

广东省文化和旅游厅

粤文旅市〔2021〕203号

广东省文化和旅游厅关于开展2021年度 全省旅行社等级评定工作的通知

各地级以上市文化广电旅游体育局：

根据文化和旅游部、省政府质量建设有关部署要求，通过标准引领，以评促建，进一步规范旅行社企业经营和管理，全面提升旅行社服务质量，促进我省旅游市场安全、有序、健康发展，依据国家标准《旅行社等级的划分与评定》（GB/T 31380-2015），结合国家和省的有关工作要求，参照兄弟省市经验做法，并广泛征求意见，省厅研究制定了《广东省旅行社等级划分与评定实施细则（试行）》，现印发你们。请各地结合工作实际，加强宣传引导，认真组织开展2021年度全省旅行社等级评定工作。

一、评定条件

（一）符合以下基本要求（基本项）：

1. 依法设立、正式开展旅行社业务应不少于2年；
 2. 有固定的可保障经营需要的场所；
 3. 两年内未发生重大以上安全责任事故；
-

4. 两年内发生安全事故按规定及时报告，并积极配合救援和善后处理工作；

5. 两年内未受到罚款以上行政处罚；

6. 两年内有效投诉比例不高于行业平均水平；

7. 两年内未有连续六个月不开展旅行社业务（受疫情影响停业的除外）。

（二）有下列情形之一的，不予参评（否决项）：

1. 两年内营业执照未参加年检或年检不合格的；

2. 两年内正在被有关政府部门（或司法机关）立案调查的；

3. 参评机构和法定代表人在政府信用网站有失信记录或

被列入异常名录的；

4. 两年内有发生群体性纠纷等恶性事件的。

申请参评的旅行社在评定期间发现提供虚假材料或经营活动在社会上产生不良影响的，取消其参评资格。评定后有上述违反基本要求或符合不予参评情形行为的，收回相关牌匾和证书并公告取消其获得的等级。首次参评相关申报材料及相关数据以截止 2019 年 12 月 31 日为准。

二、等级划分

参照国家标准《旅行社等级的划分与评定》（GB/T 31380-2015）制定的相关评选细则，对参评企业进行综合评估。旅行社等级评定结果分为 5 个等级：A 级—AAAAA 级。

首次评定工作只评定 3A 及 4A 等级旅行社，5A 等级旅行社必须在 4A 等级旅行社中产生。

三、评定机构

评定工作由广东省文化和旅游厅指导，具体由广东省旅行社等级评定委员会（简称“省旅评委”）组织开展。省旅评委办公室设在广东省文化和旅游厅市场管理处，省旅行社行业协会参与并协助组织实施。

各地级以上市应参照设立本级旅行社等级评定委员会（简称“市旅评委”）。省市旅评委应组建同级评定专家库，评定专家库成员由旅行社和导游行业主管部门负责人，行业协会、相关院校专家、行业重点企业代表等组成。地市旅评委在省旅评委的指导下，制定并落实评定工作计划。

四、评定原则

各地级以上市按照“先行先试，自愿参加，逐步推进，公平公正”原则，积极稳步开展，确保评定工作收到实效，以评定为引领，切实推动辖区内旅行社企业争先创优，旅游服务质量得到有效提升。

五、评定程序

（一）受理、材料审核（11 月 15 日-11 月 19 日）

旅行社按属地管理和自愿参加原则向地市旅评委递交申请材料及申请表。各地市旅评委对旅行社提交的申请表、自我声明及参评条件进行审核。

3A 等级旅行社由地市旅评委负责组织评定，评定结果报省旅评委备案。申评 4A 等级的旅行社，由获评 3A 旅行社经

地市旅评委同意盖章后，报省旅评委进行评定。

（二）自评、专家审核（现场审核）

1. 自评阶段（11月22日至11月24日）。参评旅行社对照评定细则及指标进行自评，提交自评分表和相关佐证材料（盖章件及电子版）。

2. 评审阶段（11月25日至12月3日）。省市旅评委从专家库组成评审组开展评审（相关管理办法另附），对参评旅行社采取材料审核+现场审核的方式开展评审。材料审核包括纸质版和电子版审核，组织评委明察暗访等形式对经营场所开展现场审核。评审组根据评分表打分汇总。

（三）确定、授牌宣传

1. 复审（12月6日至12月8日）。省旅评委对评审组汇总的分值表、现场审核意见进行复审，并形成终审意见。

2. 公示公告（12月9日至12月17日）。在广东省文化和旅游厅官网公示评级结果，公示无异议后，发布公告。

3. 授牌推广。将结合相关工作和活动安排授牌，召开我省首批旅行社等级评定授牌仪式，并通过多家媒体渠道宣传推广首批获得等级称号的旅行社。

六、等级旅行社管理

（一）等级证书及牌匾由省旅评委统一核发与制作。

（二）对等级旅行社实行动态管理。已取得等级认可的旅行社，如发生服务质量投诉及违法违规行为、重大旅游安全事故，并造成严重影响的，由相应的旅评委做出降低或撤销等级的处理，并向社会公布。同时应将等级标志牌匾和证

书收回交还省旅评委。

（三）等级牌匾及证书由参评的旅行社企业（总公司）负责管理使用。

（四）等级标志牌匾和证书使用有效期为 5 年。到期后的复核程序参照旅行社等级评定程序进行。旅行社应在到期前三个月向相应旅评委提出复核申请。

七、工作要求

各地文化和旅游主管部门应坚持“服务企业、优中选优、示范引领”的原则，严格按照工作要求，成立旅评机构，制定工作规则，积极组织开展 2021 年度等级旅行社评选活动。对参评申报材料要严格审核把关，认真开展现场审核，确保评定过程公开、公平、公正，评选结果真实有效。各地旅行社等级评定工作情况将纳入 2021 年度质量考核内容。

- 附件：1. 广东省旅行社等级划分与评定工作细则（试行）
2. 广东省旅行社等级评定流程
3. 广东省旅行社等级评定申请表
4. 旅行社等级评定自我声明

广东省文化和旅游厅
2021 年 11 月 16 日

抄送：广东省旅行社行业协会，广东省旅游协会导游分会。

附件 1

广东省旅行社等级划分与评定工作细则（试行）

评分说明：

- 1、 计分表总分为 200 分（165 分基本分+35 分加分项）。其中计分表各大项分值为：经营条件 31 分，管理能力 24 分，服务能力 51 分，质量和安全保证 59 分，加分项 35 分。
- 2、 旅行社等级分为五个级别，由低到高分别为 A、AA、AAA、AAAA、AAAAA。各等级最低总分要求：A： 83 分（基本分得分率 50%）；AA： 100 分（基本分得分率 60%）；AAA： 116 分（基本分得分率 70%）；AAAA： 132 基本分（基本分得分率 80%）+ 15 分加分；AAAAA： 149 基本分（基本分得分率 90%）+ 20 分加分。
- 3、 各分项只有一个得分项的，由专家查阅材料后根据实际情况给分；各分项存在数个得分项的，除特别说明外，均定档赋分。分项应符合对应得分项等级必备要求。
- 4、 迎检企业自备材料证明自评得分。

评定基本条件¹：

1. 依法设立且已经正式开展旅行社业务应不少于 2 年；
2. 两年内未发生重大以上级别事故，即 10 人以上死亡，或者 50 人以上重伤，或者 5000 万元以上直接经济损失的（以上包含本数）；
3. 两年内发生安全事故有按规定及时报告并积极配合救援和善后处理（以安全管理部门出具的《安全事故调查书》所载内容或旅游行政管理部门及旅责险赔付部门的意见为准）；
4. 两年内未受到罚款以上行政处罚（以信用中国 <https://www.creditchina.gov.cn/>数据为准）；
5. 两年内未出现投诉理赔需要使用质量保证金的情形²；
6. 两年内未有连续六个月不开展旅行社业务（疫情原因暂停业务除外，停业时间以政府发布通知为准）；
7. 两年内未发生政治安全事件及其他严重侵犯国家利益事件。

¹除特别注明外，以 2018 年及 2019 年数据为参考依据。

²质量保证金使用情况可见广东省文化和旅游厅文化市场综合执法监督处旅游投诉情况的季度通报，具体详见广东省文旅厅官网“政务公开-数据发布-旅游投诉专栏-数据说”评定日上一季度的季度通报还未更新时，可参考离评定日最接近的季度通报。

序号	评定项目	各大项总分	各分项总分	企业自评分	评定机构评分
1	经营条件	31			
1.1	资产总额	5			
	应不少于 10 万元		1		
	应不少于 20 万元		2		
	应不少于 100 万元		3		
	应不少于 500 万元		4		
	应不少于 1000 万元		5		
1.2	经营场所	5			
	自有或租赁期限不少于 1 年		1		
	自有或租赁期限不少于 3 年		2		
	自有或租赁期限不少于 5 年，面积（含非独立法人机构）不少于 200 m ²		3		
	自有或租赁期限不少于 5 年，面积（含非独立法人机构）不少于 300 m ²		4		
	自有或租赁期限不少于 5 年，面积（含非独立法人机构）不少于 500 m ²		5		
1.3	签订劳动合同在职人员（含非独立法人机构签订正式劳动合同人员等）	8			
	10-50（含）人		2		
	51-150（含）人		4		

序号	评定项目	各大项总分	各分项总分	企业自评分	评定机构评分
	151-300（含）人		6		
	301人以上		8		
1.4	导游证持证人员比例	6			
	占在职人员总数比例应不低于 20%		4		
	占在职人员总数比例应不低于 30%		6		
1.5	参与协会工作	7			
	县区级/地市级旅游行业协会会员单位		3		
	省级旅游行业协会会员单位		5		
	国家级旅游行业协会会员单位		7		
2	管理能力	24			
2.1	管理制度	7			
	基本健全。人力资源管理、财务管理、合同管理、服务质量管理、安全生产管理、突发事件应急处理、用车管理、供应商管理（准入、评价与退出）、品牌管理、导游领队管理等制度齐全，部门及岗位职责分工明确		3		
	健全且有效。人力资源管理、财务管理、合同管理、服务质量管理、安全生产管理、突发事件应急处理、用车管理、供应商管理（准入、评价与退出）、品牌管理、导游领队管理等制度齐全，部门及岗位职责分工明确，门店按照四个统一（标识、产品、财务、联网销售）进行管理		5		
	建立有健全、标准化、具体有效的人力资源管理、财务管理、合同管理、服务质量管理、安全生产管理、突发事件应急处理、用车管理、供应商管理（准入、评价与退出）、		7		

序号	评定项目	各大项总分	各分项总分	企业自评分	评定机构评分
	品牌管理、导游领队管理等制度，门店按照四个统一（标识、产品、财务、联网销售）进行管理，并有效贯彻执行。有制定年度总体发展计划、年度营销计划及中长期发展战略				
2.2	签订正式劳动合同情况	7			
	与员工签订规范的劳动合同并建立合法的劳动关系，为员工缴纳社会保险费，支付不低于当地最低工资标准的工资		5		
	与员工签订规范的劳动合同并建立合法的劳动关系，为员工缴纳社会保险费，支付不低于当地最低工资标准的工资。实行合同管理制度，劳资档案规范、保存完好		7		
2.3	培训（含面授、在线教学）	8			
	有提供培训，在职员工每年培训时间应不少于 40h，培训记录详尽		4		
	有提供培训，并具备专门制度，安排专项培训经费预算，培训记录、宣传资料等内容丰富、可操作性强，在职员工每年培训时间应不少于 48h		6		
	有提供培训，并具备专门制度，安排专项培训经费预算，培训记录、宣传资料等内容丰富、可操作性强，在职员工每年培训时间应不少于 60 h		8		
2.4	政治理论、政策法规、安全知识学习	2			
	每年组织员工参加但不限于政治理论、国家安全、政策法规、安全生产等学习不少于 6h		1		
	每年组织员工参加但不限于政治理论、国家安全、政策法规、安全生产等学习不少于 8h		2		

序号	评定项目	各大项总分	各分项总分	企业自评分	评定机构评分
3	服务能力	51			
3.1	服务种类	7			
	提供咨询服务，并提供交通票务、住房等 2 种代理服务		3		
	提供咨询服务，并提供交通票务、住房、交通等 3 种以上代理服务		5		
	提供咨询服务，并提供交通票务、住房、交通、展会、培训等 5 种以上代理委托就服务		7		
3.2	经营总额	7			
	旅行社年营业额应不低于 1 亿人民币，且经营利润无出现亏损		3		
	旅行社年营业额应不低于 5 亿人民币，且经营利润无出现亏损		5		
	旅行社年营业额应不低于 10 亿人民币，且经营利润无出现亏损		7		
3.3	服务网点	8			
	宜有门市部等服务网点		2		
	3-10（含）家以上服务网点		4		
	11-20（含）家以上服务网点。有分社或代理招徕机构		6		
	21 家以上服务网点。宜有 5 家以上分社或代理招徕机构		8		
3.4	办公设备	5			
	除外勤岗位外，办公电脑普及率 100%，并具备旅行社团队管理服务系统等信息化的管理和系统		3		
	除外勤岗位外，办公电脑普及率 100%，并具备旅行社团队管理服务系统等信息化的		5		

序号	评定项目	各大项总分	各分项总分	企业自评分	评定机构评分
	管理和服系统，及时准确填报全国旅游监管服务平台				
3.5	合同内容	5			
	旅游合同中线路、计划、价格明确，且无违反法律法规的内容，旅游合同填写规范，行程和景点、交通、住宿、餐饮、购物等项目具体明确		3		
	旅游合同中线路、计划、价格明确，旅游接待计划规范、详细，依据明确，且无违反法律法规的内容，旅游合同填写规范，行程和景点、交通、住宿、餐饮、购物等项目具体明确		5		
3.6	企业自有品牌标识	7			
	应有企业标识和产品品牌标识（包括使用其他企业的），应有一个地市级机构评选的品牌或商标称号		3		
	应有企业标识和产品品牌标识（包括使用其他企业的），应有一个省级机构评选的品牌或商标称号		5		
	应有企业标识和产品品牌标识（包括使用其他企业的），应有一个国家级机构评选的品牌或商标称号		7		
3.7	企业新媒体建设	7			
	具有一级域名的企业网站		3		
	具有一级域名的企业网站和公众号		5		
	具有一级域名的企业网站、公众号、APP、小程序，有定期更新制度并有预订和支付功能		7		

序号	评定项目	各大项总分	各分项总分	企业自评分	评定机构评分
3.8	经营出、入境业务的旅行社特别要求	5			
	提供两种以上外语导游和领队服务，团队资料档案应保存至少3年		5		
4	质量和安全保证	59			
4.1	使用主管部门推荐的旅游示范合同或内容符合国家有关规定的合同	5			
	已使用		3		
	已使用，且严格履行旅游合同和接待计划，不应有擅自变更服务项目或更改行程安排的投诉，不应有欺骗或胁迫游客购物或另行付费项目的情形		5		
4.2	安全生产管理制度	5			
	已建立健全安全生产管理制度；并对企业内部和旅游产品安全进行明确规定		3		
	已建立健全、责任到岗的安全生产管理制度；并对企业内部和旅游产品安全进行明确规定，有检查落实台账记录可查		5		
4.3	建立安全事项报告制度	5			
	已建立		3		
	已建立，近两年无一般安全责任事故和质量事件（造成3人（不含）以下死亡，或者10人（不含）以下重伤，或者1000万元以下直接经济损失），未受到警告以上处罚		5		
4.4	制定旅游突发事件应急预案	5			
	制定并实施安全工作应急预案		3		
	制定并实施安全工作应急预案，每年定期演练，并有相关记录		5		
4.5	建立顾客意见反馈制度	7			

序号	评定项目	各大项总分	各分项总分	企业自评分	评定机构评分
	有建立顾客意见反馈制度		3		
	有建立顾客意见反馈制度，并且每年对游客进行服务质量调查，同时设有质量监督和投诉处理机构并配备专门人员		5		
	有建立顾客意见反馈制度，并且每年对游客进行服务质量调查，专人建立并管理顾客意见反馈制度和质量管理制，至少每年进行一次质量评审，有完整的质量档案资料		7		
4.6	旅行社每年进行服务质量分析并形成报告，其中应包含游客满意度³分析。	7			
	游客满意度应不低于 75%		3		
	游客满意度应不低于 80%		5		
	游客满意度应不低于 85%		7		
4.7	旅游投诉热线设立	4			
	已设立		2		
	已设立，并有公众号、邮箱或其他投诉方式，且提供 24h 服务		4		
4.8	投诉档案	6			
	完整，投诉处理记录、投诉反馈和处理意见规范，有效投诉≤当年组织和接待人次的 0.1‰。有效投诉>当年组织和接待人次的 0.1‰情形，按实际情况进行相应扣分 ⁴		6		
4.9	质量认证	5			

³4.6 游客满意度数据应来源于咨询、市场调查等第三方公司评估报告。

⁴参考 2019 年数据，全年平均达到或超过 0.11‰的扣 1 分，达到或超过 0.12‰的扣 2 分，以此类推，直至扣完为止。

序号	评定项目	各大项总分	各分项总分	企业自评分	评定机构评分
	通过 ISO 质量体系认证并获得证书		5		
4.10	质量奖项	5			
	地市级政府部门或行业协会授予品牌、诚信或服务质量有关的荣誉称号		3		
	省级以上政府部门或行业协会授予品牌、诚信或服务质量有关的荣誉称号		5		
4.11	投诉处理管理制度	2			
	已经建立，有相关投诉处理的管理规范，并按规范进行运作		1		
	已经建立，有相关投诉处理的管理规范，并按规范进行运作，设有专门的投诉处理机构及专职质监负责人，并进行定期投诉处理分析且形成报告的		2		
4.12	旅游活动涉危项目	3			
	对于旅游活动涉危项目（包含但不限于高空、高速、潜水、漂流、高原、蹦极、滑雪等），有对客人进行安全提示与告知		3		
加分项	参与社会活动	35			
	参与抗疫防疫工作（组织车队、人员、物资）		5		
	疫情期间无主动裁员		5		
	疫情期间退改签完成率达到 90%		5		
	参与政府委托项目		5		
	贯彻落实政府各项工作		5		
	参与但不限于扶贫、乡村振兴、工青团妇、志愿者等公益活动		5		
	参与旅游包车“五不租”活动		5		

序号	评定项目	各大项总分	各分项总分	企业自评分	评定机构评分
合计					

附件 2

广东省旅行社等级评定流程

广东省旅行社等级评定工作按照“申请—受理—查核—审定—公示—批复—公布—核发证书及牌匾”的流程进行。

申请：

参评旅行社向本地市旅行社等级评定委员会（以下简称“市旅评委”）提交等级评定申请报告、自我声明和有关材料。

受理：

地市旅评委于 10 个工作日内作出是否同意受理的答复。材料不全或缺，地市旅评委通知申请单位补充完善材料。申请条件不达标应退回申请并明确告知。

查核审定：

受理申请后，对于 3A 及以下等级的申请，地市旅评委将组织旅行社等级评定人员（简称“旅评员”）直接进行评定，评定结果报省旅评委备案。对于 4A 及以上等级的申请，地市旅评委将在申请表上盖章确认同意上报省旅评委，由省旅评委进行评定。

旅评员以查核上报材料与现场质询核对相结合的方式对申请单位进行评定检查。

旅评员将受评旅行社的评定检查结果材料报各对应旅评委。

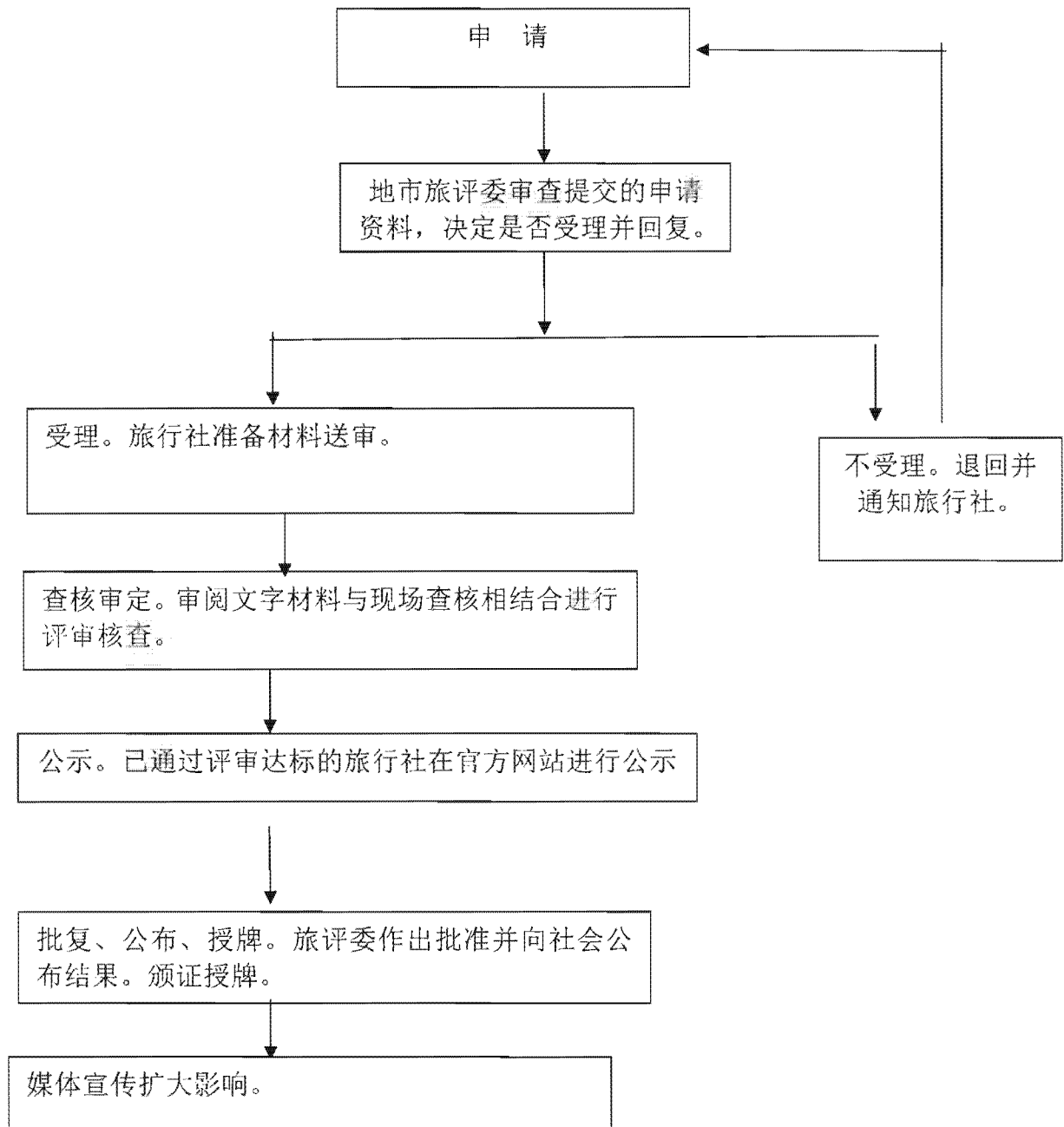
省旅评委对受评旅行社的评定检查结果进行审核。

公示：

已通过评审达标的旅行社，省旅评委将在官方网站上公示，公示期为 5 个工作日。

公布及核发证书牌匾：经公示无重大异议或重大投诉的旅行社，省旅评委应作出批准的决定并及时向社会公布评定结果，向参评旅行社核发和证书和牌匾。

流程图



附件 3

广东省旅行社等级评定申请表

旅行社名称		法定代表人	
企业地址		公司电话	
行政负责人		联系电话	
旅行社经营许可证号		开业时间	
从业人员人数 (与企业签订劳动合同)			
经营范围	国内游 <input type="radio"/> 出境游 <input type="radio"/> 台湾游 <input type="radio"/> 单项服务 <input type="radio"/> 其他 <input type="radio"/>		
拟申报级别		申报时间	
申报单位意见: 盖章: 年 月 日	地级以上市旅行社等级评定委员会意见: 盖章: 年 月 日		
广东省旅行社等级评定委员会意见: 盖章: 年 月 日			

旅行社等级评定自我声明

本旅行社为依法登记并在合法营业范围内开展生产经营业务的法人机构。现自愿申请第三方评价组织对旅行社工作进行评定与确认，并作如下声明：

1) 有固定的可保障经营需要的场所，依法设立、正式开展旅行社业务不少于 2 年；

2) 两年内未发生严重安全责任事故；

3) 两年内发生安全事故按规定及时报告并积极配合救援和善后处理；

4) 两年内未受到罚款以上行政处罚；

5) 两年内未有连续六个月不开展旅行社业务（疫情停业除外）；

6) 不存在下列情形：

——两年内营业执照未参加年检或年检不合格的；

——两年内正在被有关政府部门（或司法机关）立案调查的；

——参评机构和法定代表人在政府信用网站有失信记录或被列入异常名录的。

上述声明真实可信，如有不实之处，愿意承担相应的法律责任。

旅行社名称：

统一社会信用代码：

法定代表人签字：

联系电话：

（单位公章）

日期：