

西峡县文化广电和旅游局文件

西文广旅〔2021〕44号



关于印发《西峡县旅行社诚信等级划分与评分标准》的通知

各旅行社：

为推进西峡县旅游行业诚信建设，促进西峡旅游业健康、持续发展，西峡县文化广电和旅游局将在全县范围内开展旅行社诚信等级评定工作。现将《西峡县旅行社诚信等级划分与评分标准》印发给你们，请认真组织学习。

西峡县文化广电和旅游局

2021年7月22日



扫描全能王 创建

西峡县旅行社诚信等级划分和评分标准

一、评分机构

县文化旅游主管部门

二、评分人员及数量

参与评分人员需两人以上

三、参评旅行社条件

- 1、成立时间在一年以上西峡县内各旅行社;
- 2、旅行社通过上一年度的业务年检;
- 3、旅行社按规定足额投保责任险;
- 4、旅行社注册资本金达到规定数额;
- 5、旅行社足额缴纳质量保证金;
- 6、旅行社设有内部旅游质监员;

四、诚信等级的划分

本诚信等级的评分标准最高分 120 分，起评分为 50 分，分五个级别，用星级表示。旅行社分值达到：

110 分以上（含 110 分）为五星级

100 分以上（含 100 分）为四星级

90 分以上（含 90 分）为三星级

70 分以上（含 70 分）为二星级

50 分以上（不含 50 分）为一星级

五、评定办法

各旅行社向县文化广电和旅游局（旅游服务中心）申报，



经县局审定后，报县局党组，研究通过。

六、黄牌榜、红牌榜

旅行社具有下列情形之一的，列入黄牌榜：

无正当理由，不按规定上报基本资料和数据且经过旅游管理部门责令后仍然拒绝上报的旅行社；暂缓通过旅行社业务年检的旅行社；得分在 50 分以下（含 50 分）没有资格参与诚信等级评定的旅行社；动态扣分期间总分不足 50 分的旅行社。

旅行社具有下列情形之一的，列入红牌榜：

被处以“停业整顿”的旅行社；连续在黄牌榜一年以上的旅行社。

被列入黄牌榜或红牌榜的企业将被记录到“不诚信企业档案”中，此项记录保存两年。

附件 1：西峡县旅行社诚信等级划分年度综合评价项目与标准

附件 2：南阳市旅行社诚信等级划分年内动态评分项目与标准



附件 1

西峡县旅行社诚信等级划分年度综合评价项目与标准

类别	序号	项 目	分值	自评分	考核分
综合排名	1.1	进入全市十强排名	5		
	1.2	进入全县十强排名	3		
营业收入	2.1	达 25 万元（含 25 万元）以上	5		
	2.2	20 万元（含 20 万元）—25 万元	4.5		
	2.3	15 万元（含 15 万元）—20 万元	4		
	2.4	10 万元（含 20 万元）—15 万	3.5		
	2.5	5 万元（含 5 万元）—10 万元	3		
企业利润	3.1	同比上年度增长 15%（含 15%）以上	5		
	3.2	同比上年度增长 10%（含 10%）—15%	4.5		
	3.3	同比上年度增长 6%（含 6%）—10%	4		
	3.4	同比上年度增长 3%（含 3%）—6%	3.5		
	3.5	同比上年度增长 0%—3%	3		
实现利税	4.1	7 万元（含 7 万元）以上	5		
	4.2	5 万元（含 5 万元）—7 万元	4.5		
	4.3	3 万元（含 3 万元）—5 万元	4		
	4.4	1 万元（含 1 万元）—3 万元	3.5		
	4.5	5000 元（含 5000 元）—1 万元	3		
小 计			20		
注：以上各项目取其高分累计，最低限以下不得分。					
组	5.1	总经理负责创建“诚信旅行社”工作，并设立相应组织机构	2		



织 保 障	5.2	有完善的管理制度，包括旅游质量与投诉处理制度	2		
	5.3	有服务质量检查工作程序，定期安排和检查“诚信”工作	2		
	5.4	积极参加旅游管理部门组织的培训学习，学习旅游及相关法律、法规（查核学习记录）。	2		
	5.5	积极开展旅游法律法规及业务培训并有相关记录	2		
	小 计		10		
规 范 服 务	6.1	服从旅游部门的管理监督	2		
	6.2	旅行社经营资格证摆放在明显位置，悬挂《出游提示》	1		
	6.3	广告内容符合有关法律法规、不做虚假宣传	2		
	6.4	有控制杜绝导游私拿私受回扣的规章制度	1		
	6.5	按规定投保旅行社责任险	2		
	6.6	按照核定的经营范围经营旅游业务	3		
	6.7	对旅游者提出的询问，做出真实、明确的答复	1		
	6.8	提醒旅游者购买个人旅游意外保险	1		
	6.9	不委托无资质单位经营旅行社业务	2		
	6.10	不聘用无导游证人员从事导游活动	2		
	6.11	所设分社及服务网点实行“四统一”管理	1		
	6.12	有完整、规范的业务档案，团队档案须保管两年	1		
	6.13	与业务往来单位签订合同，公平约定双方的权利、义务	1		
	6.14	与旅游相关单位签订佣金合同，实行公对公佣金制度	1		
	6.15	与旅游团（者）签订旅游合同，公平约定双方的权利、义务	1		
	6.16	与旅游团（者）签订的旅游合同内容无法律规定以外的免责条款	1		
	6.17	建立合法、公平的导游报酬机制	2		
	6.18	与职工签订符合规定的劳动合同	2		
	6.19	建立旅游服务质量评议调查表回收、统计、分析、奖罚、整改制度	1		
	6.20	回收评议表，旅游者综合评议获“好”、“较好”达到98%（80%以上得1分）	2		



小 计			30		
价格制度	7.1	对旅游团（者）所出售的产品线路明码标价	2		
	7.2	无不正当价格竞销行为，无“零团费”和“负团费”	2		
	7.3	无恶意拖欠款行为	2		
	7.4	无价格欺诈行为	2		
	7.5	对年龄、职业等无价格歧视行为	2		
小 计			10		
导游服务	8.1	本社的导游员未被处罚扣分	3		
	8.2	导游员进行导游活动时佩戴导游证，携带必备物品（导游旗、话筒、行程表等）	1		
	8.3	导游员进行导游活动时自觉接受管理部门检查	1		
	8.4	导游员必须参加管理部门年度培训	1		
	8.5	导游员带团期间不得擅自变更行程	1		
	8.6	导游员带团期间不得擅自压缩游览时间	1		
	8.7	导游员无欺骗、胁迫旅游者消费或与经营者串通欺骗、胁迫旅游者消费行为	2		
	8.8	导游员带团日志内容全面、成册，并有社领导查看记录	1		
	8.9	导游员不索要小费	1		
	8.10	导游员仪表整洁，服务规范，导游用语健康、文明	1		
	8.11	对旅游途中突发事件，能有效控制事态，处理得当	2		
小 计			15		
投诉	9.1	建立完善的投诉处理制度	2		
	9.2	有向社会公布所在地旅游部门及本社的投诉或咨询电话，及时处理游客投诉	2		
	9.3	有健全的服务质量信息反馈制度，按要求向游客发放旅游服务质量评议调查表	1		
	9.4	有质量监督机制，并有质量分析会记录	2		
	9.5	健全游客回访制度，定期征求服务质量反馈意见	2		
	9.6	服务质量检查记录、投诉受理记录档案完整	2		



服 务	9.7	积极配合旅游质监部门调查, 核实、处理旅游投诉	3		
	9.8	配有专职或兼职人员负责日常受理游客投诉	2		
	9.9	投诉自我调解游客满意率达 100%	3		
	9.10	本年度无责任投诉	6		
小 计			25		
附 加 分	10.1	上一年度旅行社获得国家级荣誉称号的	2		
	10.2	上一年度旅行社获得市级荣誉称号的	1		
	10.3	管理有创新, 产品有创新	2		
	10.4	积极参加市、县旅游行政管理部门组织的各项活动	1		
	10.5	有效举报奖励	1		
	10.6	通过 ISO9000 国际质量管理体系	1		
	10.7	旅行社网站链接西峡旅游网、开通“西峡旅游诚信通”	2		
小 计			10		
合 计			120		



附件 2

南阳市旅行社诚信等级划分年内动态评分项目与标准

序号	项 目	分 值	时 间
1	发生负主要责任的重大旅游投诉一次[理赔金额 1 万元(不含 1 万元)以上;或造成游客集体上访、引起国内外主要媒体报道及发生甩团、扣押游客等影响较大、性质恶劣的投诉]	-30	(处理结案后三个月,下同)
2	以“零负团费”等不正当竞争手段从事旅游业务一次	-30	三个月
3	委托非旅行社单位和个人代理或变相代理经营旅游业务	-30	三个月
4	超范围经营旅游业务一次,发布虚假旅游信息和广告一次	-30	三个月
5	发生负主要责任的重大安全事故一次	-30	事故处理完毕后延续三个月
6	旅行社对分支机构疏于管理,未按照“四统一”及旅游行政主管部门的要求开展业务	-20	整改期限内
7	旅行社向导游员按游客人数收取“人头费”一次	-20	三个月
8	旅行社未按规定与员工签订劳动合同或未办理社会保险一起	-20	三个月
9	发生较大投诉一次[指理赔金额 5000 元(不含 5000 元)至 10000 元扣 20 分,3000 元(不含 3000 元)至 5000 元扣 15 分]	-20	三个月
10	发生一般投诉一次或发生负主要责任的一般安全事故一次	-10	事故处理完毕后延续三个月
11	旅行社聘用无证导游和使用非旅游营运车辆一次	-10	三个月
12	未与正规的、具有从事旅游营运资格的旅游车队签订合同一次	-20	三个月
13	出境旅游团队领队和导游人员未持证上岗,索要小费和回扣等一次	-20	三个月
14	会计报表和资料不完整、团队业务档案不全	-10	整改期限内



15	未向旅游管理部门报备旅游广告宣传材料的	-10	三个月
16	未建立旅游包价报价管理制度，未建立产品价目表，未向游客和社会公开包价旅游产品，未将包价旅游的各种自费项目写入合同的《行程安排表》中一次	-10	三个月
17	不参加旅游行政管理部门组织的各项活动及会议一次或未接受法规培训	-10	半年
18	无正当理由拒绝旅游行政管理部门检查	-10	半年
19	旅行社变更事项未报请旅游行政主管部门核准的	-10	补报请核准后延续三个月

注：动态评分由各级旅游主管部门负责，并及时上报《旅行社诚信等级动态扣分申报表》，县考评组按照《申报表》和期限及时调整旅行社分值和等级。

