

附件 2:

《旅行社服务质量要求及等级划分》  
(DB31/T 477—2024) 实施细则  
(2024 年版)

## 说 明

1. 本实施细则根据《旅行社服务质量要求及等级划分》（DB31/T477-2024）的相关规定制定并实施。
2. 旅行社等级评定评价指标分为 8 个大类，共设 105 个加分项，5 个负分项。
3. 评定总分为 500 分，其中基本条件（97 分）、服务场所及设施（38 分）、服务项目（71 分）、经营管理（77 分）、营销推广（34 分）、质量管理（75 分）、商业信誉与社会责任（63）、其他（45 分）、负分项（51 分）。
4. 各等级旅行社达标分数分别为：5A 级旅行社 430 分，4A 级旅行社 330 分，3A 级旅行社 250 分。
5. 对标检查：对照标准及实施细则，逐一核实旅行社提交的佐证材料是否真实有效。采取文档检查和实地检查相结合的方式，文档检查主要检查可以作为得分支撑的文件、图片、视频、新闻报道等佐证材料；实地检查主要检查经营场所是否有符合标准要求的标识、设施、环境布局等内容。

计分说明:		各 大 项 总 分	各 分 项 总 分	各 次 分 项 总 分	各 小 项 总 分	计 分	旅 行 社 自 评 打 分	旅 行 社 等 级 评 定 机 构 计 分
一、满分 500 分								
二、各等级应得的最低分数								
	5A 级旅行社: 430 分以上 (含 430 分)							
	4A 级旅行社: 330 分以上 (含 330 分)							
	3A 级旅行社: 250 分以上 (含 250 分)							
三、任何项目只有一档分数时, 如不完全具备该项目要求, 则减半给分; 如果该项目只有 1 分, 则不给分。								
1	基本条件	97						
1.1	开业时间		8					
	正式成立并营业 5 年以上 (含 5 年)					8		
	正式成立并营业 2 年至 5 年 (含 2 年)					5		
1.2	从业人员		47					
1.2.1	管理人员			16				
1.2.1.1	管理人员资历				8			
	本社 50% 以上的管理人员有 8 年以上的旅行社管理经验					8		
	本社 50% 以上的管理人员有 5 年以上的旅行社管理经验					5		
	本社 50% 以上的管理人员有 3 年以上的旅行社管理经验					2		
1.2.1.2	管理人员学历				8			
	85% (含) 以上的管理人员具有大专以上 (含大专) 学历					8		
	60% (含) 以上的管理人员具有大专以上 (含大专) 学历					5		
	40% (含) 以上的管理人员具有大专以上 (含大专) 学历					2		
1.2.2	财务人员			12				
1.2.2.1	从业时间				6			
	拥有 2 名以上 (含 2 名) 从业 8 年以上的财务人员					6		
	拥有 2 名以上 (含 2 名) 从业 5 年以上的财务人员					3		
	拥有 2 名以上 (含 2 名) 从业 3 年以上的财务人员					1		
1.2.2.2	注册会计师资格				6			
	拥有注册会计师资格的财务人员不少于 2 名					6		
	拥有 1 名有注册会计师资格的财务人员					2		
1.2.3	导游人员			19				
1.2.3.1	导游使用关系				1			

	与专职和兼职导游人员分别签订劳动合同或用工协议					1		
	导游接团按团队人数向旅行社交纳费用					-5		
1.2.3.2	专职导游人员数量				8			
	拥有 10 名以上(含 10 名)专职导游人员					8		
	拥有 5 名以上(含 5 名)专职导游人员					4		
	拥有 3 名以上(含 3 名)专职导游人员					2		
1.2.3.3	导游人员职称				10			
	拥有 5 名以上(含 5 名)的专职中高级导游					10		
	拥有 3 名以上(含 3 名)的专职中高级导游					6		
	拥有 1 名以上(含 1 名)的专职中高级导游					4		
1.3	<b>经营业绩(注 1)</b>		36					
1.3.1	近两年年平均旅游业务营业收入(比对排位区间数值靠档得分)			12				
	第一档: 1-20 名区间					12		
	第二档: 21-60 名区间					9		
	第三档: 61-180 名区间					6		
	第四档: 181-300 名区间					4		
	第五档: 301-600 名区间					2		
1.3.2	近两年年平均利润总额(比对排位区间数值靠档得分)			12				
	第一档: 1-20 名区间					12		
	第二档: 21-60 名区间					9		
	第三档: 61-180 名区间					6		
	第四档: 181-300 名区间					4		
	第五档: 301-600 名区间					2		
1.3.3	近两年年平均实缴税金(比对排位区间数值靠档得分)			12				
	第一档: 1-20 名区间					12		
	第二档: 21-60 名区间					9		
	第三档: 61-180 名区间					6		
	第四档: 181-300 名区间					4		
	第五档: 301-600 名区间					2		
1.4	<b>参加行业组织情况</b>		6					
	同时隶属上海市、区旅游行业协会会员并按时缴纳会费					6		
	单一隶属上海市或区旅游行业协会会员并按时缴纳会费					3		
2	<b>服务场所及设施</b>		38					
2.1	<b>场所稳定性</b>			9				
	完全产权					9		
	有产权办公用房又有租赁办公用房					7		
	租赁期限为 5 年以上(含 5 年)					6		

	租赁期限为2年至5年（未满5年）					3		
<b>2.2</b>	<b>使用面积</b>		9					
	营业场所的使用面积总和不低于2000 m <sup>2</sup>					9		
	营业场所的使用面积总和不低于1000 m <sup>2</sup>					6		
	营业场所的使用面积总和不低于500 m <sup>2</sup>					4		
	营业场所的使用面积总和不低于200 m <sup>2</sup>					2		
<b>2.3</b>	<b>服务区域</b>		20					
2.3.1	接待布置			8				
2.3.1.1	分区					3		
	区域布局合理，有明显的功能划分					3		
2.3.1.2	标志					5		
	各服务区域有规范、醒目、准确、美观的中英文标志 （应符合GB/T 10001.1和GB/T10001.2）					5		
2.3.2	服务设置			12				
2.3.2.1	信息资料					6		
	提供服务项目宣传品、旅游线路价目表、旅游交通图、旅游安全须知、旅游行政管理部门指定发放的宣传品，与本社业务有关的旅游目的地介绍等。（每一项1分，最多不超过6分）					6		
2.3.2.2	电子查询系统					3		
	有提供旅游者使用的、有展示本地旅游资源和旅游形象的电子信息查询系统					3		
2.3.2.3	休息等候设施					3		
	为旅游者提供适量休息座椅、饮用水、阅读或视听材料等					3		
<b>3</b>	<b>服务项目</b>		71					
<b>3.1</b>	<b>团队旅游服务</b>		31					
3.1.1	预制旅游产品服务			16				
3.1.1.1	预制旅游产品的自组团业务（注2）					12		
	自组团≥25条线路					12		
	自组团≥18条线路					9		
	自组团≥12条线路					6		
	自组团≥8条线路					4		
	自组团≥3条线路					2		
3.1.1.2	提供预制旅游产品的接待服务					4		
	提供预制旅游产品的接待服务（重点关注质量）					4		
3.1.2	定制旅游产品服务			6				
	为团队设计定制具有鲜明特色的小众旅游线路，并组织实施。					6		
<b>3.1.3</b>	<b>入境旅游</b>			9				
	年接待人数≥5000人或外联人数≥2000人					9		

	年接待人数≥2000 人或外联人数≥1000 人					5		
	年接待人数≥500 人或外联人数≥200 人					2		
<b>3.2</b>	<b>专项旅游服务（注3）</b>		14					
3.2.1	项目1（项目名称：_____）				7			
	1 档项目服务：主办或整体承包项目主体业务					7		
	2 档项目服务：部分参与或承包项目主体业务					4		
	3 档项目服务：仅为项目业务提供服务保障					2		
3.2.2	项目2（项目名称：_____）				7			
	1 档项目服务：主办或整体承包项目主体业务					7		
	2 档项目服务：部分参与或承包项目主体业务					4		
	3 档项目服务：仅为项目业务提供服务保障					2		
<b>3.3</b>	<b>委托代办</b>		10					
3.3.1	票务			5				
	提供 2 种以上交通票务代理服务（包括火车、轮船、飞机、长途汽车客运等票务代理）					5		
	提供 1 种交通票务代理服务（包括火车、轮船、飞机、长途汽车客运等票务代理）					3		
3.3.2	单项服务（为周边社区或社会上碎片化的旅游需求提供旅行社专业服务）			5				
	提供餐饮、文化娱乐、订房、大交通接送、导游等委托代办服务（每一项 1 分，最多 5 分）					5		
<b>3.4</b>	<b>服务语种（以持有文旅部颁发的导游证为准）</b>		10					
	在普通话基础上，能提供 5 种（含 5 种）以上外语或少数民族语言、方言服务					10		
	在普通话基础上，能提供 3 种（含 3 种）以上外语或少数民族语言、方言服务					5		
	在普通话基础上，能提供 1 种（含 1 种）以上外语或少数民族语言、方言服务					3		
<b>3.5</b>	<b>服务礼仪</b>		6					
3.5.1	有员工服务礼仪规范					2		
3.5.2	员工服务时使用礼貌用语					2		
3.5.3	员工主动与旅游者打招呼，询问需求，提供帮助					2		
<b>4</b>	<b>经营管理</b>		77					
<b>4.1</b>	<b>财务管理</b>		6					
	具有符合国家规定的财务制度，财务分析制度和定期的财务审计制度					6		
<b>4.2</b>	<b>人员管理</b>		14					
4.2.1	培训制度			3				
	有新员工、淡季和日常培训制度					3		
4.2.2	培训内容			9				
4.2.2.1	有员工职业技能培训、职业道德培训、政策与法规培训					6		
4.2.2.2	中高级管理人员参加旅游行政管理部门举办的培训活动					3		
4.2.3	激励制度			2				

	制定科学合理的薪酬福利制度					2		
<b>4.3</b>	<b>流程管理</b>		6					
4.3.1	业务流程的规范性			4				
	有服务流程图和明确的责任分工					4		
4.3.2	流程的管理与控制			2				
	有专人对服务流程的运行进行有效监督，并及时修订					2		
<b>4.4</b>	<b>形象管理</b>		38					
4.4.1	品牌形象			16				
4.4.1.1	有企业或产品注册商标					8		
4.4.1.2	通过国际或国家质量体系认证					8		
4.4.2	视觉形象			9				
	有统一的旅行社社徽、社旗、员工佩戴标志（每一项3分）					9		
4.4.3	行为形象			7				
4.4.3.1	有赞助公益事业制度，参加义务服务或慈善活动制度					5		
4.4.3.2	有内部简报（含电子刊物）					2		
4.4.4	理念形象			6				
	有明确的企业宗旨，形象口号和企业价值体系的箴言（每一项2分）					6		
<b>4.5</b>	<b>档案管理</b>		8					
4.5.1	业务档案			2				
	按相关制度统一管理档案					2		
4.5.2	备案管理			2				
	按要求及时办理企业变更有关备案					2		
4.5.3	上报材料			4				
4.5.3.1	认真、准确、及时上报旅游行政管理部门要求的各种材料					2		
4.5.3.2	按照等评机构的要求，认真、准确、及时上报各种材料					2		
<b>4.6</b>	<b>管理文件</b>		5					
	有规范的企业章程、员工手册、部门运作规范、服务岗位工作说明书、专业技术人员岗位工作说明书等					5		
<b>5</b>	<b>营销推广</b>		34					
<b>5.1</b>	<b>服务渠道</b>		25					
5.1.1	电话渠道			5				
	有电话客服中心，进行普通咨询和电话预定					3		
	有免费电话					2		
5.1.2	计算机网络渠道			11				
5.1.2.1	有企业自建门户网站和产品信息发布与销售网站（包含手机端企业APP，企业微信公众号，小程序等）					6		
5.1.2.2	有企业经营管理系统（例：ERP管理系统等）					5		

5.1.3	第三方销售渠道			9			
5.1.3.1	加入第三方网络预订系统（例：全球分销系统GDS等）					3	
5.1.3.2	加入第三方分销网站（如：携程，飞猪等）					3	
5.1.3.3	有固定下游分销渠道					3	
<b>5.2</b>	<b>广告促销</b>		9				
5.2.1	广告促销内容			6			
5.2.1.1	有旅行社名称、许可证号、委托代理业务应明确注明被代理名称					3	
5.2.1.2	发布的旅游产品有路线、时间及价格等内容					3	
	内容不实，有误导性用语，或超范围经营用语					-6	
5.2.2	广告促销效果监测			3			
	有广告促销效果监测制度					3	
<b>6</b>	<b>质量管理</b>	75					
<b>6.1</b>	<b>危机管理</b>		8				
6.1.1	有危机管理制度（含认定标准，负责人，处理程序等）					5	
6.1.2	能及时上报，在24小时内作出反应					3	
<b>6.2</b>	<b>安全管理</b>		49				
6.2.1	安全管理制度和措施			38			
6.2.1.1	有包括经营场所，旅游行程中的交通、住宿、餐饮、娱乐等各业务环节安全制度（每项2分）					10	
6.2.1.2	有含伤亡事故、疾病救治，食物中毒，财产损失，行程受阻等应急预案（每项2分）					10	
6.2.1.3	购买《上海市旅行社责任保险统保方案服务指南》推荐旅行社责任险					9	
6.2.1.4	旅行社使用无营运资质的“黑车”（无道路经营许可证、道路运输从业证、道路运输证）					-10	
6.2.1.5	旅行社旅游团队接待的用车办理第三者责任保险和车上责任保险					5	
6.2.1.6	出团前召开行前说明会并开展安全提示，发放《游客须知》					2	
6.2.1.7	有重大事件上报制度并有效执行					2	
6.2.2	提示并协助客人购买旅游商业保险			8			
	商业保险购买率超过旅游人次≥50%					8	
	商业保险购买率超过旅游人次≥30%					4	
6.2.3	安全事故			0			
	近五年来出现过重大安全责任事故					-10	
6.2.4	安全管理机构			3			
	机构健全、按《安全生产法》配备人员					3	
<b>6.3</b>	<b>投诉管理</b>		18				
6.3.1	投诉受理渠道			6			
6.3.1.1	受理信件、电话、电子邮件等投诉					3	
6.3.1.2	对有效受理渠道进行公示					3	



6.3.2	投诉受理程序			12			
6.3.2.1	有受理投诉规定和流程					5	
6.3.2.2	受理投诉有记录、调查、分析、结论					7	
<b>7</b>	<b>商业信用与社会声誉</b>	63					
<b>7.1</b>	<b>与供应商关系</b>		6				
7.1.1	与供应商签订采购合同					2	
7.1.2	能够按约定期限和付款条件履约，供应商履约反应良好，能妥善处理违约纠纷					4	
<b>7.2</b>	<b>与同业合作商关系</b>		6				
7.2.1	与同业客户签订合同					2	
7.2.2	能够按照约定提供服务，同行履约反应良好，能妥善处理违约纠纷					4	
<b>7.3</b>	<b>与旅游者关系</b>		44				
7.3.1	服务合同			13			
7.3.1.1	与旅游者签订标准化旅游合同，且签订率达到100%					7	
7.3.1.2	严格执行合同规定的路线、购物次数、景点、用车、用餐、住宿标准					6	
<b>7.3.2</b>	<b>使用旅游电子合同并积极推广</b>			12			
	电子合同使用率占合同总量95%以上					12	
	电子合同使用率占合同总量75%以上					8	
	电子合同使用率占合同总量50%以上					3	
	未在官方指定平台上使用电子合同					-10	
7.3.3	旅游者意见管理			7			
7.3.3.1	制定并执行旅游者意见反馈制度					2	
7.3.3.2	由专职部门或人员负责旅游者回访					3	
7.3.3.3	对旅游者反馈信息有详实的记录					2	
7.3.4	有效投诉			12			
	近三年，旅游行政管理部门每年接到对该旅行社的有效投诉不超过组织和接待人数的十万分之一					12	
	近三年，旅游行政管理部门每年接到对该旅行社的有效投诉不超过组织和接待人数的十万分之三					8	
	近三年，旅游行政管理部门每年接到对该旅行社的有效投诉不超过组织和接待人数的十万分之五					5	
7.4	与公众关系		7				
7.4.1	每年参加两次以上赞助、捐款或社区服务等社会公益活动					7	
7.4.2	近五年出现过造成恶劣社会影响的群体纠纷					-10	
<b>8</b>	<b>其他</b>	45					
<b>8.1</b>	<b>旅行社等级评定内审制度</b>		9				
8.1.1	有旅行社等评内审制度					3	
8.1.2	进行定期评价并形成报告					3	
8.1.3	有结论并有改进，与往年相比质量指数有上升					3	

8.2	创建文明旅游		9					
8.2.1	近两年企业积极推进文明旅游创建活动				7			
8.2.1.1	营业场所张贴文明旅游宣传图片、标语					1		
8.2.1.2	《出团通知书》和行前会有文明旅游的告知					2		
8.2.1.3	定期对导游、领队人员文明带团情况进行考核					1		
8.2.1.4	有围绕文明旅游自行开展的活动					1		
8.2.1.5	对行业创建文明旅游有建树					2		
8.2.2	近两年导游、领队人员文明带团情况				2			
8.2.2.1	导游、领队在带团途中主动宣讲文明旅游					1		
8.2.2.2	导游、领队在带团途中有效劝止不文明行为					1		
8.3	积极参与市与国家旅游标准化建设		5					
	积极参与市与国家旅游标准化建设并已通过验收					5		
8.4	企业荣誉（获司局级以上单位颁发的奖项）		22					
8.4.1	企业方面				12			
8.4.1.1	近三年曾获国家表彰和奖励的					6		
8.4.1.2	近三年曾获上海市表彰和奖励的					4		
8.4.1.3	近三年曾获区表彰和奖励的					2		
8.4.2	员工方面				10			
8.4.2.1	近三年曾获国家表彰和奖励的					6		
8.4.2.2	近三年曾获上海市表彰和奖励的					3		
8.4.2.3	近三年曾获区表彰和奖励的					1		
	<b>累计总分：</b>	500	500					

**注1：**将全市旅行社前两年营收、利润、税收三项经营数据分别由高到低依次排序，取前600家划分5个区间，各区间的数值向参评旅行社公布，参评旅行社的实际经营数据比对相应的区间挡位数值，靠档得分。

**注2：**重点关注自组团能力。从产业链角度评估旅行社掌握的各环节的资源状况、线路特色、产品营销、成团数等为依据衡量旅行社组团能力。

**注3：**旅行社最多选择2项，每项最多7分。按旅行社在该项目中的服务深度分为3档：第一档主办或整体承包项目主体业务的得7分；第二档部分参与或承包项目主体业务的得4分；第三档仅为项目业务提供服务保障的得2分（仅提供差旅服务的不被认定为专项旅游服务）。