|  |  |
| --- | --- |
| ICS | 03.200 |
| CCS | A 00 |

|  |
| --- |
| 11 |

北京市地方标准

DB11/T XXXX—XXXX

旅行社信用评价规范

Specification of credit assessment for travel agency

XXXX - XX - XX发布

XXXX - XX - XX实施

北京市市场监督管理局  发布

目次

[前言 II](#_Toc86997007)

[1 范围 1](#_Toc86997008)

[2 规范性引用文件 1](#_Toc86997009)

[3 术语和定义 1](#_Toc86997010)

[4 基本原则 1](#_Toc86997011)

[4.1 合规性 1](#_Toc86997012)

[4.2 科学性 1](#_Toc86997013)

[4.3 公正性 1](#_Toc86997014)

[4.4 适用性 1](#_Toc86997015)

[4.5 可操作性 2](#_Toc86997016)

[5 评价指标和方法 2](#_Toc86997017)

[5.1 评价指标 2](#_Toc86997018)

[5.1.1 指标分类 2](#_Toc86997019)

[5.1.2 指标体系 2](#_Toc86997020)

[5.2 评价方法 2](#_Toc86997021)

[5.2.1 概述 2](#_Toc86997022)

[5.2.2 一票否决 2](#_Toc86997023)

[5.2.3 指标评分采集 2](#_Toc86997024)

[5.2.4 信用评分 2](#_Toc86997025)

[6 评价结果 3](#_Toc86997026)

[附录A （规范性） 旅行社信用评价细则 4](#_Toc86997027)

[A.1 表A.1规定了一票否决指标表。 4](#_Toc86997028)

[A.2 表A.2规定了信用评价指标及评分表。 4](#_Toc86997029)

[参考文献 7](#_Toc86997030)

1. 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：

旅行社信用评价规范

* 1. 范围

本文件规定了旅行社信用评价的基本原则、评价指标和方法、评价结果等技术内容。

本文件适用于旅行社的信用评价和管理。

* 1. 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

* 1. 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。

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]

旅行社信用评价travel agency credit evaluation

依据多种渠道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和评价模型，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。

* 1. 基本原则
     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。

* + 1. 科学性

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。

* + 1. 公正性

秉持独立、客观、平等的原则，不受外来因素影响。

* + 1. 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。

* + 1. 可操作性

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。

* 1. 评价指标和方法
     1. 评价指标
        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。

* + - 1. 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表A.2的规定。

* + 1. 评价方法
       1. 概述

旅行社信用评价方法采用一票否决和指标评分相结合的方式。

* + - 1. 一票否决

当旅行社信用指标数值中出现一票否决项时，直接将旅行社评为最低等级。一票否决项应符合附录表A.1的规定。

* + - 1. 指标评分采集
         1. 分值获取

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、自动化的采集方式直接获取评分分值。

* + - * 1. 分值处理

对采集的评分分值进行去除冗余、缺失值和异常值等必要的清理、验证处理。

* + - 1. 信用评分
         1. 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。

* + - * 1. 得分分值

将获取的得分指标分值按照附录表A.2规定的各得分指标项进行分值相加，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。

* + - * 1. 扣分分值

将获取的扣分指标分值按照附录表A.2规定的各扣分指标项进行分值相加，得出总扣分分值。总扣分分值最高为300分，超过300分按300分计算。

* + - * 1. 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。

* 1. 评价结果

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1要求。

1. 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 | （550，650] | 表示在一定期限内，信用风险较大 |
| D | 差 | [350，550] | 表示在一定期限内，信用风险很大 |

1. （规范性）  
   旅行社信用评价细则
   1. 表A.1规定了一票否决指标表。
   2. 一票否决指标表

| 序号 | 指标项 | 指标数值 |
| --- | --- | --- |
| 1 | 被认定为旅游市场严重失信主体 | 是 |
| 2 | 近一年，发生特大、重大旅游安全责任事故、涉旅突发事件并且旅行社负有主要责任 | 是 |

* 1. 表A.2规定了信用评价指标及评分表。
  2. 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，最高得分300分** | | | |
| 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15分  5家≤旅行社分社和服务网点总数量＜10家，得10分  1家≤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≤职工人数＜100人，得10分  15人≤职工人数＜50人，得5分 |
| 中高级导游 | 根据旅行社中高级导游人数和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≥20%，得15分  2≤中高级导游人数＜5，或10%≤占全体导游比例＜20%，得10分  1≤中高级导游人数＜2，或5%≤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：  采用旅行社组织人数除以第一名旅行社组织人数，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：  采用旅行社接待人数除以第一名旅行社接待人数，乘以15为得分 |
| 运营发展 | 社保缴纳 | 根据企业连续正常存保社保年限，予以得分：  连续正常存保社保年限≥10年，得10分  5年≤连续正常存保社保年限＜10年，得8分  1≤连续正常存保社保年限＜5年，得5分 |
| 公积金缴纳 | 根据企业连续正常存缴公积金年限，予以得分：  连续正常存缴公积金年限≥10年，得10分  5年≤连续正常存缴公积金年限＜10年，得8分  1≤连续正常存缴公积金年限＜5年，得5分 |

表A.2 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 | 纳税金额 | 根据上一年度纳税金额情况，予以得分：  采用企业纳税金额除以第一名企业纳税金额，乘以10为得分 |
| 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≤旅行社经营年限＜10年，得8分  1≤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：  采用旅行社营业收入除以第一名旅行社营业收入，乘以10为得分 |
| 盈利能力 | 根据上一年度，营业利润情况，予以得分：  采用旅行社营业利润除以第一名旅行社营业利润，乘以10为得分 |
| 行业管理 | 系统应用 | 电子合同 | 近一年，旅行社使用电子合同，得10分 |
| 电子行程单 | 近一年，旅行社使用电子行程单，得10分 |
| 行业自律 | 行业自律 | 旅行社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 | 连续三年无行政处罚 | 旅行社连续三年无行政处罚行为的，得10分 |
| 信用承诺 | 信用承诺 | 旅行社向社会做出信用承诺，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、红名单，或旅游外行业信用评价最高等级如A级纳税人、海关高级认证企业等，  每次得20分 |
| 社会责任 | 荣誉表彰 | 行政表彰奖励 | 近三年，获得行政主管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，获得行政主管部门或旅游行业协会的省级荣誉表彰（包括正式员工），每次得15分  近三年，获得行政主管部门或旅游行业协会的地市级荣誉表彰（包括正式员工），每次得10分  近三年，获得行政主管部门或旅游行业协会的区县级荣誉表彰（包括正式员工），每次得5分  近三年，获得行政主管部门通报表扬（包括正式员工），  每次得5分 |
| 公益慈善 | 捐赠与志愿服务 | 近一年，旅行社参与公益、志愿服务、捐赠现金或物品设备的，每次得10分，最高20分 |
| **扣分指标，总分减至350分为止** | | | |
| 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 |

表A.2 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** |
| --- | --- | --- | --- |
| 经营情况 | 履约履诺 | 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 |
| 履诺信息 | 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 | 管理层个人征信 | 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 |
| 旅游服务质量保证金 | 旅行社未按规定缴纳或补足旅游服务质量保证金，扣 80分 |
| 信息报送 | 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”的每条扣80分，属“一般违法行为”的每条扣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的，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工作人员存在“旅游不文明行为记录”，每条扣40分 |
| 严重失信主体 | 旅行社被认定为旅游市场严重失信主体，直接评为“D”级 |
| 司法裁决 | 失信被执行人 | 旅行社被列入失信被执行人名单，扣40分 |
| 被执行人 | 旅行社被列入被执行人名单，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，造成严重社会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，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，造成不良影响且旅行社负有主要责任，扣30分 |
| 消费者评价 | 旅游投诉 | 近一年，旅行社受到有责投诉并属实的，每条扣10分，  最多扣80分 |
| 安全管理 | 旅游安全 | 安全事故、涉旅突发事件 | 近一年，发生特大、重大旅游安全责任事故、涉旅突发事件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  近一年，发生一般旅游安全责任事故、涉旅突发事件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  近一年，发生轻微旅游安全责任事故、涉旅突发事件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 |
| 1. 指标评分分值从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直接获取。 | | | |

参考文献

[1] GB/T 16766 旅游业基础术语

[2] GB/T 23794 企业信用评价指标

[3] GB/T 31380 旅行社等级的划分与评定

[4] GB/T 31385 旅行社服务通则

