基本名称、经营许可证号及业务范围、地址、电话等，现场查阅资料	未载明的发 现一次扣 2 分，信息载 明不完整的一 项扣 1 分，可倒扣 分。	4							

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

		对游客提供符合《导游服务规范(GB/T 15971-2010)》的导游服务	旅游合同中承诺提供《导游服务规范(GB/T 15971-2010)》的导游服务的得2分，无此承诺的不得分。			2					
		有具体规范的导游(领队)业务操作手册				2					
		有规范的导游(领队)出团通知书				2					
		有导游(领队)借用管理制度，有合法有效的导游(领队)借(租)用协议书。	有制度得1分，有协议书得1分。			2					
		每团都有详细的带团总结	没有带团小结的发现一次扣1分，可以倒扣分。			2					
		导游、领队人员不得接待不支付接待和服务费用或者支付费用低于接待和服务成本的旅游团队。	发现一次扣4分，可以倒扣分。			4					

2.1.10	档案管理	有档案管理制度和工作规范，档案内容完整，立卷样式整齐统一。	现场查阅资料	22						
		有业务档案制作、保存的管理制度和 Work 规范。	缺失一项扣 1 分	2						
		档案内容齐备，有 1. 旅游合同； 2. 游客名单、身份证号码、联系方式、签约委托书； 3. 行程单； 4. 计调单（出团通知书）； 5. 地接社确认件； 6. 团队保险单； 7. 旅游用车合同； 8. 补充协议、条款，其他合同相关资料等； 9. 游客意见反馈表； 10. 导游带团小结； 11. 代理业务的《旅游业务代理委托合同》； 12. 团队结算单。	缺失一项扣 1 分	10						

		业务档案立卷统一样式，1. 卷面：每卷档案用牛皮纸或其他硬质纸制作封面，封面标明“XXXX 旅行社旅游业务档案”字样，注明起止时间、资料份数、制作人、保管人、案卷编号等。案卷编号格式为：20XX-XX-XX，即年份-月份-当月案卷序号。2. 目录：内容应一目了然，标明序号、日期、旅游目的地、客源地、旅游方式（组团、地接、散拼）、页码等。3. 内容：依序整理的旅游团队详细资料，一团一档。现场查阅档案资料。	缺失一项或内容不完善扣2分，可以倒扣分。					8					
		出境游档案保存最少为3年，其他旅游档案保存期最少为2年。	一项不符合扣1分					2					
2.1.11	服务网点管理	服务网点的设立和服务符合法律法规要求和规范	现场检查，无服务网点的，不扣分					10	8				

		服务网点应位于便于游客出入的公众场所，面积适当，布局合理，干净整洁，门面设计应统一风格、标识和形象，便于游客辨识和咨询。	现场检查，不符合要求的不得分		1					
		有与总部联网的计算机、电话、传真机等办公设备，有接待客人的业务洽谈区域和基本设施，提供旅游资讯、旅游消费及维权知识、文明旅游须知等公益宣传。产品资料制作精美规范，图文并茂且价格明示，无虚假宣传。	现场检查，不符合要求的不得分，发现一处虚假宣传扣 2 分，可倒扣分。		4					
		服务网点的名称、标牌应当包括设立社名称、服务网点所在地地名等，不得含有使消费者误解为是旅行社或者分社的内容，也不得作易使消费者误解的简称。	现场检查，缺失一项扣 1 分，可倒扣 1 分。		2					
		服务网点醒目位置应悬挂服务网点备案登记证和营业执照、旅行社业务经营许可证、工商执照扫描件，	现场检查，缺失一项扣 1 分，可倒扣 1 分。		2					

[illegible]

2.2.3	对提供的商品和服务所要求 的游客身体健康条件及安全 行为能力有明确告知，并有 游客书面确认或承诺；对不宜 参加的群体予以明示，并认真 执行。	缺失一次扣1分，缺失一 项内容扣2分，可以倒扣分。					4				
2.2.4	导游、领队知晓各类急救 电话和救援部门，熟练掌握 应急处理工作流程和急救常 识，具备提醒和协助游客确 保人身、财产安全的技能。	现场抽查， 缺失一项知 识或技能扣 1分，可以倒扣分。					4				
2.2.5	与旅游业务协作单位特别 是车船公司、餐饮、地接 社、饭店、景点等签订的 采购合同中，明确约定双 方安全责任以及事故应急 处理和损失赔偿办法。	未明确此项 内容的发现 一次扣2分， 缺失一项内 容一次扣1 分，可以倒扣分。					4				
2.2.6	不租用无旅游营运资质或 营运资质过期的车辆。	发现一次扣 2分，可以倒扣分。					2				
2.2.7	按规定投保旅行社责任险	统保示范项 目保险公司 投保得2分， 其他保险公					2				

[illegible]

2.2.11	考核年度未发生因旅行社责任导致的安全事故。	年度未发生安全事故得6分，发生责任事故一次扣6分，事故发生中旅行社未尽警示义务或事故发生后旅行社应急处理不当的，发生一次扣4分，可以倒扣分。				6				
2.3	质量监管	根据《旅游法》、《旅行社条例》及实施细则、《导游人员管理条例》和《湖南省旅游条例》对旅行社依法经营管理、产品及服务质量、游客投诉进行管理。	现场检查和查看资料			20				

2.3.1		有副总经理职务以上的分管领导，有依法经营管理和质量监管的工作机构或机制。有专门的质监人员，有依法经营管理和质量管理理制度。	缺失一项扣2分，可以倒扣分。					4				
2.3.2		有完善的投诉处理制度和 workflows，及时妥善受理和处理投诉，建立完整的投诉处理档案。	以质监所记录、现场检查和相关查阅相关资料为准，缺一项扣2分，可以倒扣分。					4				
2.3.3		经营场所及服务网点显著位置公布本级旅游景区部门质量监督电话、本社咨询和客服电话。	以现场检查为准，一处缺失扣2分，可以倒扣分。					2				
2.3.4		考核年度内无有效投诉。	以质监所记录为准，年度内无有效投诉得4分，有一起扣2分，可以倒扣分。					4				

2.3.5		每月召开旅游服务质量分析会，分析投诉原因，对重点投诉问题进行跟踪管理。，发现质量隐患，对相关业务部门和业务人员提出整改要求。	查看会议记录及工作记录				2				
2.3.6		按要求的发放游客意见表并回收，10人以下团队回收率100%，10人以上团队回收率不低于60%。	满意率60%以上得1分，90%以上得2分。				2				
2.3.7		定期回访游客服务质量并有回访记录；对游客意见表进行分析，有针对性的制定提升服务质量的措施，并予以实施。	查看有关资料，全部符合要求的得2分，缺失一项扣一分。				2				
2.4	员工管理及培训		现场检查和查看资料			20					
2.4.1	员工形象	接待人员统一着装，佩戴企业标识或岗位标牌。					2				
2.4.2	服务礼仪	根据 GB/T15971-1995 的规定，制定员工服务礼仪规范，对员工的对客接待、咨询服务、文明礼貌用语、仪容仪表等有具体规定。	现场检查，酌情给分。				2				

2.4.3	与员工签订正式劳动合同并缴纳社会保险	缺少一人合同扣1分，可以倒扣分。	2				
2.4.4	导游、领队人员持证上岗	以质监所检查记录为准，聘用无证导游或领队，每人扣4分，可以倒扣分。	4				
2.4.5	按规定督促导游人员全部按规定参加并通过年审	以年审记录为准，一人未年审扣2分，可以倒扣分。	2				
2.4.6	注重员工素质教育和业务培训，有员工培训管理制度，有年度培训计划，有培训档案（培训会签到表、培训内容提纲等）。	缺失一项内容扣1分	2				
2.4.7	不得使用未签订劳动合同的人员以公司名义从事旅行社业务经营活动。	发现一次违规扣1分，可以倒扣分。	2				

2.4.8		建立完善的员工档案	无员工档案的扣2分，建档不完善的扣1分。						2							
2.4.9		建立旅行社员工诚信服务奖惩制度。	查看相关制度及奖励记录						2							
2.5	分支机构管理		以现场检查 and 旅游行政管理等部门日常掌握情况为准。			8										
2.5.1	统一人事管理	分支机构无承包、挂靠经营行为。	如有违规行为，发现一次扣一分，可以倒扣分。						2							
2.5.2	统一财务结算	实行统一的财务管理和财务核算制度，营业网点无私立账户、单独结算的违规行为。	发现一起违规扣1分，可以倒扣分。						2							
2.5.3	统一宣传招徕	营业网点不得以网点名义发布旅游广告	发现一次违规扣2分，可以倒扣分。						2							

2.5.4	统一接待服务	营业网点不得提供旅游接待服务。	发现一次违规扣 2 分，可以倒扣分。						2						
2.6	服从监管情况			12											
2.6.1		积极参加国家、省、市级旅游局组织的宣传促销。	参加各级促销一次得 1 分，得满为止。						1						
2.6.2		积极参加行业组织的各项业务培训。	参加各项业务培训一次得 0.5 分，得满为止。						1						
2.6.3		按时向旅游局上报各类资料、报表，且报表数据真实完整。	检查报表记录，不按时上报或不真实填报的，每发现一次扣 1 分，可以倒扣分。						1						
2.6.4		旅行社重大事项变更、按规定及时报批或备案。单位名称、营业场所、企业形式、投资人变更等变更需报批，法人、总经理及	以现场检查为准，实际与证照不符的每项扣 1 分，可以倒						1						

		营业网点变更需备案。	扣分。							
2.6.5		重大安全事件、突发事件按规定及时报告旅游主管部门。	以旅游行政管理等部门日常掌握情况为准，未及时发现报告发现一次扣4分，可以倒扣分。	4						
2.6.6		认真接受旅游监管部门的监督检查，如实说明情况并提供文件、资料，不得拒绝、阻碍和隐瞒；对检查发现的问题及时整改。	拒绝、阻碍和隐瞒的发生一起扣4分，对问题不及时整改的一次扣4分，可以倒扣分。	4						
3	末级特别规定	出现下列情况之一的信用等级评估为末级：1、全年有效投诉5件及以上的；2全年罚款以上行政处罚5次及以上的；3、有重大及	以旅游监管部门掌握的情况为准。							

[illegible]

合计

300

A 级: 总分 260 分以上 (含 260 分);

B级:总分200分-259分(含200分);

C级:总分160-199分(含160分);

末级：总分 159 分以下（含 159 分）；符合评估标准 3 的规定的。