

ICS 03.120.01

CCS A 12

T/HNTA

海南省旅游协会团体标准

T/HNTA XXXXX-2025

品质旅游服务商评价规范

Evaluation specification for quality tourism service provider

点击此处添加与国际标准一致性程度的标识

（征求意见稿）

（文稿完成日期：选择日期）

选择征求意见稿专利说明

XXXX-XX-XX 发布

XXXX-XX-XX 实施

海南省旅游协会 发布

目 录

前 言 III

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 1

 3.1 旅游服务商 1

4 评价原则 1

 4.1 系统性 1

 4.2 规范性 2

 4.3 公平性 2

 4.4 安全性 2

5 评价指标体系 2

 5.1 评价框架 2

 5.2 评价指标 2

6 评价主体 2

7 评价程序 3

 7.1 企业申报 3

 7.2 受理申请 3

 7.3 现场评定 3

 7.4 结果公示 3

 7.5 异议处理 3

8 动态管理 3

附 录 A （规范性） 品质旅游服务商评价细则 5

参 考 文 献 11

T/XXX XXXXX-XXXX

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。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由海南省旅游和文化广电体育厅提出。

本文件由海南省旅游协会归口发布。

本文件起草单位：海南省旅游和文化广电体育厅、海南省旅游协会、海南大学。

本文件主要起草人：张琳、李海啸、葛明明。

品质旅游服务商评价规范

1 范围

本文件规定了品质旅游服务商评价的原则、指标体系、主体、程序、动态管理的内容。
本文件适用于海南省品质旅游服务商的评价活动。

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 16766 旅游业基础术语
GB/T 24421 服务业组织标准化工作指南（所有部分）
GB/T 42185 优质服务 原则与模型
LB/T 023 旅游企业标准体系指南
LB/T 026 旅游企业标准化工作指南
LB/T 027 旅游企业标准实施评价指南
ISO 9001 质量管理体系认证
ISO 14000 环境管理体系认证

3 术语和定义

GB/T 16766 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

旅游服务商 tourism service provider

为旅游者提供旅游过程中所需要的产品和服务的企业组织。

3.2

品质服务 excellent service

由旅游企业向旅游者提供，使旅游者获得极致体验从而打动旅游者的高阶服务输出。

[来源：GB/T 42185-2022, 3.2, 有修改]

4 评价原则

4.1 系统性

各评价指标要素之间应相互独立，且依据一定的内在联系和逻辑关系构成完整的评价体系。

4.2 规范性

在执行评价时，制定详细的操作流程、评分细节、社会监督等方面的规定，并严格按照实施方案进行，确保评价过程和结果能够独立、客观地反映旅游服务商的服务质量。

4.3 公平性

评价指标应兼顾旅游服务商行业不同的经营模式和业务类型，使不同业务类型的旅游服务商在相同领域或特征上进行相同价值的有效评价。

4.4 安全性

评价活动的开展应采取必要的措施，防止信息丢失或泄露，确保评价信息的安全。

5 评价指标体系

5.1 评价框架

品质旅游服务商评价指标体系包括品质服务管理、品质服务提供能力、品质服务实施、品质服务文化与品牌、社会责任与荣誉共五个方面内容。各级评价指标内容、分值及评价方法和说明参见附录 A。

5.2 评价指标

5.2.1 品质服务管理

评价指标由组织机构、管理人员、经营战略、管理制度、企业标准体系、服务提升专题培训共六个方面内容组成。

5.2.2 品质服务提供能力

评价指标由服务环境、服务设施设备、服务人员、安全与应急共四个方面内容组成。

5.2.3 品质服务实施

评价指标由创新服务产品、优化服务流程、监测服务体验共三个方面内容组成。

5.2.4 品质服务文化与品牌

评价指标由品质服务文化培育、品质服务品牌建设共两个方面内容组成。

5.2.5 社会责任与荣誉

评价指标由社会责任、信用、获得荣誉共三个方面内容组成。自有或租赁符合相关规定的牵引船停泊码头。

6 评价主体

6.1 应委托具备资质的第三方机构开展评价。评价主体应具备独立组织开展评价的工作人员、物品、设施设备、工作经费和技术保障。

6.2 第三方评价机构的专家库人员应由行业管理者、标准化领域相关专家、协会成员、行业从业人员等组成，且具备从事相关专业管理工作三年以上的资质。

6.3 每次评价工作前应依据旅游服务商的行业特点，成立专家评审组。专家评审组成员从专家库人员中抽取，每次 3~5 人，单数为宜。

6.4 专家评审组组长应由专家评审组成员推荐产生，负责主持会议、形成评价结论等工作。

- 6.5 专家评审组成员应与被评价旅游服务商无直接利益关系。有利益冲突可能的专家应主动提出回避。
- 6.6 专家评审组应采用现场检查与佐证资料查看相结合的方式进行。如条件许可，宜结合现场暗访结果形成最终评价结论。
- 6.7 评价主体应遵守职业道德，公平、公正地开展评价工作。

7 评价程序

7.1 企业申报

旅游服务商应按照评价主体的要求提交相关申报资料。旅游服务商应具备以下条件方可申报：

- 应在我省内合法经营满3年以上，且证照齐全的旅游企业；
- 近3年内无重大违法违规行为，无较大及以上质量安全、环境污染、公共卫生等责任事故，未被列入严重失信主体名单，无较大及以上有效投诉案件，未引起较大及以上群体性事件；
- 在营业场所的醒目位置作出品质服务承诺；
- 服务质量管理意识较强，服务质量管理组织机构健全，制度完备，质量文化富有特色。
- 在企业推行先进有效的质量管理体系，如企业建立较完善的企业标准体系，符合GB/T 24421(所有部分)或LB/T 023、LB/T 026、LB/T 027的相关规定；或者通过ISO 9001质量管理体系认证、ISO 14000环境管理体系认证，或者推行卓越绩效管理模式、9S管理模式。

7.2 受理申请

- 7.2.1 评价主体收到旅游服务商的申报资料后，应审核旅游服务商提交申报资料的真实性、完整性，确定是否接受评价申请。
- 7.2.2 评价主体对有异议的信息可通过函电确认、现场调查等方式核查。
- 7.2.3 核查依据主要来源于行业主管部门公开信息、监督管理信息、市场调查信息和现场调查结果等。
- 7.2.4 申报旅游服务商如有非法设立、资质不全、提供虚假材料、严重违法失信等情形，不予受理。

7.3 现场评定

- 7.3.1 评价主体应根据评价指标（附录A中表A.1）对申报旅游服务商进行评分。
- 7.3.2 根据得分情况，确定申报品质旅游服务商是否通过。
- 7.3.3 评价主体针对评价结果出具时效性的评价报告，评价报告只对当次评定的组成及其综合测评结果进行小结与报告。评价报告应包含申报旅游服务商的基本情况、评价内容、评价结论等。

7.4 结果公示

评价结果应通过评价主体官方网站向社会公示，公示期不少于5个工作日。

7.5 异议处理

- 7.5.1 在公示期内未收到有异议的评价结果为最终评价结果；如有异议，可申请复评，复评仅限一次，复评结果为最终评价结果。
- 7.5.2 评价主体应对异议信息进行核查、处理，并保留异议信息处理各环节的原始资料。
- 7.5.3 核查信息有误，评价主体应更改评价结果并重新公示。

8 动态管理

- 8.1 品质旅游服务商评价结果有效期为 3 年。每 3 年评定性复核一次。
- 8.2 评价主体应在评价结果有效期内对被评价旅游服务商进行跟踪并定期复核，动态调整评价结果。
- 8.3 若被评价旅游服务商因严重失信或违法行为受到处罚或有意隐瞒，提交虚假申报资料，后续被发现或被曝光，评价主体应立即取消旅游服务商评价结果，并进行通报，5 年内不接受其评价申报。
- 8.4 评价主体应根据相关要求对评价数据、信息和结果进行记录、分类和归档保存，并建立和落实评价信息及结果公示前的保密制度。
- 8.5 评价主体应做好评价过程中采集相关评价信息的安全保密工作，符合信息安全管理相关规定。

附录 A

(规范性)

品质旅游服务商评价细则

表 A.1 为品质旅游服务商评价细则。

—一本表包括品质服务管理（10 分）、品质服务提供能力（30 分）、品质服务实施（30 分）、品质服务文化与品牌（20 分）、社会责任与信用（6 分）、加分项（4 分）共六项内容。

—评分分值达到总分 85 分及以上的旅游服务商方可被评为海南省品质旅游服务商。

表 A.1 品质旅游服务商评价细则

一级指标	二级指标	评价内容	评价方法及说明	自评得分	专家评分
品质服务管理 (10 分)	组织机构 (1 分)	有健全的品质服务管理组织机构，企业主要负责人担任责任人。	查看有效文件资料		
	管理人员 (1 分)	设置品质旅游办公室，配备 2 名工作人员和企业管理、服务部门负责人作为兼职人员组成的建设与监管队伍。	查看有效文件资料		
	经营战略 (2 分)	制定长期品质服务的愿景、使命和战略。	查看文档资料		
	管理制度 (2 分)	有完备的品质服务管理制度或标准，并与绩效直接关联，包括但不限于岗位职责、检查巡查、质量改进、教育培训、安全应急、“微笑服务”“标杆服务员”“好差评”等管理制度，且各项制度或标准执行效果好。	查看文档资料 (每缺失一项扣 0.3 分)		
	企业标准体系 (2 分)	构建了符合企业现状和需求、体现自身特色的旅游企业标准体系或质量体系认证，并有效宣贯，持续改进。	查看标准体系目录及实施文档资料 (不完善情况酌情扣分)		
	服务提升专题培训 (2 分)	定期开展品质服务质量提升专题培训每年 3 次及以上，能够提供培训计划、培训照片、课件、签到记录、考核成绩等佐证材料。	查看近三年培训文档资料 (每缺失一次培训扣 0.3 分)		
品质服务提供能力 (30 分)	服务环境 (4 分)	服务场所的温度、湿度、光线、噪声、空气质量应符合国家相关法律法规及标准的要求。(1 分)	现场检查 (依据专家经验评定)		
		有服务场所的日常管理与维护规范，并有效实施。(1 分)	查看文档及实施台账 (每发现 1 处不符合扣 0.3 分, 3 处以上不得分)		
		服务场所环境卫生整洁，井然有序。(无卫生死角，无乱写乱画、乱摆乱放、乱搭乱建现象)(1 分)	现场检查 (每发现 1 处不符合扣 0.5 分, 3 处以上不得分)		
		特色服务环境的营造与服务本身相适应。(1 分)	现场检查 (依据专家经验评定)		

表 A.1 品质旅游服务商评价细则（续）

一级指标	二级指标	评价内容	评价方法及说明	自评得分	专家评分
	服务设施设备 (9分)	服务设施设备的技术要求、安装要求、安全及卫生应符合国家法律法规及标准的规定。 (1分)	涉及特种设施设备的查看 第三方检测报告 (特种设施设备检查1处不符合, 本项不得分)		
		服务场所的游玩、住宿、餐饮、娱乐、交通、购物等设施设备的种类、数量及布局满足服务需求, 使用便利。(1分)	现场检查 (每发现1处不符合扣0.3分, 3处以上不得分)		
		制定设施设备的安全管理、检查与维护频次、安全使用等要求规范, 并有效实施。(2分)	现场检查及实施台账 (每发现1处不符合扣0.3分, 3处以上不得分)		
		服务场所的安全警示标志、公共信息导向系统及外语标志设置合理, 维护及时, 并符合国家标准要求。(2分)	现场检查 (每发现1处应设未设或不符合规范扣0.3分, 3处以上不得分)		
		为老、弱、病、残、孕等特殊旅游者提供便利设施及服务, 无障碍设施设备配置合理规范。(1分)	现场检查 (每发现1处不符合扣0.3分, 3处以上不得分)		
		服务信息咨询的途径便捷, 服务人员服务咨询响应及时。(1分)	现场检查		
		垃圾分类及处理符合我省有关规定, 积极响应节俭消费、公勺公筷、禁塑等文明行动。 (1分)	现场检查 (每发现1处不符合扣0.3分, 3处以上不得分)		
	服务人员 (11分)	服务人员具有符合岗位要求的从业资格、专业技术等资质。(1分)	现场查看证明资料 (每发现1处不符合扣0.3分, 3处以上不得分)		
		服务人员的服务态度和仪容仪表情况。(2分。表现优秀得2分, 良好得1分, 一般得0分)	现场抽查核心服务岗位人员 (依据专家经验抽查、判定)		
		语言表达能力及掌握岗位要求的外语能力情况。(2分。表现优秀得2分, 良好得1分, 一般得0分)			
		服务人员熟练掌握业务环节、程序和规范的情况。(2分。表现优秀得2分, 良好得1分, 一般得0分)			
		熟练操作本岗位配备设备和相应设施的能力情况。(2分。表现优秀得2分, 良好得1分, 一般得0分)			

表 A.1 品质旅游服务商评价细则（续）

一级指标	二级指标	评价内容	评价方法及说明	自评得分	专家评分
		快捷提供满足需要的针对性服务能力情况。 (2分。表现优秀得2分,良好得1分,一般得0分。)			
	安全与应急 (6分)	具有健全的、符合企业需求的旅游服务质量安全保障体系。(2分)	查看企业标准体系文档资料 (无相关内容不得分)		
		重视风险管控,建立了风险清单,或有完善的风险管理制度和应急预案,针对风险进行定期的隐患排查。(2分)	查看文档资料及现场检查 (无风险清单,或预案不完善,扣1分)		
		组织开展安全培训、安全演练或风险排查等提升抗风险能力的措施,近3年每年开展2次及以上。(2分)	查看文档资料 (2次以下本项不得分)		
品质服务 实施 (30分)	创新服务产品 (13分)	围绕着企业的资源、特点以及旅游者的需求,开发的服务产品具有独特性,游览和体验价值较高。(2分)	现场检查 (独特性、体验性一般得1分)		
		近3年,为适应市场需求变化,以满足旅游者极致服务体验为导向,设计并推出3类及以上新颖、优质、多元的服务产品或体验项目,能涵盖不同旅游者群体的需求。(3分)	查看文档资料及现场检查 (每少1类扣1分)		
		积极宣传推广创新的服务理念、管理方法、管理工具、管理经验,每年开展2次及以上品质旅游服务宣传,普及推广具有创新性的服务理念和质量管理经验。(3分)	查看文档资料 (每年开展1次得1分,无相关内容不得分)		
		对服务产品创新的模式或方法、经验有深入的总结和提炼;有自身特色、对提升服务水平效果明显的方法、经验,在集团或行业内示范推广。(3分)	查看文档资料 (无相关内容不得分)		
		为激励员工发扬创新精神,发挥示范带头作用,制定内部品质服务创新奖励制度,每年对品质服务创新工作表现优秀人员进行评选表彰。(2分)	查看文件等证明资料 (无相关内容不得分)		
	优化服务流程	定期评估服务流程,并及时修订相关服务标准,改进服务细节,提升服务质量。(2分)	查看文件等证明资料 (无相关内容不得分)		
		使用现代科技为旅游者营造特色场景,提供	现场检查		

	(4 分)	极致服务体验。如人工智能、聊天机器人、语音助理系统、语言翻译等。(2 分)			
--	-------	---------------------------------------	--	--	--

表 A.1 品质旅游服务商评价细则 (续)

一级指标	二级指标	评价内容	评价方法及说明	自评得分	专家评分
	监测服务体验 (13 分)	制定投诉受(处)理和改进制度,投诉方式和渠道、投诉记录、投诉处理等内容全面,制度合理完善。(2 分)	查看文档资料 (无相关内容不得分)		
		投诉、建议反馈渠道合理方便,投诉和建议能得到妥善处理,有专门记录和处理的台账。(2 分)			
		建立较完善的旅游者体验测评指标体系和改进机制,并对旅游服务过程进行有效监测。(3 分)			
		尊重和考虑旅游者体验感受,有完善的满意度测评方案,包含信息收集、调查检测、改进措施等内容,能够形成 PDCA(计划—执行—检查—处理)循环。(3 分)	查看文档资料 无相关内容不得分 (有测评方案,未形成 PDCA 循环,得 1 分)		
		至少每月 1 次对调查和监测结果进行分析,针对问题反馈有积极改进措施,满意度达到 95%以上。(3 分)	查看文档资料 (未能每月 1 次本项不得分;满意度达到 90%~95% 之间,得 1 分)		
品质服务文化与品牌 (20 分)	品质服务文化培育 (9 分)	通过报纸、杂志、网站等社会媒体,以及在企业官微、公众号、宣传专栏等形式,传播、培育品质服务文化氛围。(3 分)	查看宣传文档资料 (只在企业内部宣传不得分)		
		主动参与旅文部门开展的市场规范行动,积极参与全省旅游诚信、服务质量提升、文明旅游、旅游消费投诉先行赔付等主题活动。(3 分)	查看文档资料 (参与 3 项及以上活动的得 3 分,3 项以下的不得分)		
		带动行业内部开展品质服务的互助、合作与协作或交流活动等,积极引领行业服务高质量发展。每年开展 2 次及以上行业内品质服务的互助协作交流活动。(3 分)	查看文档资料 (每少一次扣 1 分) (以活动图片、宣传资料、实际案例等为参考评分)		
	品质服务品牌建设 (11 分)	有体现企业文化的品牌战略及实施方案,结合企业的目标市场、竞争环境、品牌目标、品牌理念和品牌特点等要素,制定有效的品牌策略。(3 分)	查看文档资料 (每缺失 1 个要素扣 1 分)		
		依据企业的核心价值和目标客户,明确品牌	查看文档资料		

		的市场定位和市场策略，并有针对性地开展创意设计和宣传推广。（3分）	（无相关内容不得分）		
--	--	-----------------------------------	------------	--	--

表 A.1 品质旅游服务商评价细则（续）

一级指标	二级指标	评价内容	评价方法及说明	自评得分	专家评分
		拥有自己的旅游品牌或产品品牌形象设计，品牌名称、品牌 LOGO、商标、宣传标语等形象统一。（2分）	查看文档资料与现场检查结合 （无相关内容不得分）		
		依据品牌特点和目标客户的需求，近三年每年开展3次及以上品牌推广或相关宣传活动，提升品牌产品影响力。（3分）	查看文档资料 （每缺失1次活动扣1分） （以活动图片、宣传资料、实际案例等为参考评分）		
社会责任与信用 （6分）	社会责任 （3分）	积极履行社会责任，带动地区、文化和旅游行业经济发展。近3年每年不少于2次组织或参与乡村振兴、社区发展、公益慈善等方面活动。（1分）	查看文档资料 （每少一次扣1分） （以活动图片、宣传资料、实际案例等为参考评分）		
		近3年每年不少于2次组织或参与环境保护、绿色环保等方面活动。（1分）			
		近3年每年不少于2次组织或参与公平运营、消费者权益等方面活动。（1分）			
	信用 （3分）	积极响应配合旅文部门倡导的诚信经营行动。“海南放心游”平台商家；在“放心消费在海南”平台上获得“五星放心消费单位”。（1分）	查看放心消费在海南平台 查看海南放心游微信小程序		
		加入全省旅游消费投诉先行赔付诚信企业清单。（1分）	查看主管政府部门提供的先行赔付诚信企业清单		
		在金椰分平台施行“信易+”惠民守信激励措施的企业。（1分）	查看金椰分平台		
加分项 （4分）	政府表彰 （1分）	近3年获得有关服务质量、标准化示范等表彰的企业；或者获得政府颁发的个人奖励、表彰（1分。国家级政府奖励或表彰，加1分；获省部级政府部门奖励或表彰，加0.5分。）	查看相关证明资料 无相关内容不得分 （评分指标如有重复，以最高得分为准，同类指标如有重复，只计算一次，不重复计分）		
	制定标准	主持（排名第一）或参与（排名前五）制定国家标准、行业标准，加2分；主持（排名			

	(2 分)	第一) 或参与 (排名前五) 制定地方标准或团体标准, 加 1 分;			
	服务技能获奖 (1 分)	在职服务人员在服务质量领域取得突出成绩, 近 3 年获得国家级业务技能比赛前八名的, 加 1 分; 省级 (含) 以上业务技能比赛前三名或市级业务技能比赛第一名的, 加 0.5 分, 累计最高得 1 分。	查看相关证明资料 (同一人按最高得分计)		
总分 (100 分)					

参考文献

- [1] GB/T 42185-2022/ISO 23592:2021 优质服务 原则与模型
- [2] GB/Z 43427-2023/ISO/TS 24082:2021 优质服务 设计高品质服务以实现极致顾客体验
