



# 中华人民共和国国家标准

GB/T 26364—2010

---

## 旅游汽车公司资质等级划分

Qualification and gradation on tourist coach companies

2011-01-14 发布

2011-06-01 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

## 目 次

前言 .....	I
引言 .....	II
1 范围 .....	1
2 规范性引用文件 .....	1
3 术语和定义 .....	1
4 等级标志 .....	1
5 等级划分 .....	1
参考文献 .....	11

## 前 言

本标准由国家旅游局提出。

本标准由全国旅游标准化技术委员会归口。

本标准起草单位：中国旅游车船协会、北京首汽集团股份有限公司、上海锦江汽车服务有限公司、广州广骏旅游汽车企业集团有限公司、广西桂林旅游服务有限公司。

本标准主要起草人：齐平书、何红琳、简庆森、崔寒松、丁娜娜。

## 引 言

旅游汽车公司承担着在旅游过程中输送游客的重要职能,其服务关系到旅游业的整体质量、游客的生命财产安全和对旅游的综合满意度,本标准旨在通过对旅游汽车公司的资质等级进行划分,更好地在旅游者和用户中确立旅游汽车公司的服务水平和企业形象,促使旅游汽车公司提供高质量、规范化的产品和服务。

# 旅游汽车公司资质等级划分

## 1 范围

本标准规定了旅游汽车公司资质等级的标志、等级的划分条件。

本标准适用于开展旅游客运业务的汽车公司的资质等级划分、评定与复核。

## 2 规范性引用文件

下列文件中的条款通过本标准的引用而构成本标准的条款。凡是注日期的引用文件,其随后的所有修改单(不包括勘误的内容)或修订版均不适用于本标准,然而,鼓励根据本标准达成协议的各方研究是否可使用这些文件的最新版本。凡是不注日期的引用文件,其最新版本适用于本标准。

GB 7258 机动车运行安全技术条件

GB/T 18344 汽车维护、检测、诊断技术规范

GB 18565 营运车辆综合性能要求和检验方法

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本标准。

### 3.1

**旅游汽车公司** **tourist coach company**

为旅游团队(者)提供道路交通运输服务的企业。

### 3.2

**服务质量监督卡** **service quality supervision card**

旅游汽车公司向旅游者、导游和陪同人员发放的对于各方面服务进行调查的一种卡片,由公司回收后对于服务质量进行评测。

### 3.3

**绿色经营** **green operation**

采用有利于环境保护的措施,促进可持续发展的经营方式。

## 4 等级标志

旅游汽车公司资质等级从高到低划分为五星级、四星级、三星级、二星级、一星级五个等级。

## 5 等级划分

### 5.1 五星级旅游汽车公司

#### 5.1.1 经营条件

5.1.1.1 营运车辆总数不少于 300 辆,其中五星级车辆不少于 30%,四星级车辆不少于 40%。

5.1.1.2 办公和营业场所的使用面积总和不低于 3 000 m<sup>2</sup>,营业区域环境舒适,格调高雅。

5.1.1.3 有固定的车辆停放场所和维护场所,且安全和消防等符合规定。

5.1.1.4 具有与车队规模相匹配的驾驶员队伍,驾驶员中安全行车 20 万公里以上的不少于 30%。

5.1.1.5 高级管理人员具有从事本行业经营管理工作 5 年以上或经济管理工作 10 年以上的经历。

5.1.1.6 至少有五名具有中级或以上职称的财务人员,其中至少两名拥有高级职称或注册会计师从业资格。

- 5.1.1.7 企业中有专业技术职称的人员不少于30%，其中至少两名有高级职称；相应岗位的专业技术人员数量充足，资质合格，满足经营需要。
- 5.1.1.8 具有完备的管理制度、运营规范和技术规范。
- 5.1.2 经营业绩
- 5.1.2.1 近三年年均接待旅游者30万人次以上，或者近三年年均旅游客运行驶总里程不少于800万公里。
- 5.1.2.2 近三年年均旅游客运收入3000万元人民币以上。
- 5.1.2.3 近三年获得过国家级荣誉称号。
- 5.1.2.4 近三年均通过工商年检和交通运输部门的相关检查，未受到相关部门的处罚。
- 5.1.3 运营管理
- 5.1.3.1 企业形象识别系统鲜明独特，并在相关营业场所、车体和媒介上统一使用。
- 5.1.3.2 营业场所能提供精美的业务资料及公司材料供客户查阅。
- 5.1.3.3 与客户全面订立服务合同，执行情况良好。
- 5.1.3.4 能运用电话、传真、网络等多种方式为客户提供咨询和预订服务。
- 5.1.3.5 拥有本企业独立的网站并有多语种页面，具备网上预订和支付功能，信息准确，更新及时，可靠性高。
- 5.1.3.6 有先进的车辆调度和管理系统。
- 5.1.3.7 有先进的卫星导航和行车记录仪等车辆状态跟踪系统。
- 5.1.3.8 与员工全面签订劳动合同，按时支付员工工资，缴纳社会保险。
- 5.1.3.9 接待人员和驾驶员统一着装，服饰高雅，佩戴员工标识和岗位标牌。
- 5.1.3.10 合规经营，未要求业务人员和驾驶员垫付团款，未收取不合理费用。
- 5.1.3.11 拥有先进的客户关系管理系统、企业管理信息系统和预订系统等，信息化程度高。
- 5.1.3.12 实行全员培训制度并有经费保证，参加旅游客运业务培训活动，考核通过率不低于95%。
- 5.1.3.13 财务制度健全，管理规范，执行良好。
- 5.1.3.14 严格执行核定的收费标准，无滥收费和欺客宰客行为。
- 5.1.3.15 设有24小时应急处理和投诉电话，工作有效。
- 5.1.3.16 绿色经营，节能减排和降低物料消耗措施普遍推行。
- 5.1.4 服务要求
- 5.1.4.1 车型和服务项目丰富，能根据客户要求提供定制化的接待与运输服务。
- 5.1.4.2 接待人员注重礼仪、业务熟悉、报价和线路准确，对客服务满意度高。
- 5.1.4.3 接待人员能以普通话和常用外语向顾客提供咨询、接待、签订合同、付款、紧急救援等服务。
- 5.1.4.4 驾驶员能用普通话向客人提供服务，不少于10%的驾驶员能够使用简单外语向客人提供服务。
- 5.1.4.5 调度人员与相关人员衔接顺利，派人派车及线路安排准确无误。
- 5.1.4.6 驾驶员取得相关车型的驾驶证照，熟悉汽车车型、驾驶技能、操作规程及简单维护。
- 5.1.4.7 出车前车检合格，各种设备运行正常；车辆清洁卫生合格。
- 5.1.4.8 接待计划周密，车辆提前到达乘车地点迎接客人；客人参观游览或参加其他活动期间，驾驶员不离车进行相关准备工作并对车辆进行必要的清理。
- 5.1.4.9 驾驶员严格遵守交通法规，驾驶技术熟练，行车平稳，确保乘客舒适和行车安全。
- 5.1.4.10 驾驶员与陪同人员积极配合，按日程计划和线路完成接待任务；遇有特殊情况，能与相关人员协商妥善处理，确保服务质量。
- 5.1.4.11 有发生紧急情况的处理预案和处置措施。
- 5.1.4.12 有专门的部门或人员提供紧急救援服务。

- 5.1.4.13 有游客遗留物品提醒和遗留物品处理措施。
- 5.1.4.14 及时向游客和陪同人员发放质量监督卡,获取客户意见。
- 5.1.4.15 每季度对客户进行适当规模的回访和质量反馈,且有记录的客户满意率不低于95%。
- 5.1.4.16 近三年中,每年接到客户的有效投诉不超过当年组织和接待人次的五万分之一。
- 5.1.4.17 对旅游者、导游人员及其他人员的投诉及时答复,经核实处理后满意度高。
- 5.1.4.18 游客抽样调查满意度很高。
- 5.1.5 车辆管理
  - 5.1.5.1 按照车队或班组分级管理,车有专人、人有专责。
  - 5.1.5.2 设立车辆技术档案,对技术状况、设备设施、维护修理、部件更换、运行情况、重大行车、机件事故等作详细记载。
  - 5.1.5.3 有定期和不定期的检查制度,确保出车状态良好,车辆符合GB 18565的相关要求。
  - 5.1.5.4 设有专门的修理场(车间),配备技术维修人员,对维修后的车辆应按检验程序进行交接验收,符合GB/T 18344的相关要求。
  - 5.1.5.5 车辆维护严格按照规定执行,符合GB 7258的相关要求;可结合设备能力和技术力量制定维护规范、工艺过程、检验步骤的实施细则。
  - 5.1.5.6 有在途车辆故障应急处理制度和技术手段,确保不耽误游客行程,减少给客户造成的损失。
  - 5.1.5.7 车辆完成任务后有例行的检查和入库维护制度,提高车辆状态和使用效率。
- 5.1.6 安全要求
  - 5.1.6.1 设有安全管理机构,岗位责任制落实明确;高级管理人员中有专人分管安全工作;配备专职人员进行安全宣传教育、安全监督检查、处理安全事故。
  - 5.1.6.2 各项安全管理规章制度、监督检查制度和奖惩制度健全、落实。
  - 5.1.6.3 所有车辆经当地公安交通管理部门检查合格,符合GB 7258要求。
  - 5.1.6.4 公司有定期和不定期的安全培训,对员工进行交通法规、安全管理、遵章守纪、安全经营等方面的教育。
  - 5.1.6.5 所有驾驶员经过专业培训并通过相关考核。
  - 5.1.6.6 驾驶员具有3年以上驾驶经验,没有发生过重大和特大交通事故。
  - 5.1.6.7 驾驶员和业务人员了解旅游安全事故处理程序,对意外事故能妥善处理。
  - 5.1.6.8 对驾驶员和相关人员有动态的管理措施,能从思想、生活、技术等方面严控事故征兆。
  - 5.1.6.9 公司近五年未出现重大安全事故、未受过行政处罚、未发生造成恶劣社会影响的群体性事件。
  - 5.1.6.10 有相应的事故防范措施,能在事故后及时查找原因并有改进措施。
- 5.2 四星级旅游汽车公司
  - 5.2.1 经营条件
    - 5.2.1.1 营运车辆总数不少于200辆,其中五星级车辆不少于20%;四星级车辆不少于30%。
    - 5.2.1.2 办公和营业场所的使用面积总和不低于2000 m<sup>2</sup>,营业区域环境舒适。
    - 5.2.1.3 有固定的车辆停放场所和维护场所,符合安全和消防等规定。
    - 5.2.1.4 具有与车队规模相匹配的驾驶员队伍,驾驶员中安全行车20万公里以上的不少于20%。
    - 5.2.1.5 高级管理人员具有从事本行业经营管理工作5年以上或经济管理工作8年以上的经历。
    - 5.2.1.6 至少有三名具有中级或以上职称的财务人员,其中至少一名拥有高级职称或注册会计师从业资格。
    - 5.2.1.7 企业中有专业技术职称的人员不少于20%,其中至少一名有高级职称;相应岗位的专业技术人员资质合格,满足经营需要。
    - 5.2.1.8 具有较为完备的管理制度、运营规范和技术规范。

## 5.2.2 经营业绩

- 5.2.2.1 近三年年均接待旅游者 20 万人次以上,或者近三年年均旅游者行驶总里程不少于 500 万公里。
- 5.2.2.2 近三年年均旅游客运收入 2 000 万元人民币以上。
- 5.2.2.3 近三年获得过省级荣誉称号。
- 5.2.2.4 近三年均通过工商年检和交通运输部门的相关检查,未受到相关部门的处罚。

## 5.2.3 运营管理

- 5.2.3.1 企业形象识别系统鲜明,在相关营业场所、车体和媒介上统一使用。
- 5.2.3.2 营业场所能提供公司宣传品和相关材料供客户查阅。
- 5.2.3.3 与客户全面订立服务合同,执行情况良好。
- 5.2.3.4 能运用电话、传真、网络等多种方式为客户提供咨询和预订服务。
- 5.2.3.5 拥有本企业独立的网站并有多语种页面,具备网上开展业务的功能。
- 5.2.3.6 有适用的车辆调度系统和管理系统。
- 5.2.3.7 有卫星导航和行车记录仪等车辆状态跟踪系统。
- 5.2.3.8 与员工全面签订劳动合同,按时支付员工工资,缴纳社会保险。
- 5.2.3.9 接待人员和驾驶员统一着装,衣着得体,佩戴员工标识和岗位标牌。
- 5.2.3.10 合规经营,未要求业务人员和驾驶员垫付团款,未收取不合理费用。
- 5.2.3.11 拥有实用的客户关系管理系统、企业管理信息系统和预订系统等。
- 5.2.3.12 实行全员培训制度并有经费保证,参加旅游运输业务培训活动,考核通过率不低于 90%。
- 5.2.3.13 财务制度健全,管理规范,执行良好。
- 5.2.3.14 严格执行核定的收费标准,无滥收费和欺客宰客行为。
- 5.2.3.15 设有 24 小时应急处理和投诉电话,工作有效。
- 5.2.3.16 有绿色经营、节能减排和降低物料消耗措施。

## 5.2.4 服务要求

- 5.2.4.1 车型和服务项目多样,能满足团队和散客旅游运输服务需要。
- 5.2.4.2 接待人员注重礼仪、业务熟悉、报价和线路准确,对客服务满意度高。
- 5.2.4.3 接待人员能以普通话和常用外语向顾客提供咨询、接待、签订合同、付款、紧急救援等服务。
- 5.2.4.4 驾驶员能用普通话向客人提供服务,不少于 8% 的驾驶员能够使用简单外语向客人提供服务。
- 5.2.4.5 调度人员与相关人员衔接顺利,派人派车及线路安排准确度高。
- 5.2.4.6 驾驶员取得相关车型的驾驶证照,熟悉汽车车型、驾驶技能、操作规程及简单维护技能。
- 5.2.4.7 出车前车检合格,不存隐患,各种设备运行正常,清洁卫生合格。
- 5.2.4.8 接待计划周密,车辆提前到达乘车地点迎接客人,客人参观游览或参加其他活动期间,驾驶员应人不离车并进行相关服务准备工作。
- 5.2.4.9 驾驶员严格遵守交通法规,驾驶技术熟练,行车平稳,确保乘客舒适和行车安全。
- 5.2.4.10 驾驶员应与陪同人员积极配合,按日程计划和线路完成接待任务,遇有特殊情况,能与相关人员协商妥善处理,确保服务质量。
- 5.2.4.11 有发生紧急情况的处理预案和处置措施。
- 5.2.4.12 公司有专门人员提供紧急救援服务。
- 5.2.4.13 有游客遗留物品提醒和遗留物品处理措施。
- 5.2.4.14 及时向游客和陪同人员发放质量监督卡,获取客户意见。
- 5.2.4.15 每半年对客户进行适当规模的回访和质量反馈,且有记录的客户满意率不低于 95%。
- 5.2.4.16 近三年中,每年接到客户的有效投诉不超过当年组织和接待人次的三万分之一。



- 5.2.4.17 对旅游者、导游人员及其他人员的投诉,及时答复,有效处理。
- 5.2.4.18 游客抽样调查满意度很高。
- 5.2.5 车辆管理
- 5.2.5.1 按照班组分级管理,车辆管理职责落实到人。
- 5.2.5.2 设有车辆技术档案,对技术状况、设施设备、维护修理、部件更换、运行情况、重大行车、机件事故等作详细记载。
- 5.2.5.3 有定期和不定期的检查制度,确保出车状态良好,符合 GB 18565 的相关要求。
- 5.2.5.4 设有修理车间,配备技术维修人员,对维修后的车辆应按检验程序进行交接验收,符合 GB/T 18344 的相关要求。
- 5.2.5.5 车辆维护严格按照规定执行,企业有相应的实施细则,符合 GB 7258 的相关要求。
- 5.2.5.6 有在途车辆故障应急处理制度和技术手段,不耽误游客行程,减少给客户造成的损失。
- 5.2.5.7 车辆完成任务后有例行的检查和入库维护制度,提高车辆状态和使用效率。
- 5.2.6 安全要求
- 5.2.6.1 设有安全管理机构,人员和岗位责任制明确落实。
- 5.2.6.2 各项安全管理规章制度、监督检查制度和奖惩制度健全、落实。
- 5.2.6.3 所有车辆经当地公安交通管理部门检查合格,符合 GB 7258 要求。
- 5.2.6.4 公司有定期和不定期的安全培训,对员工进行交通法规、安全管理、遵章守纪、安全经营等方面的教育。
- 5.2.6.5 所有驾驶员经过专业培训并通过相关考核。
- 5.2.6.6 驾驶员具有 3 年以上驾驶经验,没有发生过重大和特大交通事故。
- 5.2.6.7 驾驶员和业务人员了解旅游安全事故处理程序,对意外事故能妥善处理。
- 5.2.6.8 对驾驶员出车前有相应的管理措施,能从思想、生活、技术等方面严控事故征兆。
- 5.2.6.9 公司近三年未出现重大安全事故、未受过行政处罚、未发生造成恶劣社会影响的群体性事件。
- 5.2.6.10 有相应的事故防范措施,能及时查找事故原因并有改进措施。
- 5.3 三星级旅游汽车公司
- 5.3.1 经营条件
- 5.3.1.1 营运车辆总数不少于 100 辆,其中四星级车辆不少于 20%;三星级车辆不少于 30%。
- 5.3.1.2 办公和营业场所的使用面积总和不低于 1 000 m<sup>2</sup>,营业区域适当装修。
- 5.3.1.3 有适当的车辆停放场所和相对固定的维护场所,符合安全和消防等规定。
- 5.3.1.4 具有与车队规模相匹配的驾驶员队伍,其中安全行车 20 万公里以上的不少于 10%,安全行车 10 万公里以上的不少于 20%。
- 5.3.1.5 高级管理人员具有从事本行业经营管理工作 3 年以上或经济管理工作 5 年以上的经历。
- 5.3.1.6 至少有 2 名具有中级或以上职称的财务人员。
- 5.3.1.7 企业中有专业技术职称的人员不少于 20%,其中至少两名有中级职称;相应岗位的专业技术人员满足经营需要。
- 5.3.1.8 具有较为完备的管理制度、运营规范和技术规范。
- 5.3.2 经营业绩
- 5.3.2.1 近三年年均接待旅游者 10 万人次以上,或者近三年年均旅游客运行驶总里程不少于 300 万公里。
- 5.3.2.2 近三年年均旅游客运收入 1 000 万元人民币以上。
- 5.3.2.3 近三年获得过地市级荣誉称号。
- 5.3.2.4 近三年均通过工商年检和交通运输部门的相关检查,未受到相关部门的处罚。

### 5.3.3 运营管理

- 5.3.3.1 有企业形象识别系统,并在相关营业场所、车体和媒介上统一使用。
- 5.3.3.2 营业场所能提供公司宣传品和相关材料供客户查阅。
- 5.3.3.3 与客户全面订立服务合同,执行情况较好。
- 5.3.3.4 能运用电话、传真、网络等多种方式为客户提供咨询和预订服务。
- 5.3.3.5 拥有本企业独立的网站,信息准确,更新及时。
- 5.3.3.6 能对车辆进行有效的调度和管理。
- 5.3.3.7 与员工全面签订劳动合同,按时支付员工工资,缴纳社会保险。
- 5.3.3.8 接待人员和驾驶员统一着装,佩戴员工标识和岗位标牌。
- 5.3.3.9 合规经营,未要求业务人员和驾驶员垫付团款,未收取不合理费用。
- 5.3.3.10 拥有实用的办公自动化和管理系统。
- 5.3.3.11 实行全员培训制度,参加旅游运输业务培训活动,考核通过率不低于80%。
- 5.3.3.12 财务制度健全,管理规范,执行较好。
- 5.3.3.13 严格执行核定的收费标准,无滥收费和欺客宰客行为。
- 5.3.3.14 设有24小时应急处理和投诉电话,工作有效。
- 5.3.3.15 有绿色经营、节能减排措施和降低物料消耗措施。

### 5.3.4 服务要求

- 5.3.4.1 车型和服务项目能满足团队和客户旅游运输服务需要。
- 5.3.4.2 接待人员注重礼仪、业务熟悉、报价和线路准确,对客服务满意度较高。
- 5.3.4.3 调度人员与相关人员衔接顺利,派人派车及线路安排准确度高。
- 5.3.4.4 驾驶员取得相关车型的驾驶证照,熟悉汽车车型、驾驶技能、操作规程及简单维护技能。
- 5.3.4.5 出车前车检合格,不存隐患,各种设备运行正常,清洁卫生合格。
- 5.3.4.6 接待计划周密,车辆提前到达乘车地点迎接客人;客人参观游览或参加其他活动期间,驾驶员应人不离车并进行相关服务准备工作。
- 5.3.4.7 驾驶员严格遵守交通法规,驾驶技术熟练,行车平稳,确保乘客舒适和行车安全。
- 5.3.4.8 驾驶员应与陪同人员积极配合,按日程计划和线路完成接待任务;遇有特殊情况,能与相关人员协商妥善处理,确保服务质量。
- 5.3.4.9 有发生紧急情况的处理预案和处置措施。
- 5.3.4.10 驾驶员能联系到指定机构提供紧急救援服务。
- 5.3.4.11 有游客遗留物品提醒和遗留物品处理措施。
- 5.3.4.12 及时向游客和陪同人员发放质量监督卡,获取客户意见。
- 5.3.4.13 每半年对客户进行适当规模的回访和质量反馈,且有记录的客户满意率不低于90%。
- 5.3.4.14 近三年中,每年接到客户的有效投诉不超过当年组织和接待人次的二万分之一。
- 5.3.4.15 对旅游者、导游人员及其他人员的投诉能有效处理。
- 5.3.4.16 游客抽样调查满意度高。

### 5.3.5 车辆管理

- 5.3.5.1 车辆管理职责落实到人。
- 5.3.5.2 设有车辆技术档案,对车辆的技术状况、设施设备、维护修理、部件更换、机件事故等作详细记载。
- 5.3.5.3 有定期和不定期的检查制度,确保出车状态良好,符合GB 18565的相关要求。
- 5.3.5.4 有相对固定的修理厂进行车辆检修和维护,对维修后的车辆应按检验程序进行交接验收,符合GB 7258和GB/T 18344的相关要求。
- 5.3.5.5 有在途车辆故障应急处理制度和办法,减少对游客行程的影响。

5.3.5.6 车辆完成任务后有例行的检查和维护制度,提高车辆状态和使用效率。

#### 5.3.6 安全要求

5.3.6.1 设有安全管理机构,人员和岗位责任制明确落实。

5.3.6.2 设立各项安全管理规章制度、监督检查制度和奖惩制度。

5.3.6.3 所有车辆经当地公安交通管理部门年度审查合格,符合 GB 7258 要求。

5.3.6.4 公司应有经常性的安全培训,对员工进行交通法规、安全管理、遵章守纪、安全经营等方面的教育。

5.3.6.5 所有驾驶员经过专业培训并通过相关考核。

5.3.6.6 驾驶员具有 2 年以上驾驶经验,没有发生过重大交通事故和特大交通事故。

5.3.6.7 有相应的事故防范措施,对驾驶员出车前有相应的管理措施,能从思想、生活、技术等方面严控事故征兆。

5.3.6.8 驾驶员和业务人员了解旅游安全事故处理程序,对意外事故能妥善处理。

#### 5.4 二星级旅游汽车公司

##### 5.4.1 经营条件

5.4.1.1 营运车辆总数不少于 50 辆,其中二星级以上车辆不少于 50%。

5.4.1.2 办公和营业场所的使用面积总和不低于 300 m<sup>2</sup>。

5.4.1.3 具有与车队规模相匹配的驾驶员队伍,其中安全行车 10 万公里以上的不少于 20%。

5.4.1.4 高级管理人员具有从事本行业经营管理工作 2 年以上或经济管理工作 3 年以上的经历。

5.4.1.5 至少有 1 名具有中级或以上职称的财务人员。

5.4.1.6 专业技术人员能满足经营需要,至少一名有中级职称。

5.4.1.7 有全面的管理制度、运营规范和技术规范。

##### 5.4.2 经营业绩

5.4.2.1 近三年年均接待旅游者 5 万人次以上,或者近三年年均旅游客运行驶总里程不少于 150 万公里。

5.4.2.2 近三年年均营业收入 500 万元人民币以上。

5.4.2.3 近三年均通过工商年检和交通运输部门的相关检查。

##### 5.4.3 运营管理

5.4.3.1 车体上有明显的企业标识。

5.4.3.2 能向客户提供业务资料。

5.4.3.3 与客户全面订立服务合同。

5.4.3.4 能运用电话、传真等方式为客户提供咨询和预订服务。

5.4.3.5 拥有本企业的宣传网页。

5.4.3.6 能对车辆进行有效的调度和管理。

5.4.3.7 与员工全面签订劳动合同,按时支付员工工资,缴纳社会保险。

5.4.3.8 驾驶员衣着得体,干净整洁,佩戴员工标牌。

5.4.3.9 合规经营,未要求业务人员和驾驶员垫付团款,未收取不合理费用。

5.4.3.10 按照要求参加旅游运输业务培训。

5.4.3.11 财务制度健全,管理规范,执行良好。

5.4.3.12 严格执行核定的收费标准,无滥收费和欺客宰客行为。

5.4.3.13 设有 24 小时应急处理和投诉电话,工作有效。

5.4.3.14 有绿色经营的意识和措施。

##### 5.4.4 服务要求

5.4.4.1 车型能满足团队和客户旅游运输服务需要。

- 5.4.4.2 接待人员注重礼仪、业务熟悉、报价和线路准确。
- 5.4.4.3 调度人员与相关人员衔接顺利,派人派车及线路安排准确度高。
- 5.4.4.4 驾驶员取得相关车型的驾驶证照,技术熟练,安全行车。
- 5.4.4.5 出车前车检合格,不存隐患,设备正常,清洁卫生。
- 5.4.4.6 车辆提前到达乘车地点迎接客人;客人参观游览或参加其他活动期间,驾驶员应人不离车并进行相关服务准备工作。
- 5.4.4.7 驾驶员应与陪同人员协调配合,按日程计划和线路完成接待任务,有特殊情况处理预案和相应措施。
- 5.4.4.8 驾驶员能联系到相关机构提供紧急救援服务。
- 5.4.4.9 有游客遗留物品提醒和遗留物品处理措施。
- 5.4.4.10 及时向游客和陪同人员发放质量监督卡,获取客户意见。
- 5.4.4.11 近三年中,每年接到客户的有效投诉不超过当年组织和接待人次的万分之一。
- 5.4.4.12 对旅游者、导游人员及其他人员的投诉能有效处理。
- 5.4.4.13 游客抽样调查满意度较高。
- 5.4.5 车辆管理
  - 5.4.5.1 车辆管理职责落实到人。
  - 5.4.5.2 设有车辆技术档案,对车辆的技术状况、设施设备、维护修理、运行情况、部件更换、机件事故等作详细记载。
  - 5.4.5.3 有定期和不定期的检查制度,确保出车状态良好,车辆符合 GB 18565 的相关要求。
  - 5.4.5.4 有相对固定的修理厂进行车辆检修和维护,对维修后的车辆应按检验程序进行交接验收,符合 GB 7258 和 GB/T 18344 的相关要求,车辆使用效率较高。
  - 5.4.5.5 有在途车辆故障应急处理制度和技术手段,减少行程延误。
- 5.4.6 安全要求
  - 5.4.6.1 安全管理人员和岗位责任制明确落实。
  - 5.4.6.2 有相应的安全管理规章制度、监督检查制度和奖惩制度。
  - 5.4.6.3 所有车辆经当地公安交通管理部门年度审查合格,符合 GB 7258 要求。
  - 5.4.6.4 公司有定期的安全培训,对员工进行交通法规、安全管理、遵章守纪、安全经营等方面的教育。
  - 5.4.6.5 所有驾驶员经过专业培训并通过相关考核。
  - 5.4.6.6 驾驶员具有相应车型的驾驶经验,没有发生过重大和特大交通事故。
  - 5.4.6.7 有相应的事故防范措施,对驾驶员出车前有相应的管理措施,能从思想、生活、技术等方面严控事故征兆。
  - 5.4.6.8 驾驶员和业务人员了解旅游安全事故处理程序,对意外事故能按程序处理。
- 5.5 一星级旅游汽车公司
  - 5.5.1 经营条件
    - 5.5.1.1 营运车辆总数不少于 30 辆,其中一星级以上车辆不少于 50%。
    - 5.5.1.2 办公和营业场所的使用面积总和不低于 200 m<sup>2</sup>。
    - 5.5.1.3 具有与车队规模相匹配的驾驶员队伍,其中安全行车 10 万公里以上的不少于 20%。
    - 5.5.1.4 高级管理人员具有从事本行业经营管理工作 2 年以上或经济管理工作 3 年以上的经历。
    - 5.5.1.5 至少有 1 名具有中级或以上职称的财务人员。
    - 5.5.1.6 专业技术人员能满足经营需要。
    - 5.5.1.7 公司有管理制度、运营规范和技术规范。
  - 5.5.2 经营业绩
    - 5.5.2.1 近三年年均接待旅游者 3 万人次以上,或者近三年年均旅游客运行驶总里程不少于 80 万公里。

- 5.5.2.2 近三年年年均营业收入 300 万元人民币以上。
- 5.5.2.3 近三年均通过工商年检和交通运输部门的相关检查。
- 5.5.3 运营管理
  - 5.5.3.1 车体上有明显的企业标识。
  - 5.5.3.2 能向客户提供业务资料。
  - 5.5.3.3 与客户全面订立服务合同。
  - 5.5.3.4 能运用电话、传真等方式为客户提供咨询和预订服务。
  - 5.5.3.5 拥有本企业的宣传网页。
  - 5.5.3.6 能对车辆进行有效的调度和管理。
  - 5.5.3.7 与员工全面签订劳动合同,按时支付员工工资,缴纳社会保险。
  - 5.5.3.8 驾驶员衣着得体,干净整洁,佩戴员工标牌。
  - 5.5.3.9 合规经营,未要求业务人员和驾驶员垫付团款,未收取不合理费用。
  - 5.5.3.10 参加旅游运输业务培训。
  - 5.5.3.11 财务制度健全,管理规范,执行良好。
  - 5.5.3.12 严格执行核定的收费标准,无滥收费和欺客宰客行为。
  - 5.5.3.13 设有 24 小时应急处理和投诉电话,工作有效。
  - 5.5.3.14 有绿色经营的意识和措施。
- 5.5.4 服务要求
  - 5.5.4.1 车型基本满足团队和客户旅游运输服务需要。
  - 5.5.4.2 接待人员注重礼仪、业务熟悉、报价和线路准确。
  - 5.5.4.3 调度人员与相关人员衔接顺利,派人派车及线路安排准确度高。
  - 5.5.4.4 驾驶员取得相关车型的驾驶证照,技术熟练,安全行车。
  - 5.5.4.5 出车前车检合格,不存隐患,设备正常,清洁卫生。
  - 5.5.4.6 车辆提前到达乘车地点迎接客人;客人参观游览或参加其他活动期间,驾驶员应人不离车并进行相关服务准备工作。
  - 5.5.4.7 驾驶员应与陪同人员积极配合,按日程计划和线路完成接待任务,有特殊情况处理预案和相应措施。
  - 5.5.4.8 驾驶员能联系到相关机构提供紧急救援服务。
  - 5.5.4.9 有游客遗留物品提醒和遗留物品处理措施。
  - 5.5.4.10 及时向游客和陪同人员发放质量监督卡,获取客户意见。
  - 5.5.4.11 近三年每年接到客户的有效投诉不超过当年组织和接待人次的万分之一。
  - 5.5.4.12 对旅游者、导游人员及其他人员的投诉能有效处理。
  - 5.5.4.13 游客抽样调查满意度较高。
- 5.5.5 车辆管理
  - 5.5.5.1 车辆管理职责落实到人。
  - 5.5.5.2 设有车辆技术档案,对车辆的技术状况、设施设备、维护修理、运行情况、部件更换、机件事故等有详细记载。
  - 5.5.5.3 有相应的车辆检查制度,车辆符合 GB 18565 的相关要求。
  - 5.5.5.4 车辆检修和维护合格,车辆使用效率较高。
  - 5.5.5.5 有在途车辆故障应急处理制度和技术手段,减少行程延误。
- 5.5.6 安全要求
  - 5.5.6.1 有相应的安全管理规章制度和监督检查制度,人员和岗位责任落实。
  - 5.5.6.2 所有车辆经当地公安交通管理部门年度审查合格,符合 GB 7258 要求。

- 5.5.6.3 公司有安全培训制度,对员工进行交通法规、安全管理、遵章守纪、安全经营等方面的教育。
- 5.5.6.4 所有驾驶员经过专业培训并通过相关考核。
- 5.5.6.5 驾驶员具有相应车型的驾驶经验,没有发生过重大和特大交通事故。
- 5.5.6.6 有相应的事故防范措施,对驾驶员出车前有相应的管理措施,严控事故征兆。
- 5.5.6.7 驾驶员和业务人员了解旅游安全事故处理程序,能进行现场紧急抢救。

参 考 文 献

- [1] GB/T 26359 旅游客车设施与服务规范
-

中 华 人 民 共 和 国  
国 家 标 准  
旅游汽车公司资质等级划分  
GB/T 26364—2010

\*

中国标准出版社出版发行  
北京复兴门外三里河北街16号  
邮政编码:100045

网址 [www.spc.net.cn](http://www.spc.net.cn)

电话:68523946 68517548

中国标准出版社秦皇岛印刷厂印刷  
各地新华书店经销

\*

开本 880×1230 1/16 印张 1 字数 23 千字  
2011年5月第一版 2011年5月第一次印刷

\*

书号: 155066·1-42319 定价 18.00 元

如有印装差错 由本社发行中心调换  
版权专有 侵权必究  
举报电话:(010)68533533



GB/T 26364—2010