

旅行社信用评价规范

Specification of credit assessment for travel agencies

2024 - 11 - 13 发布

2025 - 02 - 13 实施

目 次

前言	III
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 基本原则	1
4.1 合规性	1
4.2 系统性	1
4.3 公正性	1
4.4 科学性	1
4.5 安全性	2
5 评价方法	2
5.1 评价周期	2
5.2 评价分类	2
5.3 评价流程	2
6 评价内容	2
6.1 否决项评价	2
6.2 总分评价	2
附录A（规范性） 旅行社信用总分评价表	4
参考文献	5

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。

本文件由湖南省文化和旅游厅提出。

本文件由湖南省旅游标准化技术委员会归口。

本文件起草单位：湖南省文化和旅游厅、全国工商联基础设施商会新文旅融合分会、长沙市天心阁大数据研究院、天津易游易佳科技有限责任公司、湖南国智中创智能科技有限公司。

本文件主要起草人：张希慧、汪光富、潘家海、周树韬、黄俊晶、赵小龙、彭志凯、高翔、李白惠子、殷欢、张志。

旅行社信用评价规范

1 范围

本文件规定了旅行社信用评价的基本原则、评价内容和评价方法。
本文件适用于经营状态显示为正常的旅行社。

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 22117 信用基本术语

3 术语和定义

GB/T 22117界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

旅行社 **travel agency**

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。

3.2

旅行社信用评价 **travel agency credit rating**

依据多种渠道依法依规采集旅行社信用信息，通过构建科学的评价指标体系，对旅行社履行符合相关各方利益承诺的意愿、能力和表现的评价活动。

4 基本原则

4.1 合规性

遵守国家文化和旅游行业管理部门信用相关管理规定。

4.2 系统性

综合考虑影响旅行社信用状况的各主要因素，全面反映旅行社的信用状况。

4.3 公正性

独立、客观、公平、公正。

4.4 科学性

信用评价指标数据可获取，信用评价方法可行，信用评价评分操作性强。

4.5 安全性

数据的采集、使用安全。

5 评价方法

5.1 评价周期

上一个自然年为整体评价周期，即自然年1月1日-12月31日。

5.2 评价分类

旅行社信用评价方法包括否决项评价与总分评价。

否决项评价采用否决项方式进行；总分评价采用评分项方式进行，总分为100分。

5.3 评价流程

先采用否决项评价进行评价，再采用总分评价进行评价；当出现否决项内容时，则不进行总分评价，信用评价分值为0分。

6 评价内容

6.1 否决项评价

否决项评价的否决项内容见表1。

表1 否决项内容

序号	内容
1	未经许可从事旅游市场经营活动，造成重大事故或恶劣社会影响的；
2	受到文化和旅游主管部门吊销旅行社业务经营许可证行政处罚的；
3	旅游市场主体发生重大安全事故，属于旅游市场主体主要责任的；
4	因侵害旅游者合法权益，造成游客滞留或者严重社会不良影响的；
5	因欺骗、故意隐匿、伪造变造材料等不正当手段取得的许可证、批准文件被文化和旅游主管部门撤销的，或者伪造、变造许可证、批准文件证据确凿的。

6.2 总分评价

总分评价的评分项包括星级划分、行业管理、安全管理、社会责任和守信激励等五类评价内容，评价内容见表2，旅行社信用总分评价表见附录A。

表2 评价内容

序号	评价内容	分值
1	星级划分	30

表2 评价内容（续）

序号	评价内容	分值
2	行业管理	40
3	安全管理	10
4	社会责任	5
5	守信激励	15

附 录 A
(规范性)
旅行社信用总分评价表

旅行社信用总分评价表见表A.1。

表A.1 旅行社信用总分评价表

序号	评价内容	评分依据	项目总分	分项积分	子项计分	分档得分
1	星级划分		30			
1.1	五星级	由省级星评委员会评定为五星，或复核为五星的		30		
1.2	四星级	由省级星评委员会评定为四星，或复核为四星的		28		
1.3	三星级	由市级星评委员会评定为三星，或复核为三星的		26		
1.4	其他	经营状态显示正常，未被评定为星级旅行社的		24		
2	行业管理		40			
2.1	行业自律	规范行业行为，强化自我约束，维护公平竞争，促进行业发展		9		
2.1.1	自律公约	签订并遵守省级行业自律公约的			4	
		签订并遵守市级行业自律公约的			2	
2.1.2	信用承诺	向社会做出信用承诺并履诺			3	
2.2	行政处罚	评价期内，旅行社无行政处罚记录		9		
2.3	行政强制执行	评价期内，旅行社无行政强制执行记录		9		
2.4	信息报送	及时、准确、全面报送旅行社信息		9		
2.4.1	电子合同	评价期内，及时、准确、全面填报电子合同			3	
2.4.2	电子行程单	评价期内，及时、准确、全面填报电子行程单			3	
2.4.3	季度、年度财务报表	评价期内，及时、准确、全面填报旅行社季度、年度财务报表			3	
2.5	文明旅游	近三年，被各级行政管理部门评为文明单位		4		
3	安全管理		10			
3.1	安全事故	评价期内，旅行社无安全责任事故		5		
3.2	舆情事件	评价期内，旅行社无重大舆情事件		5		
4	社会责任	评价期内，旅行社以企业名义参与公益、志愿服务、捐赠现金或物品设备的，每次得1分，最高得5分	5			
5	守信激励	近三年，旅行社被行政管理部门列入诚信名单或取得信用类奖励：省级诚信名单或信用类奖励得9分，市级诚信名单或信用类奖励得6分，累计最高得15分	15			

参考文献

- [1] GB/T 16766 旅游业基础术语
 - [2] GB/T 22116 企业信用等级表示方法
 - [3] GB/T 22118 企业信用信息采集、处理和提供规范
 - [4] GB/T 22120 企业信用数据项规范
 - [5] GB/T 23794 企业信用评价指标
 - [6] GB/T 31380 旅行社等级的划分与评定
 - [7] GB/T 31385 旅行社服务通则
 - [8] LB/T 023 旅游企业标准体系指南
 - [9] 中华人民共和国文化和旅游部令第7号文化和旅游市场信用管理规定2021年10月25日
 - [10] 湖南省人民政府.湖南省社会信用条例.2022年9月1日.
 - [11] 湖南省发展和改革委员会 湖省信用分级分类管理办法（试行）
-