

旅行社服务质量要求及等级划分

Quality requirements and classification of travel services

地方标准信息服务平台

2024 - 11 - 29 发布

2025 - 03 - 01 实施

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 服务质量要求	1
4.1 服务场所及设施	2
4.2 服务项目	2
4.3 经营管理	2
4.4 质量管理	3
4.5 商业信用和社会声誉	3
5 服务质量等级划分	3
5.1 基本条件	3
5.2 各等级应达到的分值和要求	3
5.3 划分依据	4
5.4 等级划分与表示	4
6 服务质量等级划分评定	4
6.1 评定组织	4
6.2 评定流程	4
6.3 等级管理	4
6.4 等级的标牌和证书	4
附录 A（规范性） 旅行社服务质量等级评定评分表	5
参考文献	7

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。

本文件代替DB31/T 477—2018《旅行社服务质量要求及等级划分》，与DB31/T 477—2018相比，除结构调整和编辑性改动外，主要技术变化如下：

- 在“术语和定义”中更改了“旅行社”（见 3.1, 2018 年版 3.1）、“旅游业务”（见 3.3, 2018 年版 3.2），增加了“旅游者”（见 3.2），删除了“服务质量等级”（2018 年版 3.6）；
- 在“服务质量要求”中增加了“服务项目”（见 4.2）；
- 在“经营管理”中删除了“业绩管理”（2018 年版 4.2.4）；
- 在“商业信用和社会声誉”中增加了文明旅游内容（见 4.5.5）；
- 在“服务质量等级划分”中变更了“基本条件”（见 5.1, 2018 年版 5.1）、“划分依据”（见 5.3, 2018 年版 5.2）的内容，增加了“各等级应达到的分值和要求”（见 5.2）、“等级划分与表示”（见 5.4）；
- 在“服务质量等级评定”中变更了“评定组织”（见 6.1, 2018 年版 6.1）、“等级管理”（见 6.3, 2018 年版 6.2）、“等级的标牌和证书”（见 6.4, 2018 年版 6.3）的内容，增加了“评定流程”（见 6.2）。

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。

本文件由上海市文化和旅游局提出并组织实施。

本文件由上海市旅游标准化技术委员会归口。

本文件起草单位：上海市文化和旅游局、上海市旅游行业协会。

本文件主要起草人：金雷、李兵华、潘晓艳、周迎风、吴伊澄。

本文件的历次版本发布情况为：

- 2010年首次发布为DB31/T 477—2010；
- 2018年第一次修订发布为DB31/T 477—2018；
- 本次为第二次修订。

旅行社服务质量要求及等级划分

1 范围

本文件规定了旅行社服务质量、等级划分和等级评定的要求。

本文件适用于自愿参与旅行社服务质量等级划分的具有本市独立法人资格的旅行社。

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 16766—2017 旅游业基础术语

GB/T 31385 旅行社服务通则

3 术语和定义

GB/T 16766—2017界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

旅行社 travel agency

为旅游者提供相关旅游服务，开展国内旅游业务、入境旅游业务或出境旅游业务，并实行独立核算的企业。

[来源：GB/T 16766—2017，4.11]

3.2

旅游者 tourist

离开惯常环境旅行，时间不超过12个月，且不从事获取报酬活动的人。

[来源：GB/T 16766—2017，2.2]

3.3

旅游业务 tour business

招徕、组织、接待旅游者，为旅游者安排食、住、行、游、娱、购等有偿服务的经营活动。

注：包含境内旅游业务、出境旅游业务和入境旅游业务。

3.4

旅游产品 tour product

通过利用、开发旅游资源提供给旅游者的旅游吸引物与服务的组合。

[来源：GB/T 16766—2017，2.5]

3.5

旅游合同 tour contract

组团社与旅游者(团)双方共同签署并遵守的、约定双方权利和义务的合同。

4 服务质量要求

4.1 服务场所及设施

- 4.1.1 应有与旅行社规模和等级相适应的具有独立产权或签订一年以上租赁合同的营业场所。
- 4.1.2 营业场所应保持相对独立，与周围环境相协调，布局合理，设有咨询与接待设施，相关的标志有规范的中英文显示。
- 4.1.3 营业场所应提供本社的服务项目宣传品、旅游线路价目表、上海周边及旅游目的地介绍和旅游交通图、旅游安全须知以及由旅游行政管理部门推荐发放的宣传品，以备旅游者查阅。
- 4.1.4 营业场所应有电话、传真、互联网等通讯工具，旅游者可以通过电话、传真、电子邮件等方式向旅行社咨询和预订旅游产品。
- 4.1.5 营业场所应设有旅游者休息区域。
- 4.1.6 营业场所应提供咨询、接待、签订合同、付款等服务。
- 4.1.7 营业场所涉及的门市部服务应符合 GB/T 31385 的规定。

4.2 服务项目

4.2.1 旅游产品服务

4.2.1.1 预制旅游产品服务

旅行社应为旅游者提供事先制定的确定计划人数、出发日期、线路行程及价格的旅游产品服务。

4.2.1.2 定制旅游产品服务

旅行社应根据旅游者的需求,提供单独设计行程、报价并为其组团的旅游服务。

4.2.2 入境旅游服务

旅行社应为境外旅行社或旅游者提供旅游线路和相关的旅游服务。

4.2.3 专项旅游服务

旅行社应为旅游者提供特定主题内容的旅游服务，如红色旅游、会奖旅游、节事旅游等。

4.3 经营管理

4.3.1 品牌管理

- 4.3.1.1 旅行社应拥有企业注册商标，并在子公司、分公司和门市部统一使用。
- 4.3.1.2 旅行社应拥有企业独立的网站或者手机客户端 APP,企业公众号、小程序等可以接受旅游者网上或者手机客户端预订；旅行社设立的从事旅游业务的非独立法人机构应与总部实行联网销售，并实行“统一管理、统一财务、统一招徕、统一接待”。

4.3.2 员工管理

- 4.3.2.1 营业场所接待人员应统一着装，并佩戴企业标识或岗位标牌。
- 4.3.2.2 管理人员中具有大专以上（含大专）学历者所占比例应不低于 40%。
- 4.3.2.3 应制定并执行业务培训制度，且有培训经费预算保证，旅行社员工按照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。

4.3.3 财务管理

- 4.3.3.1 应至少有 2 名具有初级以上（含初级）职称的固定兼职或专职财务人员。

4.3.3.2 应具有符合国家规定的财务制度和审计制度。

4.4 质量管理

4.4.1 投诉管理

4.4.1.1 应制定完善的投诉处理制度。应有向社会公布的投诉或咨询电话，并及时处理旅游者投诉。

4.4.1.2 应积极配合旅游质监部门调查、核实、处理旅游投诉。

4.4.2 安全管理

4.4.2.1 应拥有健全的安全管理制度。

4.4.2.2 营业场所应规范设置安全引导标志，确保接待过程中的安全和秩序。

4.4.2.3 应确保旅游者的信息安全。

4.4.3 危机管理

4.4.3.1 应制定危机事件处理预案，建立危机事件处理机制。

4.4.3.2 应具有重大事项报告制度。

4.4.4 信息技术管理

旅行社开展业务活动应纳入全国旅游监管服务平台，与旅游行政管理部门的旅游信息管理系统联网。

4.5 商业信用和社会声誉

4.5.1 应制定并执行周期性的旅游者意见反馈制度，对旅游者反馈信息和处理结果有详实的记录。

4.5.2 应与旅游者签订旅游合同，签约率达到 100%。

4.5.3 应与供应商和同业客户签订合同，并按约定的期限和付款条件履约。

4.5.4 每年应参加两项以上社会公益活动。

4.5.5 旅行社应履行社会责任，倡导文明旅游，将文明旅游相关要求纳入旅游合同，导游及领队应做到全程引导和提醒，杜绝餐饮浪费，及时劝阻游客不文明行为。

5 服务质量等级划分

5.1 基本条件

5.1.1 旅行社应具有独立法人资格。

5.1.2 应依法设立并合法经营两年以上。

5.1.3 无非法转让经营权或部分经营权等行为。

5.1.4 两年内无重大安全事故、无重大责任事故、无重大恶性群体纠纷事故发生。

5.1.5 从业人员应不少于 5 人，有固定的营业场所且营业面积不少于 50 m²。

5.1.6 在附录 A 营业收入、利润总额、实缴税金三项经营业绩指标中，至少有一项得分。

5.1.7 应提供普通话和至少一种以上外语或少数民族语言、地方方言的导游服务。

5.2 各等级应达到的分值和要求

旅行社在达到本文件 5.1 要求的基础上，按照附录 A《旅行社服务质量等级评定评分表》中各项目的执行情况和对应分值进行综合打分，总分为 500 分，各等级达标分数线：

- 5A级旅行社得分430分以上（含430分）、营业面积不少于500 m²，且在营业收入、利润总额、实缴税金三项经营业绩指标中，至少有两项得分；
- 4A级旅行社得分330分至429分、营业面积不少于250 m²，且在营业收入、利润总额、实缴税金三项经营业绩指标中，至少有两项得分；
- 3A级旅行社得分250至329分、营业面积不少于50 m²，且在营业收入、利润总额、实缴税金三项经营业绩指标中，至少有一项得分。

5.3 划分依据

各等级旅行社应满足本文件5.1条等级划分的基本条件，并达到本文件5.2条相应的分值要求。

5.4 等级划分与表示

旅行社等级划分为三级，等级以大写拉丁字母“A”为符号来表示，从高到低，分别用AAAAA表示5A级旅行社、AAAA表示4A级旅行社，AAA表示3A级旅行社。

6 服务质量等级划分评定

6.1 评定组织

旅行社服务质量要求及等级划分的评定工作由市旅游行政管理部门指导实施，市旅行社等级评定机构具体负责，其职责是依据本文件制（修）订实施细则，并全面实施评定工作。

6.2 评定流程

在本市注册的具有独立法人资格的旅行社可根据自身情况自愿申请，市旅行社等级评定机构依据本文件及实施细则的规定对申请的旅行社进行等级评定。

6.3 等级管理

6.3.1 等级称号有效期限为三年。

6.3.2 已取得等级称号的旅行社，如发生重大安全事故、重大责任事故、重大群体纠纷事件，造成恶劣影响的，市旅行社等级评定机构应在本市旅游行政管理部门认定后做出降低或取消其等级称号的处理。

6.3.3 等级复核工作每年一次，通过旅行社自查自纠和市旅行社等级评定机构暗访、抽查等形式进行，对于复核未达到本文件相应等级要求且整改后仍未达标的旅行社，市旅行社等级评定机构应降低或取消其等级称号。

6.4 等级的标牌和证书

6.4.1 旅行社等级标牌和证书由市旅行社等级评定机构统一管理、制作、核发。

6.4.2 旅行社等级标牌和证书应置于旅行社营业场所的明显位置，代理机构不得使用其等级标牌。

6.4.3 被降级或取消等级称号的旅行社，市旅行社等级评定机构应更换或收回旅行社等级标牌和证书。

附 录 A
(规范性)
旅行社服务质量等级评定评分表

表 A.1 规定了各分项的分值。

表A.1 旅行社服务质量等级评定评分表

一级项目	二级项目	分值(分)	合计分值(分)
基本情况	开业时间	8	97
	从业人员	47	
	营业收入	12	
	利润总额	12	
	实缴税金	12	
	参加行业组织情况	6	
服务场所及设施	场所稳定性	9	38
	使用面积	9	
	服务区域	20	
服务项目	团队旅游服务	31	71
	专项旅游服务	14	
	委托代办	10	
	服务语种	10	
	服务礼仪	6	
经营管理	财务管理	6	77
	人员管理	14	
	流程管理	6	
	形象管理	38	
	档案管理	8	
	文件管理	5	
营销推广	服务渠道	25	34
	广告促销	9	

表A.1 旅行社服务质量等级评定评分表（续）

一级项目	二级项目	分值（分）	合计分值（分）
质量管理	危机管理	8	75
	安全管理	49	
	投诉管理	18	
商业信用与 社会声誉	与供应商关系	6	63
	与同业合作商关系	6	
	与旅游者关系	44	
	与公众关系	7	
其他	旅行社等级评定内审制度	9	45
	创建文明旅游	9	
	积极参与市与国家 旅游标准化建设	5	
	企业荣誉	22	
总分值合计		500	500

地方标准信息服务平台

参 考 文 献

- [1] GB/T 31380—2015 旅行社等级的划分与评定
 - [2] GB/T 31386 旅行社出境旅游服务规范
 - [3] LB/T 004 旅行社国内旅游服务规范
-

地方标准信息服务平台