**兰州市文旅行业学党史、感党恩、争先锋系列活动**

**评选实施细则**

**指导单位：兰州市文化和旅游局**

**主办单位：兰州旅游协会**

**兰州文理学院旅游学院**

**二O二一年五月**

**兰州市文旅行业学党史、感党恩、**

**争先锋系列活动评选实施细则**

为全面展示精致兰州新形象，推介兰州市旅游消费品牌，宣传展示旅游行业良好的新风貌，由兰州市文化和旅游局指导，兰州旅游协会、兰州文理学院旅游学院将举办“2021兰州市文旅行业学党史、感党恩、争先锋”系列评比宣传活动。本次活动将组织评选兰州市金牌导游、十强组团旅行社、十强地接旅行社、旅行社十大品牌组团线路、旅行社十大品牌地接线路、十大研学实践优秀案例、十大研学实践优秀主题线路、百名“导游之星”、十大乡村游品牌景点、旅行摄影金像奖等十大品类。评选活动采取自愿报名、评审评选、公布授牌、形象展示四个阶段进行。将调动社会各界广泛参与，公正、公平、透明的评选出真正代表兰州全行业发展水平的、最受公众欢迎的十佳品类品牌。

从即日到5月25日24时，为报名阶段；6月10日零时到20日24时，为评审评选阶段。兰州文旅行业学党史、感党恩、争先锋系列评选评审委员会将从每大类入（候）选名单中评选出该类参赛选手最终的当选名单。活动详情，详见兰州旅游协会发布评选细则。

活动联系人：王小兵 联系电话：13919811200

杨爱民 联系电话：13919446610

严复叶 联系电话：13993106398

**参选资料发送至电子邮箱：lzlyxh2021@163.com**

通讯地址：兰州市城关区南滨河东路5300号

**10-4** **兰州市“旅行社十大****品牌组团线路”评选细则**

为促进旅行社向社会提供更多“品牌组团线路”产品，满足大众化旅游和人民群众日益增长的优质文旅需求，特推出兰州市“旅行社十大品牌组团线路”评选活动。活动采取公开、公平、公正方式，以旅行社实际组团的运营和服务行为作为主要评审依据。对品质优良、诚信度高、旅游者满意的旅游线路，命名为兰州市“旅行社十大品牌组团线路”称号。具体有关评审细则如下:

**一、参加评审基本条件:**

(一)申请参加评审“旅行社十大品牌组团线路”的旅行社，应该是应届诚信旅行社；

(二)以组织独立成团出游的线路产品为评审基础，线路产品基本固定，经营二年以上；

(三)申报的线路产品，应该是旅行社经营的跨省一日游以上的国内旅游线路或出境旅游线路。客源稳定，每年组团量，国内游1000次人(暂定)、出境游500人次(暂定)以上:

(四)责任投诉少，发生率在1/万人次以下，投诉处理成功率100%；

(五)线路应有独立冠名，如，“\* \*旅行社\*\*游”。

**二、申报**

(一)参加评比采取自愿申报原则；

(二)在兰注册旅行社；

(三)一家旅行社一次最多允许申报国内组团游线路三条、出境游组团线路二条；

四：评审内容

第一部分 事前操作基本标准

第二部分 过程操作行为标准

第三部分 旅游者评议调查

**三、工作程序**

(一)申请参加评审“品牌组团线路”的单位按照《甘肃省旅行社“品牌组团线路”评审标准》进行自查计分，并提供《评审标准》内容相关台帐资料及电子版，交评审机构。

(二)评审机构收到旅行社递交的《品牌组团线路评定技术报告书》以后，对符合申报条件的分别在当地旅游网站或媒体向社会公示，获取相关信息。

**四、品牌组团线路的命名和管理**

(一)按照“品牌组团线路”评审标准测试。第一部分综合达标得分率占总分98%以上;第二部分总体评价“基本合格达95%以上，游客评议“良好”达98%以上的，将给予命名。

(二)被命名“品牌组团线路”的，由各级旅游管理部门向各旅游同行和社会广大游客推荐。

(三)“品牌组团线路"由评审机构按照评审标准第一、二部分内容，采取日常检查方式实施复核。合格的下年度继续推荐，不合格的将给予限期三个月的整改，整改不合格的不再列入推荐范围，直至撤消命名。

(四)旅行社在广告中使用“品牌组团线路”应注明年度和推荐机构。

(五)在有效年度内因旅行社失信原因造成不良后果的，除了按照国家有关法律规定进行处罚外，给予警告、限期整改、直至撤消命名，两年内不能再申请评定。

**五、有以下严重失信行为之一的，评审不能获得通过**

(一)有违法违规经营行为被有关部门处罚的;

(二)构成价格欺诈行为或有零负团费行为的；

(三)发生重大人身财物责任事故的；

(四)被投诉强迫消费造成旅游者经济损失事实成立的；

(五)因旅行社责任发生同样投诉二次以上的；

(六)出境游涉嫌协助偷渡被公安机关查处的；

(七)其他旅行社责任造成旅游者人身安全、财物损失，事实成立的。

**六、监督管理**

由兰州文旅行业学党史、感党恩、争先锋系列活动评审委员会评出“兰州市旅行社十大品牌组团线路”，经公示无异议后，召开表彰大会，在兰州市文化和旅游局主流媒体公布评选结果。 “兰州市十大品牌组团线路”称号有效期三年。市文化和旅游局实行动态监督管理，在期限内发生任何违法、违规行为，或有重大投诉，旅游行政管理部门将撤销其荣誉称号，并予以公示。

**兰州市“旅行社十大品牌组团线路”评审标准**

操作说明:

1、所有项目达标率按百分之百计算:

2、第一部分明查，评审机构采取现场查阅旅行团档案，按实对照标准计分;

3、合格标准:第一部分得分值为510分以上，第二部分总体评价“基本合格”达95%以上，游客评议“良好”达98%以上。

第一部分 事前操作基本标准(提供台帐)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 项目内容/规定总分值520分 | 分值 | 自查 得分 | 复核 得分 |
| 1.广告、宣传基本内要求 (规定分50分) |  |  |  |
| 1.1广告、宣传资料中不提供虚假信息、带有欺诈性内容 | 30 |  |  |
| 1.2不使用“准”“相当于”“豪华”等模糊字眼 | 10 |  |  |
| 1.3不使用“赠送旅行社责任险”误导、免责等不良信息 | 10 |  |  |
| 2.合同(协议)基本内要求 (规定分250分) |  |  |  |
| 2.1普遍与业务往来合法经营者签订详细信誉合作合同(协议) | 30 |  |  |
| 2.1.1与地接社签订委托接待合作协议 | 10 |  |  |
| 2.1.2与委托接待酒店签订接待合作协议 | 10 |  |  |
| 2.1.3 与提供交通服务的航空、铁路、旅游汽车等单位签订合作协议 | 10 |  |  |
| 2.1.4与提供就餐服务的餐馆、酒店签订用餐协议 | 10 |  |  |
| 2.1.5与购物商家签订协议 | 10 |  |  |
| 2.1.6 与其他有合作行为的旅游经营者签订合作协议 | 10 |  |  |
| 2.2与旅游者普遍签订旅游合同要求 |  |  |  |
| 2.2.1 使用规定合同范本，内容表述准确， 透明、权利义务公平 | 10 |  |  |
| 2.2.2 明确区间交通工具，型号、席位等级、距离、大约运行时间 | 10 |  |  |
| 2.2.3明确住宿酒店，等级、所处方位、房间基本设施应提供图片 | 10 |  |  |
| 2.2.4 明确出发地至目的地大概距离、运行时间 | 10 |  |  |
| 2.2.5 明确游览、参观点名称、参观游览方式、逗留时间 | 10 |  |  |
| 2.2.6明确用餐方式、餐别、标准应提供图片 | 10 |  |  |
| 2.2.7明确购物次数、场所、商品特色、逗留时间，售后服务事宜 | 10 |  |  |
| 2.2.8自费项目应提供项目名称和参考价格、逗留时间 | 10 |  |  |
| 2.2.9对不参加自费项目的游客，应当做合理的安排 | 10 |  |  |
| 2.2.10 合同约定的其他服务项目等级、标准、数量清晰 | 10 |  |  |
| 2.211明确全陪导游和地方导游委派方式 | 10 |  |  |
| 2.3合同约定价格构成合理，公开透明 |  |  |  |
| 2.3.1行、游、食、宿等各单项明码标价，明码实价 | 10 |  |  |
| 2.3.2不发生按职业、性别、年龄等增加费用 | 10 |  |  |
| 2.3.3提供合法票据 | 10 |  |  |
| 2.4合同附件《行程表》等应盖公章并由双方确认签字 | 10 |  |  |
| 2.5对散客拼团的合同内容，组、接团双方应当一致 | 10 |  |  |
| 3.事先告知义务基本内要求( 规定分100分) |  |  |  |
| 3.1增加购物或自费项目，应征得旅游者同意 | 10 |  |  |
| 3.2应需要调整或变更游览行程，应征得旅游者同意 | 10 |  |  |
| 3.3介绍商品基本信息和购买注意事项 | 10 |  |  |
| 3.4提醒购买“旅游意外险”是否购买应当在合同中注明 | 20 |  |  |
| 3.5散客拼团应征得旅游者的同意，并在合同中注明 | 20 |  |  |
| 3.6提供书面《旅游须知》或《注意事项》 | 10 |  |  |
| 3.7约定出发地点、时间，接送团导游姓名、联系方式等 | 10 |  |  |
| 3.8明示对有些国家和地区需要支付小费方式和数量 | 10 |  |  |
| 4. 有关法律责任应当明示 规定分90分) |  |  |  |
| 4.1旅行社违反合同约定，提供的服务与合同不一致或造成游 览计划不能正常进行、旅游者人身伤害、财物和经济损失，应承担的法律责任 | 30 |  |  |
| 4.2明确由于不可抗力原因，造成游览计划不能正常进行和经济损失，双方的法律责任和义务 | 30 |  |  |
| 4.3明确由于旅游者本身原因，造成游览计划不能正常进行和经济损失，双方的法律责任和义务 | 30 |  |  |
| 5.承诺事项基本内要求 (规定分30分) |  |  |  |
| 5.1完整履行合同约定，维护旅游者合法权益，提供应尽义务 | 30 |  |  |

第二部分、过程操作行为考核标准

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 内容/实际执行状态 | 好 | 良好 | 不达标 |
| 1、 履行合同 |  |  |  |
| 1.1 行程路线安排符合约定 |  |  |  |
| 1.2交通工具符合约定时间和标准 |  |  |  |
| 1.3住宿饭店、宾馆符合约定等级和标准 |  |  |  |
| 1.4用餐符合约定标准 |  |  |  |
| 1.5购物等其他项目符合合同约定 |  |  |  |
| 2、导游员、领队上岗符合基本要求 |  |  |  |
| 2.1仪表整洁，佩带导游证或领队证上岗 |  |  |  |
| 2.2尊重游客、礼貌待客，与游客感情融洽 |  |  |  |
| 2.3严格履行合同，不擅自增加或减少旅游项目 |  |  |  |
| 2.4不擅自变更行程或压缩游览时间 |  |  |  |
| 2.5不擅自变更合同约定的等级标准 |  |  |  |
| 2.6不向旅游者索要小费 |  |  |  |
| 3.导游、领队服务技能要求 |  |  |  |
| 3.1熟悉主要旅游景区、景点的导游知识， |  |  |  |
| 3.2讲解规范、语言文明、态度谦和 |  |  |  |
| 3.3不迟到早退，不擅自离开游客，服务主动周到 |  |  |  |
| 3.4业务衔接能力熟练，交接及时安排妥善 |  |  |  |
| .3.5 经常向旅游者宣传注意事项和安全防范意识 |  |  |  |
| 3.6通报购物场所商品质量信息和售后服务有关规定 |  |  |  |
| 3.7对一般纠纷处理合理有效， |  |  |  |
| 3.8对突发事件应急反映及时处理得当 |  |  |  |
| 3.9在游客中聘请临时质量监督员，接受监督改善服务 |  |  |  |
| 3.10 经常与驾驶员沟通，保障整体服务质量 |  |  |  |
| 3.11 维护旅游者合法权益，制止有关人员和单位的侵权行为 |  |  |  |
| 3.12行程结束时，向游客发放《质量反馈表》征求意见 |  |  |  |
| 3.13 妥善处理行程中未能解决的遗留问题 |  |  |  |
| 4.车辆与司机服务 |  |  |  |
| 4.1不开带病出车辆，行驶安全、迅速、舒适 |  |  |  |
| 4.1.1车内设备完好，空调系统正常 |  |  |  |
| 4.1.2车身整洁、玻璃光亮、窗帘、座椅座套整洁 |  |  |  |
| 4.1.3车内提供垃圾袋(桶)并及时清理保持清洁卫生 |  |  |  |
| 4.1.4车内卫生间清洁卫生、使用功能正常 |  |  |  |
| 4.1.5长途行驶应适时安排休息，备有常用药品 |  |  |  |
| 4.4驾驶员 |  |  |  |
| 4.4.1仪容整洁、精神饱满、礼貌待客、语言文明 |  |  |  |
| 4.4.2 遵守交通法规，文明驾驶 |  |  |  |
| 4.4.3 积技协助配合导游工作，遵守时间提供正点服务 |  |  |  |
| 4.4.4经常向乘客作必要的安全提示 |  |  |  |
| 4.4.5行驶中不在车内吸烟吃零食 |  |  |  |
| 4.4.6 中途或游览期间临时停车，不擅自离开车辆 |  |  |  |
| 4.4.7不酒后驾驶 |  |  |  |
| 4.4.8不得以任何理由，中途抛弃游客或延误开车 |  |  |  |
| 4.4.9途中突发事件，首先应保护游客的生命财产安全 |  |  |  |
| 4.4.10不向旅游者索要小费 |  |  |  |
| 4.4.11主动征求游客意见，改善服务质量 |  |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 兰州市“旅行社十大品牌组团线路”评选报名表 | | | |
| 单位名称： |  | 邮 编： |  |
| 通讯地址： |  | 网 址： |  |
| 单位负责人： |  | 联系电话: |  |
| 联系人： |  | 联系电话： |  |
| 经营范围： |  | | |
| 单位简介 |  | | |
|
|
| 申报单位意见 | 单位盖章： | | |
| 年 月 日 | | |
| 主管单位意见 | 单位盖章： | | |
| 年 月 日 | | |

注：请申报单位（个人）下载报名表，填写信息并加盖公章后扫描为PDF格式上传。