

ICS 03.200
CCS A 00

DB 11

北京市地方标准

DB11/T 2138—2023

旅行社信用评价规范

Specification for credit evaluation of travel agency

2023-09-25 发布

2024-01-01 实施

北京市市场监督管理局 发布

目 次

前言.....	11
1 范围.....	1
2 规范性引用文件.....	1
3 术语和定义.....	1
4 基本原则.....	1
4.1 合规性.....	1
4.2 系统性.....	1
4.3 公正性.....	1
4.4 适用性.....	1
4.5 科学性.....	2
4.6 安全性.....	2
5 评价指标和方法.....	2
5.1 评价指标.....	2
5.2 评价方法.....	2
6 等级划分.....	3
附录 A（规范性） 评价指标及评分细则.....	4
参考文献.....	8

前 言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件由北京市文化和旅游局提出并归口。

本文件由北京市文化和旅游局组织实施。

本文件起草单位：北京市文化和旅游局、阳光智慧文化旅游（北京）有限公司。

本文件主要起草人：杨烁、周卫民、李化、陈林、翟承、文威、陈仁海、廖伟勇、朱燕良、赵真。

旅行社信用评价规范

1 范围

本文件给出了旅行社信用评价的基本原则，规定了评价指标和方法、等级划分等内容。
本文件适用于旅行社的信用评价和管理。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB/T 22117 信用 基本术语

3 术语和定义

GB/T 22117界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

旅行社 travel agency

为旅游者提供相关旅游服务，开展国内旅游业务、入境旅游业务或出境旅游业务，并实行独立核算的企业。

[来源：GB/T 16766—2017, 4.1.1]

3.2

旅行社信用评价 credit evaluation of travel agency

依据多种渠道依法依规采集旅行社信用信息，通过构建科学的旅行社信用评价指标体系，对旅行社履行符合相关各方利益承诺的意愿、能力和表现的评价活动。

4 基本原则

4.1 合规性

遵守国家和北京市文化和旅游及信用等相关规定。

4.2 系统性

综合考虑影响旅行社信用状况的各主要因素，全面反映旅行社的信用状况。

4.3 公正性

秉持独立、客观、平等的原则，不受外来因素影响。

4.4 适用性

选择适用于被评价对象行业特点的指标作为评价指标体系。指标体系的值是可变化的，被评价对象可以通过自身的努力改变相应的指标值，提高信用等级。

4.5 科学性

信用评价指标数据可获取，信用评价方法可行，信用评价评分操作性强。

4.6 安全性

采取必要措施，确保旅行社信用评价指标中数据的采集、使用和发布处于有效保护和合法利用的状态。

5 评价指标和方法

5.1 评价指标

5.1.1 指标分类

旅行社信用评价指标包括得分指标和扣分指标。

5.1.2 指标体系

得分指标和扣分指标均分为三级指标。信用评价指标体系应符合附录A表A.1的规定。

5.2 评价方法

5.2.1 概述

旅行社信用评价方法采用直接定级和指标评分相结合的方式。

5.2.2 数据采集

5.2.2.1 数据获取

以北京市公共信用信息平台、北京市文化和旅游行业信用监管平台等系统的客观、全量明细数据为基础，采用实时或高频度、自动化采集方式获取指标项数据。

5.2.2.2 数据处理

对采集的数据进行去除冗余、缺失值和异常值等必要的清理、验证处理。

5.2.3 直接定级

当旅行社信用评价指标项数据出现表1指标数值时，直接将旅行社评为最低等级D级。

表1 直接定级指标项

序号	指标项	指标数值
1	旅行社被认定为文化和旅游市场严重失信主体	是
2	近一年，发生特别重大、重大旅游突发事件和生产安全事故，且旅行社负有主要责任	是

5.2.4 信用评分

5.2.4.1 指标项分值

按照附录A表A.1规定，获取各指标项分值。

5.2.4.2 分值设置

旅行社总体信用分值范围为[350, 950]。进行信用评分时，初始分值设置为650分。

5.2.4.3 得分分值

按照附录A表A.1规定的得分项指标获取分值后相加，得出总得分分值。总得分分值最高为300分，超过300分按300分计算。

5.2.4.4 扣分分值

按照附录A表A.1规定的扣分项指标获取分值后相加，得出总扣分分值。

5.2.4.5 旅行社信用分值

初始分值加上总得分分值，减去总扣分分值，计算出旅行社的信用分值。旅行社信用分值最低为350分，最高为950分。

6 等级划分

旅行社信用等级按照信用分值从高到低分别用A、B、C、D四个等级表示。信用等级及表示方法应满足表2要求。

表2 信用等级及表示方法

等级符号	信用表示	分值范围	信用提示
A	优	[800, 950]	表示在一定期限内，信用风险很小
B	良	[650, 800)	表示在一定期限内，信用风险较小
C	中	[500, 650)	表示在一定期限内，信用风险较大
D	差	[350, 500)	表示在一定期限内，信用风险很大

附 录 A
(规范性)
评价指标及评分细则

表A.1规定了信用评价指标及评分表。

表A.1 信用评价指标及评分表

一级指标	二级指标	三级指标	指标说明及评分
得分指标			
诚信经营	经营规模	分支机构	根据旅行社分社和服务网点总数量，予以得分： 旅行社分社和服务网点总数量 ≥ 10 家，得10分； 5家 \leq 旅行社分社和服务网点总数量 < 10 家，得8分； 1家 \leq 旅行社分社和服务网点总数量 < 5 家，得5分
		职工人数	根据旅行社职工数量情况，予以得分： 职工人数 ≥ 100 人，得15分； 50人 \leq 职工人数 < 100 人，得10分； 15人 \leq 职工人数 < 50 人，得5分
		中高级导游	根据旅行社的中高级导游人数或中高级导游占全体导游人数比例情况，予以得分： 中高级导游人数 ≥ 5 ，或占全体导游比例 $\geq 20\%$ ，得15分； 2 \leq 中高级导游人数 < 5 ，或10% \leq 占全体导游比例 $< 20\%$ ，得10分； 1 \leq 中高级导游人数 < 2 ，或5% \leq 占全体导游比例 $< 10\%$ ，得5分
		组织人数	根据上一年度，旅行社累计组织人数情况，予以得分： 采用该旅行社组织人数除以最多的旅行社组织人数，乘以15为得分
		接待人数	根据上一年度，旅行社累计接待人数情况，予以得分： 采用该旅行社接待人数除以最多的旅行社接待人数，乘以15为得分
	运营发展	社保缴纳	根据企业累计缴存社保年限，予以得分： 累计缴存社保年限 ≥ 10 年，得10分； 5年 \leq 累计缴存社保年限 < 10 年，得8分； 1 \leq 累计缴存社保年限 < 5 年，得5分
		公积金缴纳	根据企业累计缴存公积金年限，予以得分： 累计缴存公积金年限 ≥ 10 年，得10分； 5年 \leq 累计缴存公积金年限 < 10 年，得8分； 1 \leq 累计缴存公积金年限 < 5 年，得5分
		纳税金额	根据上一年度旅行社企业纳税金额情况，予以得分： 采用该旅行社企业纳税金额除以最高的旅行社企业纳税金额，乘以10为得分

表A.1 信用评价指标及评分表（续）

一级指标	二级指标	三级指标	指标说明及评分
诚信经营	运营发展	经营年限	根据企业获得经营许可证后存续年限，予以得分： 旅行社经营年限 ≥ 10 年，得10分； 5年 \leq 旅行社经营年限 < 10 年，得8分； 1 \leq 旅行社经营年限 < 5 年，得5分
		营收能力	根据上一年度，旅行社营业收入情况，予以得分： 采用该旅行社营业收入除以最高的旅行社营业收入，乘以10为得分
		盈利能力	根据上一年度，旅行社营业利润情况，予以得分： 采用该旅行社营业利润除以最高的旅行社营业利润，乘以10为得分
行业管理	系统应用	电子合同	近一年，旅行社按要求使用电子合同，得10分
		电子行程单	近一年，旅行社按要求使用电子行程单，得10分
	行业自律	行业内部监督	旅行社签订行业自律公约或为旅游行业协会成员，得10分
	执业资质	行政许可资质	旅行社获得出境游资质，得10分
	星级等级	等级评定	根据旅行社获得等级评定情况，予以得分： 5A级旅行社，得20分； 4A级旅行社，得15分； 3A级旅行社，得10分
	行政监管	行政处罚	旅行社连续三年无行政处罚行为，得10分
	信用承诺	承诺履约	旅行社向社会做出信用承诺并履约，每次得10分，最多得20分
	守信激励	守信名单	近三年，旅行社列入信用中国（北京）诚信名单或旅游外行业信用评价最高等级，每次得20分
	表彰奖励	行政奖励和行业表彰	近三年，获得政府部门或旅游行业协会的国家级荣誉表彰（包括正式员工），每次得20分； 近三年，获得政府部门或旅游行业协会的市级荣誉表彰（包括正式员工），每次得15分； 近三年，获得政府部门或旅游行业协会的区级荣誉表彰（包括正式员工），每次得10分； 近三年，获得政府部门通报表扬（包括正式员工），每次得5分
社会责任	公益慈善	志愿服务	近一年，旅行社参与公益、志愿服务，每次得10分，最高20分
		捐赠	近一年，旅行社捐赠现金或物品设备，每次得10分，最高20分

表A.1 信用评价指标及评分表（续）

一级指标	二级指标	三级指标	指标说明及评分
扣分指标			
经营情况	经营状态	异常经营	旅行社被列入企业经营异常名录中，扣20分
	履约履约	合同履约	近一年，旅行社存在因债务违约、拖欠服务费、损害员工权益、合同欺诈等法院判决记录，每条扣20分
		履约信息	近一年，旅行社在行政审批事项中信用承诺违诺，且未完成信用修复，每条轻微违诺扣5分，每条一般违诺扣10分，每条严重违诺扣20分
	管理层信用	管理层个人失信信息	近一年，法定代表人、实际控制人和高级管理人员被列入失信被执行人名单、被执行人名单中，每条扣20分
遵纪守法	行政监管	旅行社责任保险	旅行社未按规定投保旅行社责任保险，扣80分； 旅行社未按规定报送旅行社责任保险投保信息，扣20分
		旅游服务质量保证金	旅行社未按规定缴纳、补足旅游服务质量保证金，也未采用保证金保证保险交纳保证金，扣80分
		信息报送	近一年，旅行社未及时按规定进行信息填报，扣40分； 近一年，旅行社自主信息填报中数据造假，扣80分
		行政处罚	近一年，旅行社在行业信用记录内存在行政处罚行为，并且未完成信用修复的，属《北京市优化营商环境条例》中“严重违法行为”每条扣80分；属“一般违法行为”每条扣40分
		行政强制执行	近一年，旅行社在行业信用记录中存在行政强制执行记录行为，每条扣80分
		警示信息情况	近一年，旅行社在行业信用记录内存在通报警示信息，每条扣20分
		旅游不文明	近一年，旅行社经营管理与服务人员存在“旅游不文明行为记录”，每条扣40分
		失信主体认定	旅行社被认定为文化和旅游市场轻微失信主体，每次扣60分； 旅行社被认定为文化和旅游市场严重失信主体，直接评为“D”级
		行业外严重失信主体名单	近一年，旅行社依法依规被纳入文化和旅游市场外严重失信主体名单，每条扣60分
	司法裁决	失信被执行人	旅行社企业被人民法院列为失信被执行人或限制高消费，每条扣60分
被执行人		旅行社企业被人民法院列为被执行人，每条扣20分	
服务质量	舆情信息	不良舆情	近一年，发生重大不良舆情、群体性投诉（50人及以上），造成严重影响且旅行社负有主要责任，扣80分； 近一年，发生较大不良舆情、群体性投诉（30~50人），造成不良影响且旅行社负有主要责任，扣60分； 近一年，发生不良舆情、群体性投诉（30人以下），造成不良影响且旅行社负有主要责任，扣30分
			消费者评价

表A.1 信用评价指标及评分表（续）

一级指标	二级指标	三级指标	指标说明及评分
安全管理	旅游安全	旅游突发事件和生产安全事故	<p>近一年，发生特别重大、重大旅游突发事件和生产安全事故，且旅行社负有主要责任，直接评为“D”级；旅行社负有次要责任，扣60分；</p> <p>近一年，发生较大旅游突发事件和生产安全事故，且旅行社负有主要责任，扣60分；旅行社负有次要责任，扣30分；</p> <p>近一年，发生一般旅游突发事件和生产安全事故，且旅行社负有主要责任，扣30分；旅行社负有次要责任，扣10分</p>

参 考 文 献

- [1] GB/T 16766—2017 旅游业基础术语
 - [2] GB/T 22116 企业信用等级表示方法
 - [3] GB/T 23794 企业信用评价指标
 - [4] GB/T 31380 旅行社等级的划分与评定
 - [5] GB/T 31385 旅行社服务通则
 - [6] 北京市旅游发展委员会，首都精神文明建设委员会.北京市旅游不文明行为记录管理暂行办法.2016年9月19日.
 - [7] 北京市人民代表大会常务委员会.北京市优化营商环境条例.2020年3月27日.
 - [8] 北京市文化和旅游局.北京市旅行社经营境内旅游业务和入境旅游业务告知承诺制度实施办法.2021年3月11日.
 - [9] 文化和旅游部.文化和旅游市场信用管理规定.2021年10月25日.
-