

ICS 03.200

A 12

# SZDB/Z

## 深圳市标准化指导性技术文件

SZDB/Z 18—2009

---

### 诚信旅行社评价规范

2009-02-27 发布

2009-05-01 实施

---

深圳市质量技术监督局 发布



## 目 次

|                                    |     |
|------------------------------------|-----|
| 目 次 .....                          | I   |
| 前 言 .....                          | II  |
| 引 言 .....                          | III |
| 诚信旅行社评价规范 .....                    | 4   |
| 1 范围 .....                         | 4   |
| 2 规范性引用文件 .....                    | 4   |
| 3 术语和定义 .....                      | 4   |
| 4 诚信旅行社评价依据 .....                  | 5   |
| 5 基本条件 .....                       | 5   |
| 6 管理要求 .....                       | 5   |
| 7 服务要求 .....                       | 8   |
| 附 录 A (规范性附录) 诚信旅行社管理要求项目评分表 ..... | 11  |
| A.1 评分说明 .....                     | 11  |
| A.2 诚信旅行社合格要求 .....                | 11  |
| A.3 评分表 .....                      | 11  |
| 附 录 B (规范性附录) 旅行社服务质量暗访评分表 .....   | 21  |
| B.1 评分说明 .....                     | 21  |
| B.2 评分标准 .....                     | 21  |
| 附 录 C (规范性附录) 旅行社服务质量顾客调查 .....    | 26  |
| C.1 调查说明 .....                     | 26  |
| C.2 调查标准 .....                     | 26  |

## 前 言

本标准化指导性技术文件的附录A、附录B和附录C为规范性附录。

本标准化指导性技术文件由深圳市旅游局提出并归口。

本标准化指导性技术文件起草单位：深圳市旅游局、深圳市标准技术研究院。

本标准化指导性技术文件主要起草人：李小甘、易能全、王敏、王志强、陈标、宁静、吴波、吕勇、杜佳、刘彬彬、张向荣。

## 引 言

为了全面贯彻落实科学发展观，切实维护和保障旅游者权益，促使旅行社提高经营管理水平和服务质量，规范旅行社管理结构，优化旅行社服务模式，促进深圳市旅游业的健康、持续和稳定发展，根据《旅行社条例》、《导游人员管理条例》和国家标准化管理的有关规定，制定本标准化指导性技术文件。

# 诚信旅行社评价规范

## 1 范围

本标准化指导性技术文件规定了诚信旅行社的术语和定义、诚信旅行社评价依据、基本条件以及在管理和服务等方面的要求。

本标准化指导性技术文件适用于开展深圳市诚信旅行社的评价。

## 2 规范性引用文件

下列文件中的条款通过本标准化指导性技术文件的引用而成为本标准化指导性技术文件的条款。凡是注日期的引用文件，其随后所有的修改单（不包括勘误的内容）或修订版均不适用于本标准化指导性技术文件，然而，鼓励根据本标准化指导性技术文件达成协议的各方研究是否可使用这些文件的最新版本。凡是不注日期的引用文件，其最新版本适用于本标准化指导性技术文件。

GB/T 10001.1 标志用公共信息图形符号第1部分：通用符号

GB/T 10001.2 标志用公共信息图形符号第2部分：旅游设施与服务符号

GB/T 15971-1995 导游服务质量

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本标准化指导性技术文件。

### 3.1

#### 旅游业务

为旅游者代办出境、入境和签证手续，招徕、接待旅游者，为旅游者安排食宿等有偿服务的经营活动。

### 3.2

#### 旅行社

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。

### 3.3

#### 旅行社门市部（营业部）

旅行社在注册地的市、区、县行政区域以内设立的不具备独立法人资格，为设立社招徕旅游者并提供咨询、宣传等服务的收客网点。

### 3.4

#### 导游人员

依照国务院《导游人员管理条例》的规定取得导游证，接受旅行社委派，为旅游者提供向导、讲解及相关旅游服务的人员。

### 3.5

#### 旅游产品

旅行社向旅游者提供的团队包价旅游线路、散客包价旅游线路和各种单项委托业务。

### 3.6

#### 五险

现行养老保险、医疗保险、失业保险、工伤保险和生育保险。

### 3.7

### 旅行社服务质量暗访

具备检查资格的专业人员，以普通客人身份体验旅行社提供的各种服务，针对旅行社的服务质量进行暗访的检查活动。

## 4 诚信旅行社评价依据

- 4.1 诚信旅行社的评价应以旅行社的基本条件以及在管理和服务方面的要求为依据。其中，基本条件应满足第5章的规定，管理方面的要求应满足第6章的规定，服务方面的要求应满足第7章的规定。
- 4.2 只有符合第5章规定的旅行社，才能够参与诚信旅行社评价。
- 4.3 诚信旅行社的评价应综合考虑附录A、附录B和附录C的评价结果。参评旅行社首先应按照附录A的要求进行打分，达到规定的合格线后，才可遵照附录B的要求进行下一步的评价，在合格之后方可按附录C的规定进行旅行社服务质量顾客调查。

## 5 基本条件

- 5.1 参评旅行社必须是独立法人。分设在不同区域的旅行社门市部（营业部）和非独立法人实体不能单独参加评价。
- 5.2 参评旅行社应成立三年以上且近三年均参加并通过旅行社业务年检和工商年检。
- 5.3 参评旅行社应是深圳市旅游协会会员。
- 5.4 参评旅行社的办公和营业场所、附属设施、服务项目和运行管理应符合安全、消防、卫生、文化、环境保护等现行的国家法律、地方法规和标准的有关规定和要求。
- 5.5 参评旅行社在人事管理上应达到以下基本要求：
- 应与单位所有员工按照《劳动法》的规定签订劳动合同，并按时支付员工工资；
  - 未要求导游人员和领队垫付团款，未向导游人员和领队收取“人头费”、“保证金”等与法律法规相违背的不合理费用。
- 5.6 参评旅行社应具有以下条件：
- 应按照规定缴足质量保证金；
  - 近三年内未发生过重大旅游安全责任事故，未受到旅游行政管理部门的行政处罚或通报；
  - 高级管理人员个人信用记录良好；
  - 经调查核实一年内未发生重大旅游质量责任（指责任重大、影响面广、被旅游行政部门及行业协会通报批评，或1次赔偿金额达10万元以上）的投诉事件。
  - 购买旅行社责任险，且保额应达到国家旅游局要求标准。
- 5.7 参评旅行社设计的旅游产品应达到以下要求：
- 不应低于团队成本报价或用零负团费（团费成本按照旅游合同的标准核算）组织招徕旅游者。
  - 不和无资质单位和个人发生互为委托经营旅行社业务即承包挂靠、包台等行为。
- 5.8 组团社不应超范围组团到非指定目的地国家或地区旅游，国内社不应超范围组织出境游。
- 5.9 除以上条件和要求外，参评旅行社应无旅游行政管理部门认定的其它不诚信行为。

## 6 管理要求

### 6.1 统一采购

- 6.1.1 旅行社应统一与航空公司、景区景点、旅游车队或者旅行社同行（批发商）等上游供应商签订采购协议，门市部不应自行采购上游产品，不应与上游供应商以及其他接待旅行社签订任何协议。
- 6.1.2 旅行社应对相关的采购产品及相关的合作单位进行风险评估，并建立评估档案。
- 6.1.3 旅行社应与供应商签订采购合同并能够按约定的期限和付款条件履约。

### 6.2 统一产品

- 6.2.1 旅游产品应由旅行社统一设计策划，产品价格应由旅行社统一对外发布。

6.2.2 所有线路中的自费产品及购物场所由旅行社统一规定，并通过书面方式告知旅游者，经大多数旅游者同意方可安排；购物场所一天不超过一个，且旅途当天不得安排。

### 6.3 统一广告

6.3.1 旅行社应制订详尽的宣传年度计划和单项计划，并有广告与促销效果监测制度。

6.3.2 宣传促销活动（含媒体广告）应由旅行社统一安排，门市部不应自行发布旅游广告、自行制作宣传资料。

6.3.3 旅游线路的广告报价须包含游客行程中随团活动必须支出的全部费用（吃、住、行、游、证件、机票燃油税等），广告要约价格与实际销售价格应一致，“点菜式”旅游团须明确单列游客需支出的各项费用。

6.3.4 广告文字应符合以下要求：

- a) 广告必须符合国家有关规定，具备旅行社名称、许可证号、类别、地址、联系电话、旅游投诉电话等基本内容；
- b) 广告上所刊登的荣誉称号必须真实有效，标明颁奖单位、刊载处及时间，并提供正式证书、奖状或复印件给协会备案；
- c) 广告出现“某某旅游局指定合作伙伴”、“某某活动独家接待单位”、“某某旅游局推荐线路”等涉及第三方授权的广告文字时，必须由第三方出具正式证明文件；如合同是一次性或时段性的，则在合作期满后不得刊登，测评委员会有权向第三方核实广告内容是否属实；
- d) 涉及数据、排名等问题，须以政府管理部门、权威机构公布为准，或将数据上报测评委员会，经核实认可，否则广告中不能自称“最多”、“第一”等；
- e) 广告须刊登深圳市旅游局以及本旅行社的服务质量监督电话。

### 6.4 统一财务

#### 6.4.1 统一财务人员

财务人员应由旅行社统一聘用、统一派出，统一支付工资，并接受统一的财务领导。

#### 6.4.2 统一财务管理

##### 6.4.2.1 统一财务制度

应建立统一的财务制度，财务行为应符合《会计法》及其他相关法律法规的规定要求；门市部不设独立的财务人员。

##### 6.4.2.2 统一收款

- a) 统一收取旅游费用，并出具合法收款单据。
- b) 所有收入应客观、全面载入财务记录。

##### 6.4.2.3 统一支付

- a) 统一支付旅游供应商或地接社费用。
- b) 统一支付员工工资和“五险”。
- c) 执行统一的支付款审批制度。

##### 6.4.2.4 其他相关规定

- a) 财务章、银行账户应由旅行社总部统一管理。
- b) 所有财务资料、档案应由旅行社总部统一保管。

#### 6.4.3 统一合同管理

6.4.3.1 门市部应与总部实行联网销售。合同签订前，旅行社应主动向旅游者明确通报和忠告已知或可预知涉及旅游者人身、财产安全的事项，以及可能引起旅游者误解或产生冲突的事项。

6.4.3.2 与顾客必须签订旅游合同，签订率达到100%；出境游合同应用国家版本，国内游合同应用广东省或深圳市版本；合同应分号管理并回收。同时，对于特种旅游和单项委托，应在双方协商的情况下，签订合同。

### 6.5 统一人事

#### 6.5.1 员工档案



员工档案应由旅行社统一建立和管理。

#### 6.5.2 人事管理文件

旅行社应制订以下人事管理文件：

- a) 完整的员工手册；
- b) 部门运作规范；
- c) 服务人员岗位工作说明书；
- d) 专业技术人员岗位工作说明书。

#### 6.5.3 员工聘用和培训

6.5.3.1 员工应由旅行社统一招聘，并统一签订劳动合同。

6.5.3.2 员工应由旅行社统一进行培训。旅行社应详细规定以下培训计划和内容并对职业技能进行考核，且有固定的培训经费预算保证：

- a) 员工职业技能培训；
- b) 员工职业道德培训；
- c) 员工政策与法规培训。

6.5.3.3 旅行社员工应按要求参加由旅游行政管理部门举办的培训活动，并通过考核。

#### 6.5.4 领队及导游管理

6.5.4.1 门市部不应独立聘用导游员带团。

6.5.4.2 持证上岗，按规定携带必备物品，专职、兼职导游携带 IC 卡。

6.5.4.3 专、兼职导游必须经旅游行政管理部门年审合格。

#### 6.6 统一选址

6.6.1 营业场所应由旅行社统一购置或者租赁。

6.6.2 门市部的选址应由旅行社统一核定，场地租赁合同应由旅行社统一负责签订。

6.6.3 门市部办公用品、经营设备等应由旅行社统一购置。

#### 6.7 统一形象

6.7.1 旅行社应有明确的企业宗旨、形象口号、内部刊物等。

6.7.2 旅行社应具有统一的注册商标、企业品牌。

6.7.3 旅行社应统一使用社徽、旗帜和标识，具有统一的名片格式、员工制服。

6.7.4 营业场所的咨询与接待区域应美观、舒适，其使用面积和接待坐席数应符合高峰期需求。

6.7.5 营业场所显著位置应摆放、悬挂或张贴以下提示标志：

- a) 固定的24小时旅游投诉热线电话；
- b) 游客提示牌，提醒旅游者签订旅游合同、索取正式发票。

6.7.6 旅行社应制订员工服务礼仪规范，主动与服务对象打招呼，询问需求，使用礼貌用语。

#### 6.8 统一组团

6.8.1 门市部门招收的游客应由旅行社统一安排，不应自行安排出团或对外拼团。

6.8.2 旅行社应制订以下出团相关档案并予以完整地保存：

- a) 导游出团情况档案；
- b) 投诉档案；
- c) 合同履行记录；
- d) 陪同日志。

6.8.3 旅行社应统一做好顾客资料的归档工作，妥善保存顾客档案，并予以保密。

6.8.4 旅行社应设置服务质检机构，建立监督机制并组织实施。

6.8.5 旅行社应有质监人员负责日常质检工作，并具有质量检查跟踪记录及分析处理报告书。

6.8.6 导游人员的服务应符合国家相关规定和服务标准。

#### 6.9 危机管理

6.9.1 旅行社应具有危机事件处理预案及有关制度。

- 6.9.2 旅行社应具有制度化的危机处理培训记录和良好的危机处理能力。
- 6.9.3 旅行社应制订伤亡事故、疾病救治、财物丢失、行程受阻等分类应急预案。
- 6.9.4 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。
- 6.10 加分项目
  - 6.10.1 旅行社上年度在财务管理上应无亏损。
  - 6.10.2 旅行社的营业场所内应有明显的区域划分,而且各服务区域的标志符合 GB/T 10001.1 和 GB/T 10001.2 的要求。
  - 6.10.3 门市部门与总部实行电脑联网销售。
  - 6.10.4 向旅游者推荐购买人身意外伤害保险,旅游者购买人身意外伤害保险的实际投保率应不低于 80%。
  - 6.10.5 具有与旅行社规模相适应的独立产权或五年以上租赁合同的营业场所,而且营业场所的使用面积总和不低于 800 m<sup>2</sup>。
  - 6.10.6 国内社上三年年平均接待游客数达到 1 万人以上;国际社上三年年平均接待游客数达到 2 万人以上。
  - 6.10.7 企业注册资本国内社达到 100 万元以上,上三年内年平均纳税额 30 万元以上;国际社达到 300 万元以上;上三年内年平均纳税额 80 万元以上。
  - 6.10.8 旅行社参与 2 家以上国际旅游与旅行服务组织。
  - 6.10.9 近五年内有两次以上获得“全国旅行社 100 强”称号。
  - 6.10.10 组织境外和省外旅游者来深旅游人次上一年位居全市前 5 名。
  - 6.10.11 通过 ISO 9001 质量体系认证并获得认证证书。
  - 6.10.12 被市级以上工商等有关部门评为“诚信经营示范单位”、“守合同重信用单位”、“著名商标或者品牌”称号等。

## 7 服务要求

### 7.1 合同履行

- 7.1.1 旅行社应严格执行规范旅游组接团合同,严格按合同规定提供服务,不应出现货价不符,货不对板等现象。
- 7.1.2 因客观原因旅行社和旅游者变更合同内容的,应建立在与对方当事人意见一致的基础上协商解决。

### 7.2 导游服务

#### 7.2.1 导游人员

##### 7.2.1.1 基本素质

导游人员在服务过程中应遵纪守法,遵守社会公德和职业道德,尊重旅游者的宗教信仰、民族风俗和生活习惯,维护旅游者的合法利益。

##### 7.2.1.2 仪容仪表

- 7.2.1.2.1 导游人员进行导游活动时,应佩戴导游证。
- 7.2.1.2.2 导游人员应着装整洁得体,举止大方,表情自然诚恳。

##### 7.2.1.3 业务水平

- 7.2.1.3.1 导游人员在服务过程中应使用礼貌用语。
- 7.2.1.3.2 导游人员应具有较广泛的政治、经济、历史、地理以及国情、风土习俗等方面的知识,应能够正确向旅游者解说,解说语言生动、形象、富有表达力。

#### 7.2.2 全陪服务

##### 7.2.2.1 首站接团

应符合 GB/T 15971-1995 中 3.2 的要求。

##### 7.2.2.2 进住饭店

- 应符合 GB/T 15971-1995 中 3.3 的要求。
- 7.2.2.3 各站服务**  
应符合 GB/T 15971-1995 中 3.5 的要求。
- 7.2.2.4 离站服务**  
应符合 GB/T 15971-1995 中 3.6 的要求。
- 7.2.2.5 途中服务**  
应符合 GB/T 15971-1995 中 3.7 的要求。
- 7.2.2.6 末站服务**  
应符合 GB/T 15971-1995 中 3.8 的要求。
- 7.2.3 地陪服务**
- 7.2.3.1 接站服务**  
应符合 GB/T 15971-1995 中 4.2 的要求。
- 7.2.3.2 入店服务**  
应符合 GB/T 15971-1995 中 4.3 的要求。
- 7.2.3.3 游览过程中的导游、讲解**
- 7.2.3.3.1 出发前的服务**  
应符合 GB/T 15971-1995 中 4.5.1 的要求。
- 7.2.3.3.2 抵景点途中的讲解**  
应符合 GB/T 15971-1995 中 4.5.2 的要求。
- 7.2.3.3.3 景点导游、讲解**  
应符合 GB/T 15971-1995 中 4.5.3 的要求。
- 7.2.3.4 旅游团队、散客就餐**
- 7.2.3.4.1** 地陪应向旅游者介绍餐馆和菜肴的特色，介绍餐馆的有关设施。
- 7.2.3.4.2** 地陪应引导旅游者到餐厅入座。
- 7.2.3.4.3** 地陪应解答旅游者用餐过程中的提问，解决出现的问题。
- 7.2.3.5 旅游团队、散客购物**
- 7.2.3.5.1** 购物场所应与已告知旅游者的行程安排相符，导游人员不应任意增加或更改购物场所。
- 7.2.3.5.2** 应符合 GB/T 15971-1995 中 4.7 的要求。
- 7.2.3.6 观看文娱节目**  
应符合 GB/T 15971-1995 中 4.8 的要求。
- 7.2.3.7 结束当日活动**  
应符合 GB/T 15971-1995 中 4.9 的要求。
- 7.2.3.8 送站服务**  
应符合 GB/T 15971-1995 中 4.10 的要求。
- 7.3 突发事件处理**
- 7.3.1 路线或日程变更**  
应符合 GB/T 15971-1995 中 A1 的要求。
- 7.3.2 丢失证件或物品**  
应符合 GB/T 15971-1995 中 A2 的要求。
- 7.3.3 丢失或损坏行李**  
应符合 GB/T 15971-1995 中 A3 的要求。
- 7.3.4 旅游者伤病、病危或死亡**  
应符合 GB/T 15971-1995 中 A4 的要求。
- 7.3.5 旅游安全事故**

行程中如果发生旅游安全事故，旅行社应根据安全事故的等级，启动相应的应急预案，及时上报相关行政部门，并积极配合相关行政部门开展事故的调查和处理工作。

#### 7.3.6 其他问题

如遇上述之外的问题，旅行社应在合理和可能的前提下积极协助有关人员妥善处理。

### 7.4 售后服务

7.4.1 旅行社应有专人负责旅游服务质量监督和投诉处理工作。

7.4.2 旅行社应受理信件、电话、电子邮件投诉和反馈信息，并对顾客的投诉和反馈予以详实记录。

7.4.3 旅行社应及时受理投诉，及时核查事实，并主动与投诉者协商解决。对于重大投诉，旅行社主要管理人员应亲自出面处理，并向旅游管理部门报告。

7.4.4 旅行社应主动征集意见，回收《旅行社服务质量调查表》，并接受旅游者的批评和建议。

7.4.5 旅行社应定时汇总分析服务质量信息，对常见的服务质量问题从根本上采取解决措施，防止同类事故多次发生。

7.4.6 旅行社应定期对顾客满意度进行评价，近三年每年顾客抽样调查平均满意率应不低于 90%。

附 录 A  
(规范性附录)

诚信旅行社管理要求项目评分表

A.1 评分说明

A.1.1 诚信旅行社评分满分为360分，其中基本分为270分，加分项为90分。

A.1.2 本次评分为基本项目和加分项目。其中，基本项目包括统一采购、统一产品、统一广告、统一财务、统一人事、统一选址、统一形象、统一组团以及危机管理等九项。

A.2 诚信旅行社合格要求

对申请参评的旅行社进行全面测评。测评分数的合格线为基本分不低于210分数或者总分不低于270分。参评旅行社达到附录A规定的合格线后，才可遵照附录B和附录C的规定进行下一步评价。

A.3 评分表

表 A.1 诚信旅行社管理要求项目评分表

| 项目                 | 评分项目                                                                                 | 最高得分      | 分项得分 | 加减分栏 | 自查得分 | 评价得分 | 评价方法与说明                          |
|--------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|-----------|------|------|------|------|----------------------------------|
| <b>1 统一采购</b>      |                                                                                      | <b>15</b> |      |      |      |      |                                  |
| 1.1 统一签订协议         | 旅行社应统一与航空公司、景区景点、旅游车队或者旅行社同行（批发商）等上游供应商签订采购协议，门市部不应自行采购上游产品，不应与上游供应商以及其他接待旅行社签订任何协议。 | 5         |      |      |      |      | 查看协议资料，实地考察或暗访门市部，发现有不符合的情况一次扣5分 |
| 1.2 采购产品及相关合作单位的评估 | 旅行社应对相关的采购产品及相关的合作单位进行风险评估，并建立评估档案。                                                  | 5         |      |      |      |      | 检查相关评估档案及实地暗访考察，发现有不符合的情况一次扣1分   |
| 1.3 同业履约能力         | 旅行社应与供应商签订采购合同并能够按约定的期限和付款条件履约。                                                      | 5         |      |      |      |      | 抽查相关供应商进行确认，发现有不符合的情况一次扣1分       |

表 A.1 (续)

| 项目            | 评分项目                                                                                        | 最高得分      | 分项得分 | 加减分栏 | 自查得分 | 评价得分 | 评价方法与说明                    |
|---------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|------|------|------|------|----------------------------|
| <b>2 统一产品</b> |                                                                                             | <b>8</b>  |      |      |      |      |                            |
| 2.1 统一规划      | 旅游产品应由旅行社统一设计策划,产品价格应由旅行社统一对外发布。                                                            | 4         |      |      |      |      | 实地查看广告、报价等资料,发现有不符的情况一次扣4分 |
| 2.2 自费产品      | 所有线路中的自费产品及购物场所由旅行社统一规定,并通过书面方式告知旅游者,经大多数旅游者同意方可安排;购物场所一天不超过一个,且旅途当天不得安排。                   | 4         |      |      |      |      | 查看证明材料及实地暗访,发现有不符的情况一次扣2分  |
| <b>3 统一广告</b> |                                                                                             | <b>30</b> |      |      |      |      |                            |
| 3.1 宣传计划      |                                                                                             | 9         |      |      |      |      |                            |
|               | 年度计划详尽程度                                                                                    |           | 3    |      |      |      | 年度计划详尽,可操作性较强得3分,粗略得1分     |
|               | 单项计划详尽程度                                                                                    |           | 4    |      |      |      | 单项计划详尽,可操作性较强得4分,粗略得1分     |
|               | 有广告与促销效果监测制度                                                                                |           | 2    |      |      |      | 查看相关制度文件,可操作性较强得2分,粗略得1分   |
| 3.2 统一安排      | 宣传促销活动(含媒体广告)应由旅行社统一安排,门市部不应自行发布旅游广告、自行制作宣传资料。                                              | 5         |      |      |      |      | 实地查看广告资料,发现有不符的情况一次扣5分     |
| 3.3 产品广告报价    | 旅游线路的广告报价须包含游客行程中随团活动必须支出的全部费用(吃、住、行、游、证件、机票燃油税等),广告要约价格与实际销售价格应一致,“点菜式”旅游团须明确单列游客需支出的各项费用。 | 6         |      |      |      |      | 实地查看报价资料,发现有不符的情况一次扣3分     |
| 3.4 广告要求      | 符合第6.3.4条的要求                                                                                | 10        |      |      |      |      | 实地查看广告资料,发现有不符的情况一次扣2分     |
| <b>4 统一财务</b> |                                                                                             | <b>65</b> |      |      |      |      |                            |
| 4.1 统一财务人员    |                                                                                             | 12        |      |      |      |      |                            |
|               | 财务人员由旅行社统一聘用、统一派出                                                                           |           | 4    |      |      |      | 对花名册,查看劳动合同原件              |
|               | 财务人员由旅行社统一支付工资                                                                              |           | 4    |      |      |      | 实地查看内部帐目情况                 |

表 A.1 (续)

| 项目           | 评分项目                                                                              | 最高得分 | 分项得分 | 加减分栏 | 自查得分 | 评价得分 | 评价方法与说明                                                               |
|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------|------|------|------|------|------|-----------------------------------------------------------------------|
|              | 财务人员接受旅行社的统一财务领导                                                                  |      | 4    |      |      |      | 查看财务人事文件, 发现有不符合的情况一次扣 1 分                                            |
| 4.2 统一财务管理   |                                                                                   | 38   |      |      |      |      |                                                                       |
| 4.2.1 统一财务制度 | 有统一的财务制度, 财务行为符合《会计法》及其他相关法律法规的规定要求; 门市部不设独立的财务人员。                                |      | 10   |      |      |      | 查看相关制度和实地考察门市部, 发现不符合的情况一次扣 2 分                                       |
| 4.2.2 统一收款   | 统一收取旅游费用, 并出具合法收款单据                                                               |      | 4    |      |      |      | 实地查看内部帐目、发票收据使用情况, 发现有不符合的情况一次扣 1 分                                   |
|              | 所有收入应客观、全面载入财务记录                                                                  |      | 4    |      |      |      | 实地查看内部帐目情况, 发现有不符合的情况一次扣 1 分                                          |
| 4.2.3 统一支付   | 统一支付旅游供应商或地接社费用                                                                   |      | 4    |      |      |      | 实地查看内部制度、帐目情况, 发现有不符合的情况一次扣 1 分                                       |
|              | 统一支付员工工资和“五险”                                                                     |      | 4    |      |      |      | 实地查看内部帐目情况, 发现有不符合的情况一次扣 1 分                                          |
|              | 执行统一的支付款审批制度                                                                      |      | 4    |      |      |      | 实地查看内部制度和帐目情况, 发现有不符合的情况一次扣 1 分                                       |
| 4.2.4 其他相关规定 | 财务章、银行账户应由旅行社总部统一管理                                                               |      | 4    |      |      |      | 实地查看内部帐目情况, 发现有不符合的情况一次扣 1 分                                          |
|              | 所有财务资料、档案应由总部统一保管                                                                 |      | 4    |      |      |      | 实地查看内部制度和帐目情况, 发现有不符合的情况一次扣 1 分                                       |
| 4.3 统一合同管理   |                                                                                   | 15   |      |      |      |      |                                                                       |
| 4.3.1 合同解释   | 门市部应与总部实行联网销售。合同签订前, 旅行社应主动向旅游者明确通报和忠告已知或可预知涉及旅游者人身、财产安全的事项, 以及可能引起旅游者误解或产生冲突的事项。 |      | 6    |      |      |      | 门市部与总部实行联网销售得 1 分; 没有联网扣 1 分; 实地抽查或者暗访, 有解释则得 3 分, 解释详尽得 5 分, 没有解释不得分 |

表 A.1 (续)

| 项目             | 评分项目                                                                                           | 最高得分      | 分项得分 | 加减分栏 | 自查得分 | 评价得分 | 评价方法与说明                                                                        |
|----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|------|------|------|------|--------------------------------------------------------------------------------|
| 4.3.2 合同管理     | 与顾客必须签订旅游合同，签订率达到 100%；出境游合同应用国家版本，国内游合同应用广东省或深圳市版本；合同应分号管理并回收。同时，对于特种旅游和单项委托，应在双方协商的情况下，签订合同。 |           | 9    |      |      |      | 查看相关合同文件，签订率达到 100%则得 5 分；采用合格版本得 2 分；旅行社统一印制、分号管理并回收则得 2 分。                   |
| <b>5 统一人事</b>  |                                                                                                | <b>45</b> |      |      |      |      |                                                                                |
| 5.1 员工档案       | 员工档案应由旅行社统一建立和管理                                                                               | 4         |      |      |      |      | 查看相关员工档案资料，发现有不符情况扣 2 分                                                        |
| 5.2 人事管理文件     |                                                                                                | 8         |      |      |      |      |                                                                                |
|                | 有完整的员工手册                                                                                       |           | 2    |      |      |      | 查看相关员工档案资料，发现有不符情况扣 1 分                                                        |
|                | 有部门运作规范                                                                                        |           | 2    |      |      |      | 查看相关员工档案资料，发现有不符情况扣 1 分                                                        |
|                | 有服务人员岗位工作说明书                                                                                   |           | 2    |      |      |      | 查看相关员工档案资料，发现有不符情况扣 1 分                                                        |
|                | 有专业技术人员岗位工作说明书                                                                                 |           | 2    |      |      |      | 查看相关员工档案资料，发现有不符情况扣 1 分                                                        |
| 5.3 员工聘用和培训    |                                                                                                | 24        |      |      |      |      |                                                                                |
| 5.3.1 员工聘用     | 员工应由旅行社统一招聘，并统一签订劳动合同                                                                          | 6         |      |      |      |      | 对照花名册，查看劳动合同原件。聘用率达到在 60%-80%之间得 3 分，80%-90%得 4 分，90%以上但不足 100%得 5 分，100%得 6 分 |
| 5.3.2 员工培训     |                                                                                                | 12        |      |      |      |      |                                                                                |
| 5.3.2.1 职业技能培训 |                                                                                                | 4         |      |      |      |      |                                                                                |
|                | 由旅行社统一进行培训                                                                                     |           | 1    |      |      |      | 查看相关计划文件和记录                                                                    |
|                | 有职业技能培训计划                                                                                      |           | 1    |      |      |      | 查看相关计划文件和记录，具有职业技能培训计划得 0.5 分，制度科学合理得 0.5 分                                    |
|                | 有职业技能培训内容                                                                                      |           | 1    |      |      |      | 查看相关计划文件和记录，具有职业技能培训内容得 0.5 分，内容科学合理得 0.5 分                                    |
|                | 对职业技能培训进行考核                                                                                    |           | 1    |      |      |      | 查看相关文件和记录，具有职业技能培训考核得 0.5 分，考核科学合理得 0.5 分                                      |



表 A.1 (续)

| 项目              | 评分项目                               | 最高得分      | 分项得分 | 加减分栏 | 自查得分 | 评价得分 | 评价方法与说明                                          |
|-----------------|------------------------------------|-----------|------|------|------|------|--------------------------------------------------|
| 5.3.2.2 职业道德培训  |                                    | 4         |      |      |      |      |                                                  |
|                 | 由旅行社统一进行培训                         |           | 1    |      |      |      | 查看相关计划文件和记录                                      |
|                 | 有职业道德培训计划                          |           | 1    |      |      |      | 查看相关计划文件和记录, 具有职业道德培训计划得 0.5 分, 制度科学合理得 0.5 分    |
|                 | 有职业道德培训内容                          |           | 1    |      |      |      | 查看相关计划文件和记录, 具有职业道德培训内容得 0.5 分, 内容科学合理得 0.5 分    |
|                 | 对职业道德培训进行考核                        |           | 1    |      |      |      | 查看相关计划文件和记录, 具有职业技能培训考核得 0.5 分, 考核科学合理得 0.5 分    |
| 5.3.2.3 政策与法规培训 |                                    | 4         |      |      |      |      |                                                  |
|                 | 由旅行社统一进行培训                         |           | 1    |      |      |      | 查看相关计划文件和记录                                      |
|                 | 有政策与法规培训计划                         |           | 1    |      |      |      | 查看相关计划文件和记录, 具有政策与法规培训计划得 0.5 分, 计划科学合理得 0.5 分   |
|                 | 有政策与法规培训内容                         |           | 1    |      |      |      | 查看相关计划文件和记录, 具有政策与法规培训内容考核得 0.5 分, 内容科学合理得 0.5 分 |
|                 | 对政策与法规培训进行考核                       |           | 1    |      |      |      | 查看相关计划文件和记录, 具有政策法规规则得 0.5 分, 考核科学合理得 0.5 分      |
| 5.3.3 政府培训      | 旅行社员工应按要求参加由旅游行政管理部门举办的培训活动, 并通过考核 | 6         |      |      |      |      | 查看相关文件和记录, 参加情况良好得 3 分, 考核合格得 3 分                |
| 5.4 领队及导游管理     |                                    | 9         |      |      |      |      |                                                  |
|                 | 门市部不应独立聘用导游员带团                     |           | 3    |      |      |      | 抽查相关顾客进行调查                                       |
|                 | 持证上岗, 按规定携带必备物品, 专职、兼职导游携带 IC 卡    |           | 3    |      |      |      | 抽查相关顾客进行调查                                       |
|                 | 专、兼职导游必须经旅游行政管理部门年审合格              |           | 3    |      |      |      | 检查相关证明材料                                         |
| <b>6 统一选址</b>   |                                    | <b>15</b> |      |      |      |      |                                                  |

表 A.1 (续)

| 项目            | 评分项目                               | 最高得分      | 分项得分 | 加减分栏 | 自查得分 | 评价得分 | 评价方法与说明                                   |
|---------------|------------------------------------|-----------|------|------|------|------|-------------------------------------------|
| 6.1 营业场所的租赁   | 营业场所应由旅行社统一购置或者租赁。                 | 4         |      |      |      |      | 查看相关租赁合同                                  |
| 6.2 门市部选址及租赁  | 门市部的选址应由旅行社统一核定,场地租赁合同应由旅行社统一负责签订。 | 6         |      |      |      |      | 查看相关租赁合同                                  |
| 6.3 设备购置      | 门市部办公用品、经营设备等应由旅行社统一购置。            | 5         |      |      |      |      | 实地对照,查看发票,主要办公用品和经营设备统一购置得4分,全部则得5分       |
| <b>7 统一形象</b> |                                    | <b>44</b> |      |      |      |      |                                           |
| 7.1 企业文化      |                                    | 6         |      |      |      |      |                                           |
|               | 有明确的企业宗旨                           |           | 2    |      |      |      | 查看相关制度文件                                  |
|               | 有企业形象口号                            |           | 2    |      |      |      | 查看相关制度文件                                  |
|               | 具有内部刊物                             |           | 2    |      |      |      | 查看相关文件资料                                  |
| 7.2 企业品牌      |                                    | 8         |      |      |      |      |                                           |
|               | 有企业注册商标                            |           | 5    |      |      |      | 有企业注册商标得5分                                |
|               | 有企业品牌                              |           | 3    |      |      |      | 有企业品牌得3分                                  |
| 7.3 企业形象系统    |                                    | 12        |      |      |      |      |                                           |
|               | 统一社徽                               |           | 2    |      |      |      | 实地查看                                      |
|               | 统一旗帜                               |           | 2    |      |      |      | 实地查看                                      |
|               | 统一标识                               |           | 4    |      |      |      | 实地查看                                      |
|               | 统一名片格式                             |           | 2    |      |      |      | 实地查看                                      |
|               | 统一员工制服                             |           | 2    |      |      |      | 实地查看                                      |
| 7.4 咨询与接待区域   |                                    | 4         |      |      |      |      |                                           |
|               | 为顾客与员工提供舒适、美观的交流空间                 |           | 2    |      |      |      | 实地查看营业场所,为顾客与员工提供舒适交流空间则得2分,交流空间缺乏舒适性则得1分 |
|               | 使用面积与接待坐席数经过测算符合高峰期需求              |           | 2    |      |      |      | 实地查看营业场所,根据市旅行社平均经验数据评估使用面积与接待坐席数是否满足高峰要求 |

表 A.1 (续)

| 项目                | 评分项目                                      | 最高得分      | 分项得分 | 加减分栏 | 自查得分 | 评价得分 | 评价方法与说明                                 |
|-------------------|-------------------------------------------|-----------|------|------|------|------|-----------------------------------------|
| 7.5 投诉热线电话和合同签订提示 |                                           | 6         |      |      |      |      |                                         |
|                   | 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      |           | 3    |      |      |      | 实地考察旅行社营业场所，具有相关的投诉热线电话则得2分，位置显著得1分。    |
|                   | 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 |           | 3    |      |      |      | 实地考察旅行社营业场所，具有相关的提示得2分，位置显著得1分。         |
| 7.6 服务礼仪          |                                           | 8         |      |      |      |      |                                         |
|                   | 有员工服务礼仪规范                                 |           | 4    |      |      |      | 查看相关证明文件，科学合理制订相关员工服务礼仪规范则4分，制订较科学合理得2分 |
|                   | 员工主动与服务对象打招呼，询问需求，提供帮助                    |           | 2    |      |      |      | 暗访，能够主动与服务对象打招呼，询问需求，提供帮助得2分，较主动得1分     |
|                   | 员工服务时使用礼貌用语                               |           | 2    |      |      |      | 暗访，员工服务时能使用礼貌用语得2分                      |
| <b>8 统一组团</b>     |                                           | <b>32</b> |      |      |      |      |                                         |
| 8.1 统一安排          | 所有游客应由旅行社统一安排，门市部不应自行安排出团或对外拼团            | 8         |      |      |      |      | 查看相关出团记录，实地考察或暗访，发现有不符合的情况一次扣8分         |
| 8.2 出团档案          |                                           | 12        |      |      |      |      |                                         |
|                   | 导游出团情况档案                                  |           | 3    |      |      |      | 实地查看出团资料，发现有不符合的情况一次扣3分                 |
|                   | 投诉档案                                      |           | 3    |      |      |      | 实地查看出团资料，发现有不符合的情况一次扣3分                 |
|                   | 合同履行记录                                    |           | 3    |      |      |      | 实地查看出团资料，发现有不符合的情况一次扣3分                 |
|                   | 陪同日志                                      |           | 3    |      |      |      | 实地查看出团资料，发现有不符合的情况一次扣3分                 |
| 8.3 顾客档案管理        | 统一做好顾客资料的归档工作，妥善保存顾客档案，并予以保密。             | 6         |      |      |      |      | 查看相关制度文件和管理措施，发现有不符合的情况一次扣1分            |
| 8.4 质监机构          | 设置服务质监机构，建立监督机制并组织实施                      | 3         |      |      |      |      | 查看相关制度文件，发现有不符合的情况一次扣1分                 |

表 A.1 (续)

| 项目                | 评分项目                                                   | 最高得分       | 分项得分 | 加减分栏 | 自查得分 | 评价得分 | 评价方法与说明                                 |
|-------------------|--------------------------------------------------------|------------|------|------|------|------|-----------------------------------------|
| 8.5 质监人员          | 有质监人员负责日常质检工作,并具有质量检查跟踪记录及分析处理报告书                      | 3          |      |      |      |      | 查看相关制度文件和记录,发现有不符合的情况一次扣1分              |
| <b>9 危机管理</b>     |                                                        | <b>16</b>  |      |      |      |      |                                         |
| 9.1 危机管理制度        | 具有危机事件处理预案及有关制度                                        | 4          |      |      |      |      | 查看相关制度文件,发现有不符合的情况一次扣1分                 |
| 9.2 危机处理培训及危机处理能力 |                                                        | 4          |      |      |      |      |                                         |
|                   | 具有制度化的危机处理培训记录                                         |            | 2    |      |      |      | 查看相关记录文件                                |
|                   | 具有良好的危机处理能力                                            |            | 2    |      |      |      |                                         |
| 9.3 分类应急制度        | 分类制订伤亡事故、疾病救治、财物丢失、行程受阻等应急预案,发生意外情况能及时、妥善应对            | 4          |      |      |      |      | 查看相关制度文件                                |
| 9.4 附加险种          | 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。                            | 4          |      |      |      |      | 查看相关证明材料                                |
| <b>10. 加分项</b>    |                                                        | <b>+90</b> |      |      |      |      |                                         |
| 10.1 旅行社财务亏损      | 旅行社上年度在财务管理上应无亏损                                       | +3         |      |      |      |      |                                         |
| 10.2 区域划分和标志      |                                                        | +9         |      |      |      |      |                                         |
| 10.2.1 区域划分       | 营业场所内有明显的区域划分                                          | +3         |      |      |      |      | 实地查看营业场所,营业场所区域划分清晰则得2分,较清晰则得1分         |
| 10.2.2 标志         |                                                        | +6         |      |      |      |      |                                         |
|                   | 各服务区域有醒目、准确、美观的中文标志且符合 GB/T 10001.1 和 GB/T 10001.2 的要求 |            |      | +3   |      |      | 实地查看营业场所,服务区域有醒目、美观的中文标志各占1分,准确的中文标志占1分 |
|                   | 各服务区域有醒目、准确、美观的英文标志且符合 GB/T 10001.1 和 GB/T 10001.2 的要求 |            |      | +3   |      |      | 实地查看营业场所,服务区域有醒目、美观的英文标志各占1分,准确的中文标志占1分 |

表 A.1 (续)

| 项目               | 评分项目                                         | 最高得分 | 分项得分 | 加减分栏 | 自查得分 | 评价得分 | 评价方法与说明                                                                                  |
|------------------|----------------------------------------------|------|------|------|------|------|------------------------------------------------------------------------------------------|
| 10.3 电脑联网销售      | 门市部门应与总部实行电脑联网销售。                            | +4   |      |      |      |      |                                                                                          |
| 10.4 人身意外伤害保险的购买 | 向旅游者推荐购买人身意外伤害保险,旅游者购买人身意外伤害保险的实际投保率应不低于80%。 | +9   |      |      |      |      | 查阅相关证明材料,购买率在80%以上(含80%)得3分,购买率在90%以上(含90%)得6分,购买率为100%得9分。                              |
| 10.5 营业场所        |                                              | +12  |      |      |      |      |                                                                                          |
|                  | 完全产权或者具有5年以上的租赁合同                            |      |      | +7   |      |      | 查阅相关产权证明材料或租赁合同,具有完全产权则得7分,租赁期限为10年以上(含10年)得5分,租赁期限为5年至9年得4分。                            |
|                  | 自有营业场所的使用面积总和不低于800 m <sup>2</sup>           |      |      | +5   |      |      | 实地查看营业场所面积,营业场所的使用面积总和不低于2 000m <sup>2</sup> 和800 m <sup>2</sup> 分别得5分和3分                |
| 10.6 接待人数        | 国内社上三年年平均接待游客数达到1万人以上;国际社上三年年平均接待游客数达到2万人以上  | +6   |      | +6   |      |      | 国内社上三年年平均接待游客数1万—5万得2分,5万—10万得4分,10万以上得6分;<br>国际社上三年年平均接待游客数2万—7万得2分,7万—13万得4分,13万以上得6分; |
| 10.7 注册资本和纳税     |                                              | +14  |      |      |      |      |                                                                                          |
|                  | 企业注册资本国内社达到100万元以上;国际社达到300万元以上。             |      |      | +4   |      |      | 国内社和国际社企业注册资本分别达到100万或300万以上得2分,500万以上得3分,600万以上得4分                                      |
|                  | 国内社上三年内年平均纳税额30万元以上;国际社上三年内年平均纳税额80万元以上      |      |      | +10  |      |      | 国内社和国际社分别纳税30万或80万以上得6分,50万或100万得8分,100万或120万以上得10分                                      |
| 10.8 参加行业组织情况    | 加入2以上家国际旅游与旅行服务组织                            | +6   |      | +6   |      |      | 查阅相关证明文件,加入3家以上国际旅游与旅行服务组织(含3个)得6分,加入2家国际旅游与旅行服务组织得3分                                    |
| 10.9 社会评价        |                                              | +27  |      |      |      |      |                                                                                          |

表 A.1 (续)

| 项目 | 评分项目                                               | 最高得分 | 分项得分 | 加减分栏 | 自查得分 | 评价得分 | 评价方法与说明                                                        |
|----|----------------------------------------------------|------|------|------|------|------|----------------------------------------------------------------|
|    | 近五年内两次以上获得“全国旅行社 100 强”称号                          |      |      | +8   |      |      | 查看相关证明                                                         |
|    | 组织境外和省外旅游者来深旅游人次上一年位居全市前 5 名                       |      |      | +8   |      |      | 查看相关证明，第 1 名加 8 分，第 2 名加 7 分，第 3 名加 6 分，第 4 名加 4 分，第 5 名加 2 分。 |
|    | 通过 ISO 9001 质量体系认证并获得认证证书。                         |      |      | +5   |      |      | 查看相关证明                                                         |
|    | 被市级以上工商等有关部门评为“诚信经营示范单位”、“守合同重信用单位”、“著名商标或者品牌”称号等。 |      |      | +6   |      |      | 每单项市级 2 分，省级 4 分，国家级 6 分。                                      |

**附 录 B**  
(规范性附录)  
**旅行社服务质量暗访评分表**

**B.1 评分说明**

- B.1.1 评分表满分80分，诚信旅行社最低达标分数要求为70分。  
 B.1.2 在暗访中，若某一检查项目未涉及，则视为空项，不给分。该项分值计入空项分。  
 B.1.3 检查总分按以下方法计算：

$$\text{检查总分} = \text{各项目实得分之和} \times \frac{80}{80 - \text{各空项分之和}}。$$

**B.2 评分标准**

旅行社服务质量暗访评分标准见表B.1。

**表 B.1 旅行社服务质量暗访评分表**

| 项目            | 评分标准                                            | 达到 | 未达到 | 未涉及 |
|---------------|-------------------------------------------------|----|-----|-----|
| <b>1 合同履行</b> |                                                 |    |     |     |
|               | 旅行社应严格执行规范旅游组接团合同，严格按合同规定提供服务，不应出现货价不符，货不对板等现象。 | 4  | 0   |     |
|               | 因客观原因旅行社和旅游者变更合同内容的，应建立在与对方当事人意见一致的基础上协商解决。     | 1  | 0   |     |
| <b>2 导游服务</b> |                                                 |    |     |     |
| 2.1 导游人员      |                                                 |    |     |     |
| 2.1.1 基本素质    | 导游人员在服务过程中能遵纪守法                                 | 1  | 0   |     |
|               | 导游人员在服务过程中能遵守社会公德和职业道德                          | 1  | 0   |     |
|               | 导游人员在服务过程中能尊重旅游者的宗教信仰、民族风俗和生活习惯                 | 1  | 0   |     |
|               | 导游人员在服务过程中能维护旅游者的合法利益                           | 1  | 0   |     |
| 2.1.2 仪容仪表    | 导游人员进行导游活动时，应佩戴导游证                              | 1  | 0   |     |

## B.1 (续)

| 项目         | 评分标准                                                             | 达到 | 未达到 | 未涉及 |
|------------|------------------------------------------------------------------|----|-----|-----|
|            | 导游人员着装整洁得体，举止大方，表情自然诚恳                                           | 1  | 0   |     |
| 2.1.3 业务水平 | 导游人员在服务过程中能够使用礼貌用语。                                              | 1  | 0   |     |
|            | 导游人员具有较广泛的政治、经济、历史、地理以及国情、风土习俗等方面的知识，能够正确向旅游者解说，解说语言生动、形象、富有表达力。 | 1  | 0   |     |
| 2.2 全陪服务   |                                                                  |    |     |     |
| 2.2.1 首站接团 | 全陪提前半小时到接待地点迎候旅游团队、散客                                            | 1  | 0   |     |
|            | 全陪代表组团社和个人向旅游团队、散客致欢迎辞，主要包括表示欢迎、自我介绍、表示提供服务的真诚愿望、预祝旅行愉快等内容       | 1  | 0   |     |
| 2.2.2 进住饭店 | 全陪主动协调领取办理旅游团的住店手续，并热情引导旅游者进入房间，还协助有关人员处理旅游者进店过程中可能出现的问题         | 1  | 0   |     |
| 2.2.3 各站服务 | 全陪的各站服务之间有机衔接，使旅游活动全面、顺利地开展                                      | 1  | 0   |     |
|            | 全陪应向地陪通报旅游团的情况，并积极协助地陪工作                                         | 1  | 0   |     |
|            | 全陪能监督各地服务质量，酌情提出改进意见和建议                                          | 1  | 0   |     |
| 2.2.4 离站服务 | 全陪协助领队和地陪妥善办理离店事宜，使旅游团队、散客安全、顺利地搭乘交通工具                           | 1  | 0   |     |
| 2.2.5 途中服务 | 乘坐交通工具向异地移动途中，全陪应提醒旅游者注意人身和财物的安全                                 | 1  | 0   |     |
|            | 全陪应协助安排好饮食和休息，努力使旅游者履行充实、轻松、愉快                                   | 1  | 0   |     |
| 2.2.6 末站服务 | 全陪提醒旅游者带好自己的物品和证件                                                | 1  | 0   |     |
|            | 全陪征求旅游者对接待工作的意见和建议                                               | 1  | 0   |     |
|            | 对旅途中的合作表示感谢，并欢迎再次光临                                              | 1  | 0   |     |
| 2.3 地陪服务   |                                                                  |    |     |     |
| 2.3.1 接站服务 | 提前半小时到达接站地点                                                      | 1  | 0   |     |
|            | 地陪在旅游团队、散客出站前持接站标志，站立在出站口醒目位置热情迎接旅游者                             | 1  | 0   |     |
|            | 地陪及时引导旅游者前往乘车处                                                   | 1  | 0   |     |
|            | 在旅游者上车时，地陪恭候在车门旁                                                 | 1  | 0   |     |



## B.1 (续)

| 项目                | 评分标准                                                                                | 达到 | 未达到 | 未涉及 |
|-------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|----|-----|-----|
|                   | 旅游者上车后, 地陪协助旅游者就座, 礼貌地清点人数                                                          | 1  | 0   |     |
|                   | 行车过程中, 地陪向旅游团队、散客致欢迎辞并介绍本地情况                                                        | 1  | 0   |     |
| 2.3.2 入店服务        | 地陪在抵达饭店途中向旅游者简单介绍饭店情况, 以及入店、住店的有关注意事项, 内容包括: 饭店名称和位置、入店手续、饭店的设施和设备的使用方法、集合地点及停车地点等。 | 1  | 0   |     |
|                   | 旅游团队、散客抵达饭店后, 地陪引导旅游者到指定地点办理入店手续                                                    | 1  | 0   |     |
|                   | 旅游者进入房间前, 地陪向旅游者介绍在饭店内就餐的形式、时间、地点, 并告知有关活动的行程安排                                     | 1  | 0   |     |
|                   | 地陪在结束当天活动离开饭店之前, 安排好叫早服务                                                            | 1  | 0   |     |
| 2.3.3 游览过程中的导游、讲解 |                                                                                     |    |     |     |
| 2.3.3.1 出发前       | 地陪提前 10 分钟到达集合地点                                                                    | 1  | 0   |     |
|                   | 地陪请旅游者及时上车, 上车后清点人数                                                                 | 1  | 0   |     |
|                   | 地陪将当日天气情况及活动安排及时通知每一位旅游者                                                            | 1  | 0   |     |
| 2.3.3.2 抵景点途中     | 地陪向旅游者介绍本地的风土人情、自然景观以及游览景点的简要情况, 并回答旅游者提出的问题                                        | 1  | 0   |     |
|                   | 抵达景点时, 地陪应告知旅游者在景点停留的时间, 以及游览结束后集合的时间和地点                                            | 1  | 0   |     |
|                   | 地陪应向旅游者讲明游览过程中的注意事项                                                                 | 1  | 0   |     |
| 2.3.3.3 景点导游、讲解   | 讲解内容包括该景点的历史背景、特色、地位、价值等方面的内容                                                       | 1  | 0   |     |
|                   | 讲解语言生动、富有表达力                                                                        | 1  | 0   |     |
|                   | 在计划的时间和费用内做到讲解和指导游览相结合, 使旅游者能充分游览                                                   | 1  | 0   |     |
|                   | 对老、弱、病、残、孕的旅游者能给予特别关照                                                               | 1  | 0   |     |
|                   | 在景点导游过程中, 地陪始终与旅游者一起活动                                                              | 1  | 0   |     |
|                   | 地陪应随时清点人数                                                                           | 1  | 0   |     |
| 2.3.4 旅游团队、散客就餐   | 介绍餐馆和菜肴的特色, 介绍餐馆的有关设施                                                               | 1  | 0   |     |
|                   | 引导旅游者到餐厅入座                                                                          | 1  | 0   |     |
|                   | 解答旅游者用餐过程中的提问, 解决出现的问题                                                              | 1  | 0   |     |
| 2.3.5 旅游团队、散客购物   | 购物场所应与已告知旅游者的行程安排相符, 没有出现任意增加或更改购物场所的情况                                             | 1  | 0   |     |
|                   | 向旅游者介绍本地商品的特色                                                                       | 1  | 0   |     |

## B.1 (续)

| 项目              | 评分标准                                                                                 | 达到 | 未达到 | 未涉及 |
|-----------------|--------------------------------------------------------------------------------------|----|-----|-----|
|                 | 按旅游者的需要在购物过程中提供翻译、介绍托运手续等相关服务                                                        | 1  | 0   |     |
| 2.3.6 观看文娱节目    | 简单介绍节目内容和特点                                                                          | 1  | 0   |     |
|                 | 引导旅游者就座                                                                              | 1  | 0   |     |
|                 | 在旅游者观看节目过程中,地陪应始终坚守岗位                                                                | 1  | 0   |     |
| 2.3.7 结束当日活动    | 旅游团队、散客结束在本地的参观游览后,地陪应询问旅游者对当日活动安排的反映,并宣布次日的活动日程、出发时间和注意事项                           | 1  | 0   |     |
| 2.3.8 送站服务      | 在旅游团队、散客离站的前一天,地陪应通知旅游者移交行李和与饭店结账的时间                                                 | 1  | 0   |     |
|                 | 地陪应诚恳征求旅游者对接待工作的意见和建议,并祝旅游者旅途愉快                                                      | 1  | 0   |     |
|                 | 地陪应在旅游团队、散客乘坐的交通工具起动后方可离开                                                            | 1  | 0   |     |
| <b>3 突发事件处理</b> |                                                                                      |    |     |     |
| 3.1 路线或日程变更     | 旅游团队、散客在旅游过程中提出变更路线或日程要求时,原则上应按合同执行。如遇特殊情况,导游人员应将情况及时上报组团社。                          | 1  | 0   |     |
|                 | 在旅游过程中因客观原因需要变更路线和日程时,旅行社应向旅游团队、散客做好解释及安排工作。                                         | 1  | 0   |     |
| 3.2 丢失证件或物品     | 在旅游者丢失证件或物品时,旅行社应详细了解丢失情况,并尽力协助查找、跟踪处理;同时,应协助旅游者向有关部门报案,补办必要的手续。                     | 1  | 0   |     |
| 3.3 丢失或损坏行李     | 在旅游者的行李丢失或损坏时,应详细了解丢失或损坏情况,积极协助查找责任者。当难以找出责任者时,应尽量协助当事人开具有关证明,以便向投保公司索赔,并视情况向有关部门报告。 | 1  | 0   |     |
| 3.4 旅游者伤病、病危或死亡 |                                                                                      |    |     |     |
| 3.4.1 旅游者伤病     | 旅游者发生意外受伤或患病时,旅行社应派专人陪同患者前往医院就诊并及时探视。                                                | 1  | 0   |     |
| 3.4.2 旅游者病危     | 旅游者病危时,导游人员应立即协同领队或亲友送病人去急救中心或医院抢救,或请医生前来抢救。                                         | 1  | 0   |     |
|                 | 在抢救的过程中,导游人员应要求旅游团的领队或患者亲友在现场,并详细记录患者患病前后的症状及治疗情况。                                   | 1  | 0   |     |
|                 | 在抢救过程中,导游人员应随时向地接社反映情况;还应提醒领队及时通知患者亲属,如患者系外籍人士,导游人员应提醒领队通知患者所在国驻华使(领)馆。              | 1  | 0   |     |
|                 | 导游人员应妥善安排好旅游团其他旅游者的活动。全陪应继续随团旅行。                                                     | 1  | 0   |     |

## B.1 (续)

| 项目            | 评分标准                                                                      | 达到        | 未达到 | 未涉及 |
|---------------|---------------------------------------------------------------------------|-----------|-----|-----|
| 3.4.3 旅游者死亡   | 出现旅游者死亡的情况时,导游人员应立即向地接社报告,并尽力协助地接社按照国家有关规定做好善后工作。                         | 1         | 0   |     |
|               | 导游人员应稳定其他旅游者的情绪,并继续做好旅游团队、散客的接待工作。                                        | 1         | 0   |     |
|               | 如系非正常死亡,导游人员应注意保护现场,并及时报告当地有关部门。                                          | 1         | 0   |     |
| 3.5 旅游安全事故    | 行程中如果发生旅游安全事故,旅行社应根据安全事故的等级,启动相应的应急预案,及时上报相关行政部门,并积极配合相关行政部门开展事故的调查和处理工作。 | 1         | 0   |     |
| 3.6 其他问题      | 如遇上述之外的问题,旅行社应在合理和可能的前提下积极协助有关人员妥善处理。                                     | 1         | 0   |     |
| <b>4 售后服务</b> |                                                                           |           |     |     |
|               | 旅行社有专人负责旅游服务质量监督和投诉处理工作                                                   | 1         | 0   |     |
|               | 旅行社应受理信件、电话、电子邮件投诉和反馈信息,并对顾客的投诉和反馈有详实的记录。                                 | 1         | 0   |     |
|               | 旅行社应及时受理投诉,及时核查事实,并主动与投诉者协商解决。对于重大投诉,旅行社主要管理人员应亲自出面处理,并向旅游管理部门报告。         | 1         | 0   |     |
|               | 旅行社应主动征集意见,回收《旅行社服务质量调查表》,并接受旅游者的批评和建议。                                   | 1         | 0   |     |
|               | 旅行社应定时汇总分析服务质量信息,对常见的服务质量问题从根本上采取解决措施,防止同类事故多次发生。                         | 1         | 0   |     |
|               | 旅行社应定期对顾客满意度进行评价,近三年每年顾客抽样调查平均满意率应不低于90%。                                 | 1         | 0   |     |
| <b>合 计</b>    |                                                                           | <b>80</b> |     |     |

**附 录 C**  
(规范性附录)  
**旅行社服务质量顾客调查**

**C.1 调查说明**

C.1.1 调查问卷分为前台服务、配套服务、导游服务、产品安排、售后服务和总体等6个大项，共29个小项。

C.1.2 对于单份调查问卷，如果“满意”和“基本满意”共出现23个以上（不包括23个），则该份问卷的调查结果判定为合格；若“不满意”出现6个或6个以上，则该份问卷的调查结果判定为不合格。

C.1.3 诚信旅行社最低调查取样和达标满意率要求为：调查取样不低于800份，满意率不低于90%。满意率=调查结果为“合格”的问卷数/有效问卷数×100%。

**C.2 调查标准**

旅行社服务质量顾客调查问卷如下：

旅行社服务质量顾客调查问卷

尊敬的顾客：

为了提高深圳市旅行社的整体服务水平，将于2009年起开展诚信旅行社的评价工作。您本次旅行的宝贵意见，将是本项评价工作的重要影响因素。

以下问题共有满意、基本满意、不满意三个评价标准，请您在认为符合自己体验的满意度下面的方格中打“√”。

感谢您的支持！

**表 C.1 旅行社服务质量顾客调查表**

| 项<br>目                     | 序<br>号 | 评价项目                            | 评价标准 |      |     |
|----------------------------|--------|---------------------------------|------|------|-----|
|                            |        |                                 | 满意   | 基本满意 | 不满意 |
| <b>前<br/>台<br/>服<br/>务</b> | 1      | 可方便地从该旅行社网站获得及时、准确的旅游信息         |      |      |     |
|                            | 2      | 可方便地通过电话咨询、预订，能正确解答咨询问题         |      |      |     |
|                            | 3      | 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 |      |      |     |
|                            | 4      | 服务人员的技能、礼貌让顾客产生信任感和安全感          |      |      |     |
|                            | 5      | 办理报名手续迅速准确，能及时通知出游信息            |      |      |     |

表 C.1 (续)

| 项目   | 序号 | 评价项目                               | 评价标准 |      |     |
|------|----|------------------------------------|------|------|-----|
|      |    |                                    | 满意   | 基本满意 | 不满意 |
| 配套服务 | 6  | 旅游中的交通服务                           |      |      |     |
|      | 7  | 旅游中的餐饮服务                           |      |      |     |
|      | 8  | 旅游中的住宿服务                           |      |      |     |
|      | 9  | 旅游中的购物服务                           |      |      |     |
|      | 10 | 旅游中的娱乐服务                           |      |      |     |
| 导游服务 | 11 | 导游员责任心强, 能为顾客着想                    |      |      |     |
|      | 12 | 导游员对团队有较强的组织能力                     |      |      |     |
|      | 13 | 导游员有良好的沟通和协调能力                     |      |      |     |
|      | 14 | 导游员有良好的解说能力, 能清楚的解说和介绍行程、生动的讲解景点知识 |      |      |     |
|      | 15 | 导游员具有较强的应急能力, 必要时能适时采取补救措施         |      |      |     |
| 产品安排 | 16 | 旅游线路和游览时间安排合理                      |      |      |     |
|      | 17 | 实际行程路线与预定路线一致                      |      |      |     |
|      | 18 | 行程和游览中的安全有保障                       |      |      |     |
|      | 19 | 购物次数、购物停留时间安排适度                    |      |      |     |
|      | 20 | 自选项目活动安排合理                         |      |      |     |
|      | 21 | 产品质价相符                             |      |      |     |
| 售后服务 | 22 | 旅行社产品售后服务、工作处理做得及时到位               |      |      |     |
|      | 23 | 旅行社具有方便的顾客投诉渠道                     |      |      |     |
|      | 24 | 旅行社能及时、妥善处理顾客投诉                    |      |      |     |
|      | 25 | 旅行社能加强和已参团顾客的联系, 能主动征集顾客意见         |      |      |     |
| 总体   | 26 | 该旅行社广告宣传真实、可靠                      |      |      |     |
|      | 27 | 该旅行社具有可靠地、准确地履行服务承诺和旅游合同的能力        |      |      |     |
|      | 28 | 我满意旅行社此次服务安排                       |      |      |     |
|      | 29 | 如果下次出行, 我很愿意选择该旅行社提供服务             |      |      |     |

SZDB/Z 18—2009

您的其它意见或建议:

---

您的基本情况（评价单位有义务为您保密）

1. 您的性别:

(1) 男 (2) 女

2. 您的年龄:

(1) 18岁以下 (2) 18~29岁 (3) 30~44岁 (4) 45~64岁 (5) 65岁以上

3. 您的学历:

(1) 大学本科及以上 (2) 大学专科 (3) 中专或高中以下

4. 您的职业:

(1) 公务员 (2) 企事业管理人员 (3) 专业/文教技术人员 (4) 服务销售商贸人员

(5) 工人 (6) 农民 (7) 军人 (8) 离退休人员 (9) 学生 (10) 其他

5. 您的家庭人均月收入: (1) 800元及以下 (2) 800~1600元 (3) 1600~2500元(含2500元) (4) 2500~4000元(含4000元) (5) 4000~6000元(含6000元) (6) 6000元以上

---