附件1

广东省旅行社等级划分与评定工作细则（试行）

**评分说明：**

1、计分表**总分为200分（165分基本分+35分加分项）**。其中计分表各大项分值为：经营条件31分，管理能力24分，服务能力51分，质量和安全保证59分，加分项35分。

2、旅行社等级分为五个级别，由低到高分别为A、AA、AAA、AAAA、AAAAA。各等级最低总分要求：**A：83分（基本分得分率50%）；AA： 100分（基本分得分率60%）；AAA：116分（基本分得分率70%）；AAAA：132基本分（基本分得分率80%）+15分加分；AAAAA：149基本分（基本分得分率90%）+20分加分。**

3、各分项只有一个得分项的，由专家查阅材料后根据实际情况给分：各分项存在数个得分项的，除特别说明外，均定档赋分。分项应符合对应得分项等级必备要求

4、迎检企业自备材料证明自评得分。

**评定基本条件1：**

1、依法设立且已经正式开展旅行社业务应不少于2年：

2、两年内未发生重大以上级别事故，即10人以上死亡，或者50人以上重伤，或者5000万元以上直接经济损失的（以上包含本数）；

3、两年内发生安全事故有按规定及时报告并积极配合救援和善后处理（以安全管理部门出具的《安全事故调查书》所载内容或旅游行政管理部门及旅责险赔付部门的意见为准）；

4、两年内未受到罚款以上行政处罚（以信用中国hts：//wwcredichina gov.cn/数据为准）；

5、两年内未出现投诉理赔需要使用质量保证金的情形2：

6、两年内未有连续六个月不开展旅行社业务（疫情原因暂停业务除外，停业时间以政府发布通知为准）；

7、两年内未发生政治安全事件及其他严重侵犯国家利益事件。

注：1、除特别注明外，以2018年及2019年数据为参考依据。

1. 质量保证金使用情况可见广东省文化和旅游厅文化市场综合执法监督处旅游投诉情况的季度通报，具体详见广东省文旅厅官网“政务公开数据发布-旅游投诉专栏-数据说"评定日上一季度的季度通报还未更新时，可参考离评定日最接近的季度通报。

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **评定项目** | **各**  **大**  **项**  **总**  **分** | **各**  **分**  **项**  **总**  **分** | **企业**  **自评**  **分** | **评定**  **机构**  **评分** |
| **1** | **经营条件** | **31** |  |  |  |
| **1.1** | **资产总额** | 5 |  |  |  |
|  | 应不少于10万元 |  | 1 |  |  |
|  | 应不少于20万元 |  | 2 |  |  |
|  | 应不少于100万元 |  | 3 |  |  |
|  | 应不少于500万元 |  | 4 |  |  |
|  | 应不少于1000万元 |  | 5 |  |  |
| **1.2** | **经营场所** | 5 |  |  |  |
|  | 自有或租赁期限不少于1年 |  | 1 |  |  |
| **序号** | **评定项目** | **各**  **大**  **项**  **总**  **分** | **各**  **分**  **项**  **总**  **分** | **企业**  **自评**  **分** | **评定**  **机构**  **评分** |
|  | 自有或租赁期限不少于3年 |  | 2 |  |  |
|  | 自有或租赁期限不少于5年，面积（含非独立法人机构）不少于200㎡ |  | 3 |  |  |
|  | 自有或租赁期限不少于5年，面积（含非独立法人机构）不少于300㎡ |  | 4 |  |  |
|  | 自有或租赁期限不少于5年，面积（含非独立法人机构）不少于500㎡ |  | 5 |  |  |
| **1.3** | **签订劳动合同在职人员（含非独立法人机构签订正式劳动合同人员等）** | 8 |  |  |  |
|  | 10-50（含）人 |  | 2 |  |  |
|  | 51-150（含）人 |  | 4 |  |  |
|  | 151-300（含）人 |  | 6 |  |  |
|  | 301人以上 |  | 8 |  |  |
| **序号** | **评定项目** | **各**  **大**  **项**  **总**  **分** | **各**  **分**  **项**  **总**  **分** | **企业**  **自评**  **分** | **评定**  **机构**  **评分** |
| **1.4** | **导游证持证人员比例** | 6 |  |  |  |
|  | 占在职人员总数比例应不低于20% |  | 4 |  |  |
|  | 占在职人员总数比例应不低于30% |  | 6 |  |  |
| **1.5** | **参与协会工作** | 7 |  |  |  |
|  | 县区级/地市级旅游行业协会会员单位 |  | 3 |  |  |
|  | 省级旅游行业协会会员单位 |  | 5 |  |  |
|  | 国家级旅游行业协会会员单位 |  | 7 |  |  |
| **2** | **管理能力** | **24** |  |  |  |
| **2.1** | **管理制度** | 7 |  |  |  |
| **序号** | **评定项目** | **各**  **大**  **项**  **总**  **分** | **各**  **分**  **项**  **总**  **分** | **企业**  **自评**  **分** | **评定**  **机构**  **评分** |
|  | 基本健全。人力资源管理、财务管理、合同管理、服务质量管理、安全生产管理、突发事件应急处理、用车管理、供应商管理（准入、评价与退出）、品牌管理、导游领队管理等制度齐全，部门及岗位职贵分工明确 |  | 3 |  |  |
|  | 健全且有效。人力资源管理、财务管理、合同管理、服务质量管理、安全生产管理、突发事件应急处理、用车管理、供应商管理（准入、评价与退出）、品牌管理、导游领队管理等制度齐全，部门及岗位职责分工明确，门店按照四个统一（标识、产品、财务、联网销售）进行管理 |  | 5 |  |  |
|  | 建立有健全、标准化、具体有效的人力资源管理、财务管理、合同管理、服务质量管理、安全生产管理、突发事件应急处理、用车管理、供应商管理（准入、评价与退出） |  | 7 |  |  |
| **序号** | **评定项目** | **各**  **大**  **项**  **总**  **分** | **各**  **分**  **项**  **总**  **分** | **企业**  **自评**  **分** | **评定**  **机构**  **评分** |
|  | 品牌管理、导游领队管理等制度，门店按照四个统一（标识、 产品、财务、联网销售）进行管理，并有效贯彻执行。有制定年度总体发展计划、年度营销计划及中长期发展战略 |  |  |  |  |
| **2.2** | **签订正式劳动合同情况** | 7 |  |  |  |
|  | 与员工签订规范的劳动合同并建立合法的劳动关系，为员工缴纳社会保险费，支付不低于当地最低工资标准的工资 |  | 5 |  |  |
|  | 与员工签订规范的劳动合同并建立合法的劳动关系，为员工缴纳社会保险费，支付不低于当地最低工资标准的工资。实行合同管理制度，劳资档案规范、保存完好 |  | 7 |  |  |
| **2.3** | **培训（含面授、在线教学）** | 8 |  |  |  |
| **序号** | **评定项目** | **各**  **大**  **项**  **总**  **分** | **各**  **分**  **项**  **总**  **分** | **企业**  **自评**  **分** | **评定**  **机构**  **评分** |
|  | 有提供培训，在职员工每年培训时间应不少于40h，培训记录详尽 |  | 4 |  |  |
|  | 有提供培训，并具备专门制度，安排专项培训经费预算，培训记录、宣传资料等内容丰富、可操作性强，在职员工每年培训时间应不少于48h |  | 6 |  |  |
|  | 有提供培训，并具备专门制度，安排专项培训经费预算，培训记录、宣传资料等内容丰富、可操作性强，在职员工每年培训时间应不少于60 h |  | 8 |  |  |
| **2.4** | **政治理论、政策法规、安全知识学习** | 2 |  |  |  |
|  | 每年组织员工参加但不限于政治理论、国家安全、政策法规、安全生产等学习不少于6h |  | 1 |  |  |
|  | 每年组织员工参加但不限于政治理论、国家安全、政策法规、安全生产等学习不少于8h |  | 2 |  |  |
| **序号** | **评定项目** | **各**  **大**  **项**  **总**  **分** | **各**  **分**  **项**  **总**  **分** | **企业**  **自评**  **分** | **评定**  **机构**  **评分** |
| **3** | **服务能力** | **51** |  |  |  |
| **3.1** | **服务种类** | 7 |  |  |  |
|  | 提供咨询服务，并提供交通票务、住房等2种代理服务 |  | 3 |  |  |
|  | 提供咨询服务，并提供交通票务、住房、交通等3种以上代理服务 |  | 5 |  |  |
|  | 提供咨询服务，并提供交通票务、住房、交通、展会、培训等5种以上代理委托就服务 |  | 7 |  |  |
| **3.2** | **经营总额** | 7 |  |  |  |
|  | 旅行社年营业额应不低于1亿人民币，且经营利润无出现亏损 |  | 3 |  |  |
|  | 旅行社年营业额应不低于5亿人民币，且经营利润无出现亏损 |  | 5 |  |  |
| **序号** | **评定项目** | **各**  **大**  **项**  **总**  **分** | **各**  **分**  **项**  **总**  **分** | **企业**  **自评**  **分** | **评定**  **机构**  **评分** |
|  | 旅行社年营业额应不低于10亿人民币，且经营 利润无出现亏损 |  | 7 |  |  |
| **3.3** | **服务网点** | 8 |  |  |  |
|  | 宜有门市部等服务网点 |  | 2 |  |  |
|  | 3-10（含）家以上服务网点 |  | 4 |  |  |
|  | 11-20 （含）家以上服务网点。 有分社或代理招徕机构 |  | 6 |  |  |
|  | 21家以上服务网点。宜有5家以上分社或代理招徕机构 |  | 8 |  |  |
| **3.4** | **办公设备** | 5 |  |  |  |
|  | 除外勤岗位外，办公电脑普及率100%，并具备旅行社团队管理服务系统等信息化的管理和服务系统 |  | 3 |  |  |
| **序号** | **评定项目** | **各**  **大**  **项**  **总**  **分** | **各**  **分**  **项**  **总**  **分** | **企业**  **自评**  **分** | **评定**  **机构**  **评分** |
|  | 除外勤岗位外，办公电脑普及率100%，并具备旅行社团队管理服务系统等信息化的管理和服务系统，及时准确填报全国旅游监管服务平台 |  | 5 |  |  |
| **3.5** | **合同内容** | 5 |  |  |  |
|  | 旅游合同中线路、计划、价格明确，且无违反法律法规的内容，旅游合同填写规范，行程和景点、交通、住宿、餐饮、购物等项目具体明确 |  | 3 |  |  |
|  | 旅游合同中线路、计划、价格明确，旅游接待计划规范、详细，依据明确，且无违反法律法规的内容，旅游合同填写规范，行程和景点、交通、住宿、餐饮、购物等项目具体明确 |  | 5 |  |  |
| **序号** | **评定项目** | **各**  **大**  **项**  **总**  **分** | **各**  **分**  **项**  **总**  **分** | **企业**  **自评**  **分** | **评定**  **机构**  **评分** |
| **3.6** | **企业自有品牌标识** | 7 |  |  |  |
|  | 应有企业标识和产品品牌标识（包括使用其他企业的），应有一个地市级机构评选的品牌或商标称号 |  | 3 |  |  |
|  | 应有企业标识和产品品牌标识（包括使用其他企业的），应有一个省级机构评选的品牌或商标称号 |  | 5 |  |  |
|  | 应有企业标识和产品品牌标识（包括使用其他企业的），应有一个国家级机构评选的品牌或商标称号 |  | 7 |  |  |
| **3.7** | **企业新媒体建设** | 7 |  |  |  |
|  | 具有一级域名的企业网站 |  | 3 |  |  |
| **序号** | **评定项目** | **各**  **大**  **项**  **总**  **分** | **各**  **分**  **项**  **总**  **分** | **企业**  **自评**  **分** | **评定**  **机构**  **评分** |
|  | 具有一级域名的企业网站和公众号 |  | 5 |  |  |
|  | 具有一级域名的企业网站、公众号、APP、小程序，有定期更新制度并有预订和支付力能 |  | 7 |  |  |
| **3.8** | **经营出、入境业务的旅行社特别要求** | 5 |  |  |  |
|  | 提供两种以上外语导游和领队服务，团队资料档案应保存至少3年 |  | 5 |  |  |
| **4** | **质量和安全保证** | **59** |  |  |  |
| **4.1** | **使用主管部门推荐的旅游示范合同或内容符合国家有关规定的合同** | 5 |  |  |  |
|  | 已使用 |  | 3 |  |  |
| **序号** | **评定项目** | **各**  **大**  **项**  **总**  **分** | **各**  **分**  **项**  **总**  **分** | **企业**  **自评**  **分** | **评定**  **机构**  **评分** |
|  | 已使用，且严格履行旅游合同和接待计划，不应有擅自变更服务项目或更改行程安排的投诉，不应有欺骗或胁迫游客购物或另行付费项目的情形 |  | 5 |  |  |
| **4.2** | **安全生产管理制度** | 5 |  |  |  |
|  | 已建立健全安全生产管理制度：并对企业内部和旅游产品安全进行明确规定 |  | 3 |  |  |
|  | 已建立健全、贵任到岗的安全生产管理制度；并对企业内部和旅游产品安全进行明确规定，有检查落实台账记录可查 |  | 5 |  |  |
| **4.3** | **建立安全事项报告制度** | 5 |  |  |  |
|  | 已建立 |  | 3 |  |  |
| **序号** | **评定项目** | **各**  **大**  **项**  **总**  **分** | **各**  **分**  **项**  **总**  **分** | **企业**  **自评**  **分** | **评定**  **机构**  **评分** |
|  | 已建立，近两年无一- 般安全贵任事故和质量事件（造成3人（不含）以下死亡，或者10人（不含）以下重伤，或者1000万元以下直接经济损失），未受到警告以上处罚制定旅游突发事件应急预案 |  | 5 |  |  |
| **4.4** | **制定旅游突发事件应急预案** | 5 |  |  |  |
|  | 制定并实施安全工作应急预案 |  | 3 |  |  |
|  | 制定并实施安全工作应急预案，每年定期演练，并有相关记录 |  | 5 |  |  |
| **4.5** | **建立顾客意见反馈制度** | 7 |  |  |  |
|  | 有建立顾客意见反馈制度 |  | 3 |  |  |
| **序号** | **评定项目** | **各**  **大**  **项**  **总**  **分** | **各**  **分**  **项**  **总**  **分** | **企业**  **自评**  **分** | **评定**  **机构**  **评分** |
|  | 有建立顾客意见反馈制度，并且每年对游客进行服务质量调查，同时设有质量监督和投诉处理机构并配备专门人员 |  | 5 |  |  |
|  | 有建立顾客意见反馈制度，并且每年对游客进行服务质量调查，专人建立并管理顾客意见反馈制度和质量管理制度，至少每年进行-次质量评审，有完整的质量档案资料 |  | 7 |  |  |
| **4.6** | **旅行社每年进行服务质量分析并形成报告，其中应包含游客满意度3分析。** | 7 |  |  |  |
|  | 游客满意度应不低于75% |  | 3 |  |  |
|  | 游客满意度应不低于80% |  | 5 |  |  |
|  | 游客满意度应不低于85% |  | 7 |  |  |
| **序号** | **评定项目** | **各**  **大**  **项**  **总**  **分** | **各**  **分**  **项**  **总**  **分** | **企业**  **自评**  **分** | **评定**  **机构**  **评分** |
| **4.7** | **旅游投诉热线设立** | 4 |  |  |  |
|  | 已设立 |  | 2 |  |  |
|  | 已设立，并有公众号、邮箱或其他投诉方式，且提供24h服务 |  | 4 |  |  |
| **4.8** | **投诉档案** | 6 |  |  |  |
|  | 完整，投诉处理记录、投诉反馈和处理意见规范，有效投诉≤当年组织和接待人次的0.1%。有效投诉>当年组织和接待人次的0.1%情形，按实际情况进行相应扣分4 |  | 6 |  |  |
| **4.9** | **质量认证** | 5 |  |  |  |

注：3、4.6游客满意度数据应来源于咨询、市场调查等第三方公司评估报告。

1. 参考2019年数据，全年平均达到或超过0.11%的扣1分，达到或超过0.12%的扣2分，以此类推，直至扣完为止。

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **评定项目** | **各**  **大**  **项**  **总**  **分** | **各**  **分**  **项**  **总**  **分** | **企业**  **自评**  **分** | **评定**  **机构**  **评分** |
|  | 通过ISO质量体系认证并获得证书 |  | 5 |  |  |
| **4.10** | **质量奖项** | 5 |  |  |  |
|  | 地市级政府部门或行业协会授予品牌、诚信或服务质量有关的荣誉称号 |  | 3 |  |  |
|  | 省级以上政府部门或行业协会授予品牌、诚信或服务质量有关的荣誉称号 |  | 5 |  |  |
| **4.11** | **投诉处理管理制度** | 2 |  |  |  |
|  | 已经建立，有相关投诉处理的管理规范，并按规范进行运作 |  | 1 |  |  |
|  | 已经建立，有相关投诉处理的管理规范，并按规范进行运作，设有专门的投诉处理机构及专职质监负责人，并进行定期投诉处理分析且形成报告的 |  | 2 |  |  |
| **4.12** | **旅游活动涉危项目** | 3 |  |  |  |
| **序号** | **评定项目** | **各**  **大**  **项**  **总**  **分** | **各**  **分**  **项**  **总**  **分** | **企业**  **自评**  **分** | **评定**  **机构**  **评分** |
|  | 对于旅游活动涉危项目（包含但不限于高空、高速、潜水、漂流、高原、蹦极、滑雪等），有对客人进行安全提示与告知 |  | 3 |  |  |
| **加分项** | **参与社会活动** | 35 |  |  |  |
|  | 参与抗疫防疫工作（组织车队、人员、物资） |  | 5 |  |  |
|  | 疫情期间无主动裁员 |  | 5 |  |  |
|  | 疫情期间退改签完成率达到90% |  | 5 |  |  |
|  | 参与政府委托项目 |  | 5 |  |  |
|  | 贯彻落实政府各项工作 |  | 5 |  |  |
|  | 参与但不限于扶贫、乡村振兴、工青团妇、志愿者等公益活动 |  | 5 |  |  |
|  | 参与旅游包车“五不租”活动 |  | 5 |  |  |
| 合计 | | | |  |  |