

DB 1402

大 同 市 地 方 标 准

DB 1402/T XXXX—2023

旅行社等级划分与评定

(征求意见稿)

2023 - XX - XX 发布

2023 - XX - XX 实施

大同市市场监督管理局 发布

目 次

前言	II
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 等级划分	1
5 标志管理	1
6 评定机构	1
7 参评条件	2
8 划分依据	2
9 等级评定	2
9.1 申请	2
9.2 受理	2
9.3 检查	2
9.4 评审	2
9.5 批复	2
9.6 建档	3
10 复审	3
11 后续管理	3
附录 A（规范性） 旅行社等级申请表	4
附录 B（规范性） 旅行社等级评分表	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。

本文件由大同市文化和旅游局提出、组织实施和监督检查。

本文件由大同市文化和旅游标准化技术委员会归口。

本文件起草单位：大同市文化和旅游局、麦斯达夫（大同）标准技术服务有限公司。

本文件主要起草人：常炜、王雪妮、贾晶、张曼、王钊柱。

旅行社等级划分与评定

1 范围

本文件确立了旅行社的等级划分与标志、参评条件、划分依据、等级评定、等级复审及后续管理。本文件适用于旅行社的等级划分与评定。

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 31380—2015 旅行社等级的划分与评定

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

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。

[来源：GB/T 31380—2015，2.1]

4 等级划分

4.1 旅行社划分为三个等级，由高到低依次为AAAAA级、AAAA级、AAA级。

4.2 旅行社划分以总分600分为满分（不包括额外奖项加分），通过相应的分数确定相应的等级。见附录B。

4.3 AAAAA级分数应不低于500分，AAAA级分数应不低于400分，AAA级分数应不低于300分。

5 标志管理

5.1 应由大同市旅行社等级评定委员会统一制作核发。

5.2 应悬挂于旅行社的明显位置。

5.3 提高和降低等级的旅行社应在5个工作日之内将原有等级标志牌和证书交还于发布单位并更换标志牌和证书。

5.4 取消等级的旅行社应在5个工作日之内归还等级标志牌和证书。

6 评定机构

由大同市文化和旅游局负责组织成立大同市旅行社等级评定委员会。

7 参评条件

- 7.1 依法设立，正式开展旅行社业务应不少于 2 年。
- 7.2 2 年内未发生重大安全责任事故。
- 7.3 2 年内未受到行政处罚。
- 7.4 应 6 个月内连续开展旅行社业务。
- 7.5 自觉接受管理部门的监督与检查，积极配合行政主管部门的检查工作。

8 划分依据

应对旅行社的经营条件、经营业绩、培训服务能力、企业管理、诚信建设、营销推广进行综合评分。打分表详见附录B。若有相关奖项的可额外加分，分数应由评审会视情况商议决定。

9 等级评定

9.1 申请

- 9.1.1 旅行社开展业务满 2 年后可向大同市旅行社等级评定委员会递交等级申请表。
- 9.1.2 递交的申请材料包括但不限于：
 - a) 关于旅行社申请评定等级旅行社报告；
 - b) 旅行社等级申请书。详见附录 A；
 - c) 自我评分情况；
 - d) 营业执照复印件；
 - e) 其他相关必要图片资料等。

9.2 受理

接到申请报告后，评定委员会应在10个工作日内做出受理答复。

9.3 检查

评定委员会应在20个工作日内进行定期和不定期等方式进行检查。

9.4 评审

- 9.4.1 评定委员会根据检查结果，对申报旅行社进行评审，评审内容详见附录 B。
- 9.4.2 同步进行旅行社培训成果抽查，检查个别员工的培训情况，检查内容以旅行社上交的培训记录为依据。抽查数为申请评级旅行社总数的 10%（若有小数点应四舍五入凑整），每家旅行社抽查员工不超过 1 人（包括 1 人）。

9.5 批复

- 9.5.1 对于通过的旅行社，由大同市旅行社等级评定委员会给予评定等级批复。
- 9.5.2 对于未通过的旅行社，由大同市旅行社等级评定委员会给予说明。对于评审结果不认同的旅行社可进行申诉，申诉成功的应在评审结束的 10 个工作日内进行二审。

9.5.3 二审通过的旅行社，由大同市旅行社等级评定委员会给予评定等级批复。

9.5.4 二审未通过的旅行社，由大同市旅行社等级评定委员会给予说明。

9.6 建档

大同市旅行社等级评定委员会应建立完整的等级评定档案。

10 复审

10.1 评定为等级的旅行社应每2年进行复审1次。

10.2 复审合格原来的等级可继续有效。

10.3 满足条件的旅行社可继续申请更高级的等级。

10.4 复审不合格的旅行社应做降级处理，公布复审结果。

10.5 对于复审结果不认同的旅行社可进行申诉，申诉成功的应在复审结束的10个工作日内进行二审。

10.6 二审合格的旅行社原来的等级可继续有效。

10.7 被降级或取消等级的旅行社自取消或降级之日起1年不予恢复或申请等级。

11 后续管理

若已等级评定过的旅行社发生旅游事故、受到多次有效投诉等，可视情况做出以下处理：

- a) 在该旅行社下一次评审时扣除相应分数，扣除分数视情况而定；
- b) 在该旅行社现有的等级基础上进行降级；
- c) 取消该旅行社下一次评审资格；

附 录 A
(规范性)
旅行社等级申请表

旅行社等级申请表见表A.1。

表 A.1 旅行社等级申请表

旅行社名称			
统一社会信用代码			
旅行社地址			
法人代表		联系电话	
传真		邮箱	
拟申请等级		自我评分分数	
申请时间			
相关部门意见			

附 录 B
(规范性)
旅行社等级评分表

旅行社等级评分表见表B.1。

表 B.1 旅行社等级评分表

序号	项目	内容	评分条件	项目总分	评分方式	得分
1	经营条件 (40分)	员工人数 (10分)	员工人数 \geq 10	10	现场查看和查阅合同	
			员工人数 \geq 5	8	现场查看和查阅合同	
			员工人数 \geq 2	6	现场查看和查阅合同	
		场所产权 (10分)	自有产权	10	现场查看和查阅合同	
			租赁5年(含5年)	8	现场查看和查阅合同	
			租赁3年(含3年)	6	现场查看和查阅合同	
			租赁1年(含1年)	3	现场查看和查阅合同	
		旅游客车使用权 (20分)	自有	20	现场查看和查阅合同	
			租赁3年	10	现场查看和查阅合同	
			租赁1年	5	现场查看和查阅合同	
			月租	3	现场查看和查阅合同	
			按次租	1	现场查看和查阅合同	
		2	经营业绩 (190分)	不间断接收业务 (30分)	2年以上	30
1年以上	25				以财务数据为准	
8个月以上	15				以财务数据为准	
6个月以上	10				以财务数据为准	
年均接待人数 (30分)	1000人次以上			30	以财务数据为准	
	500人次以上			20	以财务数据为准	
	100人次以上			15	以财务数据为准	
	50人次以上			10	以财务数据为准	
年均地接人流量 (40分)	1000人次以上			40	以财务数据为准	
	500人次以上			30	以财务数据为准	
	200人次以上			20	以财务数据为准	
年实缴税金额 (50分)	实缴税金额 \geq 50			50	以财务数据为准	
	实缴税金额 \geq 30			30	以税务部门数据为准	
	实缴税金额 \geq 10			10	以税务部门数据为准	
创门票月收入 (40分)	十万以上			40	以财务数据为准	
	五万以上			30	以财务数据为准	

序号	项目	内容	评分条件	项目总分	评分方式	得分
			一万以上	20	以财务数据为准	
3	服务能力 (50分)	咨询服务时间 (30分)	24小时/天	30	以检查为准	
			12小时/天	20	以检查为准	
			8小时/天	10	以检查为准	
		代理服务 (20分)	6种以上	20	以现场检查和合同为准	
			4种以上	10	以现场检查和合同为准	
			2种以上	5	以现场检查和合同为准	
4	企业管理 (100分)	员工培训 (30分)	间隔2个月	30	以培训记录为准	
			间隔3个月	20	以培训记录为准	
			间隔1年	10	以培训记录为准	
		合同 (10分)	有	10	以现场检查和材料为准	
			无	-10	以现场检查和材料为准	
		社保 (50分)	有	60	以社保记录为准	
			无	0	以社保记录为准	
		员工手册 (10分)	有	10	以提供材料为准	
无	-10		以提供材料为准			
5	诚信建设 (120分)	顾客满意度 (80分)	95%以上	80	以相关记录和数据为准	
			80%—95%	50	以相关记录和数据为准	
			70%—80%	30	以相关记录和数据为准	
		有效投诉解决率 (40分)	95%—100%	40	以相关记录和数据为准	
			80%—95%	30	以相关记录和数据为准	
			70%—80%	25	以相关记录和数据为准	
6	营销推广 (100分)	线上推广数量 (50分)	>7种	50	以相关材料为准	
			>5种	40	以相关材料为准	
			>3种	30	以相关材料为准	
		每年线下推广 (50分)	有	50	以相关材料为准	
			无	-30	以相关材料为准	