ICS

|  |
| --- |
|       |

DB43

湖南省地方标准

DB 43/T XXXXX—XXXX

|  |
| --- |
|       |

旅行社诚信经营评价规范与等级评定

Appraisal criteria for tour credit management and rating

|  |
| --- |
|  |
|       |

XXXX - XX - XX发布

XXXX - XX - XX实施

湖南省质量技术监督局   发布

目  次

[前言 II](#_Toc501619738)

[引言 III](#_Toc501619739)

[1　范围 3](#_Toc501619740)

[2　规范性引用文件 3](#_Toc501619741)

[3　术语和定义 3](#_Toc501619742)

[4　旅行社诚信经营的基本要求 4](#_Toc501619744)

[5　等级评定 7](#_Toc501619746)

[附录A（规范性附录）　旅行社诚信经营信誉等级评估标准 9](#_Toc501619749)

[附录B（规范性附录）　游客监督评分表 29](#_Toc501619750)

[附录C（规范性附录）　合作企业反馈评分表 36](#_Toc501619751)

前  言

本标准按照GB/T 1.1—2009给出的规则起草。

本标准由湖南省旅游发展委员会提出并归口。

本标准起草单位：长沙商贸旅游职业技术学院、湖南新康辉国际旅行社、长沙国旅国际旅行社有限公司。

本标准主要起草人：荆虹、韩燕平、覃业银、王应荣、马昕。

 旅行社诚信经营评价规范与等级评定

1. 范围

本标准规定了旅行社的术语和定义、旅行社诚信经营的基本要求、等级评定。

本标准适用于湖南省行政辖区内具有独立法人资格的旅行社开展诚信经营及其评价工作。

1. 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅所注日期的版本适用于本文件。凡是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 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 15971-2010 导游服务规范

GB/T 16766-2010 旅游业基础术语

GB/T 32942-2016 旅行社产品通用规范

GB/T 31385-2015 旅行社服务通则

LB/T 008-2011 旅行社服务通则

LB/T 004-2013 旅行社国内旅游服务规范

LB/T 005－2011 旅行社出境旅游服务规范

1. 术语和定义

GB/T 16766-2010、GB/T 15971-2010和LB/T 008-2011中确立的下列术语和定义适用于本文件。

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、入境旅游业务或者出境旅游业务，并实行独立核算的企业。

旅游者 tourist

旅游产品的需求者和接受者。

导游员 tour guide

符合上岗资格的法定要求，接受旅行社委派，直接为旅游团（者）提供向导、讲解及相关旅游服务的人员。导游员包括全程陪同导游员和地方陪同导游员。

旅行社产品 tour product

旅行社向旅游者销售的以旅游吸引物，旅游设施和策划安排为主要构成的旅游线路或项目，以及附着其上的配套服务，包括各种形式的包价旅游线路和单项委托服务等。

旅游合同 tour contract

旅行社与旅游者（团）双方共同签署并遵守的约定权利和义务的文本。

当事人宜使用旅游行政管理部门和工商行政管理部门联合推行的示范文本。

1. 旅行社诚信经营的基本要求
	1. 旅行社通用要求
		1. 形象

旅行社应有明确的企业宗旨、形象口号、企业文化相关资料等。

旅行社应具有统一的注册商标、企业品牌。

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。

营业环境符合GB/T31385-2015中6.1的要求。

旅行社应制订制度，规范员工服务礼仪。

* + 1. 选址

营业场所应由旅行社统一购置或者租赁。

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。

门市部办公用品、经营设备等应由旅行社统一购置。

* + 1. 人事管理

员工档案

 员工档案应由旅行社统一建立和管理,档案内容完整。

人事管理文件

旅行社应制订以下人事管理文件。

1. 完整的员工手册；
2. 部门运作规范；
3. 服务人员岗位工作说明书；
4. 专业技术人员岗位工作说明书。

员工聘用和培训

员工应由旅行社统一招聘，统一签订劳动合同，并缴纳社会保险。

 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；

d) 员工职业礼仪培训。

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。

* + 1. 财务管理

实行统一的财务管理

财务人员由旅行社统一聘用、派出、支付工资。

财务章、银行账户应由旅行社统一管理。

实行统一的财务核算制度

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。

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。

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。

* + 1. 综合管理

经营管理

4.1.5.1.1 依法经营。严格遵守《旅游法》、《旅行社条例》及其实施细则、《湖南省旅游条例》等法律法规。

4.1.5.1.2 经营管理信息化，有内部经营管理软件。依法经营。严格遵守《旅游法》、《旅行社条例》及其实施细则、《湖南省旅游条例》等法律法规。

 4.1.5.1.3 各项规章制度建立健全。建立旅行社岗位责任、人事管理、员工守则、质量管理、安全管理、财务管理、档案管理、员工薪酬及福利保障、员工培训、分支机构及网点管理等制度。

4.1.5.1.4 经营场所管理。经营场所显要位置公布经营许可信息和旅游法律、法规条文。

4.1.5.1.5 业务招徕。招徕行为合法，发布信息真实准确。

4.1.5.1.6 旅游合同。与旅游者订立规范旅游合同。

4.1.5.1.7 产品采购：

a)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。

b)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。

 c)旅行社应与供应商签订规范的采购合同并能够按约定的期限和付款条件履约。 载明签约双方名称、签约时间及地点、合同有效期限、经营许可信息、双方责任和义务、具体业务约定、质量要求、安全管理要求等内容。

4.1.5.1.8 计调管理。按规定规范团队行程制作，统一计调管理。

4.1.5.1.9 档案管理。有档案管理制度和工作规范，档案内容完整，立卷模式整齐统一。

4.1.5.1.10 服务网点管理。服务网点的设立和服务符合法律法规要求和服务规范。

安全管理

旅行社应具有安全管理机制，危机事件处理预案及有关制度。

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。

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。

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。

分支机构管理

旅行社分支机构无承包、挂靠经营行为。

实行统一的财务管理和财务核算制度，营业网点无私立账户、单独结算的违规行为。

营业网点不得以网点名义发布旅游广告。

营业网点不得提供旅游接待服务。

* 1. 旅游服务要求
		1. 履行合同

旅行社按诚信要求，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。

因客观原因更需变更合同内容的，应与对方当事人充分协商达成一致后进行。

* + 1. 导游服务
			1. 导游员素质要求

应符合GB/T15971-2010中4的要求。

* + - 1. 导游服务准备工作

应符合GB/T15971-2010中5.1的要求。

* + - 1. 团队出发与迎接

应符合GB/T15971-2010中5.2的要求。

* + - 1. 交通服务

应符合GB/T15971-2010中5.3.2的要求。

* + - 1. 食宿服务

应符合GB/T15971-2010中5.3.3的要求。

* + - 1. 行程游览服务

应符合GB/T15971-2010中5.3.4的要求。

* + - 1. 购物服务

应符合GB/T15971-2010中5.3.5的要求。

* + - 1. 娱乐服务

应符合GB/T15971-2010中5.3.6的要求。

* + - 1. 离/未站服务

应符合GB/T15971-2010中5.3.7的要求。

* + - 1. 其他相关服务工作

应符合GB/T15971-2010中5.3.8的要求。

* + 1. 售后服务
			1. 质量监督

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。

旅行社应设置服务质检机构，建立监督机制并组织实施。

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。

* + - 1. 售后质量服务

旅行社应有专人负责旅游服务质量监督和投诉处理工作。

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。

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，并向旅游行政管理部门报告。

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

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，防止同类问题多次发生。

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. 安全事故处理

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. 等级评定
	1. 基本条件

取得《旅行社业务经营许可证》和《营业执照》满2年以上的旅行社。

参评旅行社应具有以下条件：

a) 足额存缴旅行社质量保证金；

b) 高级管理人员个人信用记录良好；

c) 一年内有效投诉不超过4件；

d) 一年内未发生重大及以上安全事故；

e) 一年内罚款以上行政处罚不超过4件。

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、环保等现行的国家法律、地方法规和标准的有关规定和要求。

除以上条件和要求外，参评旅行社无旅游行政管理部门认定的其它不诚信行为。

* 1. 评价体系

此评价体系包括四个方面：旅行社自评、旅游行业专家评价、游客监督评价、合作企业反馈评价。旅行社诚信经营评价应综合考虑附录A、附录B和附录C的评价结合。参评旅行社首先应按照附录B、附录C的要求打分，附录B、附录C的评分同时达到规定的合格线后，才可遵照附录A的要求进行自评和旅游行业专家评价，然后再根据自评和专家评价得分计算出最后诚信经营评价总分。

* 1. 等级设置

旅行社诚信经营评价总分值为300分，旅行社自评分、行业专家评价分分别占权重30%、70%。共划分为4个等级，从高到低依次为：

a） 总分260分（含260分）以上为A级；

b） 200分－259分（含200分）为B级；

c） 160分－199分（含160分）为C级；

d） 159分（含159分）以下为D级。

1. （规范性附录）
旅行社诚信经营信誉等级评估标准
	1. 评分说明

评分表包括旅行社自评表及专家预评表两部分，满分300分。计入总分权重分别为30%与70%。

* + 1. 分数按以下公式计算:评价总分=自评分\*30%+预评分\*70%。
	1. 评分标准
	2. 评分指标

| 序号 | 项 目 | 内 容 | 评分依据和方法 | 项目总分 | 分项计分 | 子项计分 | 分档计分 | 自评得分 | 专家评分 | 评定得分 |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 基本条件 |  |  | **35** |  |  |  |  |  |  |
| 1.1 | 旅行社经营状况 |  | 现场检查和查阅资料 |  | **18** |  |  |  |  |  |
| 1.1.1 | 固定经营场所 | 场所稳定性 |  |  |  | 3 |  |  |  |  |
|  |  | 旅行社自有产房权 |  |  |  |  | 3 |  |  |  |
|  |  | 租赁期限为5年以上（含5年） |  |  |  |  | 2 |  |  |  |
|  |  | 租赁期限为1年以上（含1年） |  |  |  |  | 1 |  |  |  |
| 1.1.2 | 经营业绩 |  |  |  |  | 4 |  |  |  |  |
|  |  | 营业收入不低于3000万元 |  |  |  |  | 4 |  |  |  |
|  |  | 营业收入不低于1000万元 |  |  |  |  | 3 |  |  |  |
|  |  | 营业收入不低于500万元 |  |  |  |  | 2 |  |  |  |
|  |  | 营业收入低于500万元 |  |  |  |  | 1 |  |  |  |
| 1.1.3 | 办公设施设备齐全 | 具备办公桌椅、电脑、传真、电话等设备 | 以现场检查为准，每缺一项扣1分，可以倒扣分。 |  |  | 1 |  |  |  |  |
| 1.1.4 | 有合法有效的经营资质 | 查阅资料 |  |  |  | 10 |  |  |  |  |
|  |  | 旅游经营许可证合法有效 |  |  |  |  | 2 |  |  |  |
|  |  | 工商执照合法有效 |  |  |  |  | 2 |  |  |  |
|  |  | 旅行社分社及旅行社服务网点营业执照合法有效 | 一个场所不符合扣1分，无分公司和服务网点的不扣分。 |  |  |  | 2 |  |  |  |
|  |  | 旅行社分社及旅行社服务网点备案登记证合法有效 | 一个场所不符合扣1分，无分公司和服务网点的不扣分。 |  |  |  | 2 |  |  |  |
|  |  | 接受出境游业务委托代理的，委托代理证（委托代理合同）合法有效， | 一个场所一项不符合扣1分，可以倒扣分。无委托代理的不扣分。 |  |  |  | 2 |  |  |  |
| 1.2 | 管理人员和导游员情况 | 查阅资料 |  |  | **14** |  |  |  |  |  |
| 1.2.1 | 管理人员 | 有负责旅行社营运的副总经理以上的高级管理人员 |  |  |  | 2 |  |  |  |  |
|  |  | 有3年以上旅行社管理经验 |  |  |  |  | 2 |  |  |  |
|  |  | 不足3年旅行社管理经历 |  |  |  |  | 1 |  |  |  |
| 1.2.2 | 财务人员 | 专职、专业财务管理人员 |  |  |  | 2 |  |  |  |  |
|  |  | 从业5年以上财务工作经验 |  |  |  |  | 2 |  |  |  |
|  |  | 从业不足5年财务工作经验 |  |  |  |  | 1 |  |  |  |
| 1.2.3 | 导游人员 | 签订正式劳动合同并缴纳社会保险的专职导游员 |  |  |  | 3 |  |  |  |  |
|  |  | 专职导游员≥10人 |  |  |  |  | 3 |  |  |  |
|  |  | 专职导游员≥5人 |  |  |  |  | 2 |  |  |  |
|  |  | 专职导游员≥3人 |  |  |  |  | 1 |  |  |  |
|  |  | 有中级以上专职导游 |  |  |  | 1 |  |  |  |  |
|  |  | 有获得国家级荣誉称号的员工 | 荣誉称号有效年度内予以记分。查看获奖证书，有一人得3分，增加一人加2分，加分不超过4分。 |  |  | 3 |  |  |  |  |
|  |  | 有获得省市级荣誉称号的员工 | 荣誉称号有效年度内予以记分。查看获奖证书，有一人得2分，增加一人加1分，加分不超过2分。 |  |  | 2 |  |  |  |  |
|  |  | 有加入各级导游协会的专职导游员 | 查看会员证书，有一人得1分，增加一人加0.5分。最多得分不超过2分。 |  |  | 1 |  |  |  |  |
| 1.3 | 参加行业协会情况 | 参加各级行业协会 |  |  | **3** | 3 |  |  |  |  |
|  |  | 参加国家级协会 |  |  |  |  | 3 |  |  |  |
|  |  | 参加省级协会 |  |  |  |  | 2 |  |  |  |
|  |  | 参加市级协会 |  |  |  |  | 1 |  |  |  |
| 2 | 综合管理 |  |  | **265** |  |  |  |  |  |  |
| 2.1 | 经营管理 |  |  |  | 172 |  |  |  |  |  |
| 2.1.1 | 经营管理信息化 | 有内部经营管理软件 | 现场查看软件操作 |  |  | 5 |  |  |  |  |
|  |  | 有销售软件和电商平台 | 每一项计2分 |  |  |  | 4 |  |  |  |
|  |  | 有部门、网点、人事、档案等管理性软件 |  |  |  |  | 1 |  |  |  |
| 2.1.2 | 依法经营 | 严格遵守《旅游法》、《旅行社条例》及其实施细则、《湖南省旅游条例》等法律法规。 |  |  |  | **24** |  |  |  |  |
|  |  | 考核年度无恶意削价竞争行为，无零、负团费行为。 | 发现一次扣4分，可以倒扣分。 |  |  |  | 4 |  |  |  |
|  |  | 考核年度无超范围经营行为 | 发现一次扣4分，可以倒扣分。 |  |  |  | 4 |  |  |  |
|  |  | 考核年度无承包、挂靠等出租、出借或其他非法转让经营许可行为。 | 发现一次扣4分，可以倒扣分。 |  |  |  | 4 |  |  |  |
|  |  | 考核年度无诱导、欺骗、强迫或变相强迫购物或参加另行付费旅游项目的行为。 | 发现一次扣4分，可以倒扣分。 |  |  |  | 4 |  |  |  |
|  |  | 考核年度无扰乱旅游市场秩序的行为。 | 发现一次扣4分，可以倒扣分。 |  |  |  | 4 |  |  |  |
|  |  | 按时足额缴纳税款；按规定存入、增存、补足质量保证金 | 每项记2分。 |  |  |  | 4 |  |  |  |
| 2.1.3 | 各项规章制度建立健全 | 建立旅行社岗位责任、人事管理、员工守则、质量管理、安全管理、财务管理、档案管理、员工薪酬及福利保障、员工培训、分支机构及网点管理等制度。 | 以现场查看资料为准，每缺一项扣1分，可以倒扣分。 |  |  | **7** | **7** |  |  |  |
| 2.1.4 | 经营场所管理 | 经营场所显要位置公布经营许可信息和旅游法律、法规条文。 |  |  |  | **8** |  |  |  |  |
|  |  | 旅行社、旅行社分社经营场所面客位置、张挂、或印制摆放《旅游法》、《旅行社条例》、《旅行社条例实施细则》、《导游人员管理条例》、《湖南省旅游条例》等旅游法律法规条文。 | 现场检查，一处缺失一项扣1分，可以倒扣分 |  |  |  | 2 |  |  |  |
|  |  | 旅行社分社显著位置悬挂分社备案登记证和营业执照、设立社经营许可证和营业执照的扫描件，扫描件应加盖旅行社行政公章。 | 现场检查，一处缺失一项扣1分，可以倒扣分。无分社和网点的不扣分。 |  |  |  | 2 |  |  |  |
|  |  | 旅行社分社的标牌载明设立社名称、服务网点所在地地名。 | 现场检查，一处缺失一项扣2分，可以倒扣分。无分社和网点的不扣分。 |  |  |  | 2 |  |  |  |
|  |  | 旅行社或旅行社分社经营场所提供旅游资讯、旅游消费及维权知识、文明旅游须知等公益宣传。 | 现场查看资料，有相关资料得1分，没有不得分。 |  |  |  | 2 |  |  |  |
| 2.1.5 | 业务招徕 | 招徕行为合法，发布信息真实准确 | 现场检查和查看资料 |  |  | **26** |  |  |  |  |
|  |  | 旅行社及其分社、服务网点招徕旅游业务符合业务经营许可范围。 | 超范围业务招徕发现一次扣2分，可以倒扣分。 |  |  |  | 4 |  |  |  |
|  |  | 旅行社及其分社、服务网点的各种形式的招徕广告载明旅行社名称、注册地址、经营许可证号及业务许可范围、业务咨询电话、公司客服热线和旅游主管部门质量监督电话等内容 | 一处缺失一项扣1分，可以倒扣分。 |  |  |  | 4 |  |  |  |
|  |  | 旅游产品价格宣传符合相关法规要求，所有产品和服务均明码标价，无以不合理的低价组织旅游活动 |  |  |  |  | 4 |  |  |  |
|  |  | 招徕广告符合规范，无“准星级”、“相当于星级”和“同等星级”等虚假内容，无低价招徕行为。 | 发现一次扣2分，可倒扣。 |  |  |  | 4 |  |  |  |
|  |  | 通过网络招徕旅游业务，网站主页显著位置标明业务经营许可信息、公司客服热线和旅游主管部门质量监督电话。 | 缺失一项扣2分 |  |  |  | 4 |  |  |  |
|  |  | 旅行社发布的旅游信息真实、准确。 | 发现虚假信息一次扣2分，可以倒扣分。 |  |  |  | 4 |  |  |  |
|  |  | 有展示品牌形象、企业文化、产品及服务的音像制品或多媒体宣传手段 | 具备其中一项得1分，具备两项得2分 |  |  |  | 2 |  |  |  |
| 2.1.6 | 旅游合同 | 与游客订立规范的旅游合同 | 现场查看资料 |  |  | **30** |  |  |  |  |
|  |  | 与游客签订规范的旅游合同，且格式合同填写完整无缺项，载明《旅游法》第五十八条规定的9项内容。 | 漏签合同的发现一次扣2分，法定合同内容缺失一项扣2分，可以倒扣分。 |  |  |  | 8 |  |  |  |
|  |  | 旅游合同载明地接社基本信息；委托代理业务的旅游合同载明委托社和代理社基本信息，包括旅行社名称、经营许可证号及业务经营许可范围、地址、电话等，现场查阅资料。 | 未载明的发现一次扣2分，信息载明不完整的缺一项扣1分，可倒扣分。 |  |  |  | 4 |  |  |  |
|  |  | 旅游合同载明导游（领队）服务费用。 | 缺失此项内容发现一次扣2分，可以倒扣分。 |  |  |  | 2 |  |  |  |
|  |  | 旅行社于行程开始前向游客提供旅游行程单并告知是旅游合同的组成部分，有游客签收时间。 | 未提供行程单的发现一次扣4分，行程单未明示合同其合同效力的发现一次扣1分，未见游客签收或未见签收时间的发现一次扣1分，可以倒扣分。 |  |  |  | 4 |  |  |  |
|  |  | 旅游合同对游客按规定投保人身意外伤害保险作出书面提示 | 未作书面提示的发现一次扣1分，可以倒扣分。 |  |  |  | 2 |  |  |  |
|  |  | 有载明《旅游法》第六十二条所规定的5项内容的说明文件作为合同附件并交游客签收。 | 缺失一项内容扣01分，未见游客签收的发现一次扣1分，可以倒扣分。 |  |  |  | 4 |  |  |  |
|  |  | 有因各种原因导致的合同变更或终止协议书，协议内容符合《旅游法》的相关规定。 | 有合法有效的协议书文本得2分，没有不得分。 |  |  |  | 2 |  |  |  |
|  |  | 有协商安排定点购物和有偿服务项目的协议书，且协议书符合自愿原则，载明责任和义务。 | 没有协议书文本扣2分，协议书未载明相关内容扣1分。 |  |  |  | 2 |  |  |  |
|  |  | 有转团、拼团协议书或协议条款，载明转交社基本信息，及相关责任和义务。 | 没有协议书文本或协议条款扣2分，协议书或协议条款未载明相关内容扣1分。 |  |  |  | 2 |  |  |  |
| 2.1.7 | 采购管理 | 向合格的供应商订购产品和服务 | 现场查看相关资料 |  |  | **14** |  |  |  |  |
|  |  | 提供产品和服务的供应商具备合法经营资质 | 缺失一家供应商资质文件扣1分，可以倒扣分。 |  |  |  | 2 |  |  |  |
|  |  | 有供应商考评制度 | 有相关制度得2分，没有不得分。 |  |  |  | 2 |  |  |  |
|  |  | 有供应商管理办法 | 有相关制度得2分，没有不得分。 |  |  |  | 2 |  |  |  |
|  |  | 有规范的供应商合作合同，载明签约双方名称、签约时间及地点、合同有效期限、经营许可信息、双方责任和义务、具体业务合作约定、质量要求、安全管理要求等内容。 | 缺失一项内容扣1分，未签订供应商合同的发现一次扣8分，可以倒扣分。 |  |  |  | 8 |  |  |  |
| 2.1.8 | 计调管理 | 按规定规范团队行程制作，统一计调管理。 | 现场查看资料 |  |  | **12** |  |  |  |  |
|  |  | 使用湖南省旅游监管网制作电子行程及导游委派单。 | 未使用电子形成委派单的发现一次扣1分，可以倒扣分 |  |  |  | 2 |  |  |  |
|  |  | 有统一的计调操作规范，旅游行程单格式统一。 | 缺失一项扣1分 |  |  |  | 2 |  |  |  |
|  |  | 团队接待和散客接待都有与地接社的规范合法的旅游接待确认书，并载明旅游合同中约定的事项。 | 无旅游接待确认书、确认主体资质不合法的发现一次扣4分，确认书未载明旅游接待具体事项及要求的，缺失一项扣2分，可以倒扣分。 |  |  |  | 4 |  |  |  |
|  |  | 团队行前说明会制度，并严格执行 | 有相关制度得2分，有行前会记录得2分没有不得分。 |  |  |  | 4 |  |  |  |
| 2.1.9 | 导游（领队）服务 | 严格遵守《导游人员管理条例》和《导游人员管理实施办法》，按照导游服务规范(GB/T 15971-2010)提供导游服务。 | 现场检查和查看资料 |  |  | **16** |  |  |  |  |
|  |  | 考核年度无导游违法违规行为 | 发现一次扣2分，可以倒扣分。 |  |  |  | 2 |  |  |  |
|  |  | 对游客提供符合《导游服务规范(GB/T 15971-2010)》的导游服务 | 旅游合同中承诺提供《导游服务规范(GB/T 15971-2010)》的导游服务的得2分，无此承诺的不得分。 |  |  |  | 2 |  |  |  |
|  |  | 有具体规范的导游（领队）业务操作手册 |  |  |  |  | 1 |  |  |  |
|  |  | 有规范的导游（领队）出团通知书 |  |  |  |  | 1 |  |  |  |
|  |  | 有导游（领队）借用管理制度，有合法有效的导游（领队）借（租）用协议书。 | 有制度得1分，有协议书得1分。 |  |  |  | 2 |  |  |  |
|  |  | 每团都有详细的带团总结 | 没有带团小结的发现一次扣1分，可以倒扣分。 |  |  |  | 1 |  |  |  |
|  |  | 导游、领队人员不得接待不支付接待和服务费用或者支付费用低于接待和服务成本的旅游团队。 | 发现一次扣4分，可以倒扣分。 |  |  |  | 4 |  |  |  |
|  |  | 导游、领队人员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 |  |  |  |  | 3 |  |  |  |
| 2.1.10 | 档案管理 | 有档案管理制度和工作规范，档案内容完整，立卷样式整齐统一。 | 由检查人员从《湖南旅游监管网》团队管理系统中随机抽取30个团队编号，旅行社提供相应团队档案备检 |  |  | **20** |  |  |  |  |
|  |  | 有业务档案制作、保存的管理制度和工作规范。 | 缺失一项扣1分 |  |  |  | 2 |  |  |  |
|  |  | 档案内容齐备，有1.旅游合同；2.游客名单、身份证号码、联系方式、签约委托书；3.行程单； 4.计调单（出团通知书）； 5.地接社确认件； 6.团队保险单； 7.旅游用车合同；8.补充协议、条款，其他合同相关资料等； 9.游客意见反馈表； 10.导游带团小结；11.代理业务的《旅游业务代理委托合同》；12.团队结算单。 | 缺失一项扣1分 |  |  |  | 10 |  |  |  |
|  |  | 业务档案立卷统一样式， 1.卷面：每卷档案用牛皮纸或其他硬质纸制作封面，封面标明“XXXX旅行社旅游业务档案”字样，注明起止时间、资料份数、制作人、保管人、案卷编号等。案卷编号格式为：20XX-XX-XX，即年份-月份-当月案卷序号。 2.目录：内容应一目了然，标明序号、日期、旅游目的地、客源地、旅游方式（组团、地接、散拼）、页码等。3.内容：依序整理的旅游团队详细资料，一团一档。现场查阅档案资料。 | 缺失一项或内容不完善扣2分，可以倒扣分。 |  |  |  | 6 |  |  |  |
|  |  | 出境游档案保存最少为3年，其他旅游档案保存期最少为2年。 | 一项不符合扣1分 |  |  |  | 2 |  |  |  |
| 2.1.11 | 服务网点管理 | 服务网点的设立和服务符合法律法规要求和服务规范 | 现场检查，无服务网点的不扣分 |  |  | **10** |  |  |  |  |
|  |  | 服务网点应位于便于游客出入的公众场所，面积适当，布局合理，干净整洁，门面设计应统一风格、标识和形象，便于游客辨识和咨询。 | 现场检查，不符合要求的不得分 |  |  |  | 1 |  |  |  |
|  |  | 有与总部联网的计算机、电话、传真机等办公设备，有接待客人的业务洽谈区域和基本设施，提供旅游资讯、旅游消费及维权知识、文明旅游须知等公益宣传。产品资料制作精美规范，图文并茂且价格明示，无虚假宣传。 | 现场检查，不符合要求的不得分，发现一处虚假宣传扣2分，可倒扣分。 |  |  |  | 4 |  |  |  |
|  |  | 服务网点的名称、标牌应当包括设立社名称、服务网点所在地地名等，不得含有使消费者误解为是旅行社或者分社的内容，也不得作易使消费者误解的简称。 | 现场检查，缺失一项扣1分，可倒扣分。 |  |  |  | 2 |  |  |  |
|  |  | 服务网点醒目位置应悬挂服务网点备案登记证和营业执照、旅行社业务经营许可证、工商执照扫描件，扫描件应加盖旅行社行政公章 | 现场检查，缺失一项扣1分，可倒扣分。 |  |  |  | 2 |  |  |  |
|  |  | 服务人员了解旅游法律法规的相关规定，有必备的专业知识，诚实守信，服务热性规范。 | 现场检查，不符合要求的不得分 |  |  |  | 1 |  |  |  |
| 2.2 | 安全管理 | 所提供的商品和服务符合保障人身、财产安全要求 | 现场检查和查看资料 |  | **36** |  |  |  |  |  |
| 2.2.1 |  | 有安全生产领导机构或机制，制定并实施安全工作应急预案 | 现场检查，缺失一项扣1分。 |  |  | 3 |  |  |  |  |
| 2.2.2 |  | 严格实施出团前安全教育，对有可能危机游客人身、财产安全，应当做出真实明确的书面说明和警示，并采取预防措施，同时获得游客签字确认；或者在合同中有明确的安全注意事项。 | 以出团记录为准，没有做安全教育的，一次扣2分，可倒扣分。 |  |  | 4 |  |  |  |  |
| 2.2.3 |  | 对提供的商品和服务所要求的游客身体健康条件及安全行为能力有明确告知，并有游客书面确认或承诺；对不宜参加的群体予以明示，并认真执行。 | 缺失一次扣1分，缺失一项内容扣2分，可以倒扣分。 |  |  | 4 |  |  |  |  |
| 2.2.4 |  | 导游、领队知晓各类急救电话和救援部门，熟练掌握应急处理工作流程和急救常识，具备提醒和协助游客确保人身、财产安全的技能。 | 现场抽查，缺失一项知识或技能扣1分，可以倒扣分。 |  |  | 3 |  |  |  |  |
| 2.2.5 |  | 与旅游业务协作单位特别是车船公司、餐饮、地接社、饭店、景点等签订的采购合同中，明确约定双方安全责任以及事故应急处理和损失赔偿办法。 | 未明确此项内容的发现一次扣2分，缺失一项内容一次扣1分，可以倒扣分。 |  |  | 4 |  |  |  |  |
| 2.2.6 |  | 不租用无旅游营运资质或营运资质过期的车辆。 | 发现一次扣2分，可以倒扣分。 |  |  | 2 |  |  |  |  |
| 2.2.7 |  | 按规定投保旅行社责任险 |  |  |  | 2 |  |  |  |  |
| 2.2.8 |  | 责任保险投保额度 | 责任保险投保个人赔偿额度为60万以上（含）得6分，40万以上（含）得4分，20万以（含）上得2分。 |  |  | 6 |  |  |  |  |
| 2.2.9 |  | 协助游客办理旅游意外伤害险 | 意外险投保率100%的，得2分；投保率50%以上（含）的，得1分，不足50%的不得分。 |  |  | 2 |  |  |  |  |
| 2.2.10 |  | 为导游、领队办理人身意外伤害险。 | 检查和查阅相关资料 |  |  | 2 |  |  |  |  |
| 2.2.11 |  | 考核年度未发生因旅行社责任导致的安全事故。 | 年度未发生安全事故得4分，发生责任事故一次扣4分，事故发生中旅行社未尽警示义务或事故发生后旅行社应急处理不当的，发生一次扣2分，可以倒扣分。 |  |  | 4 |  |  |  |  |
| 2.3 | 质量监管 | 根据《旅游法》、《旅行社条例》及实施细则、《导游人员管理条例》和《湖南省旅游条例》对旅行社依法经营管理、产品及服务质量、游客投诉进行管理。 | 现场检查和查看资料 |  | **18** |  |  |  |  |  |
| 2.3.1 |  | 有副总经理职务以上的分管领导，有依法经营管理和质量监管的工作机构或机制.有专门的质监人员，有依法经营管理和质量管理制度。 | 缺失一项扣1分，可以倒扣分。 |  |  | 2 |  |  |  |  |
| 2.3.2 |  | 有完善的投诉处理制度和工作流程，及时妥善受理和处理投诉，建立完整的投诉处理档案。 | 以质监所记录、现场检查和查阅相关资料为准，缺一项扣2分，可以倒扣分。 |  |  | 4 |  |  |  |  |
| 2.3.3 |  | 经营场所及服务网点显著位置公布本级旅游部门质量监督电话、本社咨询和客服电话。 | 以现场检查为准，一处缺失扣2分，可以倒扣分。 |  |  | 2 |  |  |  |  |
| 2.3.4 |  | 考核年度内无有效投诉。 | 以质监所记录为准，年度内无有效投诉得4分，有一起扣2分，可以倒扣分。 |  |  | 4 |  |  |  |  |
| 2.3.5 |  | 每月召开旅游服务质量分析会，分析投诉原因，对重点投诉问题进行跟踪管理。，发现质量隐患，对相关业务部门和业务人员提出整改要求。 | 查看会议记录及工作记录 |  |  | 2 |  |  |  |  |
| 2.3.6 |  | 按要求发放游客意见表并回收，10人以下团队回收率100%，10人以上团队回收率不低于60%。 | 满意率60%以上得1分，90%以上得2分。 |  |  | 2 |  |  |  |  |
| 2.3.7 |  | 定期回访游客服务质量并有回访记录；对游客意见表进行分析，有针对性的制定提升服务质量的措施，并予以实施。 | 查看有关资料，全部符合要求的得2分，缺失一项扣一分。 |  |  | 2 |  |  |  |  |
| 2.4 | 员工管理及培训 |  | 现场检查和查看资料 |  | **15** |  |  |  |  |  |
| 2.4.1 | 员工印象 | 接待人员统一着装，佩戴企业标识或岗位标牌。 |  |  |  | 1 |  |  |  |  |
| 2.4.2 | 服务礼仪 | 根据GB/T15971-1995的规定，制定员工服务礼仪规范，对员工的对客接待、咨询服务、文明礼貌用语、仪容仪表等有具体规定。 | 现场检查，酌情给分。 |  |  | 2 |  |  |  |  |
| 2.4.3 |  | 与员工签订正式劳动合同并缴纳社会保险 | 缺少一人合同扣1分，可以倒扣分。 |  |  | 2 |  |  |  |  |
| 2.4.4 |  | 导游、领队人员持证上岗 | 以质监所检查记录为准，聘用无证导游或领队，每人次扣2分，可以倒扣分。 |  |  | 2 |  |  |  |  |
| 2.4.5 |  | 注重员工素质教育和业务培训，有员工培训管理制度，有年度培训计划，有培训档案（培训会签到表、培训内容及提纲等）。 | 缺失一项内容扣1分 |  |  | 2 |  |  |  |  |
| 2.4.6 |  | 不得使用未签订劳动合同的人员以公司名义从事旅行社业务经营活动。 | 发现一次违规 扣1分，可以倒扣分。 |  |  | 2 |  |  |  |  |
| 2.4.7 |  | 建立完善的员工档案 | 无员工档案的扣2分，建档不完善的扣1分。 |  |  | 2 |  |  |  |  |
| 2.4.8 |  | 建立旅行社员工诚信服务奖惩制度。 | 查看相关制度及奖励记录 |  |  | 2 |  |  |  |  |
| 2.5 | 分支机构管理 |  | 以现场检查和旅游行政管理部门日常掌握情况为准。无分支机构的不扣分。 |  | **8** |  |  |  |  |  |
| 2.5.1 | 统一人事管理 | 分支机构无承包、挂靠经营行为。 | 如有违规行为，发现一次扣一分，可以倒扣分。 |  |  | 2 |  |  |  |  |
| 2.5.2 | 统一财务结算 | 实行统一的财务管理和财务核算制度，营业网点无私立账户、单独结算的违规行为。 | 发现一起违规扣1分，可以倒扣分。 |  |  | 2 |  |  |  |  |
| 2.5.3 | 统一宣传招徕 | 营业网点不得以网点名义发布旅游广告 | 发现一次违规扣2分，可以倒扣分。 |  |  | 2 |  |  |  |  |
| 2.5.4 | 统一接待服务 | 营业网点不得提供旅游接待服务。 | 发现一次违规扣2分，可以倒扣分。 |  |  | 2 |  |  |  |  |
| 2.6 | 服从监管情况 |  |  |  | **12** |  |  |  |  |  |
| 2.6.1 |  | 积极参加国家、省、市级旅游局组织的宣传促销。 | 参加各级促销一次得1分，得满为止。 |  |  | 2 |  |  |  |  |
| 2.6.2 |  | 积极参加行业组织的各项业务培训。 | 参加各项业务培训一次得1分，得满为止。 |  |  | 2 |  |  |  |  |
| 2.6.3 |  | 按时向旅游局上报各类资料、报表，且报表数据真实完整。 | 检查表表记录，不按时或不真实的，没发现一次扣2分，可以倒扣分。 |  |  | 2 |  |  |  |  |
| 2.6.4 |  | 旅行社重大事项变更、按规定及时报批或备案。单位名称、营业场所、企业形式、投资人变更等变更需报批，法人、总经理及营业网点变更需备案。 | 以现场检查为准，实际与证照不符的每项扣1分，可以倒扣分。 |  |  | 2 |  |  |  |  |
| 2.6.5 |  | 重大安全事件、突发事件按规定及时报告旅游主管部门。 | 以旅游行政管理部门日常掌握情况为准，未及时报告发现一次扣2分，可以倒扣分。 |  |  | 2 |  |  |  |  |
| 2.6.6 |  | 认真接受旅游监管部门的监督检查，如实说明情况并提供文件、资料，不得拒绝、阻碍和隐瞒；对检查发现的问题及时整改。 | 拒绝、阻碍和隐瞒的发现一次扣2分，对问题不及时整改的一次扣2分，可以倒扣分。 |  |  | 2 |  |  |  |  |
| 2.7 | 管理创新 | 考核年度内发布实施与诚信经营相关的创新制度或措施。 | 以现场查看相关佐证材料为准，每发布实施一项得4分，每多一项得2分，最高加4分。 |  | 4 | 4 |  |  |  |  |
| 合计 |  |  |  | **300** |  |  |  |  |  |  |

1. （规范性附录）
游客监督评分表
	1. 评分说明

评分表满分为100分,90分为合格。

 “是”为1分，“否”为0分，“未发生”不计分，视为空项,该项分值计入空项分。

* 1. 游客监督评价计算公式

评价总分=各项目实得分之和×

* 1. 评分标准
	2. 湖南省旅行社诚信经营规范与等级评定游客监督评分表

合同编号: 游客姓名: 联系方式:

全陪导游员姓名: 联系方式: 地陪导游员姓名: 联系方式：

| 项 目 | 评 分 标 准 | 是 | 否 | 未发生 |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1.导游服务 |  |  |  |  |
| 1.1基本素质 |  |  |  |  |
| 1.1.1思想政治素质 | 导游员在服务过程中遵纪守法。 |  |  |  |
|  | 导游员在服务过程中遵守社会公德恪守职业道德。 |  |  |  |
|  | 导游员在服务过程中表现出优秀的道德品质,讲文明。 |  |  |  |
|  | 导游员在服务过程中向游客宣讲文明旅游。 |  |  |  |
|  | 导游员在服务过程中尊重游客宗教信仰、民族风俗和生活习惯。 |  |  |  |
|  | 导游员在服务过程中尊重当地宗教信仰、民族风俗和生活习惯。 |  |  |  |
|  | 导游员完成接待计划所规定的各项任务。 |  |  |  |
| 1.1.2职业形象 | 导游员仪表端庄,服装整洁、大方、得体。 |  |  |  |
|  | 导游员言行有度，举止符合礼仪规范。 |  |  |  |
|  | 导游员在服务过程中佩戴导游证。 |  |  |  |
|  | 导游员带领超过10人的旅游团队时打导游旗。 |  |  |  |
| 1.2业务水平 | 导游员掌握法律常识、旅行常识、政治经济和社会知识，具有广泛的历史、地理、民俗、心理学、美学等知识，能正确解说。 |  |  |  |
|  | 导游员讲解和指导游览相结合，使旅游者能充分游览。 |  |  |  |
|  | 导游员能有效处理旅游过程中突发事件。 |  |  |  |
|  | 导游员在景点讲解过程中没有出现明显错误。 |  |  |  |
|  | 导游员在讲解过程中没有夸大其词。 |  |  |  |
| 1.3服务态度 | 导游员在服务过程中表情稳重自然、态度和蔼诚恳、热情、富有亲和力。 |  |  |  |
|  | 导游员在服务过程中不讲脏话，使用礼貌用语。 |  |  |  |
|  | 导游员积极耐心回答旅游者提出的问题。 |  |  |  |
|  | 导游员主动向旅游者介绍餐馆及菜肴特色，介绍餐馆设施等相关信息。 |  |  |  |
|  | 导游员主动向旅游者介绍饭店相关信息。 |  |  |  |
|  | 导游员主动向旅游者讲明游览过程中的注意事项。 |  |  |  |
|  | 导游员主动向旅游者介绍本地娱乐项目,无违规言行。 |  |  |  |
|  | 导游员主动向旅游者介绍本地商品主要品种和特色，无违规言行。 |  |  |  |
|  | 导游员主动对老、弱、病、残、孕的旅游者给予特别照顾。 |  |  |  |
|  | 导游员主动征求旅游者意见和建议。 |  |  |  |
|  | 导游员在旅游者上下交通工具时主动给予协助。 |  |  |  |
| 1.4服务技巧 | 沟通能力强,能及时有效安抚旅游者情绪。 |  |  |  |
|  | 导游员讲解生动风趣,富有感染力。 |  |  |  |
|  | 导游员对旅游者一视同仁。 |  |  |  |
|  | 导游员在服务过程中清点旅游者人数使用尊重有礼貌的方式。 |  |  |  |
|  | 导游员在服务过程中始终是提前到达约定地点。 |  |  |  |
| 2.配套服务 |  |  |  |  |
| 2.1餐饮服务 | 餐馆醒目位置悬挂有营业执照、卫生许可证等相关证照。 |  |  |  |
|  | 用餐环境卫生整洁。 |  |  |  |
|  | 餐馆工作人员着统一工作服。 |  |  |  |
|  | 食物新鲜无异味。 |  |  |  |
|  | 上菜及时。 |  |  |  |
|  | 用餐过程中的提问能得到及时解答。 |  |  |  |
|  | 餐馆工作人员服务态度热情。 |  |  |  |
| 2.2住宿服务 | 到店后能及时入住。 |  |  |  |
|  | 客房物件摆放整齐。 |  |  |  |
|  | 客房设施使用安全正常。 |  |  |  |
|  | 客房卫生状况良好。 |  |  |  |
|  | 饭店工作人员服务态度热情。 |  |  |  |
| 2.3交通服务 | 交通工具性能好,安全舒适。 |  |  |  |
|  | 司机仪表整洁。 |  |  |  |
|  | 司机具有良好的服务意识和服务态度。 |  |  |  |
|  | 司机在旅游过程中绐终能提前到达指定地点。 |  |  |  |
|  | 司机具有娴熟的驾车技能。 |  |  |  |
|  | 存在车内物品没有发生丢失。 |  |  |  |
| 2.4游览服务 | 老、弱、病、残、孕的旅游者享受相关便利与优惠政策。 |  |  |  |
|  | 在游览过程中,旅行社采取相应的安全措施。 |  |  |  |
|  | 没有主动安排另行付费旅游项目。 |  |  |  |
|  | 游览时间安排充裕,没有增加或减少旅游服务项目。 |  |  |  |
|  | 同一游览过程中,没有因旅游者年龄和职业等不同而增加额外费用。 |  |  |  |
| 2.5购物服务 | 导游员没有擅自安排购物或指定具体购物场所。 |  |  |  |
|  | 根据旅游者需要,提供购物过程所需介绍、翻译、托运等服务。 |  |  |  |
| 2.6娱乐服务 | 导游员无强行擅自增加付费娱乐项目。 |  |  |  |
|  | 娱乐活动内容丰富,形式多样。 |  |  |  |
|  | 娱乐场所健康合法。 |  |  |  |
|  | 旅途中组织的娱乐活动积极健康,具有一定文化品位。 |  |  |  |
| 3.旅行社服务 |  |  |  |  |
| 3.1产品设计 | 线路产品特色鲜明,主题突出。 |  |  |  |
|  | 景点选择具有代表性,可观性强。 |  |  |  |
|  | 旅游节奏安排合理,劳逸结合。 |  |  |  |
|  | 游览线路安排合理,没有走回头路。 |  |  |  |
|  | 产品定价合理,价质相符。 |  |  |  |
|  | 对老、弱、病、残、孕的旅游者设计了相应的安全保障措施。 |  |  |  |
| 3.2门市服务 | 接待工作人员服务热情,能给旅游者提供周到细致的服务。 |  |  |  |
|  | 接待工作人员业务熟悉,能及时准确解答旅游者提问。 |  |  |  |
|  | 接待工作人员具备相应的产品知识,能给旅游者提供准确有效的产品信息。 |  |  |  |
|  | 旅游者可以通过电话沟通获得及时准确的旅游信息，并能进行产品咨询及预订。 |  |  |  |
|  | 旅游者可以从旅行社微信平台获得及时准确的旅游信息,并能进行产品咨询及预订。 |  |  |  |
|  | 旅游者可以从旅行社网站获得及时准确的旅游信息，并能进行产品咨询及预订。 |  |  |  |
|  | 办理报名手续迅速准确,能及时通知出游等相关信息。 |  |  |  |
| 3.3合同履行 | 与旅游者签订合法旅游合同。 |  |  |  |
|  | 提供与旅游合同相一致的餐饮服务。 |  |  |  |
|  | 提供与旅游合同相一致的住宿服务。 |  |  |  |
|  | 提供与旅游合同相一致的交通服务。 |  |  |  |
|  | 提供与旅游合同相一致的游览服务。 |  |  |  |
|  | 提供与旅游合同相一致的娱乐服务。 |  |  |  |
|  | 因客观原因造成合同内容需要变更的,旅行社与旅游者协商后解决。 |  |  |  |
|  | 因旅行社单方面原因造成合同没法履行的,旅行社主动承担所有责任及赔偿。 |  |  |  |
|  | 提示旅游者按照规定投保人身意外伤害保险。 |  |  |  |
| 3.4突发事件处理 |  |  |  |  |
| 3.4.1变更路线或日程 | 旅游者提出变更,原则上按合同执行,特殊情况旅行社及时处理安排妥当。 |  |  |  |
|  | 因客观原因需要变更，旅行社向旅游者做解释工作并充分考虑旅游者意见及建议，及时安排妥当。 |  |  |  |
| 3.4.2丢失证件或物品 | 旅行社详细了解丢失情况,尽力协助寻找,同时协助旅游者向有关部门报案,补办必要的手续。 |  |  |  |
| 3.4.3丢失或损坏行李 | 旅行社详细了解丢失或损坏情况,协助旅游者向承运人索赔,如难以找出责任人时,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。 |  |  |  |
| 3.4.4旅游者伤病 | 旅游者意外受伤患病时,旅行社派人及时探视,有需要时,派人陪同患者前往医院就诊。 |  |  |  |
| 3.4.5旅游者病危 | 旅游者病危时,旅行社应立即派人协同患者亲友或领队送病人去急救中或医院抢救,或请医生前来抢救。 |  |  |  |
|  | 在抢救过程中,旅行社要求领队或患者亲友在场,并派专人详细记录患者患病前后的症状及治疗情况。 |  |  |  |
|  | 在抢救过程中, 旅行社派人及时通知患者亲属,如患者系外籍人士,通知患者所在国驻华使(领)馆。 |  |  |  |
|  | 妥善安排好旅游团其他旅游者的旅游活动。 |  |  |  |
| 3.4.6旅游者死亡 | 旅行社按照国家有关规定做好善后工作。 |  |  |  |
|  | 安抚其他旅游者情绪,继续做好旅游团的接待工作。 |  |  |  |
|  | 如系非正常死亡,保护好现场,及时报告当地有关部门。 |  |  |  |
| 3.4.7旅游安全事故 | 旅行社根据事故等级,启动相应的应急预案,及时上报相关行政部门,并积极配合相关部门开展事故调查和处理工作。 |  |  |  |
| 3.5投诉处理 | 旅行社建立有质量投诉管理制度。 |  |  |  |
|  | 旅行社设立有专门质量投诉管理机构,有专人负责质量监督和投诉处理工作。 |  |  |  |
|  | 旅行社设有投诉电话并对旅游者公布。 |  |  |  |
|  | 旅行社主动征求旅游者意见及建议，并回收《游客监督评价表》，对旅游者进行回访。 |  |  |  |

1. （规范性附录）
合作企业反馈评分表
	1. 评分说明
		1. 评分表满分

100分，85及以上为合格。

* + 1. 合作企业反馈评分数计算公式

评价总分=各项目实得分之和

* + 1. 合作企业类型

合作企业包括：组团社、地接社、餐饮企业、饭店、运输企业等。

* 1. 评分标准
	2. 湖南省旅行社诚信经营规范与等级评定合作企业反馈评分表

企业名称： 地址： 法人代表： 联系方式：

| 项目 | 评价标准 | 分值 | 得分 |
| --- | --- | --- | --- |
| 合同诚信 | 连续两年及以上无主观毁约行为 | 10 |  |
|  | 连续两年及以上无合同纠纷 | 10 |  |
|  | 因客观原因造成合同内容需要变更的,旅行社与合作企业协商解决。 | 10 |  |
|  | 因旅行社单方面原因造成合同没法履行的,旅行社主动承担所有责任及赔偿 | 10 |  |
|  | 合作方因不可抗力因素造成合同无法履行,旅行社采取宽容的态度,并积极协助处理事故 | 10 |  |
| 言行诚信 | 旅行社发生赔偿行为时,主动沟通,按规定时间完成赔偿 | 10 |  |
|  | 合作结束后,旅行社未有因合作不愉快发生诽谤造谣、恶意攻击事件 | 10 |  |
|  | 旅行社关注与合作企业的业务交流,不定期组织培训学习 | 10 |  |
|  | 对产品质量实地考核,并不定期派专人监督检查,严把质量关 | 10 |  |
|  | 对合作企业产品数量、包装、款式、质量等提出合理化建议和意见 | 10 |  |

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_