



中华人民共和国国家标准

GB/T 31380—2015

旅行社等级的划分与评定

Classification and accreditation for travel agency

2015-02-04 发布

2015-09-01 实施

中华人民共和国国家质量监督检验检疫总局
中国国家标准化管理委员会 发布

前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由中华人民共和国国家旅游局提出。

本标准由全国旅游标准化技术委员会(SAC/TC 210)归口。

本标准起草单位:国家旅游局监督管理司、中国旅游研究院。

本标准主要起草人:杜江、李任芷、戴斌、蔡家成、杨彦锋、李明星、黄海亮、刘瀛、王新华、李晓蕾。

引 言

为服务旅游者、旅行社和相关经营者,提高旅行社经营管理和服务水平,促进旅行社业的持续健康发展,依据国家有关法律法规和标准化管理的相关规定,制定本标准。

旅行社等级的划分与评定

1 范围

本标准确立了旅行社等级划分的依据、条件及评定的基本要求。

本标准适用于中华人民共和国境内依法设立的具有独立法人资格的旅行社。

2 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

2.1

旅行社 travel agency

从事招徕、组织、接待旅游者等活动,为旅游者提供相关旅游服务,开展国内旅游业务、入境旅游业务或者出境旅游业务的企业法人。

2.2

国内旅游业务 domestic tour

旅行社招徕、组织和接待中国内地居民在境内旅游的业务。

2.3

入境旅游业务 inbound tour

旅行社招徕、组织、接待外国人来我国旅游,香港特别行政区、澳门特别行政区居民来内地旅游,台湾地区居民来大陆旅游,以及招徕、组织、接待在中国内地的外国人在境内旅游、在内地的香港特别行政区和澳门特别行政区居民在内地旅游、在大陆的台湾地区居民在大陆旅游。

2.4

出境旅游业务 outbound tour

旅行社招徕、组织、接待中国内地居民出国旅游和赴香港特别行政区、澳门特别行政区和台湾地区旅游,以及招徕、组织、接待在中国内地的外国人、香港特别行政区和澳门特别行政区居民和在大陆的台湾地区居民出境旅游。

2.5

服务网点 service outlet

旅行社设立的,为旅行社招徕旅游者,并以旅行社的名义与旅游者签订旅游合同的门市部等机构。

2.6

旅游产品 tour product

旅行社凭借旅游吸引物、交通和配套服务设施向旅游者提供的服务的总和,包括团队包价旅游、散客包价旅游和单项委托服务。

3 等级划分及依据

3.1 等级划分与表示

旅行社等级划分为五级,由低到高依次为 A 级、AA 级、AAA 级、AAAA 级、AAAAA 级。各等级旅行社应满足等级评定的基本条件,并达到相应的分数要求。