



中华人民共和国国家标准

GB/T 31380—2015

旅行社等级的划分与评定

Classification and accreditation for travel agency

2015-02-04 发布

2015-09-01 实施

中华人民共和国国家质量监督检验检疫总局
中国国家标准化管理委员会 发布

前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由中华人民共和国国家旅游局提出。

本标准由全国旅游标准化技术委员会(SAC/TC 210)归口。

本标准起草单位：国家旅游局监督管理司、中国旅游研究院。

本标准主要起草人：杜江、李任芷、戴斌、蔡家成、杨彦锋、李明星、黄海亮、刘瀛、王新华、李晓蕾。

引 言

为服务旅游者、旅行社和相关经营者,提高旅行社经营管理和服务水平,促进旅行社业的持续健康发展,依据国家有关法律法规和标准化管理的相关规定,制定本标准。

旅行社等级的划分与评定

1 范围

本标准确立了旅行社等级划分的依据、条件及评定的基本要求。

本标准适用于中华人民共和国境内依法设立的具有独立法人资格的旅行社。

2 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

2.1

旅行社 travel agency

从事招徕、组织、接待旅游者等活动,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的企业法人。

2.2

国内旅游业务 domestic tour

旅行社招徕、组织和接待中国内地居民在境内旅游的业务。

2.3

入境旅游业务 inbound tour

旅行社招徕、组织、接待外国人来我国旅游,香港特别行政区、澳门特别行政区居民来内地旅游,台湾地区居民来大陆旅游,以及招徕、组织、接待在中国内地的外国人在境内旅游、在内地的香港特别行政区和澳门特别行政区居民在内地旅游、在大陆的台湾地区居民在大陆旅游。

2.4

出境旅游业务 outbound tour

旅行社招徕、组织、接待中国内地居民出国旅游和赴香港特别行政区、澳门特别行政区和台湾地区旅游,以及招徕、组织、接待在中国内地的外国人、香港特别行政区和澳门特别行政区居民和在大陆的台湾地区居民出境旅游。

2.5

服务网点 service outlet

旅行社设立的,为旅行社招徕旅游者,并以旅行社的名义与旅游者签订旅游合同的门市部等机构。

2.6

旅游产品 tour product

旅行社凭借旅游吸引物、交通和配套服务设施向旅游者提供的服务的总和,包括团队包价旅游、散客包价旅游和单项委托服务。

3 等级划分及依据

3.1 等级划分与表示

旅行社等级划分为五级,由低到高依次为 A 级、AA 级、AAA 级、AAAA 级、AAAAA 级。各等级旅行社应满足等级评定的基本条件,并达到相应的分数要求。

3.2 依据

根据旅行社等级划分条件确定等级,按照评分细则,对旅行社的基本条件、经营条件、经营业绩、企业管理、服务能力、质量和安全保证、诚信建设与营销推广进行综合评价打分。

4 等级评定基本条件

等级评定基本条件如下:

- a) 依法设立、正式开展旅行社业务应不少于 2 年;
- b) 两年内未发生严重安全责任事故;
- c) 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;
- d) 两年内未受到罚款以上行政处罚;
- e) 两年内有效投诉比例不高于行业平均水平;
- f) 两年内未有连续六个月不开展旅行社业务。

5 等级划分条件

注:各等级旅行社划分条件中,高等级应涵盖低等级所列条件。

5.1 A 级旅行社

5.1.1 经营条件:

- a) 固定资产应不少于 10 万元;
- b) 应有固定经营场所,且经营场所自有或租赁期限不少于 1 年;
- c) 在职人员总数应不少于 10 人;
- d) 应加入旅游行业协会。

5.1.2 经营业绩:

- a) 近两年应不间断开展旅行社业务;
- b) 业务台账等资料应保存 2 年以上。

5.1.3 企业管理:

- a) 应有专职财务人员;
- b) 应与导游人员签订规范的劳动合同并建立合法的劳动关系。

5.1.4 服务能力:

- a) 可向顾客提供咨询服务;
- b) 可提供交通票务代理服务;
- c) 可提供两种以上代理服务。

5.1.5 质量和安全保证:

- a) 应建立顾客意见反馈制度,每年对游客进行服务质量调查;
- b) 应有旅游投诉电话并予以公示;
- c) 应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;
- d) 应建立安全事项报告制度;
- e) 应制定旅游突发事件应急预案并开展相关培训演练。

5.1.6 诚信建设与营销推广:

广告宣传应符合相关法律法规规定。

5.2 AA级旅行社

5.2.1 经营条件：

- a) 固定资产应不少于 20 万元；
- b) 经营场所自有或租赁期限应不少于 3 年；
- c) 在职人员总数应不少于 15 人；
- d) 宜成为旅游行业协会的理事单位。

5.2.2 经营业绩：

- a) 近两年年均应收账款占收入总额和年均应付账款占营业成本总额均应不少于 25%；
- b) 近两年年均组接应不少于 5 000 人天；
- c) 近两年年均营业收入应不少于 200 万元；
- d) 近两年年均实缴税金应不少于 1 万元。

5.2.3 企业管理：

- a) 应有初级职称以上的专职财务人员；
- b) 应建立基本健全的管理制度,包括人力资源管理、财务管理、合同管理、质量与安全管理制度,部门及岗位职责分工明确；
- c) 除门市部等服务网点外所有部门宜集中在同一营业场所；
- d) 定期组织员工培训,新员工培训时间应不少于 8 h,管理人员培训时间应不少于 24 h,导游人员培训时间应不少于 40 h；
- e) 专职人员签约率应达到 100%,且企业提供应承担的社会保障。

5.2.4 服务能力：

- a) 可提供 10 条以上旅游线路产品；
- b) 宜有门市部等服务网点；
- c) 可接受委托从事代理招徕业务；
- d) 应使用示范合同或符合规定的合同,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。

5.2.5 质量和安全保证：

- a) 应设有质量监督和投诉处理机构并配备专门人员；
- b) 近两年应无较大安全责任事故和质量事件,未受到警告以上处罚；
- c) 严格履行旅游合同和接待计划,不应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。

5.2.6 诚信建设与营销推广：

- a) 宜有专门的营销经费,且每年不少于 5 万元；
- b) 广告宣传应规范,内容真实,没有虚假、误导性用语；
- c) 委托代理业务应注明被代理旅行社名称。

5.3 AAA级旅行社

5.3.1 经营条件：

- a) 固定资产应不少于 100 万元；
- b) 经营场所面积(含非独立法人机构)应不少于 200 m²,自有或租赁期限不少于 5 年；
- c) 经营场所应证照齐全且按规定悬挂展示,宜统一装饰并使用统一形象标识,员工佩戴标牌,语言礼貌,举止文明；
- d) 经营场所宜功能齐全且标识明显,桌椅、卫生、饮水等设施设备满足需要,经营场所整洁、明亮,

物品放置有序；

- e) 在职人员总数(含非独立法人机构)应不少于 100 人；
- f) 宜成为旅游行业协会的常务理事单位。

5.3.2 经营业绩：

- a) 近两年企业年均营业利润、年人均创利应不低于行业平均水平；
- b) 近两年年均应收账款占收入总额和年均应付账款占营业成本总额均应不少于 10%；
- c) 近两年年均组接应不少于 10 万人天；
- d) 近两年年均营业收入应不少于 1 000 万元；
- e) 近两年年均实缴税金应不少于 5 万元。

5.3.3 企业管理：

- a) 应按照“统一人事、统一财务、统一分配、统一经营服务规范”进行部门管理；
- b) 应建立符合国家规定的完善的财务制度,无财务违规行为,财务报告应通过专业审计机构审核,按时完成经营和财务信息等统计资料报送,专职财务人员中应至少一人具有中级以上专业职称；
- c) 宜制定年度总体发展计划、年度营销计划、年度营业收入计划和中长期发展战略；
- d) 应有近两年客户档案并保存完整,宜进行客户定期回访且有回访记录；
- e) 培训记录、宣传资料等内容较丰富、可操作性强,在职员工每年培训时间应不少于 48 h；
- f) 专职导游、领队人员占在职人员总数比例宜不低于 15%；
- g) 高级管理人员中,有 3 年以上从事旅行社及旅游企业工作经验的比例宜不低于 40%,中层以上管理人员中具有大专以上学历的比例宜不低于 75%或本科以上不低于 50%；
- h) 应全面有效地实行合同管理制度,劳动合同与社会保障齐全,劳资档案规范、保存完好,年均人员流失率宜不高于 30%。

5.3.4 服务能力：

- a) 销售的旅游线路宜不少于 20 条,近两年年均推出新产品数量宜不少于 3 条；
- b) 应有 5 家以上服务网点,宜有分社或者委托招徕经营机构,网络或者营业时间电话咨询应答率宜不低于 80%；
- c) 应有市场定位和明确的发展方针,有中长期产品研发规划和年度产品研发计划；
- d) 应有企业标识和产品品牌标识(包括使用其他企业的),宜有一个以上地市级知名商标；
- e) 经营出、入境业务的旅行社,应提供两种以上外语导游和领队服务；
- f) 旅游接待计划应规范、详细,依据明确；
- g) 出境旅游业务档案应保存至少 3 年,其他旅游业务档案应保存至少 2 年；
- h) 自动化办公设备齐全,管理及业务岗位电脑普及率 100%,宜安装使用旅行社团队管理服务系统等信息化的管理和服系统,应有内部局域网并接入互联网。

5.3.5 质量和安全保证：

- a) 应建立质量管理体系,至少每年进行一次质量评审,有完整的质量档案资料；
- b) 应设立专门的投诉电话且 24 h 接听；
- c) 投诉档案完整,投诉处理记录、投诉反馈和分析报告规范,投诉自行解决率应不低于 80%,有效投诉应不高于当年组织和接待人次的十万分之五；
- d) 游客满意度应不低于 80%；
- e) 应建立安全管理制度,制定安全应急预案并进行演练,发生安全事故及时报告并积极配合救援和善后处理；
- f) 积极推荐旅游者购买旅游意外保险,且包价旅游者购买率宜不低于 30%。

5.3.6 诚信建设与营销推广：

- a) 每年营销经费宜不少于 20 万元并开展广告宣传,有彩印海报,在网站、地方性报纸杂志上有广告投放,近两年年均市场宣传促销活动宜不少于 3 次;
- b) 宣传品和线路价目表数目宜不少于 5 种,经营入境旅游的提供外文宣传资料;
- c) 应与供应商、协作者等签订正规合约,同行履约反应良好,妥善处理违约纠纷;
- d) 宜建立合作商和供应商档案管理、评定与筛选机制。

5.4 AAAA 级旅行社

5.4.1 经营条件：

- a) 固定资产应不少于 500 万元;
- b) 经营场所面积(含非独立法人机构)应不少于 300 m²;
- c) 在职人员总数(含非独立法人机构)应不少于 200 人;
- d) 宜加入全国性旅游行业协会。

5.4.2 经营业绩：

- a) 近两年年均组接应不少于 20 万人天;
- b) 近两年年均营业收入应不少于 1 亿元;
- c) 近两年年均实缴税金应不少于 10 万元。

5.4.3 企业管理：

- a) 应建立标准化的、具体有效的规章制度;
- b) 宜有旅游市场发展需求分析报告;
- c) 应建立专门培训制度,安排专项培训经费预算,在职员工每年培训时间应不少于 60 h;
- d) 专职导游、领队人员占在职人员总数比例宜不低于 20%;
- e) 高级管理人员中有 3 年以上从事旅行社及旅游企业工作经验的比例宜不低于 50%,中层以上管理人员中具有大专以上学历的比例宜不低于 85%或本科以上不低于 60%;
- f) 专职财务人员中应至少一人具有高级专业职称或两人以上具有中级专业职称;
- g) 近两年年均人员流失率宜不高于 25%。

5.4.4 服务能力：

- a) 销售的旅游线路宜不少于 30 条,近两年年均推出新产品线路宜不少于 5 条;
- b) 应有 10 家以上服务网点或者代理招徕机构,宜有 5 家以上分社;
- c) 网络和营业时间电话咨询应答率宜不低于 90%。

5.4.5 质量和安全保证：

- a) 有效投诉应不高于当年组织和接待人次的十万分之三;
- b) 游客满意度应不低于 85%;
- c) 积极推荐旅游者购买旅游意外保险,且包价旅游者购买率宜不低于 50%。

5.4.6 诚信建设与营销推广：

- a) 应有专门的营销经费,且每年宜不少于 50 万元;
- b) 近两年每年进行市场宣传促销活动宜不少于 5 次。

5.5 AAAAA 级旅行社

5.5.1 经营条件：

- a) 固定资产应不少于 1 000 万元;
- b) 经营场所面积(含非独立法人机构)应不少于 500 m²;
- c) 在职人员总数(含非独立法人机构)应不少于 500 人。

5.5.2 经营业绩：

- a) 近两年年均组接应不少于 50 万人天；
- b) 近两年年均实缴税金应不少于 50 万元；
- c) 近两年年均营业收入应不少于 5 亿元。

5.5.3 企业管理：

- a) 企业经营管理制度应健全、规范并有效贯彻执行；
- b) 在职员工每年培训时间应不少于 96 h；
- c) 高级管理人员中有 3 年以上从事旅行社及旅游企业工作经验的比例宜不低于 60%，中层管理人员中具有本科以上学历的比例宜不低于 85%；
- d) 专职财务人员中应有二人以上具有高级专业职称或四人以上具有中级专业职称；
- e) 近两年年均人员流失率宜不高于 20%。

5.5.4 服务能力：

- a) 应有 20 家服务网点或者委托招徕经营机构，宜有 10 家以上分社或 5 家以上旅游类子公司；
- b) 应提供 24 h 电话或者网络咨询服务，网络和营业时间电话咨询应答率 100%；
- c) 应有一级域名的企业网站，网站宜每日更新并有预订和支付功能。

5.5.5 质量和安全保证：

- a) 有效投诉应不高于当年组织和接待人次的十万分之一；
- b) 游客满意度应不低于 90%；
- c) 积极推荐旅游者购买旅游意外保险，且包价旅游者购买率宜不低于 60%。

5.5.6 诚信建设与营销推广：

- a) 应有专门的营销经费，且每年宜不少于 200 万元；
 - b) 近两年每年进行市场宣传促销活动宜不少于 10 次。
-