附件5

# **自治区旅行社等级计分表（总分750）**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **项目** | **评分标准** | **最高 得分** | **分档 得分** | **自查 得分** | **评定 得分** |
| **1 基本条件(79)** |  |  |  |  |  |
| 1.1 企业规模 | **(查阅旅行社年检资料，查阅银行验资报告)** | **20** |  |  |  |
| 1.1.1注册资本金 | 注册资本金300万元以上（含300万元） |  | 5 |  |  |
|  | 注册资本金100万元以上 |  | 3 |  |  |
|  | 注册资本金50万元以上 |  | 1 |  |  |
| 1.1.2 固定资产 | 固定资产150万元以上 |  | 5 |  |  |
|  | 固定资产100万元以上 |  | 3 |  |  |
|  | 固定资产50万元以上 |  | 1 |  |  |
| 1.1.3流动资产 | 流动资产200万元以上 |  | 5 |  |  |
|  | 流动资产100万元以上 |  | 3 |  |  |
|  | 流动资产50万元以上 |  | 1 |  |  |
| 1.1.4 人数 | 人数100人以上 |  | 5 |  |  |
|  | 人数60人以上 |  | 3 |  |  |
|  | 人数30人以上 |  | 1 |  |  |
| 1.2 开业时间 | **(查阅营业执照)** | **5** |  |  |  |
|  | 正式成立并营业5年以上（含5年） |  | 5 |  |  |
|  | 正式成立并营业3年至5年（含3年） |  | 3 |  |  |
|  | 正式成立并营业2年至3年（含2年） |  | 1 |  |  |
| 1.3 经营网络 | **(查阅相关证明文件，暗访)** | **9** |  |  |  |
| 1.3.1 境内经营网络 | 在区外拥有5家以上全资或控股旅行社（含5家） |  | 5 |  |  |
|  | 在区外拥有2至4家全资或控股旅行社 |  | 4 |  |  |
|  | 在区外拥有1家全资或控股旅行社 |  | 1 |  |  |
| 1.3.2自治区经营网络 | 在区内拥有4个以上分社（含4个） |  | 4 |  |  |
|  | 在区内拥有2至3个分社 |  | 3 |  |  |
|  | 在区内拥有1个分社 |  | 1 |  |  |
| 1.4 从业人员 |  | **28** |  |  |  |
| 1.4.1 管理人员 | **(查阅学历证书、资格证书、聘用合同、用工协议等证明文件)** |  |  |  |  |
| 1.4.1.1 管理人员资历 | 负责旅行社运营的高级管理人员有8年以上旅行社管理经验 |  | 5 |  |  |
|  | 负责旅行社运营的高级管理人员有5年以上旅行社管理经验 |  | 3 |  |  |
|  | 负责旅行社运营的高级管理人员有3年以上旅行社管理经验 |  | 1 |  |  |
| 1.4.1.2 管理人员学历 | 80%以上的管理人员具有大学本科以上学历 |  | 5 |  |  |
|  | 60%以上的管理人员具有大学本科以上学历 |  | 3 |  |  |
|  | 40%以上的管理人员具有大学本科以上学历 |  | 1 |  |  |
| 1.4.2 财务人员 |  |  |  |  |  |
| 1.4.2.1 从业时间 | 拥有2名以上（含2名）从业8年以上的财务人员 |  | 5 |  |  |
|  | 拥有2名以上（含2名）从业5年以上的财务人员 |  | 3 |  |  |
|  | 拥有2名以上（含2名）从业3年以上的财务人员 |  | 1 |  |  |
| 1.4.2.2 注册会计师资格 | 拥有注册会计师资格的财务人员不少于2名 |  | 3 |  |  |
|  | 拥有1名有注册会计师资格的财务人员 |  | 1 |  |  |
| 1.4.3 导游人员和领队 |  |  |  |  |  |
| 1.4.3.1 聘用关系 | 与不少于25名专职导游人员签订聘用合同，并提供基本工资和“五险一金”，未让导游人员和领队垫付团款 |  | 5 |  |  |
|  | 与24名至15名专职导游人员签订聘用合同，并提供基本工资和“五险一金”，未让导游人员和领队垫付团款 |  | 3 |  |  |
|  | 与5名至14名专职导游人员签订聘用合同，并提供基本工资和“五险一金”，未让导游人员和领队垫付团款 |  | 1 |  |  |
| 1.4.3.2 协议关系 | 与15名以上导游人员签订用工协议 |  | 5 |  |  |
|  | 与10名至14名导游人员签订用工协议 |  | 3 |  |  |
|  | 与5名至9名导游人员签订用工协议 |  | 1 |  |  |
| 1.5 业务年检和工商年检 | **(查阅年检材料)** | **5** |  |  |  |
|  | 最近5年每年通过旅行社业务年检和工商年检 |  | 5 |  |  |
|  | 最近3年每年通过旅行社业务年检和工商年检 |  | 3 |  |  |
|  | 最近1年通过旅行社业务年检和工商年检 |  | 1 |  |  |
| 1.6 参加行业组织情况 | **(查阅相关证明文件)** | **12** |  |  |  |
| 1.6.1 参加国内组织 | 是自治区旅游行业协会会员 |  | 6 |  |  |
| 1.6.2 参加国际组织 | 加入3家以上国际旅游与旅行服务组织（含3个） |  | 6 |  |  |
|  | 加入2家国际旅游与旅行服务组织 |  | 5 |  |  |
|  | 加入1家国际旅游与旅行服务组织 |  | 4 |  |  |
| **2 经营业绩（100）** | **(查阅年检材料)** |  |  |  |  |
| 2.1 近两年年平均业务量 |  | **40** |  |  |  |
| 2.1.1 国内旅游组织人天 | 国内旅游组织人天≥10万人天 |  | 20 |  |  |
|  | 6万人天≤国内旅游组织人天＜10万人天 |  | 15 |  |  |
|  | 3万人天≤国内旅游组织人天＜5万人天 |  | 10 |  |  |
| 2.1.2 国内旅游接待人天 | 国内旅游接待人天≥15万人天 |  | 20 |  |  |
|  | 8万人天≤国内旅游接待人天＜15万人天 |  | 15 |  |  |
|  | 5万人天≤国内旅游接待人天＜8万人天 |  | 10 |  |  |
| 2.2 近两年年平均旅游业务营业收入 | 旅游业务营业收入≥3千万元 | **20** | 20 |  |  |
|  | 2千万元≤旅游业务营业收入＜3千万元 |  | 15 |  |  |
|  | 1.5千万元≤旅游业务营业收入＜2千万元 |  | 10 |  |  |
|  | 1千万元≤旅游业务营业收入＜1.4千万元 |  | 8 |  |  |
|  | 0.5千万元≤旅游业务营业收入＜1千万元 |  | 5 |  |  |
| 2.3 近两年年平均利润总额 | 利润总额≥100万元 | **20** | 20 |  |  |
|  | 80万元≤利润总额＜100万元 |  | 15 |  |  |
|  | 50万元≤利润总额＜80万元 |  | 10 |  |  |
|  | 30万元≤利润总额＜50万元 |  | 8 |  |  |
|  | 10万元≤利润总额＜30万元 |  | 5 |  |  |
| 2.4 近两年年平均实缴税金 | 实缴税金≥20万元 | **20** | 20 |  |  |
|  | 10万元≤实缴税金＜20万元 |  | 15 |  |  |
|  | 5万元≤实缴税金＜10万元 |  | 10 |  |  |
|  | 3万元≤实缴税金＜5万元 |  | 8 |  |  |
|  | 1万元≤实缴税金＜3万元 |  | 5 |  |  |
| **3 企业管理(166)** | **(查阅制度文本和相关文字资料、文字记录、影像资料等)** |  |  |  |  |
| 3.1 财务管理 |  | **26** |  |  |  |
| 3.1.1 管理部门 | 有独立的财务部门 |  | 3 |  |  |
| 3.1.2 管理制度 | 具有符合国家规定的财务制度 |  | 3 |  |  |
| 3.1.3 报账及时性 | 以旅游团队、散客为单位受理导游人员报账 |  | 5 |  |  |
|  | 以月份为单位受理导游人员报账 |  | 4 |  |  |
| 3.1.4 坏账控制 | 有坏账准备制度 |  | 3 |  |  |
|  | 有应收账款催收制度 |  | 3 |  |  |
|  | 坏账损失率低于3% |  | 3 |  |  |
| 3.1.5 财务分析 | 具有财务分析制度 |  | 3 |  |  |
| 3.1.6 财务审计 | 具有定期的财务审计制度 |  | 3 |  |  |
| 3.2 人力资源管理 |  | **22** |  |  |  |
| 3.2.1 管理部门 | 有独立的人力资源管理部门 |  | 3 |  |  |
| 3.2.2 培训 |  |  |  |  |  |
| 3.2.2.1 培训制度 | 有新员工培训制度 |  | 2 |  |  |
|  | 有淡季培训制度 |  | 2 |  |  |
|  | 有日常培训制度 |  | 2 |  |  |
| 3.2.2.2 培训内容 |  |  |  |  |  |
| 3.2.2.2.1 职业技能培训 | 有职业技能培训计划 |  | 1 |  |  |
|  | 有职业技能培训内容 |  | 1 |  |  |
|  | 对职业技能培训进行考核 |  | 1 |  |  |
| 3.2.2.2.2 职业道德培训 | 有职业道德培训计划 |  | 1 |  |  |
|  | 有职业道德培训内容 |  | 1 |  |  |
|  | 对职业道德培训进行考核 |  | 1 |  |  |
| 3.2.2.2.3 政策与法规培训 | 有政策与法规培训计划 |  | 1 |  |  |
|  | 有政策与法规培训内容 |  | 1 |  |  |
|  | 对政策与法规培训进行考核 |  | 1 |  |  |
| 3.2.2.3 参加外部培训 | 中高级管理人员参加自治区文化和旅游厅或兵团文化体育广播电视和旅游局举办的培训活动 |  | 2 |  |  |
| 3.2.3 职业设计 | 制定并执行科学合理的职业设计制度 |  | 1 |  |  |
| 3.2.4 激励制度 | 制定并执行科学合理的薪酬福利制度 |  | 1 |  |  |
| 3.3 流程管理 |  | **10** |  |  |  |
| 3.3.1 业务流程的规范性 | 有服务流程图 |  | 2 |  |  |
|  | 有服务流程说明 |  | 2 |  |  |
|  | 有明确的责任分工 |  | 2 |  |  |
| 3.3.2 流程的管理与控制 | 设置服务流程督导职位 |  | 2 |  |  |
|  | 有流程修订制度 |  | 2 |  |  |
| 3.4 品牌管理 |  | **27** |  |  |  |
| 3.4.1 品牌建设 |  |  |  |  |  |
| 3.4.1.1 企业品牌 | 有企业注册商标 |  | 2 |  |  |
|  | 有企业品牌 |  | 2 |  |  |
| 3.4.1.2 产品品牌 | 有产品系列品牌 |  | 2 |  |  |
|  | 有单项产品品牌 |  | 2 |  |  |
| 3.4.2 品牌宣传 |  |  |  |  |  |
| 3.4.2.1 执行部门 | 有专门机构负责 |  | 2 |  |  |
| 3.4.2.2 年度宣传计划 | 有年度宣传目标 |  | 2 |  |  |
|  | 有年度宣传活动 |  | 2 |  |  |
|  | 进行媒体选择 |  | 2 |  |  |
|  | 有年度宣传预算 |  | 2 |  |  |
|  | 有年度宣传结果监测 |  | 2 |  |  |
| 3.4.3 品牌使用 | 用于企业形象建设 |  | 2 |  |  |
|  | 用于产品宣传促销 |  | 2 |  |  |
| 3.4.4 驰名商标 | 拥有国家级驰名商标 |  | 3 |  |  |
|  | 拥有自治区级驰名商标 |  | 2 |  |  |
|  | 拥有市级驰名商标 |  | 1 |  |  |
| 3.5 企业形象建设 |  | **30** |  |  |  |
| 3.5.1 企业形象系统 |  |  |  |  |  |
| 3.5.1.1 视觉形象 | 有旅行社社徽 |  | 2 |  |  |
|  | 有旅行社旗帜 |  | 2 |  |  |
|  | 统一名片格式 |  | 2 |  |  |
|  | 统一员工制服 |  | 2 |  |  |
|  | 员工佩戴统一标志 |  | 2 |  |  |
|  | 使用标准色 |  | 2 |  |  |
|  | 使用标准字 |  | 2 |  |  |
|  | 使用公共信息图像标志 |  | 2 |  |  |
| 3.5.1.2 行为形象 | 有赞助公益事业制度 |  | 2 |  |  |
|  | 有参加义务服务制度 |  | 2 |  |  |
|  | 有参加慈善活动制度 |  | 2 |  |  |
|  | 有内部刊物或报纸 |  | 2 |  |  |
| 3.5.1.3 理念形象 | 有明确的企业宗旨 |  | 2 |  |  |
|  | 有企业形象口号 |  | 2 |  |  |
|  | 有企业价值体系箴言 |  | 2 |  |  |
| 3.6 安全管理 |  | **10** |  |  |  |
|  | 设置安全监控机构 |  | 2 |  |  |
|  | 有紧急救助预案 |  | 2 |  |  |
|  | 参加国际救援组织 |  | 2 |  |  |
|  | 购买旅行社责任保险 |  | 2 |  |  |
|  | 协助客人购买其他保险险种 |  | 2 |  |  |
| 3.7 投诉管理 |  | **16** |  |  |  |
| 3.7.1 投诉受理渠道 | 受理信件投诉 |  | 2 |  |  |
|  | 受理电话投诉 |  | 2 |  |  |
|  | 受理电子邮件投诉 |  | 2 |  |  |
| 3.7.2 投诉受理程序 | 投诉受理 |  | 2 |  |  |
|  | 投诉分类 |  | 2 |  |  |
|  | 投诉调查 |  | 2 |  |  |
|  | 投诉结论 |  | 2 |  |  |
|  | 投诉处理 |  | 2 |  |  |
| 3.8危机管理 |  | **10** |  |  |  |
|  | 有危机事件认定标准 |  | 2 |  |  |
|  | 有明确的负责人 |  | 2 |  |  |
|  | 有危机事件处理步骤 |  | 2 |  |  |
|  | 有媒体公关预案 |  | 2 |  |  |
|  | 有能力在24小时内做出反应 |  | 2 |  |  |
| 3.9 管理文件 |  | **10** |  |  |  |
|  | 有规范的企业章程 |  | 2 |  |  |
|  | 有员工手册 |  | 2 |  |  |
|  | 有部门运作规范 |  | 2 |  |  |
|  | 有服务岗位工作说明书 |  | 2 |  |  |
|  | 有专业技术人员岗位工作说明书 |  | 2 |  |  |
| 3.10 质量体系认证 | 通过IS09001质量体系认证并获得认证证书 | **5** | 5 |  |  |
| **4 服务项目（45）** |  |  |  |  |  |
| 4.1 包价旅游线路 | **(查阅证明材料，暗访)** | **16** |  |  |  |
| 4.1.1 常规包价旅游线路 |  |  |  |  |  |
| 4.1.1.1 常规包价旅游线路的销售 | 向团队提供常规旅游线路的预订服务 |  | 2 |  |  |
|  | 向团队提供常规旅游线路的接待服务 |  | 2 |  |  |
| 4.1.1.2 常规包价旅游线路的接待 | 向散客提供常规旅游线路的预订服务 |  | 2 |  |  |
|  | 向散客提供常规旅游线路的接待服务 |  | 2 |  |  |
| 4.1.2 定制包价旅游线路 |  |  |  |  |  |
| 4.1.2.1 定制包价旅游线路的设计 | 为团队设计定制包价旅游线路 |  | 2 |  |  |
|  | 为散客设计定制包价旅游线路 |  | 2 |  |  |
| 4.1.2.2 定制包价旅游线路的接待 | 向团队提供定制包价旅游线路的接待服务 |  | 2 |  |  |
|  | 向散客提供定制包价旅游线路的接待服务 |  | 2 |  |  |
| 4.2 专项旅游服务 |  | **10** |  |  |  |
|  | 会议 |  | 2 |  |  |
|  | 奖励 |  | 2 |  |  |
|  | 展览 |  | 2 |  |  |
|  | 教育 |  | 2 |  |  |
|  | 其他 |  | 2 |  |  |
| 4.3委托代办 |  | **10** |  |  |  |
| 4.3.1 票务 | 提供3种以上交通票务代理服务 |  | 5 |  |  |
|  | 提供2种交通票务代理服务 |  | 3 |  |  |
|  | 提供1种交通票务代理服务 |  | 1 |  |  |
| 4.3.2 其他 | 提供5种以上委托代办服务(包括订餐、订房、租车、导游、接送等单项服务种类) |  | 5 |  |  |
|  | 提供3种以上委托代办服务 |  | 3 |  |  |
|  | 提供2种以上委托代办服务 |  | 1 |  |  |
| 4.4 导游服务 |  | **9** |  |  |  |
| 4.4.1 外语导游服务 | 提供5种以上外语导游服务 |  | 5 |  |  |
|  | 提供4种外语导游服务 |  | 4 |  |  |
|  | 提供2种外语导游服务 |  | 3 |  |  |
| 4.4.2 方言导游服务 | 提供2种方言服务 |  | 3 |  |  |
|  | 提供1种方言服务 |  | 2 |  |  |
| 4.4.3 普通话导游服务 | 提供普通话导游服务 |  | 1 |  |  |
| **5营业场所(64)** | **(查阅证明材料，暗访。营业场所指旅行社门市部等前台服务场所)** |  |  |  |  |
| 5.1 稳定性 |  | **7** |  |  |  |
|  | 完全产权 |  | 7 |  |  |
|  | 租赁期限为10年以上（含10年） |  | 5 |  |  |
|  | 租赁期限为5年至9年 |  | 4 |  |  |
|  | 租赁期限为2年至4年 |  | 3 |  |  |
| 5.2 使用面积 |  | **5** |  |  |  |
|  | 营业场所的使用面积总和不低于1000 ㎡ |  | 5 |  |  |
|  | 营业场所的使用面积总和不低于600 ㎡ |  | 4 |  |  |
|  | 营业场所的使用面积总和不低于400 ㎡ |  | 3 |  |  |
|  | 营业场所的使用面积总和不低于250 ㎡ |  | 2 |  |  |
|  | 营业场所的使用面积总和不低于150 ㎡ |  | 1 |  |  |
| 5.3 服务区域 |  | **31** |  |  |  |
| 5.3.1 区域划分 |  |  |  |  |  |
| 5.3.1.1 分区 | 营业场所内有明显的区域划分 |  | 3 |  |  |
| 5.3.1.2 标志 | 各服务区域有醒目、准确、美观的中文标志 |  | 2 |  |  |
|  | 各服务区域有醒目、准确、美观的英文标志 |  | 2 |  |  |
|  | 各服务区域有醒目、准确、美观的其他种类文字标志 |  | 2 |  |  |
| 5.3.2 咨询与接待区域 | 为顾客与员工提供舒适交流空间 |  | 2 |  |  |
|  | 使用面积与接待坐席数经过测算符合高峰期需求 |  | 2 |  |  |
| 5.3.3 信息资料提供区域 |  |  |  |  |  |
| 5.3.3.1 区域布局 | 布局美观整洁 |  | 2 |  |  |
|  | 适合顾客取阅 |  | 1 |  |  |
| 5.3.3.2 提供资料 | 服务项目宣传品 |  | 2 |  |  |
|  | 旅游线路价目表 |  | 2 |  |  |
|  | 与本社业务有关的旅游目的地介绍 |  | 1 |  |  |
|  | 与本社业务有关的旅游交通图 |  | 1 |  |  |
|  | 交通工具时刻表 |  | 1 |  |  |
|  | 旅游行政管理部门指定发放的宣传品 |  | 2 |  |  |
| 5.3.3.3 电子查询系统 | 有供顾客使用的旅游电子信息查询系统 |  | 1 |  |  |
| 5.3.4 顾客休息等待区域 | 为顾客提供适量休息座椅 |  | 2 |  |  |
|  | 为顾客提供饮用水 |  | 1 |  |  |
|  | 为顾客提供阅读材料 |  | 1 |  |  |
|  | 为顾客提供视听材料 |  | 1 |  |  |
| 5.4 服务要求 |  | **21** |  |  |  |
| 5.4.1 服务时间 |  |  |  |  |  |
| 5.4.1.1 假日服务 | 法定节假日照常提供服务 |  | 2 |  |  |
| 5.4.1.2 服务时段 | 营业时间至20：00 |  | 5 |  |  |
|  | 营业时间至19：00 |  | 4 |  |  |
|  | 营业时间至18：00 |  | 3 |  |  |
| 5.4.2 服务语种 | 提供2种以上（含2种）外语及普通话服务 |  | 5 |  |  |
|  | 提供1种外语及普通话服务 |  | 3 |  |  |
|  | 只提供普通话服务 |  | 1 |  |  |
| 5.4.3 服务礼仪 | 有员工服务礼仪规范 |  | 3 |  |  |
|  | 员工主动与顾客打招呼，询问需求，提供帮助 |  | 2 |  |  |
|  | 员工服务时使用礼貌用语 |  | 2 |  |  |
|  | 员工在顾客能够看到、听到的区域保持工作状态，不打闹，不谈论与工作无关的事情，不接听私人电话 |  | 2 |  |  |
| **6 产品创新(66)** | **(查阅制度文本，查阅产品宣传手册，查阅广告内容，查阅相关文字资料和证明材料)** |  |  |  |  |
| 6.1 产品研发组织 |  | **15** |  |  |  |
| 6.1.1 产品研发机构 | 有专门机构负责产品研发 |  | 5 |  |  |
|  | 各业务部门有专门职位负责产品研发 |  | 3 |  |  |
| 6.1.2 产品研发计划 | 旅行社有完整的5年以上（含5年）产品研发规划 |  | 5 |  |  |
|  | 旅行社有完整的年度产品研发计划 |  | 3 |  |  |
| 6.1.3 产品研发经费 | 每年按照一定比例从营业收入中提取产品研发经费 |  | 5 |  |  |
|  | 每年有固定数额产品研发经费 |  | 3 |  |  |
|  | 每年按需提取产品研发经费 |  | 1 |  |  |
| 6.2 新产品创意来源 |  | **21** |  |  |  |
| 6.2.1 旅游者建议 |  |  |  |  |  |
| 6.2.1.1 旅游者调查制度 | 有定期进行旅游者调查制度，征求旅游者建议 |  | 5 |  |  |
|  | 不定期进行旅游者调查，征求旅游者建议 |  | 3 |  |  |
| 6.2.1.2 旅游者建议渠道 | 提供电子邮件地址 |  | 2 |  |  |
|  | 提供客户服务电话或直接访谈 |  | 2 |  |  |
| 6.2.2 竞争者调查 | 有竞争者产品信息收集制度 |  | 2 |  |  |
|  | 有竞争者产品信息分析制度 |  | 2 |  |  |
| 6.2.3 合作者建议 | 能够根据合作者要求开发新产品 |  | 2 |  |  |
| 6.2.4 员工建议 | 定期或不定期召集服务部门员工会议，征求员工建议 |  | 2 |  |  |
|  | 设立员工建议箱、电子邮箱等渠道 |  | 2 |  |  |
|  | 建立员工建议奖励制度 |  | 2 |  |  |
| 6.3 产品创新成果 |  | **30** |  |  |  |
| 6.3.1 旅游目的地创新 | **(这里的旅游目的地指城镇级的目的地)** |  |  |  |  |
|  | 近两年新增了不少于20个境内外旅游目的地 |  | 5 |  |  |
|  | 近两年新增了15至20个境内外旅游目的地 |  | 4 |  |  |
|  | 近两年新增了9至14个境内外旅游目的地 |  | 3 |  |  |
| 6.3.2 旅游线路创新 |  |  |  |  |  |
| 6.3.2.1 完全创新 | **(完全创新指同行从未推出过的线路)** |  |  |  |  |
|  | 近两年开发完全创新旅游线路不少于5条 |  | 5 |  |  |
|  | 近两年开发完全创新旅游线路3至4条 |  | 3 |  |  |
|  | 近两年开发完全创新旅游线路1至2条 |  | 1 |  |  |
| 6.3.2.2 修改创新 | **(修改创新指在本社现有产品基础上进行修改的线路)** |  |  |  |  |
|  | 近一年开发修改创新旅游线路不少于10条 |  | 5 |  |  |
|  | 近一年开发修改创新旅游线路6至9条 |  | 3 |  |  |
|  | 近一年开发修改创新旅游线路3至5条 |  | 1 |  |  |
| 6.3.2.3 仿制创新 | **(**仿制创新指本旅行社新推出的、但在市场已经存在的线路)**** |  |  |  |  |
|  | 近一年开发仿制创新旅游线路不少于10条 |  | 5 |  |  |
|  | 近一年开发仿制创新旅游线路7至10条 |  | 3 |  |  |
|  | 近一年开发仿制创新旅游线路3至6条 |  | 1 |  |  |
| 6.3.3 专项旅游产品创新 | 近一年成功组织新专项旅游产品不少于8项 |  | 5 |  |  |
|  | 近一年成功组织新专项旅游产品5至7项 |  | 3 |  |  |
|  | 近一年成功组织新专项旅游产品2至3项 |  | 1 |  |  |
| 6.3.4 单项服务创新 | **(包括具体的服务项目，如新增3家餐厅的订餐服务，算作3项新增单项服务)** |  |  |  |  |
|  | 近一年新增单项服务不少于12项 |  | 5 |  |  |
|  | 近一年新增单项服务8至11项 |  | 3 |  |  |
|  | 近一年新增单项服务5至7项 |  | 1 |  |  |
| **7 市场营销(103)** | **(查阅制度文本，查阅产品宣传手册，查阅广告内容，查阅相关文字资料和证明材料)** |  |  |  |  |
| 7.1 营销渠道 |  | **38** |  |  |  |
| 7.1.1 人员渠道 | 有一定数量的业务人员负责团队旅游线路的销售 |  | 2 |  |  |
|  | 有一定数量的业务人员负责专项旅游产品的销售 |  | 2 |  |  |
| 7.1.2 电话渠道 | 有呼叫中心（电话客服中心） |  | 7 |  |  |
|  | 有免费电话 |  | 5 |  |  |
|  | 有普通咨询与预订电话 |  | 1 |  |  |
| 7.1.3 计算机网络渠道 | 有企业自建产品信息与销售网站 |  | 6 |  |  |
|  | 有企业自建门户网站 |  | 4 |  |  |
|  | 企业有用来传递经营数据的内联网 |  | 4 |  |  |
| 7.1.4 第三方渠道 | 加入第三方计算机预订系统 |  | 5 |  |  |
|  | 加入第三方网站 |  | 3 |  |  |
|  | 有固定下游分销渠道 |  | 2 |  |  |
| 7.1.5销售控制 | 有完善的总部销售控制制度 |  | 3 |  |  |
| 7.2 广告与促销 |  | **20** |  |  |  |
| 7.2.1 执行机构 | 有专门机构负责 |  | 5 |  |  |
|  | 各业务部门有专人负责 |  | 2 |  |  |
| 7.2.2 广告与促销计划 |  |  |  |  |  |
| 7.2.2.1 年度计划 | 详尽，可操作性较强 |  | 3 |  |  |
|  | 粗略 |  | 1 |  |  |
| 7.2.2.1 单项计划 | 详尽，可操作性较强 |  | 5 |  |  |
|  | 粗略 |  | 1 |  |  |
| 7.2.3 广告与促销经费 | 每年按照一定比例从营业收入中提取广告与促销经费 |  | 5 |  |  |
|  | 每年有固定数额广告与促销经费 |  | 3 |  |  |
|  | 每年按需提取广告与促销经费 |  | 1 |  |  |
| 7.2.4 广告与促销效果监测 | 有广告与促销效果监测制度 |  | 2 |  |  |
| 7.3 公共关系 |  | **20** |  |  |  |
| 7.3.1 执行机构 | 有专门机构负责 |  | 5 |  |  |
|  | 各业务部门有专人负责 |  | 3 |  |  |
| 7.3.2 公关计划 |  |  |  |  |  |
| 7.3.2.1 年度计划 | 详尽，可操作性较强 |  | 3 |  |  |
|  | 粗略 |  | 1 |  |  |
| 7.3.2.1 单项计划 | 详尽，可操作性较强 |  | 5 |  |  |
|  | 粗略 |  | 1 |  |  |
| 7.3.3 公关经费 | 每年按照一定比例从营业收入中提取公关活动经费 |  | 5 |  |  |
|  | 每年有固定数额公关活动经费 |  | 3 |  |  |
|  | 每年按需提取公关活动经费 |  | 1 |  |  |
| 7.3.4 公关关系监测 | 有公共关系监测制度 |  | 2 |  |  |
| 7.4 客户服务 | **(客户指旅行社有消费记录，并能够保持联系的消费者，既包括企业，也包括个人)** | **25** |  |  |  |
| 7.4.1 客户调查制度 | 有定期进行客户情况调查制度 |  | 5 |  |  |
|  | 不定期进行客户情况调查 |  | 3 |  |  |
| 7.4.2客户数据库管理 |  |  |  |  |  |
| 7.4.2.1 数据库系统 | 应用客户数据库计算机应用软件 |  | 7 |  |  |
|  | 利用计算机办公软件自建客户数据库 |  | 5 |  |  |
|  | 有完整客户消费记录（非数据库形式） |  | 3 |  |  |
| 7.4.2.2 数据录入 | 在岗位职责中明确客户数据录入责任 |  | 3 |  |  |
| 7.4.2.3 数据使用 | 有客户消费数据分析制度 |  | 2 |  |  |
|  | 有客户消费数据保密制度 |  | 2 |  |  |
| 7.4.3 客户关系管理 | 成立会员俱乐部等形式的客户组织 |  | 3 |  |  |
|  | 制定并执行积分制度鼓励重复消费 |  | 3 |  |  |
| **8 **商业信用与社会声誉(77)**** | **(查阅合同文本，查阅账目往来记录，查阅文字资料)** |  |  |  |  |
| 8.1 与供应商关系 |  | **8** |  |  |  |
|  | 与供应商签订采购合同 |  | 3 |  |  |
|  | 能够按约定的期限和付款条件履约 |  | 3 |  |  |
|  | 定期进行供应商满意度调查 |  | 2 |  |  |
| 8.2 与同业关系 |  | **11** |  |  |  |
|  | 与同业客户签订合同 |  | 3 |  |  |
|  | 能够按照约定提供服务 |  | 3 |  |  |
|  | 按时与服务合作供方结清有关款项，资信良好，决不拖欠(查阅到期应付款项等记录) |  | 5 |  |  |
| 8.3 与顾客关系 |  | **34** |  |  |  |
| 8.3.1 服务合同 | 与顾客签订的旅游合同 |  | 5 |  |  |
|  | 能够按照约定提供服务 |  | 5 |  |  |
| 8.3.2 顾客意见反馈 | 制定并执行顾客意见反馈制度 |  | 2 |  |  |
|  | 由专职部门或人员负责顾客回访 |  | 2 |  |  |
|  | 对顾客反馈信息有详实的记录 |  | 2 |  |  |
| 8.3.3 顾客满意度调查 |  |  |  |  |  |
| 8.3.3.1 调查周期 | 每周对顾客进行适当规模的问卷调查 |  | 5 |  |  |
|  | 每月对顾客满意度进行评价 |  | 3 |  |  |
|  | 每半年对顾客满意度进行评价 |  | 1 |  |  |
| 8.3.3.2 调查结果 | 近三年每年顾客抽样调查平均满意率不低于95% |  | 5 |  |  |
|  | 近三年每年顾客抽样调查平均满意率不低于90% |  | 3 |  |  |
|  | 近三年每年顾客抽样调查平均满意率不低于85% |  | 1 |  |  |
| 8.3.4 有效投诉 | 近三年中，旅游行政管理部门每年接到对该旅行社的有效投诉不超过组织和接待人数的五万分之一 |  | 8 |  |  |
|  | 近三年中，旅游行政管理部门每年接到对该旅行社的有效投诉不超过组织和接待人数的万分之一 |  | 5 |  |  |
|  | 近三年中，旅游行政管理部门每年接到对该旅行社的有效投诉不超过组织和接待人数的万分之二 |  | 3 |  |  |
| 8.4 与公众关系 |  | **5** |  |  |  |
|  | 每年参加两项以上社会公益活动 |  | 3 |  |  |
|  | 近五年未出现造成恶劣社会影响的群体纠纷 |  | 2 |  |  |
| 8.5安全事故 | 近五年未出现重大安全事故 | **10** | 10 |  |  |
| 8.6 社会评价 |  | **9** |  |  |  |
| 8.6.1 受到奖励情况 | 近五年内两次以上获得“全国旅行社100强”称号 |  | 5 |  |  |
|  | 近两年内获得过自治区级以上政府部门或行业协会颁发的其他奖励 |  | 2 |  |  |
| 8.6.2 受到处罚情况 | 近五年内未受过行政处罚 |  | 2 |  |  |
| **9** 诚信建设**（50）** | **（查阅文字资料）** |  |  |  |  |
| 9.1开展创建活动 | 积极参加各级旅游管理部门开展的诚信建设活动 | **20** | 20 |  |  |
|  | 积极参加各行政单位开展的诚信建设活动 | **10** | 10 |  |  |
| 9.2 | 取得各级旅游管理部门诚信文明创建的表彰奖励 | **10** | 10 |  |  |
|  | 取得各行政单位诚信文明创建的表彰奖励 | **10** | 10 |  |  |