

DB5201

贵 阳 市 地 方 标 准

DB5201/T 108—2020

旅游企业诚信服务规范

Specification of integrity service for tourism enterprise

2020 - 04 - 01 发布

2020 - 05 - 01 实施

贵阳市市场监督管理局

发 布

目 次

前 言 II

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 1

4 基本要求 2

5 服务要求 2

6 管理要求 3

7 评价 5

附录 A（规范性附录） 旅游企业诚信服务评价表 6

前 言

本标准按照GB/T 1.1-2009《标准化工作导则 第1部分：标准的结构和编写》给出的规则起草。

本标准由贵阳市文化和旅游局提出并归口。

本标准起草单位：贵阳市文化和旅游局、广州新城建筑设计院有限公司贵州分公司。

本标准主要起草人：吴比、郭婧、彭雅、杨勇月、王梅、周彦汝、于昊、刘嘉敏、伍敏芳、钟苓露。

旅游企业诚信服务规范

1 范围

本标准规定了旅游企业诚信服务的基本要求、服务要求、管理要求、评价。
本标准适用于旅游企业诚信服务的管理和评价。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅所注日期的版本适用于本文件。凡是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 14308 旅游饭店星级的划分与评定
- GB/T 16767 游乐园（场）服务质量
- GB/T 16868 商品经营服务质量管理规范
- GB/T 17775 旅游区（点）质量等级的划分与评定
- GB 18483 饮食业油烟排放标准（试行）
- GB/T 26353 旅游娱乐场所基础设施管理及服务规范
- GB/T 26355 旅游景区服务指南
- GB/T 26356 旅游购物场所服务质量要求
- GB/T 26359 旅游客车设施与服务规范
- GB/T 26361 旅游餐馆设施与服务等级划分
- GB/T 31386 旅行社出境旅游服务规范
- GB/T 31950 企业诚信管理体系
- GB/T 32942 旅行社产品通用规范
- GB/T 33497 餐饮企业质量管理规范
- LB/T 004 旅行社国内旅游服务规范
- LB/T 023 旅游企业标准体系指南
- DB52/T 693 贵州省客运旅游服务规范
- DB52/ 864 贵州省环境污染物排放标准
- DB52/T 1161 贵州省旅游购物场所等级划分与评定

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

诚信 trustworthiness

社会领域中，个人和组织对外表述的真实主观想法或观点，与其对应行为相符合。

[GB/T 22117-2018，定义2.1]

3.2

诚信经营 integrity management

企业在诚信基础上进行经营性的活动。

3.3

旅游企业 tourism enterprises

以旅游者为主要服务对象的经营实体。包括但不限于旅行社、旅游饭店、旅游景区等。

3.4

旅游购物场所 tourist shopping place

专门为旅游者购物提供服务的场所，包括综合性旅游购物商场、特色旅游购物场所和旅游商品专卖店。

4 基本要求

- 4.1 应依法登记注册，承担相应法律责任，遵守相关法律、法规。
- 4.2 应具有固定的经营或服务场所，相匹配的设施设备。
- 4.3 应配备一定数量的管理人员、经营人员和服务人员，并应进行诚信服务和岗位能力培训上岗。
- 4.4 应建立诚信服务的管理机构和相应的管理制度。
- 4.5 应在经营或服务场所显眼位置公示营业执照、人员岗位信息、员工健康证明（餐饮）、诚信服务承诺等信息。

5 服务要求

5.1 质量

- 5.1.1 旅游餐馆设施与服务应符合 GB/T 26361 的规定，餐饮企业质量管理应符合 GB/T 33497 的规定，餐饮服务食品安全操作应符合《餐饮服务食品安全操作规范》的规定。
- 5.1.2 旅游住宿卫生应符合 GB 9663 的规定，星级旅游饭店质量应符合 GB/T 14308 的规定。
- 5.1.3 旅游客运服务质量应符合 DB52/T 693 的规定，旅游客车设施与服务应符合 GB/T 26359 的规定。
- 5.1.4 旅游产品质量应符合 GB/T 32942 的规定，旅行社国内旅游服务应符合 LB/T 004 的规定，旅行社出境旅游服务应符合 GB/T 31386 的规定。
- 5.1.5 旅游购物场所服务质量应符合 GB/T 26356 的规定，等级旅游购物所商品和服务质量应符合 DB52/T 1161 的规定，商品经营服务质量应符合 GB/T 16868 的规定。
- 5.1.6 旅游娱乐场所基础设施管理及服务应符合 GB/T 26353 的规定，游乐园（场）服务质量应符合 GB/T 16767 的规定。
- 5.1.7 旅游景区服务应符合 GB/T 26533 的要求，星级旅游景区服务质量应符合 GB/T 17775 的规定。

5.2 价格

- 5.2.1 应自觉维护正常市场价格秩序，按市场需求、行业周期、季节性等因素保持价格的合理性和稳定性，并接受监督。

5.2.2 应公示商品和服务收费标准并严格执行，应保持商品和服务线上购买价格与线下实际支付价格一致。

5.2.3 经营场所或缴费处的醒目位置应公布商品和服务信息，主要包括商品或服务名称、服务内容、等级或规格、价格、单位数量等，价格应使用阿拉伯数字标明人民币金额。

5.2.4 商品和服务交易价格应按发布的定价标准实行明码标价，做到价签价目齐全、标价内容真实明确、字迹清晰、项签对位、标示醒目，价格变动应及时调整。

5.2.5 不应在标价之外加价收费和收取未标明的任何费用。

5.2.6 先消费后结算的，应出具结算单据，并应列出具体收款项目和价格。

5.3 销售与合同

5.3.1 商品和服务销售信息应公开、公平和公正，不应有欺诈、虚假信息 etc.

5.3.2 商品和服务交易过程中或签订合同后，应按约定或合同中的条款交易和执行，质量与服务应按承诺的信息对等。

5.4 推广宣传

5.4.1 应提供真实、有效推广宣传的信息；不发布虚假广告。

5.4.2 旅游产（商）品推广信息应诚信表达，宣传内容应诚信和清晰，承诺质量和服务应与实际相一致。

5.5 生态环保

5.5.1 污染物排放

5.5.1.1 环境污染物排放应符合 DB52/ 864 的规定。

5.5.1.2 旅游餐饮卫生排放应符合 GB 18483 的规定。

5.5.2 绿色采购

5.5.2.1 应优先采购和使用对环境影响较小的绿色物品，注重原材料的环保性，带动旅游者绿色消费，并起到社会绿色消费的推动和示范作用。

5.5.2.2 旅游餐饮应优先采购和使用绿色食材、按量采购。

5.5.2.3 旅游住宿应优先采购可循环使用的物品，减少一次性物品的使用。

5.5.3 环保公益

5.5.3.1 应开展环保公益活动，履行社会责任，推动生态环境的保护

5.5.3.2 应建立垃圾分类日常管理制度，明确不同种类生活垃圾的投放时间、地点，分类收集、贮存。

5.5.3.3 宜开展丰富有趣的环保活动，养成环保习惯，增强环保意识，节约资源。

6 管理要求

6.1 管理体系

应建立旅游企业诚信管理体系，并按GB/T 31950的规定执行。

6.2 标准体系

应建立旅游企业标准体系，并按 LB/T 023的要求执行。

6.3 机构

应建立诚信管理机构、标准化管理机构。

6.4 培训

应定期对员工进行诚信培训、岗位能力培训，包括心理素质、个人工作态度、工作习惯等的素质培训，并做好培训记录和存档。

6.5 投诉处理

6.5.1 应设立投诉处理机构，建立完善投诉处理制度，妥善处理投诉。

6.5.2 投诉处理率 100%，处理满意率 95%以上。

6.5.3 应公布投诉咨询电话，投诉档案、记录应保存完整。

6.5.4 应配合相关机构检查和处理投诉。

6.6 满意度

6.6.1 整体满意度应包括服务质量、商（产）品质量、合同履约率、价格合理性、投诉率等。

6.6.2 整体满意度应满足 96%及以上。

6.7 档案

6.7.1 应建立诚信档案管理机构，制定诚信档案管理制度、查阅制度。

6.7.2 定期归档诚信记录和资料，更新诚信档案，保证档案资料齐全。

6.8 安全

6.8.1 机构和制度

6.8.1.1 应建立安全管理机构、应急管理机构。

6.8.1.2 应制定安全管理制度、治安保卫制度，保证安全秩序的维护。

6.8.1.3 应制定应急管理方案或突发事件处理预案，紧急救援和紧急医疗救助措施，应对雨、雪、雾

6.8.1.4 等恶劣天气措施等，并对突发事件处理、紧急救援等进行演练。

6.8.1.5 旅游景区应有游客流量控制系统与流量控制监测应急预案。

6.8.1.6 应配置满足要求的安全保卫人员。

6.8.2 要求

6.8.2.1 餐饮食品安全应符合相关国家标准要求。

6.8.2.2 危险（湿滑）区域应设立明显警示标志，并设置安全防护措施。

6.8.2.3 消防、救护等设备完好、运行正常。

6.8.2.4 旅游车辆年度检验合格、无安全隐患、车内防火工具完备，驾驶应遵守交通规则、安全操作和行车的各项规定。

6.8.2.5 应投保旅行社责任险、宜购买旅游者意外保险。

6.8.2.6 游览、游乐设施设备应检验合格，并安全、完好、有效。

7 评价

7.1 原则

诚信服务评价遵循客观公正、科学严谨、全面准确、前瞻性原则。

7.2 机构

企业诚信评价机构承担旅游企业诚信服务评价工作。

7.3 等级划分

7.3.1 诚信服务评价分为五个等级，用星级表示，从“★”星级至“★★★★★”星级，星级越高表明诚信程度越高。

7.3.2 评价总分 100 分，评分在 90 分以上的定为“★★★★★”星级、（81~90）分定为“★★★★★”星级、（71~80）分定为“★★★★”星级、（61~70）分定为“★★★”星级、（50~60）分定为“★”星级。

7.4 依据

诚信服务评价按一定时期内旅游企业在诚信服务方面的表现进行评价打分，评价内容包括基本要求、服务要求及管理要求。旅游企业诚信服务评价表见附录A。

7.5 方式

7.5.1 旅游企业向企业诚信评价机构申请，由企业诚信评价机构组织评价，确定旅游企业诚信服务等级。

7.5.2 评价达到相应旅游企业诚信服务等级的旅游企业，由企业诚信评价机构授予相应旅游企业诚信服务等级的标志和证书。

7.6 复评

三年复评一次，复评方式按7.5的规定。

7.7 核查

7.7.1 获得旅游企业诚信服务等级后，旅游企业达不到相应旅游企业诚信服务等级的企业诚信评价机构应进行核查，根据核查结果进行降级或取消，并更换或收回相应旅游企业诚信服务等级的标志和证书。

7.7.2 获得旅游企业诚信服务等级后，旅游企业如发生严重违规、重大投诉、扰乱旅游市场秩序、在行业内造成恶劣影响的，企业诚信评价机构应核查和取消其诚信服务等级，收回旅游企业诚信等级的标志和证书。

附 录 A
(规范性附录)
旅游企业诚信服务评价表

A.1 旅游企业诚信服务评价表

见表A.1。

表A.1 旅游企业诚信服务评价表

序号	评价内容	单项 分值 (分)	评价 (分)				评价 得分
			优	良	中	一般	
1	基本要求 (10 分)						
1.1	应依法登记注册, 承担相应法律责任, 遵守相关法律、法规。	2	2.0	1.5	1.0	0.5	
1.2	应具有固定的经营或服务场所, 相匹配的设施设备。	2	2.0	1.5	1.0	0.5	
1.3	应配备一定数量的管理人员、经营人员和服务人员, 并进行诚信服务和岗位能力培训上岗。	2	2.0	1.5	1.0	0.5	
1.4	应建立诚信服务的管理机构和相应的管理制度。	2	2.0	1.5	1.0	0.5	
1.5	应在经营或服务场所显眼位置公示营业执照、人员岗位信息、员工健康证明 (餐饮)、诚信服务承诺等信息。	2	2.0	1.5	1.0	0.5	
2	服务要求 (40 分)						
2.1	质量 (本项对应旅游企业单独打分)						
2.1.1	旅游餐馆设施与服务应符合 GB/T 26361 的规定, 餐饮企业质量管理应符合 GB/T 33497 的规定, 餐饮服务食品安全操作应符合国家市场监督管理总局公告 (2018) 第 12 号的规定。	5	5.0	4.0	3.0	2.0	
2.1.2	旅游住宿卫生应符合 GB 9663 的规定, 星级旅游饭店质量应符合 GB/T 14308 的规定。	5	5.0	4.0	3.0	2.0	
2.1.3	旅游客运服务质量应符合 DB52/T 693 的规定, 旅游客车设施与服务应符合 GB/T 26359 的规定。	5	5.0	4.0	3.0	2.0	
2.1.4	旅游产品质量应符合 GB/T 32942 的规定, 旅行社国内旅游服务应符合 LB/T 004 的规定, 旅行社出境旅游服务应符合 GB/T 31386 的规定。	5	5.0	4.0	3.0	2.0	
2.1.5	旅游购物场所服务质量应符合 GB/T 26356 的规定, 等级旅游购物所商品和服务质量应符合 DB52/T 1161 的规定, 商品经营服务质量应符合 GB/T 16868 的规定。	5	5.0	4.0	3.0	2.0	
2.1.6	旅游娱乐场所基础设施管理及服务应符合 GB/T 26353 的规定, 游乐园 (场) 服务质量应符合 GB/T 16767 的规定。	5	5.0	4.0	3.0	2.0	

表 A.1 (续)

序号	评价内容	单项 分值 (分)	评价 (分)				评价 得分
			优	良	中	一般	
2.1.7	旅游景区服务应符合 GB/T 26533 的要求, 星级旅游景区服务质量应符合 GB/T 17775 的规定。	5	5.0	4.0	3.0	2.0	
2.2	价格 (10 分)						
2.2.1	应自觉维护正常市场价格秩序, 按市场需求、行业周期、季节性等因素保持价格的合理性和稳定性, 并接受监督。	2	2.0	1.5	1.0	0.5	
2.2.2	应公示商品和服务收费标准并严格执行, 应保持商品和服务线上购买价格与线下实际支付价格一致。	2	2.0	1.5	1.0	0.5	
2.2.3	经营场所或缴费处的醒目位置应公布商品和服务信息, 主要包括商品或服务名称、服务内容、等级或规格、价格、单位数量等, 价格应使用阿拉伯数字标明人民币金额。	2	2.0	1.5	1.0	0.5	
2.2.4	商品和服务交易价格应按发布的定价标准实行明码标价, 做到价签价目齐全、标价内容真实明确、字迹清晰、项签对位、标示醒目, 价格变动应及时调整。	2	2.0	1.5	1.0	0.5	
2.2.5	不应在标价之外加价收费和收取未标明的任何费用。	1	1.0	0.8	0.6	0.4	
2.2.6	先消费后结算的, 应出具结算单据, 并列出具体的收款项目和价格。	1	1.0	0.8	0.6	0.4	
2.3	销售与合同 (5 分)						
2.3.1	商品和服务销售信息应公开、公平和公正, 不应有欺诈、虚假信息。	2	2.0	1.5	1.0	0.5	
2.3.2	商品和服务交易过程中或签订合同后, 应按约定或合同中的条款交易和执行, 质量与服务应按承诺的信息对等。	3	3.0	2.5	2.0	1.5	
2.4	推广宣传 (6 分)						
2.4.1	应提供真实、有效推广宣传的信息; 不发布虚假广告。	3	3.0	2.5	2.0	1.5	
2.4.2	旅游产(商)品推广信息应诚信表达, 宣传内容应诚信和清晰, 承诺质量和服务应与实际相一致。	3	3.0	2.5	2.0	1.5	
2.5	生态环保 (14 分)						
2.5.1	污染物排放 (4 分)						
2.5.1.1	环境污染物排放应符合 DB52/864 的规定。	2	2.0	1.5	1.0	0.5	
2.5.1.2	旅游餐饮卫生排放应符合 GB 18483 的规定。	2	2.0	1.5	1.0	0.5	
2.5.2	绿色采购 (4 分)						

表 A.1 (续)

序号	评价内容	单项 分值 (分)	评价 (分)				评价 得分
			优	良	中	一般	
2.5.2.1	应优先采购和使用对环境影响较小的绿色物品,注重原材料的环保性,带动旅游者绿色消费,并起到社会绿色消费的推动和示范作用。	2	2.0	1.5	1.0	0.5	
2.5.2.2	旅游餐饮应优先采购和使用绿色食材、按量采购。	1	1.0	0.8	0.6	0.4	
2.5.2.3	旅游住宿应优先采购可循环使用的物品,减少一次性物品的使用。	1	1.0	0.8	0.6	0.4	
2.5.3	环保公益(6分)						
2.5.3.1	应开展环保公益活动,履行社会责任,推动生态环境的保护。(2分)	2	2.0	1.5	1.0	0.5	
2.5.3.2	应建立垃圾分类日常管理制度,明确不同种类生活垃圾的投放时间、地点,分类收集、贮存。	3	3.0	2.5	2.0	1.5	
2.5.3.3	宜开展丰富有趣的环保活动,养成环保习惯,增强环保意识,节约资源。	1	1.0	0.8	0.6	0.4	
3	管理要求(50分)						
3.1	管理体系(3分)						
	应建立旅游企业诚信管理体系,并按 GB/T 31950 的规定执行。	3	3.0	2.5	2.0	1.5	
3.2	标准体系(3分)						
	应建立旅游企业标准体系,并按 LB/T 023 的要求执行。	3	3.0	2.5	2.0	1.5	
3.3	机构(3分)						
	应建立诚信管理机构、标准化管理机构。	3	3.0	2.5	2.0	1.5	
3.4	培训(5分)						
	应定期对员工进行诚信培训、岗位能力培训,包括心理素质、个人工作态度、工作习惯等的素质培训,并做好培训记录和存档。	5	5.0	4.0	3.0	2.0	
3.5	投诉处理(5分)						
3.5.1	应设立投诉处理机构,建立完善投诉处理制度,妥善处理投诉。	2	2.0	1.5	1.0	0.5	
3.5.2	投诉处理率 100%,处理满意率 95%以上。	1	1.0	0.8	0.6	0.4	
3.5.3	应公布投诉咨询电话,投诉档案、记录应保存完整。	1	1.0	0.8	0.6	0.4	
3.5.4	应配合相关机构检查和处理投诉。	1	1.0	0.8	0.6	0.4	
3.6	满意度(3分)						
3.6.1	整体满意度应包括服务质量、商(产)品质量、合同履行率、价格合理性、投诉率等。	2	2.0	1.5	1.0	0.5	

表 A.1 (续)

序号	评价内容	单项 分值 (分)	评价 (分)				评价 得分
			优	良	中	一般	
3.6.2	整体满意度应满足 96%及以上。	1	1.0	0.8	0.6	0.4	
3.7	档案(4分)						
3.7.1	应建立诚信档案管理机构,制定诚信档案管理制度、查阅制度。	3	3.0	2.5	2.0	1.5	
3.7.2	定期归档诚信记录和资料,更新诚信档案,保证档案资料齐全。	1	1.0	0.8	0.6	0.4	
3.8	安全(24分)						
3.8.1	机构和制度(10分)						
3.8.1.1	应建立安全管理机构、应急管理机构。	2	2.0	1.5	1.0	0.5	
3.8.1.2	应制定安全管理制度、治安保卫制度,保证安全秩序的维护。	2	2.0	1.5	1.0	0.5	
3.8.1.3	应制定应急管理方案或突发事件处理预案,紧急救援和紧急医疗救助措施,应对雨、雪、雾等恶劣天气措施等,并对突发事件处理、紧急救援等进行演练。	3	3.0	2.5	2.0	1.5	
3.8.1.4	旅游景区应有游客流量控制系统与流量控制监测应急预案。	2	2.0	1.5	1.0	0.5	
3.8.1.5	应配置满足要求的安全保卫人员。	1	1.0	0.8	0.6	0.4	
3.8.2	要求(14分)						
3.8.2.1	餐饮食品安全应符合相关国家标准要求。	3	3.0	2.5	2.0	1.5	
3.8.2.2	危险(湿滑)区域应设立明显警示标志,并设置安全防护措施。	2	2.0	1.5	1.0	0.5	
3.8.2.3	消防、救护等设备完好、运行正常。	2	2.0	1.5	1.0	0.5	
3.8.2.4	旅游车辆年度检验合格、无安全隐患、车内防火工具完备,驾驶应遵守交通规则、安全操作和行车的各项规定。	3	3.0	2.5	2.0	1.5	
3.8.2.5	应投保旅行社责任险、宜购买旅游者意外保险。	1	1.0	0.8	0.6	0.4	
3.8.2.6	游览、游乐设施设备应检验合格,并安全、完好、有效。	3	3.0	2.5	2.0	1.5	
合计得分							
注:单项按优、良、中、一般进行评价,并对应给出相应的分值。							

