湖南省地方标准《旅行社诚信经营评价规范与等级评定》

（征求意见稿）编制说明

**一、任务来源**

旅行社是联接旅游客源地和旅游目的地，以及旅游者和旅游服务供应商的核心环节，在旅游业发展中起着极其重要的作用。在激烈的市场竞争中，部分旅行社为了短期利润，往往违背诚信经营的原则，不惜损害旅游者和合作伙伴的利益，使整个行业形象和整体竞争力受损。目前，旅行社的诚信经营问题已经成为制约旅游业发展壮大的重要因素，因此，旅行社诚信服务标准的建立，不仅关系到旅行社的自身发展，更关系到整个旅游业的可持续发展。近年来，为进一步加强我省旅游行业建设，树立旅游企业良好社会形象，旅游行政管理部门、相关旅游类高校及社会各界对旅行社诚信经营相关研究越来越多。经过前期的调研与立项准备，2017年2月，旅行社诚信经营评价规范与等级评定标准列入到2017年度地方标准制修订（第一批）计划。

《旅行社诚信经营评价规范与等级评定》，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。标准起草主要由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负责。

1. **目的意义**

**(一)目的**

随着经济社会稳步发展，大众旅游时代已经到来，旅游已经成为人民生活中不可或缺的组成部分。旅行社由此也在旅游经济发展和人民旅游生活中发挥着越来越重要的地位。但由于诚信经营缺失，部分旅行社价格欺诈、虚假广告、变相经营、欺客宰客、高额回扣等失信经营活动，也越来越引起社会的高度关注，成为危及旅游业发展的弊病，迫切需要在加大法律法规执行力度的同时，制定旅行社诚信服务标准，强化旅行社自律，规范旅行社经营行为。

**（二）意义**

一是有利于营造良好的经营环境，促进旅行社行业发展壮大，推动旅游产业持续、健康和快速发展。构建旅行社诚信服务规范，促推旅行社诚信服务，以此建立和谐的公共关系，促进广大公众信任旅行社、选择旅行社，进而促进旅行社行业持续发展。

二是有利于提升旅游者的旅游体验质量，提升游客满意度。诚信是中华民族的传统美德，也是社会主义核心价值观的重要内容。获得诚信服务是旅游者最基本的期盼，也是旅游者提升体验质量的根本保证。

三是有利于提升旅行社内部管理水平，为社会评价提供参考。以旅行社诚信经营服务标准为抓手，既可进一步规范旅行社管理，提高经营效率，也为社会对旅行社的评价提供可靠依据。

**三、编制原则**

（一）科学性原则

本标准的制定符合国家、省内的相关文件以及国家、行业标准相关要求，标准内容的设计与应用科学合理。

（二）适用性原则

本标准的制定充分考虑目前我省旅行社的工作要求、工作特点，能较好地满足旅行社现阶段及今后一段时期内的诚信建设、标准化建设的工作需要。

（三）统一协调性原则

本标准中定义术语、等级评定内容、等级设置等与其他系列标准和相关职能部门要求保持统一。

（四）可操作性原则

本标准详细规定了旅行社诚信经营基本要求及等级评定具体标准，并附有相规范性附录，具有一定的指导性和可操作性。

在编制本标准的过程中，标准的起草规则遵循GB/T 1.1—2009《标准化工作导则第1部分：标准的结构和编写规则》的有关要求。

**四、编制过程**

地方标准任务下达后，为保证标准编制工作顺利进行，长沙商贸旅游职业技术学院成立项目组，开展了资料收集、工作组讨论、实地调研、专家咨询研讨、征求意见等工作，经反复讨论、修改后形成标准送审稿。具体工作过程如下：

2017年3月，制定了详细的工作计划，明确了项目组成员的工作任务，提出了标准编制的方法与思路，开展了标准基础知识培训。

2017年4月， 进行前期调查研究。对旅游行政主管部门相关负责人、湖南新康辉国际旅行社等在行业界具有较大影响的旅行社、游客、社会组织进行调研，主要了解省内旅行社诚信经营存在的问题。

2017年5月，采用电话、问卷、座谈、观察、体验等方式进行调研，初步确定项目开发的主要内容。

2017年6月，收集省旅发委《旅行社诚信经营信誉等级评估标准》、《旅游法》、《湖南省旅游条例》、《旅行社服务通则》等相关文件，分析旅行社诚信经营评价标准化建设的基本需求，形成了标准工作组讨论稿第一稿。

2017年7月—8月 采用市场实验的方式对第一稿进行修改。对于项目开发的初稿，在湖南新康辉国际旅行社、中国国际旅行社等旅行社诚信服务标准项目进行市场验证，明确旅行社诚信经营服务中存在的问题与不足。

2017年9月—10月 ，召开第一次项目研讨会进行讨论，然后有针对性修改，形成第二稿。二稿完成后，在一定范围内进行实践验证与完善。

2017年11月 ，组织召开第二次研讨会，就标准的规范、统一、协调等问题进行了深入研讨，并确定了标准字体和标准样式模板等内容。

2017年12月，在实践验证、征求专家意见的基础上，继续修改完善，形成第三稿。

2018年1月，组织召开第三次研讨会，就标准的内容、结构、表述以及可操作性、专业性、科学性上初步达成统一。

2018年3月，项目组根据相关要求，统一修改完善形成标准征求意见稿，并征求省旅游协会及部分旅游企业、相关高校等单位意见。

2018年4月，项目组召开第四次研讨会，集中讨论反馈的意见。会后根据研讨会的决议进行修改，形成标准送审稿。

**五、标准的主要内容**

本标准包括旅行社诚信经营评价规范与等级评定的范围、规范性引用文件、定义和术语、旅行社诚信经营基本要求、等级评定等，其主要内容如下：

（一）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服务及其评价工作。

（二）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

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

（三）术语和定义

本标准涉及了旅行社、旅游者、导游员、旅行社产品、旅游合同5个术语。

（四）旅行社诚信经营的基本要求

本标准规定了旅行社通用要求，包括形象、选址、人事管理、财务管理、综合管理；还规定了旅游服务要求，包括履行合同、导游服务、售后服务、质量安全事故处理。

（五）等级评定

规定了旅行社诚信经营等级评定的基本条件、评价体系、等级设置。

（六）规范性附录

包括评价体系的三个评分表，分别是旅行社诚信经营信誉等级评估评分表、旅游者监督评分表、合作企业反馈评分表。

**六、关键技术性问题的处理**

（一）采用国际标准和国外先进标准的程度

本标准为首次自主制定，不涉及国际国外标准采标情况。

（二）与有关的现行法律、法规和强制性国家标准的关系

本标准符合国家现行法律、法规、规章和强制性国家标准的要求。

（三）重大分歧意见的处理经过和依据

本标准在制定过程中未出现重大分歧意见。

**七、效益分析与实施建议**

通过实施本标准可以产生较好的社会效益。

（一）推进旅游行业标准化建设。通过本标准和的制定实施，为湖南省旅游行业诚信经营的标准化起到示范作用，进而推进旅游相关行业的诚信经营评价标准化、考核标准化，最终走向旅游行业整体工作的标准化。

（二）提升旅游企业形象，提高群众满意度。通过诚信经营评价的标准化，向公众展示旅行社诚信经营、服务规范的良好形象，提升旅行社美誉度，使旅游者对旅行社服务有信心，进而提升满意度。

标准发布后，有关主管部门应加大对本标准及相关标准的宣传和推广应用。另外，由于本标准为首次制定，为保持其科学性，希望各有关单位在执行本标准的同时，发现新的情况，及时向有关部门提出，以便及时修订。

标准起草小组

2018年04月02日