

广东省文化和旅游厅

粤文旅市〔2022〕216号

广东省文化和旅游厅关于开展2022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、省政府质量建设工作有关部署要求，为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，现依据《广东省旅行社等级的划分与评定细则（2022年版）》，开展2022年度全省旅行社等级评定工作。现将相关事项通知如下：

一、评定条件

参评旅行社需符合以下基本要求：

（一）依法设立、正式开展旅行社业务应不少于2年，且目前仍正常开展业务；

（二）有固定的可满足经营需要的场所；

（三）两年（指2020年、2021年，下同）内未发生旅行社应负责任的重大及以上安全责任事故；

（四）两年内发生安全事故按规定及时报告，并积极配合救和善后处理工作；

(五) 两年内未受到罚款 2 万元(含)以上行政处罚情形;

(六) 两年内每年有效投诉比例不高于同期行业平均水平;

(七) 两年内未出现连续六个月不开展旅行社业务的情况;

(八) 近两年按要求登录“全国旅游监管服务平台”录入团队资料;

(九) 两年内无违反旅行社用车“五不租”制度的情况。

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,直接取消其参评资格;评定后发现或发生上述违反基本要求或符合评定细则中否决项情形行为的,收回相关牌匾和证书并公告取消其获得的等级。参评相关申报材料及数据以截止 2021 年 12 月 31 日为准。

二、等级划分

依据《广东省旅行社等级的划分与评定细则(2022 年版)》评选细则,对参评企业进行综合评估。本次评定工作只评定 4A 及以下等级旅行社,4A 等级旅行社必须在 3A 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。

省旅评委负责开展 4A 等级评定工作。各地级以上市旅行社等级评定委员会（简称“市旅评委”）在省旅评委的指导下，制定并落实评定工作计划，具体开展 3A 及以下等级旅行社评定活动，做好 4A 等级旅行社名单推荐工作。

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，积极稳妥开展，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 28 日-12 月 9 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并盖章后，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 28 日至 12 月 2 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（12 月 12 日至 12 月 30 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（2023年1月2日至1月4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（2023年1月5日至1月13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。

以上时间安排视疫情发展情况做适当调整。

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3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要结合自身实际，加强组织领导和宣传引导，严格依据评定细则和有关工作要求组织实施；要坚持“服务企业、优中选优、示范引领”原则，成立旅评机构，制定工作规则，严谨评定流程，积极稳妥开展2022年度等级旅行社评选活动；要严把参评申报材料审核关口，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2022年度质量考核内容。

- 附件：1. 广东省旅行社等级评定流程
2. 广东省旅行社等级评定申请表
3. 旅行社等级评定自我声明

广东省文化和旅游厅
2022年11月24日

(联系人：李俊鹏、杨兆庆，电话：020-37803885、
37803194)



抄送：广东省旅行社行业协会，广东省旅游协会导游分会。