

# 广东省文化和旅游厅

粤文旅市〔2023〕208号

## 广东省文化和旅游厅关于开展2023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：

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，现依据国家标准《旅行社等级的划分与评定》（GB/T31380—2015），结合本省实际，制定《广东省旅行社等级的划分与评定细则（2023年版）》，开展2023年度全省旅行社等级评定工作。现将相关事项通知如下：

### 一、评选等级

根据参评企业综合评估结果，将旅行社等级分为五个级别，由低到高分别为A、AA、AAA、AAAA、AAAAA。本次评定AAAAA及以下等级旅行社，旅行社参评申报材料由所在地市等级旅行社评定机构审核把关。

### 二、参评条件

参评旅行社需符合以下基本要求：

（一）依法设立满两年（自领取《旅行社经营业务许可证》之日起算，截止申请评定年份的12月31日）；

（二）两年内（2022年1月1日至2023年12月31日，下

同)按“一团一报”要求登录“全国旅游监管服务平台”填报团队资料(将对参评企业现场抽查核实);

(三)两年内未发生较大(III级)及以上级别涉旅突发事件且旅行社应负主要责任的旅游事故者(本条款源自《广东省文化和旅游厅涉旅突发事件应急预案》相关条款);

(四)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);

(五)两年内未受到文旅行政主管部门的处罚(以文旅行政部门出具处罚决定书日期为准)且罚金2万元(含)以上情形(本条款参照2020年11月29日《国务院关于修改和废止部分行政法规的决定》第三次《旅行社条例》修订稿相关内容制定);

(六)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;

(七)无违反旅行社用车“五不租”制度的情形。

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旅行社等级。

### 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。

AAA 及以下等级旅行社的评定，由各地市旅行社等级评定机构负责组织并公布；AAAA 及以上等级旅行社的评定，由地市旅行社等级评定机构审核申报材料后，推荐省旅评委评定。

参评 AAAA 等级旅行社的，需获得 AAA 等级旅行社资质并已满一年；参评 AAAAA 等级旅行社的，需获得 AAAA 等级资质并已满两年。计算时间从各级评定机构公告获评名单之日起至 2024 年 2 月 28 日止。

#### 四、评定原则

各地市按照“自愿、公平、择优”原则，积极发动，稳妥开展，以评定为引领，切实推动辖区内旅行社企业争先创优，旅行社和导游服务质量得到有效提升，确保评定工作收到实效。

#### 五、评定程序

##### （一）受理、材料审核

旅行社按自愿参加原则，对照评分细则，向所在地市旅行社等级评定机构递交申请表、佐证材料、自我声明等申请材料。参评企业须提供两年时间段的出接团数、合同数、“一团一报”填报数，并加盖公章确认。各地市旅行社等级评定机构按照评定要求对参评资格、申请材料的真实性和完整性进行审核把关。

3A 及以下等级旅行社由所在地市旅行社等级评定机构负责组织评定，评定结果报省旅评委备案。申评 4A 及以上等级旅行社，经所在地市旅行社等级评定机构审核材料并同意后，将书面

材料（一式一份）和盖章扫描件于11月24日前报省旅评委。

### （二）专家审核（含现场审核）

省市旅行社等级评定机构从专家库组成评定组开展评定，对参评旅行社采取材料审核+现场审核的方式开展评定。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。评定组根据评分表打分汇总。

### （三）确定、授牌宣传

1. 省旅评委对评定组汇总的分值表、现场审核意见进行复审，并形成终审意见。

2. 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。

## 六、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，严格依据评定文件和有关工作要求组织实施；要成立旅评机构，制定工作规则，严谨评定流程，积极稳妥开展2023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2023年度质量考核内容。

附件：1. 广东省旅行社等级评定细则（2023年版）

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



(联系人: 李俊鹏、杨兆庆, 电话: 020-37803885、37803194;  
材料接收人李梅花, 电话: 37803536)

抄送：广东省旅行社行业协会

## 广东省旅行社等级划分与评定工作细则（2023年版）

### 参评规则及评分说明：

1. 旅行社等级共分为五个级别，由低到高分别为 A、AA、AAA、AAAA、AAAAA。
2. 各等级参评申报材料由各属地文旅局负责审核。AAA 及以下等级旅行社的评审，由各地市文旅局负责组织；AAAA 及以上等级旅行社的评审，由地市文旅局审核申报材料后，提交省旅评委评审。
3. 参评 AAAA 等级旅行社的，需获得 AAA 等级旅行社资质并已满一年；参评 AAAAA 等级旅行社的，需获得 AAAA 等级资质并已满两年。
4. 计分表总分为 200 分（173 分基本分+27 分加分项）。其中计分表各大项分值为：经营条件 27 分，管理能力 33 分，服务能力 50 分，质量和安全保证 63 分，加分项 27 分。各等级最低总分要求：**A: 87 分**（基本分得分率 50%）；**AA: 104 分**（基本分得分率 60%）；**AAA: 121 分**（基本分得分率 70%）；**AAAA: 138 基本分**（基本分得分率 80%）+ 15 分加分；**AAAAA: 156 基本分**（基本分得分率 90%）+ 20 分加分。
5. 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。以专家评审得出的分数为依据并确认最终对应等级。
6. 参评企业对照细则评分项目自备佐证材料证明自评得分。

7. 对等级旅行社实行复核管理。等级标志牌匾和证书使用有效期为 3 年，旅行社应在到期前三个月向省旅评委提出复核申请，复核流程、材料、参照旅行社等级评定程序进行。

8. 已取得等级的旅行社如发生严重违法违规行为、发生重大旅游服务质量事故或安全事故并造成严重影响、破产注销及其他应当降级或撤销等级情形的，由旅评委核查确认后作出降级或撤销等级处理，并向社会公布，同时收回等级标志牌匾和证书。

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
	<b>基本项</b>				
<b>1</b>	<b>经营条件</b>	<b>27</b>			
<b>1.1</b>	<b>固定资产总额</b>	<b>5</b>			
	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		
<b>1.2</b>	<b>经营场所</b>	<b>5</b>			
	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 <sup>2</sup>		3		



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
	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 <sup>2</sup>		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 <sup>2</sup>		5		
<b>1.3</b>	<b>合法用工在职人员（含非独立法人机构）</b>	<b>10</b>			
	10-40（含）人		4		
	41-120（含）人		6		
	121-240（含）人		8		
	241 人以上		10		
<b>1.4</b>	<b>导游证持证人员比例占合法用工在职人员总数比例应不低于</b>	<b>7</b>			
	占在职人员总数比例应不低于 20%		5		
	占在职人员总数比例应不低于 30%		7		
<b>2</b>	<b>管理能力</b>	<b>33</b>			
<b>2.1</b>	<b>管理制度<sup>1</sup></b>	<b>7</b>			
<b>2.1.1</b>	基本健全。人力资源管理、财务管理、合同管理、服务质量管理（含文明与诚信、游客个人信息保护等）、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、广告宣传管理、印章管理等制度齐全，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（含文明与诚信、游客个人信息保护等）、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、广告宣传管理、印章管理等制度齐全，部门及岗位职		5		

<sup>1</sup> 评审员根据参评企业所提供的相关制度文本质量及可操作性进行评分。

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
	责分工明确，门店按照四个统一（管理、财务、招徕、咨询）进行管理				
	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（含文明与诚信、游客个人信息保护等）、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、广告宣传管理、印章管理等制度，门店按照四个统一（管理、财务、招徕、咨询）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		7		
2.1.2	按“一团一报”要求登录“全国旅游监管服务平台”填报团队资料 <sup>2</sup>	10			
	登录“全国旅游监管服务平台”填报团队资料，抽查填报占比 50%（含）及以下。		0		
	登录“全国旅游监管服务平台”填报团队资料，抽查填报占比 51%-80%（含）。		7		
	登录“全国旅游监管服务平台”填报团队资料，抽查填报占比 81%-100%。		10		
2.2	<b>签订正式劳动合同情况</b>	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		3		
	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。劳资档案规范、保存完好		5		
2.3	<b>培训（含面授、在线教学）</b>	9			
	有提供培训，在职员工人均每年培训时间应不少于 40h，培训记录详尽		5		

<sup>2</sup> 参评 4A 级别以上的企业须提供规定时段的“一团一报”填报总数并加盖公章确认，评审员按 4A 级别抽查 3%（不少于 30 宗）、5A 级别抽查 5%（不少于 80 宗）平台记录进行评分。3A 级别及以下评定可参照执行。

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，在职员工人均每年培训时间应不少于 48h		7		
	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，在职员工人均每年培训时间应不少于 60h		9		
<b>2.4</b>	<b>政治理论、政策法规、安全知识学习</b>	<b>2</b>			
	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		
<b>3</b>	<b>服务能力</b>	<b>50</b>			
<b>3.1</b>	<b>服务种类</b>	<b>7</b>			
	提供咨询服务，并提供包含但不限于交通票务、住房、交通、展会、导游等 2 种旅游代理服务		3		
	提供咨询服务，并提供包含但不限于交通票务、住房、交通、展会、导游等 3 种以上旅游代理服务		5		
	提供咨询服务，并提供包含但不限于交通票务、住房、交通、展会、导游等 5 种以上旅游代理委托服务		7		
<b>3.2</b>	<b>经营总额</b>	<b>6</b>			
	旅行社年营业额应不低于 0.5 亿人民币，且经营利润无出现亏损		1		
	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		2		
	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		4		
	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		6		
<b>3.3</b>	<b>服务网点</b>	<b>8</b>			

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
	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		
<b>3.4</b>	<b>办公设备</b>	<b>5</b>			
	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 服务系统		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管理和 服务系统，能实时对接全国旅游监管服务平台，确保数据安全准确及业务监管一体化运作		5		
<b>3.5</b>	<b>合同内容</b>	<b>5</b>			
	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		
<b>3.6</b>	<b>企业品牌标识<sup>3</sup></b>	<b>7</b>			
	应有企业标识和产品品牌标识（包括已获得其他单位或自然人授权可合法使用的），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（包括已获得其他单位或自然人授权可合法使用的），应有一 个省级机构评选的品牌或商标称号		5		

<sup>3</sup> 含自有品牌标识、获得权利人授权可合法使用的品牌标识

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
	应有企业标识和产品品牌标识（包括已获得其他单位或自然人授权可合法使用的），应有一个国家级机构评选的品牌或商标称号		7		
<b>3.7</b>	<b>企业新媒体建设</b>	7			
	具有一级域名的企业网站或公众号		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		
<b>3.8</b>	<b>经营出、入境业务的旅行社特别要求</b>	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		
<b>4</b>	<b>质量和安全保证</b>	<b>63</b>			
<b>4.1</b>	<b>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</b>	3			
	已使用		1		
	已使用，且严格履行旅游合同和接待计划		3		
<b>4.2</b>	<b>安全生产管理制度</b>	7			
	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		5		
	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		7		
<b>4.3</b>	<b>建立安全事项报告制度</b>	5			
	已建立		3		
	已建立，近两年无负主要责任的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		
<b>4.4</b>	<b>制定旅游突发事件应急预案</b>	7			
	制定并实施安全工作应急预案		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
	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		7		
<b>4.5</b>	<b>建立顾客意见反馈制度</b>	<b>7</b>			
	有建立顾客意见反馈制度		3		
	有建立顾客意见反馈制度，有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，且每年对游客进行服务质量调查，有建立质量管理和顾客意见反馈制度；至少每年进行一次质量评审；有完整的质量档案资料		7		
<b>4.6</b>	<b>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<sup>4</sup>分析。</b>	<b>7</b>			
	游客满意度应不低于 80%		3		
	游客满意度应不低于 85%		5		
	游客满意度应不低于 90%		7		
<b>4.7</b>	<b>旅游投诉热线设立</b>	<b>4</b>			
	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		
<b>4.8</b>	<b>投诉档案</b>	<b>6</b>			
	完整且操作性强。投诉受理、处置、反馈、作出处理意见及执行全过程规范有效，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 <sup>5</sup>		6		

<sup>4</sup> 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。

<sup>5</sup> 参考评定期内数据，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
<b>4.9</b>	<b>质量认证</b>	5			
	通过 ISO9001 质量体系认证并获得证书		5		
<b>4.10</b>	<b>质量奖项</b>	5			
	近五年获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		
	近五年获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		
<b>4.11</b>	<b>投诉处理管理制度</b>	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		
<b>4.12</b>	<b>旅游活动涉危项目</b>	5			
	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（以书面或其他能提供佐证材料的方式）		5		
	<b>加分项</b>				
<b>5</b>	<b>参与社会活动</b>	<b>27</b>			
<b>5.1</b>	参与政府委托项目	5			
<b>5.2</b>	配合落实执行政府各项工作（完成一项工作得 1 分，5 分封顶）	5			
<b>5.3</b>	参与协会工作	10			
	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		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
	国家级旅游行业协会会员单位		10		
5.4	参与但不限于抗疫救灾、乡村振兴、工青团妇、志愿者及文明旅游等公益活动（每参与公益活动 1 次给 1 分，5 分满分）	5			
5.5	参评旅行社独家创立的包括但不限于在公司内部管理、业务操作、团队服务、导游管理、质监等存在有别于其他旅行社并值得推广的特色服务。	2			
合计					



附件 2

## 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="checkbox"/> 出境游 <input type="checkbox"/> 台湾游 <input type="checkbox"/> 单项服务 <input type="checkbox"/> 其他 <input type="checkbox"/>		
拟申报级别		申报时间	
申报单位意见:  <div style="text-align: center;">盖章: 年 月 日</div>		地级以上市旅行社等级评定委员会意见:  <div style="text-align: center;">盖章: 年 月 日</div>	
广东省旅行社等级评定委员会意见:  <div style="text-align: center;">盖 章: 年 月 日</div>			

## 附件 3

# 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。现自愿申请旅行社等级评定，并作如下声明：

（一）依法设立满两年（自领取《旅行社经营许可证》之日起算，截止申请评定年份的 12 月 31 日）；

（二）两年内（2022 年 1 月 1 日至 2023 年 12 月 31 日，下同）按“一团一报”要求登录“全国旅游监管服务平台”填报团队资料；

（三）两年内未发生较大（Ⅲ级）及以上级别涉旅突发事件且旅行社应负主要责任的旅游事故者（本条款源自《广东省文化和旅游厅涉旅突发事件应急预案》相关条款）；

（四）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）；

（五）两年内未受到文旅行政主管部门的处罚（以文旅行政主管部门出具处罚决定书日期为准）且罚金 2 万元（含）以上情形（本条款参照 2020 年 11 月 29 日《国务院关于修改和废止部分行政法规的决定》第三次《旅行社条例》修订稿相关内容制定）；

（六）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；

（七）两年内无违反旅行社用车“五不租”制度的情形。

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)

年 月 日