

ICS 03.200

A 12

备案号:

DB33

浙 江 省 地 方 标 准

DB33/T 719—2008

旅行社品质等级划分与评定

The demarcation and evaluation of quality rank for travel agency

2008-11-17 发布

2008-12-17 实施

浙江省质量技术监督局 发布

目 次

前言	1
引言	2
1 范围	3
2 术语与定义	3
3 评定指标	3
3.1 基本条件	3
3.2 管理要求	4
3.3 硬件与科技品质	5
3.4 产品品质	5
3.5 营销品质	6
3.6 诚信品质	6
3.7 服务品质	7
3.8 经营业绩	7
4 品质等级与标志	8
附录 A（规范性附录）旅行社品质等级划分与评定计分表	9
附录 B（资料性附录）顾客满意度调查与计分表	27
附录 C（资料性附录）旅行社管理制度评价表	30
附录 D（资料性附录）旅行社员工满意度调查表	32

前 言

本标准附录 A 为规范性附录，附录 B、附录 C、附录 D 为资料性附录。

本标准由浙江省旅游局提出并归口。

本标准主要起草单位：浙江省旅游标准化技术委员会、宁波市旅游局。

本标准主要起草人：叶建国、王建平、林震华、章垠、詹兆宗、项如敏、王志峰、吴才满、周俏华。

引 言

为了促进旅行社企业不断提高经营管理水平和服务质量，不断优化产品结构和营销渠道。在旅行社行业倡导以提高管理品质、硬件与科技品质为基础，以强化产品品质和营销品质为引擎，以提升诚信品质和服务品质为导向的全面品质建设，促使旅行社行业形成品质建设引导下的品牌竞争格局，推动旅行社行业和旅游市场的又好又快发展，特制定本标准。

旅行社品质等级划分与评定

1 范围

本标准规定了旅行社品质等级评定的等级标志、申请评定的基本要求、旅行社品质的划分与评定依据、旅行社品质评定规程及管理。

本标准适用于开展旅游业务的具有独立法人资格的旅行社。

2 术语和定义

下列术语和定义适用于本标准。

2.1

旅行社 Travel agency

指依照国务院《旅行社管理条例》规定成立，以营利为目的，从事为旅游者代办出境、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企业。

2.2

游客满意度 Dgree of tourist satisfaction

游客在消费和接受旅行社提供的相应产品和服务后，所获得的实际感受与其期望值比较的程度。

2.3

行业认可度 Dgree of industry accreditation

相关行政主管机构^①及与旅行社业务密切联系的各服务企业对该旅行社经营管理工作的满意程度、整体印象与认同感。

2.4

在职员工 Employees

指与旅行社签订劳动合同，并由旅行社按照国家相关法律法规的要求，足额缴纳社会保险的员工。

2.5

旅行社品质 Quality of travel agency

旅行社在硬件、软件和企业经营管理行为等方面所显示的本质，是旅行社服务质量、信誉、责任和文化等因素的综合体，是旅行社“企业人品”的外在表现。

2.6

专职导游 Full-time tour guide

与旅行社签订劳动合同，并按国家规定缴纳社会保险，专门为游客提供导游服务的人员。

3 评定指标

3.1 基本条件

3.1.1 评定条件

凡符合以下条件的旅行社均可参加品质等级评定：

- a) 获得旅行社业务经营许可，经工商管理部门注册，正式开展旅行社业务满两年的旅行社；
- b) 证照齐全，并按证照规定的经营范围开展经营活动；
- c) 近两年内参加并通过旅行社业务年检和工商年检；
- d) 近两年内无重大或特大安全责任事故，未受到旅游行政管理部门的行政处罚。

3.1.2 管理制度体系

^①如旅游主管部门、工商行政管理部门、交通管理部门等

应建立并能切实执行:旅行社章程、旅行社岗位职责说明书、财务管理制度、人事管理制度、员工守则、教育培训制度、服务质量监督制度、安全管理制度、导游管理制度、投诉管理制度、档案管理制度、员工薪酬及福利保障制度等。

制度的建立和执行情况评分标准见附录 C。

3.1.3 组织机构

应建立体现旅行社经营特点的现代企业组织机构。

3.1.4 业务流程

应建立体现旅行社经营特点的一整套业务流程。

3.2 管理要求

3.2.1 计划目标管理

3.2.1.1 旅行社应建立完整的工作计划,并根据执行情况及时更新调整:

- 年度总体发展计划及其调整、执行情况总结;
- 年度营销(指标)计划及其调整、执行情况总结;
- 年度营业收入计划及其调整、执行情况总结;
- 旅行社中长期发展战略及近两年实施评估报告。

3.2.1.2 员工应完全了解企业和部门的发展计划(规划)。

3.2.2 人力资源管理

3.2.2.1 从业人员数量应符合附录 A 中相关要求:

- 在职人员总数;
- 专职导游(领队)人员数量;
- 近两年员工增加数。

3.2.2.2 从业人员的素质

3.2.2.2.1 中层以上管理人员(含中层)的职业素质应符合附录 A 中相关要求:

- 资历;
- 学历。

3.2.2.2.2 导游人员的职业素质应符合附录 A 中相关要求:

- 外语导游所占比例;
- 学历;
- 各等级导游所占比例。

3.2.2.3 人员培训

3.2.2.3.1 旅行社新员工上岗之前应参加培训,管理人员和导游宜按计划进行业务培训,且有培训记录:

- 培训率;
- 培训项目与内容。

3.2.2.4 人事管理

3.2.2.4.1 旅行社与在职员工之间应签订正规的劳动合同,并按国家规定缴纳社会保险。

3.2.2.4.2 旅行社临时聘用人员应签订正规的用工合同。

3.2.2.4.3 旅行社劳资档案应保存完整、规范,并无强迫性、歧视性用工情况。

3.2.2.4.5 旅行社人员流动率符合附录 A 相关条款要求。

3.2.2.5 员工满意度

旅行社宜建立员工满意度评价体制,员工满意度的评分标准可参照附录 D。

3.2.3 财务与审计

3.2.3.1 旅行社财务分析报告应反映企业年度经营状况、营收计划执行情况。

3.2.3.2 旅行社财务分析报告应有专业审计机构的审计意见。

3.2.4 安全管理

3.2.4.1 旅行社应有专门的安全管理机构、人员与制度。

3.2.4.2 旅行社应定期举行安全培训与宣传。

3.2.4.3 旅行社应建立安全事故报告制度。

3.3 硬件与科技品质

3.3.1 营业场所

3.3.1.1 旅行社营业场所的面积应达到附录 A 中 3.1.1 的要求。

3.3.1.2 旅行社营业场所应具有稳定性：

——自有产权部分比例；

——租赁期限。

3.3.1.3 旅行社经营场所应证照齐全，并按要求悬挂与显要位置。

3.3.1.4 旅行社经营场所应布局合理，有顾客休息、咨询和接待等功能区域，且标志醒目。

3.3.2 设备配置

3.3.2.1 旅行社应配备齐全的咨询与接待设施，座位能满足高峰需要，饮水等设备齐全、卫生，有中英文对照说明。

3.3.2.2 旅行社应配备电话、传真、复印机、电脑、打印机等办公设备。

3.3.2.3 应有内部局域网和互联网接入等网络设施。

3.3.3 信息化建设

3.3.3.1 宜有旅行社业务管理系统。

3.3.3.2 应有财务管理软件。

3.3.3.3 可使用传真收发软件收发传真。

3.3.3.4 宜建立专用的短信平台。

3.4 产品品质

3.4.1 产品研发

3.4.1.1 旅行社应有专门的产品研发机构或部门。

3.4.1.2 产品研发人员（含各业务部门参与研发人员）数量应达到附录 A 中 4.1.2 条的要求。

3.4.1.3 产品研发计划齐全，应包含以下内容：

——有旅游市场发展需求分析报告

——中长期产品研发规划

——有年度产品研发计划

3.4.2 产品类型

3.4.2.1 应包含常规团队旅游产品的类型。

3.4.2.2 旅行社宜根据市场需求，推出个性化旅游产品，如：

——自由行旅游产品；

——自驾车旅游产品；

——其他个性产品。

3.4.2.3 旅行社应提供以下专项旅游产品：

——商务；

——公务；

——奖励；

——教育；

——会展；

——其他。

3.4.2.4 旅行社可提供委托代办服务内容。

3.4.3 产品数量

旅行社年均推出的常规线路产品^②应符合附录 A 中 4.3 条要求。

3.4.4 产品创新

年均推出新产品数量应符合附录 A 中 4.4 条的要求。

3.4.5 产品品牌

3.4.5.1 产品品牌数量应符合附录 A 中 4.5.1 的要求。

3.4.5.2 品牌的级别可根据附录 A 中 4.5.2 的要求加分，具体等级可分为：

——国家级驰名商标；

——省级著名品牌；

——地市级著名品牌。

3.5 营销品质

3.5.1 企业形象

旅行社应建立企业形象识别系统。

3.5.2 经营网络

旅行社宜建立科学完备的经营网络，如：

——分支机构；

——连锁经营；

3.5.3 广告与促销

3.5.3.1 旅行社广告与促销应规范，具体应达到：

——有旅行社名称、许可证号，委托代理业务应注明被代理社名称；

——每条线路价格、时间明确；

——内容真实完整，没有虚假、误导性用语。

3.5.3.2 旅行社广告宣传应符合附录 A 中 5.3.2 条的要求，主要包括：

——广告设计；

——广告范围；

——广告经费。

3.5.3.3 促销方式

旅行社的促销方式中应有除价格以外的促销手段，如：

——赠送服务；

——赠送礼品；

.....

3.5.4 电子商务

3.5.4.1 旅行社应建立具有一级域名的企业网站，可提供在线预订和支付等功能。

3.5.4.2 网站的内容应每天更新，法定节假日除外。

3.5.4.3 旅行社服务加入第三方预订系统的，根据附录 A 中 5.4.3 条进行加分。

3.5.5 客户档案

3.5.5.1 旅行社应建立近两年客户档案并保存完整。

3.5.5.2 旅行社应对客户进行定期回访，并保存近两年的回访记录。

3.5.5.3 旅行社应有近两年客户消费分析报告。

^②常规线路产品指普通团队旅游产品。

3.6 诚信品质

3.6.1 资格和信用水平

3.6.1.1 旅行社的注册资本应符合附录 A 中 6.1.1 条的要求。

3.6.1.2 旅行社的工商或银行信用等级应在 A 类以上。

3.6.2 行业认可度

3.6.2.1 旅行社应与旅游供应商签订正规合同，且无违约纠纷。

3.6.2.2 旅行社应与同业合作商签订正规合同，且无违约纠纷。

3.6.2.3 旅行社应与旅游行政管理部门保持联系，变更后应报旅游行政管理部门备案。

3.6.2.4 应积极加入行业协会。

3.6.3 社会认可度

3.6.3.1 企业荣誉

旅行社应积极参与各项行业评比活动，企业荣誉符合附录 A 中 6.3.1 条的要求时，给予适当加分。

3.6.3.2 员工荣誉

旅行社应鼓励员工参与行业主管部门举办的各项评比，员工荣誉符合附录 A 中 6.3.2 条的要求时，给予适当加分。

3.6.4 企业品牌

3.6.4.1 旅行社应建立国际、国家管理服务质量认证体系并取得证书。

3.6.4.2 企业商标

旅行社应积极参与著名商标的创建活动。

3.7 服务品质

3.7.1 咨询服务

3.7.1.1 电子咨询

应提供电话咨询、网上咨询等电子咨询服务，并保证服务的畅通。

3.7.1.2 门市咨询

应建立门市咨询服务窗口，并提供完整的图文资料。

3.7.2 旅游合同

3.7.2.1 旅行社应使用旅游行政主管部门推荐的示范合同，或者内容符合国家有关规定的规范合同。

3.7.2.2 旅游合同应填写规范，行程、景点、交通、住宿、餐饮、购物等内容具体明确。

3.7.2.3 有与游客约定的其他特殊事项，应设置合同附件，并经双方签字确认。

3.7.3 接待与计调

3.7.3.1 接待服务标准应与旅游合同相一致。

3.7.3.2 接待计划应规范、详细，标准明确，且经组接双方确认；安排应与计划相一致。

3.7.3.3 计调质量管理应符合以下要求：

——有计调业务定期评估总结；

——有案例积累和教育应用。

3.7.4 导游服务

3.7.4.1 导游服务语种应符合附录 A 中 7.4.1 条的要求。

3.7.4.2 导游记录考核应符合附录 A 中 7.4.2 条的要求。

3.7.4.3 应严格履行旅游合同和接待计划，不得擅自增减旅游项目。

3.7.4.4 服务项目变更应有游客签字认可或无此项投诉。

3.7.4.5 应无诱导或胁迫游客购买伪劣商品或烧香算卦的行为。

3.7.4.6 遇突发事件时应及时报告，并采取措施积极应对。

3.7.4.7 导游日志的填写应符合以下要求：

- 按日填写, 格式应统一、规范, 并保存完好;
- 有检查纪录和定期总结分析;
- 有案例积累和教育应用。

3.7.5 投诉处理

3.7.5.1 旅行社应设立专门的投诉机构和投诉电话, 并保证电话拨打畅通。

3.7.5.2 应建立旅游质量投诉档案、完整的投诉处理记录、投诉反馈和分析报告。

3.7.5.3 应妥善处理游客投诉, 无游客向旅游行政管理部门或消协等机构投诉。

3.7.6 顾客意见

3.7.6.1 旅行社应定期收集顾客意见和建议, 并按照规范的格式保存完好。

3.7.6.2 应在企业内部对顾客满意度进行定期评价, 并形成报告, 为改进工作提供依据。

3.7.7 顾客满意度调查

由评审专家组织或委托第三方对旅行社进行顾客满意度抽样调查, 具体评分方法详见附录 B。

3.8 经营业绩

3.8.1 组接人天

旅行社近两年年平均组接人天应达到附录 A 中 8.1 条的要求。

3.8.2 营业收入

旅行社近两年年平均营业收入应达到附录 A 中 8.2 条的要求。

3.8.3 业务利润

旅行社近两年年平均业务利润应达到附录 A 中 8.3 条的要求。

3.8.4 实缴税金

旅行社近两年年平均实缴税金应达到附录 A 中 8.4 条的要求。

4.8.5 旅行社业务毛利率

旅行社近两年年平均业务毛利率应达到附录 A 中 8.5 条的要求。

4 品质等级与标志

4.1 品质等级

用星的数量和设色表示旅行社品质的等级。共分为五个等级, 即: 一星级、二星级、三星级、四星级、五星级。最低为一星级, 最高为五星级。星级越高, 表示旅行社的品质等级越高。各等级旅行社除分数达到要求外, 应满足必备的基本条件。

4.2 品质等级标志

旅行社品质等级统一使用浙江省品质旅行社标志, 其中五星品质的等级标志中有五颗星, 四星品质的等级标志中有四颗星, 三星品质的等级标志中有三颗星, 二星品质的等级标志中有二颗星, 一星品质的等级标志中有一颗星。

4.3 标志和证书管理

4.3.1 旅行社的品质标志和证书由省旅行社品质评定机构统一制作、核发。

4.3.2 旅行社的品质标志应置于旅行社经营场所最明显位置, 也可以印制在旅行社各种宣传资料的显著位置。

4.3.3 旅行社品质的等级标志和证书有效期 2 年, 到期后由品质评定机构组织复核。

附录 A

(规范性附录)

旅行社品质等级划分与评定计分表

A.1 评分说明

A.1.1 总分 1000 分,其中基础指标和基本指标总计 740 分,扩展指标总计 260 分;

A.1.2 评分表分为基础指标、管理品质、硬件与科技品质、产品品质、营销品质、诚信品质、服务品质和经营业绩等 8 个一级子项目,共 36 个二级子项目,72 个三级子项目,64 个四级子项目,19 个五级子项目和 47 个扩展项目。

A.2 各品质星级最低总分要求

A.2.1 五星级:总分 800 分以上,其中基础指标和基本指标得分 650 分以上,扩展指标得分 150 分以上。

A.2.2 四星级:总分 530 分以上,其中基础指标和基本指标得分 480 分以上,扩展指标得分 50 分以上。

A.2.3 三星级:总分 420 分以上,其中基础指标和基本指标得分 400 分以上,扩展指标得分 20 分以上。

A.2.4 二星级:总分 320 分以上。

A.2.5 一星级:总分 260 分以上。

A.3 评分标准见表 A.1

表 A.1 评分标准

序号	认证项目	评定标准	项目 分值	一 级 子 项	二 级 子 项	三 级 子 项	四 级 子 项	五 级 子 项
1	基础指标		30					
1.1	管理制度体系			15				
	已经建立并能切实执行:旅行社章程、旅行社岗位职责说明书、财务管理制度、人事管理制度、员工守则、教育培训制度、服务质量监督制度、安全管理制度、导游管理制度、投诉管理制度、档案管理制度、员工薪酬及福利保障制度等。	评审专家根据旅行社制度建设的完整性、严密性、合法性、合理性、可行性及特色等进行评分,最高分 15 分。						
1.2	组织机构			8				
	能建立体现旅行社经营特点的现代企业组织机构	评审专家针对旅行社是否存在挂靠、承包以及挂靠、承包的实际情况,是否有独立设置的财务管理和人力资源管理等重要职能部门,根据业务部门分工的合理性、资源共享性等进行评分,最高分 8 分。						

序号	认证项目	评定标准	项目 分值	一 级 子 项	二 级 子 项	三 级 子 项	四 级 子 项	五 级 子 项
1.3	业务流程			7				
	能建立体现旅行社经营特点的一整套业务流程	评审专家根据旅行社业务流程及业务流程图和流程说明等的规范性、严密性、合理性、可操作性等进行评分，最高分7分。						
2	管理品质							
	基本指标		140					
2.1	计划目标管理			15				
2.1.1	计划与调整				10			
2.1.1.1	年度总体发展计划及其调整、执行情况总结	综合评定：1. 计划制定依据的充分性、执行过程的控制性与调整的及时性、目标实现效果。2. 年度总体发展计划与中长期计划的关联性、营销和营收计划与总体计划的配合度。（总分10分）						
2.1.1.2	年度营销（指标）计划及其调整、执行情况总结							
2.1.1.3	年度营业收入计划及其调整、执行情况总结							
2.1.1.4	旅行社中长期发展战略及近两年实施评估报告							
2.1.2	员工对企业和部门发展计划（规划）了解程度	根据测评专家抽样调查结果			5			
		了解				5		
		不够了解				3		
		不了解				-1		
2.2	人力资源管理			102				
2.2.1	从业人员				22			
2.2.1.1	在职人员总数（含旅行社非独立法人机构）					10		
		>150人					10	
		>100人					8	
		>50人					4	
		>20人					2	
2.2.1.2	专职导游（领队）人员数量					6		
		>30人					6	
		>20人					4	
		>10人					2	
2.2.1.3	近两年增加在职人员数					6		
		>30人					6	
		>20人					4	
		>10人					2	

序号	认证项目	评定标准	项目 分值	一 级 子 项	二 级 子 项	三 级 子 项	四 级 子 项	五 级 子 项
		>5 人					1	
2.2.2	从业人员素质				30			
2.2.2.1	中层以上管理人员(含中层)					10		
2.2.2.1.1	资历(在旅游企业从事管理工作)						4	
		5 年以上占 50% (含) 以上						4
		5 年以上占 30% (含) 以上						2
		3 年以上占 40% (含) 以上						1
2.2.2.1.2	学历(取分值高的一项)						6	
		大学本科以上 45%						6
		大学本科以上 20%						4
		大学专科以上 90%						3
		大学专科以上 75%						2
2.2.2.2	导游人员					20		
2.2.2.2.1	外语导游所占比例						6	
		>40%						6
		>30%						4
		>20%						3
		>10%						2
		>5%						1
2.2.2.2.2	学历						7	
		大学本科以上 30%						7
		大学本科以上 15%						5
		大学专科以上 75%						4
		大学专科以上 65%						3
		大学专科以上 55%						2
2.2.2.2.3	各等级导游所占比例						7	
		中级>50%						7
		中级>30%						5
		中级>20%						4
		中级>10%						3
		中级>5%						2
2.2.3	人员培训				26			
2.2.3.1	新员工培训	累计个人培训时间不低于 24 小时 才予计算				9		
2.2.3.1.1	培训率						3	
		100%						3
		>90%						2
		<70%						-1

序号	认证项目	评定标准	项目 分值	一 级 子 项	二 级 子 项	三 级 子 项	四 级 子 项	五 级 子 项
		<50%						-3
2.2.3.1.2	培训项目与内容						6	
		针对性、实用性、可操作性强						6
		针对性、实用性、可操作性较强						4
		针对性、实用性、可操作性一般						2
2.2.3.2	管理人员培训	累计培训时间不低于 18 小时才予计算				7		
2.2.3.2.1	培训率						3	
		>90%						3
		>70%						2
		>50%						1
2.2.3.2.2	培训项目与内容						4	
		实用性、针对性、先进性强						4
		实用性、针对性、先进性较强						3
		实用性、针对性、先进性一般						1
2.2.3.3	导游人员(含从导服公司聘用人员)培训(指由旅行社自己组织的)	累计个人培训时间不低于 60 小时/年				10		
2.2.3.3.1	培训率	100%					5	
		>90%					3	
		>=70%					1	
		<70%					-1	
2.2.3.3.2	培训项目与内容						5	
		知识性、针对性、实践性强						5
		知识性、针对性、实践性较强						3
		知识性、针对性、实践性一般						1
2.2.4	人事管理				20			
2.2.4.1	劳动合同与社会保障	累计记分				13		
2.2.4.1.1	在职人员签约率 100%且企业提供应承担的社会保障						7	
2.2.4.1.2	临时聘用人员合同签订率 100%						3	
2.2.4.1.3	无强迫性、歧视性用工	违反本条款-5 分					3	
2.2.4.2	劳资档案					2		
		规范、保存完好					2	
		不规范或保存不善					-1	
2.2.4.3	人员流动率					5		
		<15%					5	
		<30%					3	
2.2.5	员工满意度	根据《员工满意度调查表》进行调			4			

序号	认证项目	评定标准	项目 分值	一 级 子 项	二 级 子 项	三 级 子 项	四 级 子 项	五 级 子 项
		查、统计和评定						
		满意				4		
		较满意				3		
		基本满意				1		
2.3	财务与审计			7				
2.3.1	财务分析报告				3			
		能较好地反映企业年度经营状况、 营收计划执行情况、分析到位				3		
		能基本反映企业年度经营状况、营 收计划执行情况				1		
2.3.2	财务审计	经专业审计机构审计			4			
		无保留意见				4		
		有保留意见				2		
		否定				-2		
2.4	安全管理			16				
2.4.1	安全管理机构、人员与制度				5			
		机构与制度健全、按《安全生产法》 配备人员、应急预案周密可行				5		
		机构与制度健全、人员与措施到位				2		
		机构与制度不健全、人员与措施不 到位				-2		
2.4.2	安全培训与宣传				5			
		培训纪录、宣传资料等内容丰富、 可操作性强				5		
		培训纪录、宣传资料等内容较丰 富、可操作性较强				3		
		培训纪录、宣传资料等内容简单、 可操作性不强				1		
		无培训纪录、宣传资料等				-2		
2.4.3	旅行社责任险	及时足额投保旅游责任险			1			
2.4.4	安全事故报告及处理情况				5			
		无安全事故发生				5		
		发生安全事故，及时报告相关部 门、积极配合救援及善后处理，且 未造成严重后果的				1		
		未及时报告相关部门但积极配合 善后处理，且事故未造成严重后果				-1		

序号	认证项目	评定标准	项目 分值	一 级 子 项	二 级 子 项	三 级 子 项	四 级 子 项	五 级 子 项
		发生严重安全责任事故, 或发生安全责任事故未及时报告且不积极配合救援及善后处理, 取消评定资格						
2E	扩展指标	相同类型的指标取高分	30					
2E-1	旅行社根据发展调整企业管理制度且效果明显			3				
2E-2	旅行社实施业务流程改进或重组且效果明显			4				
2E-3	在职员工总数>300 人 (含旅行社非独立法人机构)			5				
2E-4	在职员工总数>250 人			3				
2E-5	在职员工总数>200 人			2				
2E-6	有高级以上导游 (在岗)			6				
2E-7	有国际化管理队伍	如有外籍或在国外旅游企业从事旅游管理 3 年及以上的管理人员		6				
2E-8	有国际化员工队伍	如有外籍或在国外旅游企业从事旅游服务 3 年及以上的工作人员		3				
2E-9	建立并执行坏账准备金制度			3				
3	硬件与科技品质							
	基本指标		50					
3.1	营业场所			14				
3.1.1	营业场所面积				5			
		≥300 平方米				5		
		≥200 平方米				4		
		≥100 平方米				2		
3.1.2	营业场所稳定性	自有产权和租赁均有的, 取两项中分值高者。			5			
3.1.2.1	自有产权部分比例					5		
		100%					5	
		<100%, ≥80%					4	
		<80%, ≥60%					3	
		<60%, ≥30%					2	
3.1.2.2	租赁期限					3		
		>=10 年					3	
		>=3 年, <10 年					1	
3.1.3	经营场所证照				1			

序号	认证项目	评定标准	项目 分值	一 级 子 项	二 级 子 项	三 级 子 项	四 级 子 项	五 级 子 项
		证照齐全,且按要求悬挂于营业场所显要位置				1		
		证照齐全,但未按要求悬挂于营业场所显要位置				-1		
3.1.4	经营场所布局				3			
		布局结构合理,有顾客休息、咨询和接待等功能区域且有醒目标志				3		
		布局结构一般,功能区域标志不醒目				1		
		布局混乱,办公区、接待区混杂				-2		
3.2	设备配置			10				
3.2.1	咨询与接待设施				3			
		座位能满足高峰需要,饮水设备等齐全、卫生,有中英文对照说明				3		
		座位基本满足需要,饮水设备等齐全、卫生,有中文说明				2		
		座位可供基本需要,饮水设备等齐全、卫生,无中文说明				1		
		接待设施不足				-2		
3.2.2	办公设备	电话、传真、复印机、电脑、打印机等			4			
		自动办公设备齐全,管理及业务岗位电脑普及率 100%				4		
		基本办公设备齐全,管理及业务岗位电脑普及率 $\geq 50\%$				2		
		有基本办公设备,电脑基本满足需求				1		
3.2.3	网络设施建设				3			
		内部局域网+互联网接入				3		
		互联网接入				1		
3.3	信息化建设	累计记分		26				
3.3.1	旅行社业务管理系统				8			
3.3.2	财务管理软件				8			
3.3.3	传真收发软件				5			
3.3.4	短信平台				5			
3E	扩展指标		22					
3E-1	近两年新增营业场所面积 >60 平方米			3				

序号	认证项目	评定标准	项目 分值	一 级 子 项	二 级 子 项	三 级 子 项	四 级 子 项	五 级 子 项
3E-2	近两年硬件设备或更新装修投入 >20 万元			3				
3E-3	支持手机等移动设备的移动办公信 息平台			3				
3E-4	有资质、手续完备的旅游运营车队			4				
3E-5	有承包经营的景区、宾馆			3				
3E-6	有全额投资的景区、宾馆			6				
4	产品品质							
	基本指标		65					
4.1	产品研发			10				
4.1.1	有专门的产品研发机构或部门				2			
4.1.2	产品研发人员（含各业务部门参与 研发人员）				4			
		≥5 人				4		
		≥3 人, <5 人				2		
4.1.3	产品研发计划				4			
4.1.3.1	有旅游市场发展需求分析报告					4		
4.1.3.2	中长期产品研发规划					3		
4.1.3.3	有年度产品研发计划					2		
4.2	产品类型			25				
4.2.1	常规团队旅游产品				2			
4.2.2	个性化旅游产品	累计记分			6			
4.2.2.1	自由行旅游产品					2		
4.2.2.2	自驾车旅游产品					2		
4.2.2.3	其他					2		
4.2.3	专项旅游产品	累计记分			12			
4.2.3.1	商务					2		
4.2.3.2	公务					2		
4.2.3.3	奖励					2		
4.2.3.4	教育					2		
4.2.3.5	展会					2		
4.2.3.6	其他					2		
4.2.4	委托代办项目	[每项 1 分, 最多 5 分]			5			
4.3	产品数量	年均推出常规线路产品（常规线路 产品指普通团队旅游产品）		5				
		≥30 条			5			
		≥20 条			3			
		≥10 条			2			

序号	认证项目	评定标准	项目 分值	一 级 子 项	二 级 子 项	三 级 子 项	四 级 子 项	五 级 子 项
4.4	产品创新	年均推出新产品数量(新产品指当年新推出的产品,含各种类型)		5				
		≥10 条			5			
		≥5 条			3			
		≥1 条			1			
4.4	产品品牌			20				
4.4.1	产品品牌数量	产品注册商标数			5			
		>5				5		
		>=1				2		
4.4.2	品牌级别	同一品牌按最高级别计分			15			
		国家级著名品牌(商标)[一个加 3 分,最高加 15 分]				15		
		省级著名品牌(商标)[一个加 2 分,最高加 10 分]				10		
		地市级著名品牌(商标)[一个加 1 分,最高加 5 分]				5		
4E	扩展指标	累计计分	10					
4E-1	产品品牌(商标)数量≥10			3				
4E-2	近两年自有品牌产品新增≥2			4				
4E-3	具备航空票务代理资质			3				
5	营销品质							
	基本指标		120					
5.1	企业形象			5				
		有企业形象识别系统			5			
		有企业 LOGO 并用于名片、信封、社旗和门市、网站等宣传场所			2			
		有企业 LOGO 并用于名片和宣传资料			1			
5.2	经营网络			30				
5.2.1	分支机构				20			
		>=20 家				20		
		>=15, <20 家				15		
		>=8, <15 家				10		
		>=2, <8 家				5		
		=1				2		
5.2.2	连锁经营				10			
		>=10 家				10		
		>=7, <10 家				8		

序号	认证项目	评定标准	项目 分值	一 级 子 项	二 级 子 项	三 级 子 项	四 级 子 项	五 级 子 项
		>=4, <7 家				5		
		>=2, <4 家				3		
		=1				1		
5.3	广告与促销 （提供广告原件或复印件）			42				
5.3.1	宣传规范性				12			
5.3.1.1	有旅行社名称、许可证号，委托代理业务应注明被代理社名称	否则-2				3		
5.3.1.2	每条线路价格明确	否则-2				3		
5.3.1.3	内容真实，没有虚假、误导性用语	否则-3				3		
5.3.1.4	无超经营范围内容	否则-3				3		
5.3.2	广告宣传				25			
5.3.2.1	广告设计	提供近两年旅行社最满意广告				10		
		彩印，美观，幅面大（≥1/2 幅）					10	
		彩印，美观，幅面较大（≥1/4 幅）					7	
		彩印，美观，幅面较小（<1/4 幅）					4	
		黑白印刷，有图					2	
		黑白印刷，只有文字					1	
5.3.2.2	广告范围					5		
		全国性报纸、杂志或网站					5	
		全省性报纸、杂志或网站					4	
		当地报纸、杂志或网站					3	
5.3.2.3	广告经费	近两年平均年度费用				10		
		>=100 万					10	
		>=50 万, <100 万					8	
		>=20 万, <50 万					6	
		>=10 万, <20 万					4	
		>=5 万, <10 万					2	
		>=1 万, <5 万					1	
5.3.3	促销方式（有除价格以外的促销手段）	赠送服务以合同为准，赠送礼品以顾客名单和采购发票为准			5			
5.4	电子商务			33				
5.4.1	网站功能				15			
		有一级域名企业网站并有预订和支付功能				15		
		有一级域名企业网站，有预订功能，无支付功能				10		
		有一级域名企业网站，无预订功能，				5		

序号	认证项目	评定标准	项目 分值	一 级 子 项	二 级 子 项	三 级 子 项	四 级 子 项	五 级 子 项
		无支付功能						
		有依托其他网站的企业宣传网页				2		
5.4.2	网站更新				5			
		及时				5		
		不及时				2		
		长期不更新				-1		
5.4.3	加入第3方预订系统	累计计分			13			
		加入国际知名第3方预订系统(含同业)				7		
		加入国内知名第3方预订系统(含同业)				4		
		加入普通第3方预订系统(含同业)				2		
5.5	客户档案	累计计分		10				
		有近两年客户档案并保存完整			2			
		客户定期回访,近两年回访记录保存完整			3			
		有近两年客户消费分析报告			5			
5E	扩展指标	相同类型的指标取高分	62					
5E-1	拥有整套企业形象识别系统			7				
5E-2	全资子公司>=10家	5E-2、5E-3、5E-4 累计计分		10				
5E-3	控股子公司>=10家			10				
5E-4	门市(营业部)>=30家			10				
5E-5	有企业自办报纸、杂志			3				
5E-6	有三种以上语言版本的电子商务网站			10				
5E-7	有两种语言版本的电子商务网站			5				
5E-8	客户数据库系统			10				
5E-9	近两年策划了在社会上有较大影响的营销活动			2				
6	诚信品质							
	基本指标		140					
6.1	资信水平			7				
6.1.1	注册资本				4			
		>500万				4		
		>=300万, <500万				2		
		>=150万, <300万				1		
6.1.2	工商或银行信用等级(无长期拖欠款的视同A类)				3			

序号	认证项目	评定标准	项目 分值	一 级 子 项	二 级 子 项	三 级 子 项	四 级 子 项	五 级 子 项
		A 类				3		
		B 类				2		
		C 类				-1		
6.2	行业认可度			32				
6.2.1	与供应商关系				5			
6.2.1.1	与供应商合同					3		
		签订正规合约, 且无违约纠纷					3	
		签订正规合约, 有合同纠纷时得到妥善处理 (含官司获胜)					2	
		与供应商发生纠纷、未能妥善处理, 引起游客有效投诉的, 每起-2分, 累计扣分超过 30 分的, 取消评定资格。						
6.2.1.2	有供应商档案管理、评定与筛选机制					2		
6.2.2	与同业合作商关系				12			
6.2.2.1	与组团社或地接社合同					3		
		签订正规合约且无合同纠纷					3	
		签订正规合约, 有合同纠纷时得到妥善处理 (含官司获胜)					2	
		与同业合作商发生纠纷、未能妥善处理, 引起游客有效投诉的, 每起-2分, 累计扣分超过 30 分的, 取消评定资格。						
6.2.2.2	有同业合作商档案管理、评定与筛选机制					2		
6.2.2.3	同业合作商信誉					7		
6.2.2.3.1	全国百强社						4	
		≥10 家						4
		≥5 家, <10 家						2
		≥1 家, <5 家						1
6.2.2.3.2	地方百强社						3	
		≥20 家						3
		≥10 家, <20 家						2
		≥1 家, <10 家						1
6.2.3	与旅游行政管理部门关系				5			
6.2.3.1	变更备案	旅行社变更按规定报有关旅游行政管理部门备案, 否则-2				3		

序号	认证项目	评定标准	项目 分值	一 级 子 项	二 级 子 项	三 级 子 项	四 级 子 项	五 级 子 项
6.2.3.2	参加旅游行政管理部门组织活动					2		
		积极					5	
		一般					2	
		不积极					-5	
6.2.4	与行业协会关系	提供缴费凭证, 累计记分			10			
		加入全国性旅游行业协会				4		
		加入省一级旅游行业协会				3		
		加入地市一级旅游行业协会				2		
		加入县一级旅游行业协会				1		
6.3	社会认可度			84				
6.3.1	企业荣誉				57			
6.3.1.1	全国百强旅行社称号					15		
		连续两年					15	
		一次					7	
6.3.1.2	其他国家级荣誉	一次 6 分, 最高 12 分				12		
6.3.1.3	省级百强旅行社称号					10		
		连续两年					10	
		一次					5	
6.3.1.4	其他省部级荣誉	一次 4 分, 最高 8 分				8		
6.3.1.5	地市级十佳旅行社称号					6		
		连续两年					6	
		一次					3	
6.3.1.6	其他地市级荣誉	一次 2 分, 最高 4 分				4		
6.3.1.7	县级荣誉	一次 1 分, 最高 2 分				2		
6.3.2	员工荣誉	累计记分			27			
6.3.2.1	国家级荣誉	一次 4 分, 最高 12 分				12		
6.3.2.2	省部级荣誉	一次 3 分, 最高 9 分				9		
6.3.2.3	地市级荣誉	一次 2 分, 最高 4 分				4		
6.3.2.4	县级荣誉	一次 1 分, 最高 2 分				2		
6.4	企业品牌			17				
6.4.1	通过国际或国家管理或服务质量认证体系并取得证书				10			
6.4.2	企业商标	取最高分			7			
		企业商标为国家级驰名商标				7		
		企业商标为省部级著名商标				5		
		企业商标为地市级知名商标				3		
		有企业注册商标				2		
6E	扩展指标		58					

序号	认证项目	评定标准	项目 分值	一 级 子 项	二 级 子 项	三 级 子 项	四 级 子 项	五 级 子 项
6E-1	获得全国百强旅行社 5 次以上			15				
6E-2	成功承办各级政府或旅游主管部门组织的大型活动, 社会反应较好	一次 5 分, 最高 15 分, 提供相关部门奖励证明或者是媒体报道		15				
6E-3	积极参加各级政府组织大型活动, 因成绩突出受到省市旅游部门奖励	一次 3 分, 最高 10 分, 提供相关部门奖励证明或者是媒体报道		10				
6E-4	组织行业内有重大影响的大型活动, 反响较好	一次 2 分, 最高 6 分, 提供相关部门奖励证明或者是媒体报道		6				
6E-5	参加国际旅游行业组织或协会	加入一个 2 分, 最高 6 分, 提供相关会员证明材料		6				
6E-6	参加各种公益活动或慈善活动	参加一次 2 分, 最高 6 分, 提供捐款凭证或相关证明材料		6				
7	服务品质							
	基本指标		145					
7.1	咨询服务			25				
7.1.1	电子咨询				6			
7.1.1.1	电话自动播报企业名称					1		
7.1.1.2	营业时间咨询电话应答率	以 10 次非连续测试为准, 占线除外				3		
		100%					3	
		>80%					1	
		<50%					-1	
		<20%					-2	
7.1.1.3	网上在线咨询	QQ、MSN 等				2		
7.1.2	门市咨询				19			
7.1.2.1	接待人员统一着装并配有企业标识					3		
7.1.2.2	图文资料					16		
7.1.2.2.1	线路资料当前产品覆盖率						10	
		>80%						10
		>70%						8
		>60%						6
		<50%						-2
7.1.2.2.2	当前主要旅游目的地(景区、景点)覆盖率						4	
		>60%						4
		>50%						3
		>40%						2
		<10%						-1
7.1.2.2.3	旅游行政管理部门指定的宣传资料						2	

序号	认证项目	评定标准	项目 分值	一 级 子 项	二 级 子 项	三 级 子 项	四 级 子 项	五 级 子 项
		100%						2
		>80%						1
7.2	旅游合同			25				
7.2.1	使用主管部门推荐的示范合同或内容符合国家有关规定的规范合同	否则-2			5			
7.2.2	旅游合同签约率				10			
		100%				10		
		每降低 5%扣 1 分，扣分超过 30 分取消评定资格						
7.2.3	合同填写规范, 行程、景点、交通、住宿、餐饮、购物等具体明确	否则-2			5			
7.2.4	有与游客约定的其他特殊事项, 需设置合同附件, 并经双方签字确认	否则-2			5			
7.3	接待与计调			15				
7.3.1	接待服务标准与旅游合同相一致	发现降低标准与旅游合同不一致的-2			5			
7.3.2	接待计划与安排				5			
		计划规范、详细, 标准明确, 且经组接双方确认; 安排与计划一致				5		
		计划规范、详细, 标准明确, 安排与计划一致, 但无组接双方确认				3		
		计划不规范, 安排与计划不符, 或有针对行程安排的游客有效投诉				-2		
7.3.3	计调质量管理	累计计分			5			
7.3.3.1	有计调业务定期评估总结					2		
7.3.3.2	有案例积累和教育应用					3		
7.4	导游服务			47				
7.4.1	服务语种				10			
		提供 5 种语言				10		
		提供 3 种语言				6		
		提供 2 种语言				4		
		提供 2 种方言				2		
		提供 1 种方言				1		
7.4.2	导游 IC 卡纪录	该项累计扣分不超过-15 分			15			
		无导游 IC 卡扣分				15		
		有一次扣 10 分导游				-7		
		有一次扣 6-8 分导游				-5		
		有一次扣 2-4 分导游				-2		

序号	认证项目	评定标准	项目 分值	一 级 子 项	二 级 子 项	三 级 子 项	四 级 子 项	五 级 子 项
7.4.3	严格履行旅游合同和接待计划,无擅自增减旅游项目,或无此项投诉	否则-3分			3			
7.4.4	服务项目变更有游客签字认可或无此项投诉	否则-3分			3			
7.4.5	无诱导或胁迫游客购买伪劣商品或烧香算命,或无此项投诉	否则-3分			3			
7.4.6	遇突发事件及时报告,并采取措施积极应对;或无突发事件发生	否则-3分			3			
7.4.7	导游日志	累计计分			10			
7.4.7.1	按日填写,格式统一、规范,保存完好					2		
7.4.7.2	有检查纪录和定期总结分析					3		
7.4.7.3	有案例积累和教育应用					5		
7.5	投诉处理	累计计分		10				
7.5.1	设立专门的投诉电话,拨打畅通	除占线外,3次非连续拨打2次以上(含2次)有人接听并及时处理			2			
7.5.2	万人投诉率	低于全省平均值10个百分点取消评定资格						
7.5.3	有旅游质量投诉档案、完整的投诉处理记录、投诉反馈和分析报告				3			
7.5.4	能妥善处理游客投诉,无游客向旅游行政管理部门或消协等机构投诉				5			
7.6	顾客意见			8				
7.6.1	定期收集顾客意见和建议,格式规范,保存完好				3			
7.6.2	内部对顾客满意度进行定期评价,形成报告,得出结论,改进工作				5			
7.7	顾客满意度调查			15				
	由评审专家组织或委托第三方对旅行社进行顾客满意度抽样调查							
7E	扩展指标		38					
7E-1	顾客接待处有声像资料			5				
7E-2	顾客接待处有触摸屏等电子宣传系统			8				
7E-3	有Call center			15				
7E-4	提供10种语言服务			10				
8	经营业绩							
	基本指标		50					

序号	认证项目	评定标准	项目 分值	一 级 子 项	二 级 子 项	三 级 子 项	四 级 子 项	五 级 子 项
8.1	组接人天	(近两年年平均组接人天)		10				
		≥15 万人天			10			
		≥8 万人天, <15 万人天			7			
		≥2 万人天, <8 万人天			4			
8.2	营业收入	(近两年年平均旅游营业收入)		10				
		≥2000 万元			10			
		≥1000 万元, <2000 万元			7			
		≥300 万元, <1000 万元			4			
8.3	业务利润	(近两年年平均旅游营业利润)		10				
		≥200 万元			10			
		≥100 万元, <200 万元			7			
		≥30 万元, <100 万元			4			
8.4	实缴税金	(近两年年平均实缴税金)		10				
		≥20 万元			10			
		≥8 万元, <20 万元			7			
		≥2 万元, <8 万元			4			
8.5	旅行社业务毛利率	(近两年旅行社业务平均毛利率)		10				
		>15%			10			
		>10%			5			
		<5%			-2			
8E	扩展指标	相同类型的指标取高分	40					
8E-1	近两年年平均组织和接待人天 ≥50 万人天			10				
8E-2	近两年年平均旅游营业收入 ≥10000 万元			10				
8E-3	近两年年平均旅游营业收入 ≥5000 万元			8				
8E-4	近两年年平均旅游营业利润 ≥2000 万元			10				
8E-5	近两年年平均旅游营业利润 ≥1500 万元			9				
8E-6	近两年年平均旅游营业利润 ≥1000 万元			8				
8E-7	近两年年平均旅游营业利润 ≥500 万元			7				
8E-8	近两年年平均实缴税金 ≥250 万元			10				
8E-9	近两年年平均实缴税金 ≥150 万元			8				
8E-10	近两年年平均实缴税金 ≥100 万元			6				

序号	认证项目	评定标准	项目 分值	一 级 子 项	二 级 子 项	三 级 子 项	四 级 子 项	五 级 子 项
8E-10	近两年年平均实缴税金 ≥ 50 万元			4				

说明：认证所需材料除有特别年限要求外均为近两年旅行社相关数据资料。

附录 B
(资料性附录)
顾客满意度调查与计分表

为了解您对旅行社及导游人员服务的满意程度，进行此次不记名调查。希望参与调查的您能积极配合，认真、详实地填写本调查表。同时为耽误您的工作时间表示歉意，谢谢合作。

您评价的旅行社名称：_____ 交纳费用：_____元
旅游线路：_____ 出发日期：_____

一、被访者基本情况

填写说明：请在选择的项目前划“√”。

- 1、性别：A. 男 B. 女
- 2、年龄：A. 14 岁以下 B. 15—24 岁 C. 25—44 岁 D. 45—64 岁 E. 65 岁以上
- 3、文化程度：A. 初中及以下 B. 高中（中专、技校） C. 大专 D. 本科及以上
- 4、职业：A. 公务员 B. 企业管理人员 C. 专业、文教科技人员 D. 服务、销售人员
E. 工人 F. 军人 G. 农民 H. 离退休人员 I. 学生 J. 其它
- 5、您的月收入：A. 1000 元以下 B. 1000—2000 元 C. 2000—3000 元 D. 3000—5000 元
E. 5000—10000 元 F. 10000 元以上
- 6、您此次的出游方式：A. 单位组织 B. 家族或亲友结伴 C. 个人旅行 D. 其它
- 7、您此次的出游天数：A. 1 天 B. 2—3 天 C. 4—7 天 D. 8—15 天 E. 15 天以上
- 8、您选择该旅行社的主要原因(多选)：A. 知名度高 B. 旅游产品合理 C. 收费合理 D. 企业诚信
E. 朋友推荐 F. 曾参加过该旅行社其它线路 G. 其它

二、现在根据您的实际感受对以下各项进行打分

填表说明：请根据旅行社的服务情况对以下单项进行打分，其中：9—10 分为很满意，6—8 分为满意，3—5 分为不满意，1—2 分为很不满意；未参与项目选不清楚，计 0 分。

	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	不清楚
1、您对旅行社门市接待情况的评价											
1.1 门市标志醒目，布置合理，整洁卫生											
1.2 接待人员热情、有礼、周到											
1.3 接待人员口齿清晰、对线路产品熟悉											
1.4 产品内容与广告宣传相一致											
2、您对旅行社手续办理情况的评价											
2.1 签订正规合同并推荐购买旅游意外险											
2.2 收取合理费用并开具有效发票											
3、您对该旅行社提供的交通安排的评价											
3.1 车型与合同约定相符情况											
3.2 车况及性能											
3.3 到点准时											
3.4 司机态度及技术											
3.5 全程交通衔接及总体满意程度											
4、您对该旅行社提供的住宿安排的评价											
4.1 宾馆类型与合同约定相符情况											

	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	不清楚
4.2 周边环境安全，客房卫生整洁											
4.3 住宿地点交通便捷											
4.4 宾馆设施及使用性能											
4.5 服务水平及态度											
4.6 住宿安排总体满意程度											
5、您对该旅行社提供的餐饮安排的评价											
5.1 就餐环境											
5.2 菜肴卫生											
5.3 餐饮标准与合同约定相符情况											
5.4 餐饮安排总体满意程度											
6、您对该旅行社提供的景点安排的评价											
6.1 景点地方特色											
6.2 讲解内容完整											
6.3 讲解内容科学											
6.4 讲解语言美感											
6.5 各景点间的衔接											
6.6 景点内时间安排合理											
6.7 景点内线路安排合理											
6.8 安排景点的质价相符											
7、您对该旅行社安排的购物活动的评价											
7.1 购物点及购物时间与合同相符											
7.2 购物商店正规并具有地方特色											
7.3 出售商品价格合理											
7.4 购买行为自主											
7.5 购物提醒注意事项											
8、您对该旅行社安排的娱乐活动的评价											
8.1 娱乐活动选择自由											
8.2 娱乐内容健康或具有地方特色											
9、您对该旅行社提供的导游服务的评价											
9.1 佩带有效证件上岗，全程随行服务不迟到早退											
9.2 无擅自增减旅游项目或擅自终止导游活动											
9.3 未索要小费、兜售物品或购买游客物品											
9.4 未欺骗、胁迫旅游者消费											
9.5 对可预见的危机情况有明确警示说明及防范措施											

	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	不清楚
9.6 尊重游客的宗教信仰、民族习俗、生活习惯											
9.7 语言表达能力、沟通能力及专业知识掌握											
10、根据实际情况，您对该旅行社游客投诉处理的评价											
10.1 当您提出抱怨时，旅行社相关人员受理时效及态度											
10.2 您对旅行相关人员反馈抱怨处理意见的情况及处理结果的评价											
总分值											

注：顾客满意度最后得分=总分值/15。

三、您需要补充的意见和建议：

被访者签名：

年 月 日

样本编码：□□□□

被访者姓名：

被访者住址：

调查员姓名：

市

联系电话：

区(县)

督导员验收签字：

街(小区)

号

附录 C
(资料性附录)
旅行社管理体系评价表

本附录为标准附录 A 内基础指标分值的评定提供依据, 评审专家根据旅行社体系建设的完整性、严密性、合法性、合理性、可行性及特色等进行评分, 分值设置为 300 分, 总分得出后除以 10, 作为附录 A 基础指标的评分依据。

评 价 项 目		评分标准	优	良	中	差
		分值 10	10	8	5	2
		分值 20	20	16	10	4
		分值 30	30	24	15	6
1、管理制度（总分 150 分）						
01	旅行社章程	10				
02	旅行社岗位职责说明书	10				
03	财务管理制度	10				
04	人事管理制度	10				
05	员工守则	10				
06	教育培训制度	10				
07	服务质量监督制度	20				
08	安全管理制度	20				
09	导游管理制度	20				
10	投诉管理制度	10				
11	档案管理制度	10				
12	员工薪酬及福利保障制度	10				
13	管理制度合计得分					
2、组织机构（总分 80 分；得分 分）						
13	组织机构设置与运行状况	20				
14	业务部门分工合理性与明确性	10				
15	财务部门独立性与职能作用	10				
16	人力资源部门独立性与职能作用	10				
17	各业务部门四个统一（存在挂靠、承包的视情况扣分）	10				
18	组织内部资源、信息共享性情况	10				
19	近年来组织调整与业务流程重组情况	10				
20	组织机构合计得分					
3、业务流程（总分 70 分；得分 分）						

20	是否有标准的业务流程说明书及图示	30				
21	业务流程的规范性	10				
22	业务流程的严谨性	10				
23	业务流程的合理性	10				
24	业务流程的可操作性	10				
25	业务流程合计得分					
旅行社管理体系总分		满分	300	实得分	折算得分	

注：参与测评的专家须 3 人或 3 人以上，根据旅行社提供的相关材料独立评分，最后以各位专家折算得分的平均分作为附录 A 基础指标的得分。

附录 D
(资料性附录)：
旅行社员工满意度调查表

填写日期： 年 月 日

为了解旅行社员工对企业的满意程度，进行此次不记名调查，希望参与调查的您能积极配合，认真、详实地填写本调查表。同时为耽误您的工作时间表示歉意，谢谢合作。

1、你在公司已经工作几年？

A、不到1年 B、1—2年 C、3年以上 D、10年以上

2、你认为公司的招聘程序是否公正合理？如果不合理，应在哪些方面还须改进？

A、很合理 B、较合理 C、一般 D、较不合理 E、很不合理，

需改进的方面：_____。

3、公司与你是否签定正式的劳动合同？

A、签定 B、未签定

4、公司与你签定的劳动合同是何种期限？

A、固定期限 B、无固定期限 C、完成一定工作任务为期限

5、你对公司与你签定的劳动合同期限满意吗？

A、满意 B、不满意

6、公司是否按照规定为你缴纳养老与医疗保险等？还是实际完全由自己出钱缴纳？

A、公司按规定缴纳 B、实际完全由自己缴纳

7、公司付给员工的薪酬是否与员工的绩效考评有关？

A、有关 B、无关

8、你认为公司的员工绩效考评是否公正合理？如果不合理，应在哪些方面还须改进？

A、很合理 B、较合理 C、一般 D、较不合理 E、很不合理，

需改进的方面：_____。

9、你认为公司应该依据下述哪些因素发放薪酬（可多选）：

A、绩效考评结果 B、学历 C、在公司服务年限 D、其他：

10、你认为公司目前的福利政策（节日礼品、生日礼物、健康体检、带薪假期、社会养老/失业保险）是否完善，若不完善，还需进行哪方面的改善。

A、完善 B、否，需要改善：

11、你对目前的待遇是否满意

A、很满意 B、较满意 C、一般 D、较不满意 E、不满意

如果选D或E，你希望哪方面有所改进：

12、你到公司后接受过公司组织的培训吗？满意或有用吗？

A、有，满意 B、有，不满意或无用 C、没有

不满意的原因：_____

还希望得到那方面的培训或辅导：_____

13、如果是技术认证培训，并且需要个人出资，你最大的承受能力是多少？

A、100 元内 B、500 元内 C、1000 元内 D、如果该项培训对自己很重要，还可以承担更多。

14、你对公司未来的发展目标、发展计划了解吗？

A、了解 B、不了解，原因是：

15、你对公司管理的透明度满意吗？

A、满意 B、不满意

哪些方面还可以改善：_____

16、你认为现行考勤制度是否合理？若不合理，讲明原因。

A、合理 B、不合理，原因：

17、你认为当前的人事管理的最大问题在什么地方？

A、招聘 B、培训 C、薪酬 D、考评 E、晋升

18、你认为在公司工作有没有发展前途？

A、有 B、说不准 C、没有

19、除薪酬外，你对公司最看重的是：

A、提高自己能力的机会 B、好的工作环境 C、和谐的人际关系 D、工作的成就感

20、你认为目前的工作：

A、很合适，并且有信心、有能力作好

B、是我喜欢的工作，但自己的能力有所欠缺

C、不是我理想的工作，但我能够作好

D、不太适合，希望换一个岗位

21、现在工作时间的安排是否合理

A、很合理 B、较合理 C、一般 D、较不合理 E、很不合理 如果选 D 或 E，你希望哪方面有所改进：

22、你对工作紧迫性的感受如何

A、很紧迫 B、较紧迫 C、一般 D、较轻松 E、很轻松 如果选 D 或 E，你希望哪方面有所改进：

23、你认为自己的能力是否得到了充分发挥

A、已尽我所能 B、未能完全发挥 C、没感觉 D、对我的能力有些埋没

E、没有能让我施展的机会 如果选 D 或 E，你希望哪方面有所改进：

24、你认为公司发展的主要优势是什么

A、技术 B、市场 C、管理 D、人才

请简述理由：_____。

25、你认为公司面临的主要问题是什么

A、技术 B、市场 C、管理 D、人才

请简述理由：_____。

26、你对公司的其他建议（请概述）：

员工满意度计分表

测 评 计 分 项 目					得分	
序号	综合项目	题号	分值			
01	对合同与待遇的满意度	5	4			
		10	3			
		11	3			
		合计得分				
02	对工作与培训的满意度	12	3			
		20	2			
		21	2			
		23	3			
		合计得分				
03	对企业管理的满意度	2	3			
		7	1			
		8	3			
		14	1			
		15	1			
		16	1			
		合计得分				
04	对企业及自身发展的满意度	18	3			
		24	4			
05	理由陈诉或建议质量	2、8、10、12、 14、15、21-26	3			
员工满意度得分以折算得分为准		满分	40	实得分	折算得分	

注：1、员工满意度调查有计分项目和非计分项目，非计分项目仅用于向旅行社反馈员工观点。

2、折算得分=实得分/10。
