

山地旅游 第 22 部分：旅游汽车公司服务等级划分

Mountain tourism Part 22: Service level division of mountain tourist coach
company

2020 - 09 - 17 发布

2021 - 01 - 01 实施

目 次

前 言	II
引 言	III
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 山地旅游汽车公司等级标志	2
5 等级划分	2
6 等级评定	10
附录 A（规范性附录） 山地旅游汽车公司服务等级评定表	11

前 言

DB52/T 1401《山地旅游》拟分部分出版，各部分将按照应用的领域进行划分。

本文件为DB52/T 1401的第22部分。

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》给出的规则起草。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利内容。本文件的发布机构不承担识别这些专利的责任。

本文件由贵州省文化和旅游厅提出并归口。

本文件起草单位：贵州省文化和旅游厅、贵州省旅游标准化技术委员会、贵州商学院旅游管理学院、贵州乐可喜文化发展有限公司。

本文件主要起草人：敖克模、韩军、徐芳芳、朱剑、何纪翔。

引 言

旅游汽车公司承担着旅游过程中输送游客的重要职能，其服务关乎旅游业的整体质量、游客的生命财产安全和对旅游的综合满意度。山地旅游由于其自然环境的特殊性，游客在旅途中对于旅游汽车公司的服务有更高的要求。本标准旨在通过对山地旅游汽车公司的服务等级进行划分，更好地在旅游者和用户中确立山地旅游汽车服务公司的服务水平和企业形象，促使山地旅游汽车公司依据山地地形地貌特征提供高质量、规范化的产品和服务。

山地旅游 第 22 部分：旅游汽车公司服务等级划分

1 范围

本文件规定了山地旅游汽车公司服务等级的标志、等级的划分条件。

本文件适用于开展山地旅游客运业务的汽车公司服务等级划分、评定与复核。

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 7258 机动车运行安全技术条件
- GB 18565 营运车辆综合性能要求和检验方法
- GB 30678 客车用安全标志和信息符号
- GB 34655 客车灭火装备配置要求
- GB/T 15089 机动车辆及挂车分类
- GB/T 17729 长途客车内空气质量要求
- GB/T 18344 汽车维护、检测、诊断技术规范
- GB 18565 道路运输车辆综合性能要求和检验方法
- GB/T 23334 开启式客车安全顶窗
- JT/T 325 营运客车类型划分及等级评定
- JT/T 1030 客车电磁击窗器
- JT/T 1095 营运客车内饰材料阻燃特性
- QC/T 1057 汽车防滑链

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

山地旅游 mountain tourism

是以山地自然环境为主要的旅游环境载体，以复杂多变的山体地貌景观、山地水体景观、山地生物景观，以及山地立体气候和山地居民适应山地环境所形成的社会文化生活习俗为主要的旅游资源，以山地观光、山地休闲、山地度假、山地运动、山地研学等主要旅游产品的一种特定自然环境下旅游类型。

3.2

山地旅游汽车公司 mountain tourist coach company

在山地环境中提供游览观光客运服务的道路交通运输企业。

3.3

网上服务质量评价 service quality evaluation online

由第三方机构建立的网络服务平台,针对旅游汽车公司的服务质量水平开展的以游客意见反馈为主体的评价活动及其结果。

4 山地旅游汽车公司等级标志

山地旅游汽车公司资质等级从高到低划分为甲、乙、丙三个等级。

5 等级划分

5.1 甲级旅游汽车公司

5.1.1 企业经营与管理

- 5.1.1.1 参评企业自工商营业执照注册之日起至评定结束期间,经营时间不少于五年。
- 5.1.1.2 企业具有完备的管理制度、运营规范和技术规范,要求具备的经营资质文件齐全。
- 5.1.1.3 拥有固定的办公和营业场所,面积总和不低于 1000 m²,营业区域环境舒适,格调高雅。
- 5.1.1.4 企业形象识别系统鲜明独特,并在相关营业场所、车体和媒介上统一使用。
- 5.1.1.5 营业场所能提供精美的企业宣传资料供客户查阅。
- 5.1.1.6 有规范的服务合同文本,做到一单一合同,履约情况良好。
- 5.1.1.7 能运用电话、传真、网络等多种方式为客户提供咨询和预订服务。
- 5.1.1.8 有本企业独立的网站并有中英双语页面,具备网上预订和支付功能,信息准确,更新及时,可靠性高。
- 5.1.1.9 有先进的客户关系管理系统、企业管理信息系统和预订系统等,信息化程度高。
- 5.1.1.10 合规经营,未要求业务人员和驾驶员垫付团款,未收取不合理费用。
- 5.1.1.11 严格执行核定的收费标准,无滥收费和欺客宰客行为。
- 5.1.1.12 具有完善的财务制度,对相关票据、凭证保存完好,按时足额缴纳应缴税款,无偷、漏税行为。
- 5.1.1.13 近三年年均接待旅客 15 万人次以上,或者近三年年均旅游客运行驶总里程不少于 200 万公里。
- 5.1.1.14 近三年年均旅游客运收入 800 万元人民币以上。
- 5.1.1.15 从经营之日起至评定结束期间均通过工商年检和交通运输部门的相关检查,未受到相关部门的处罚。
- 5.1.1.16 有规范、完整的车辆运行调度记录,能清晰地反映车辆与司乘人员、陪同人员、旅客的关联情况。

- 5.1.1.17 定期组织全员进行对客服务及相关法律法规培训，每人每年不少于3次，考试通过率不低于95%。
- 5.1.1.18 有内部督查机制，相关抽查、整改、反馈记录完整。
- 5.1.1.19 有接待旅客投诉的处理通道和流程。
- 5.1.1.20 有发生紧急情况的处理预案和处置措施。
- 5.1.1.21 有专门的部门或人员提供紧急救援服务。
- 5.1.1.22 有游客遗留物品提醒和遗留物品处理措施。

5.1.2 人员配置与服务

- 5.1.2.1 严格按照国家劳动法律法规对员工进行管理，所有在职人员均签署正式劳动合同，按时支付员工工资并缴纳社会保险。
- 5.1.2.2 企业中的高级管理人员具有从事本行业经营管理工作5年以上或经济管理工作10年以上的经历。
- 5.1.2.3 至少有两名具有中级或以上职称的财务人员。
- 5.1.2.4 至少有三名行政管理人员专职负责车辆的运行与调度管理。
- 5.1.2.5 有专职客服人员负责接待和记录旅客的投诉和建议，并反馈至内部督查部门。
- 5.1.2.6 实行全员培训制度并有经费保证，参加旅游客运业务培训活动，考核通过率达100%。
- 5.1.2.7 具有与营运车辆数量完全匹配的专职驾驶员队伍，兼职驾驶员人数不超过营运车辆数量的10%。
- 5.1.2.8 驾驶员取得相关车型的驾驶证照，熟悉汽车车型，熟练掌握驾驶技能、车辆操作规程和基本维护技能。
- 5.1.2.9 专职驾驶员中安全行车20万公里以上的不少于40%，具有专业技术职称的不少于30%；兼职驾驶员中安全行车20万公里以上的达到100%，具有专业技术职称的达到100%。
- 5.1.2.10 接待人员和驾驶员统一着装，服饰高雅，佩戴员工标志和岗位标牌。
- 5.1.2.11 接待人员注重礼仪，熟悉业务和线路，报价准确，对客服务满意度高。
- 5.1.2.12 接待人员能以普通话和英语向顾客提供咨询、接待、签订合同、付款、紧急救援等服务。
- 5.1.2.13 接待计划周密，调度人员与相关人员衔接顺利，派人派车及线路安排准确无误，车辆提前到达乘车地点迎接客人。
- 5.1.2.14 驾驶员严格遵守交通法规，驾驶技术熟练，行车平稳，确保乘客舒适和行车安全。
- 5.1.2.15 驾驶员应熟练掌握山地游览区的历史文化及各景区、景点情况，能为旅客提供基本的旅游咨询服务。
- 5.1.2.16 驾驶员能用普通话向客人提供服务，不少于10%的驾驶员能够使用简单外语向客人提供服务。
- 5.1.2.17 客人参观游览或参加其他活动期间，驾驶员不得擅自离开车辆进行与工作业务无关的活动，并主动对车辆卫生进行必要的清理。
- 5.1.2.18 驾驶员不在车厢内吸烟，不食用异味较大的食物，保证车内空气洁净，具体要求按GB/T 17729中相关条款执行。
- 5.1.2.19 在驾驶车辆期间不接打手持电话，不与他人闲聊，不影响乘客休息。
- 5.1.2.20 驾驶员与陪同人员积极配合，按日程计划和线路完成接待任务；遇有特殊情况，能与相关人员协商妥善处理，确保服务质量。
- 5.1.2.21 行程结束，驾驶员应主动请求游客和陪同人员参与网上服务质量评价，获取客户意见，游客抽样调查满意度不低于90%。
- 5.1.2.22 近三年中，每年接到客户的有效投诉不超过当年组织和接待人次的2%。

- 5.1.2.23 对旅游者、导游人员及其他人员的投诉及时答复，经核实处理后满意度高。
 - 5.1.2.24 设有 24 小时应急处理和投诉电话，工作有效。
 - 5.1.2.25 按座位数的 50%在车内配置御寒毛毯，使用后清晰消毒，没有使用的定期进行清洗和消毒。
- 5.1.3 车辆管理与安全**
- 5.1.3.1 有独立的车辆管理及安全管理规章制度，设有专门的安全管理、道路指挥和气象预警机构，岗位责任制落实明确，高级管理人员中有专人分管安全工作。配备专职人员进行安全宣传教育、安全监督检查、处理安全事故，监督检查制度和奖惩制度是否健全、落实。
 - 5.1.3.2 对驾驶员和相关人员有动态的管理措施，能从思想、行为、技术等方面严控事故征兆。
 - 5.1.3.3 公司近五年未出现重大安全事故、未受过行政处罚、未发生造成恶劣社会影响的群体性事件。
 - 5.1.3.4 公司拥有营运车辆总数不少于 150 辆，其中高二级特大型客车不少于 5 辆，高二级大型客车不少于 30 辆，高二级中型客车不少于 50 辆。
 - 5.1.3.5 所有车辆经当地公安交通管理部门检查合格符合 GB 7258 的要求。
 - 5.1.3.6 车型和服务项目丰富，能根据客户要求提供定制化的接待与运输服务。
 - 5.1.3.7 按照车队或班组分级管理，车有专人、人有专责。
 - 5.1.3.8 有固定的车辆停放场所和维护场所，且安全和消防等符合规定。
 - 5.1.3.9 有先进的车辆调度和管理信息系统。
 - 5.1.3.10 有先进的卫星导航和行车记录仪等车辆状态跟踪系统。
 - 5.1.3.11 车内有可远程查看的监控和记录系统。
 - 5.1.3.12 设立车辆技术档案，对技术状况、设备设施、维护修理、部件更换、运行情况、重大行车、机件事故等作详细记载。
 - 5.1.3.13 有定期和不定期的检查制度确保出车状态良好，车辆符合 GB 18565 的相关要求。
 - 5.1.3.14 出车前车检合格，各种设备运行正常，车辆内外清洁卫生，车厢内无异味。
 - 5.1.3.15 车辆完成任务后有例行的检查和入库维护制度，提高车辆状态和使用效率。
 - 5.1.3.16 车辆维护严格按照规定执行，符合 GB 7258 的相关要求；可结合设备能力和技术力量制定维护规范、工艺过程、检验步骤的实施细则。
 - 5.1.3.17 设有专门的修理厂(车间)，配备技术维修人员，对维修后的车辆应按检验程序进行交接验收，符合 GB/T 18344 的相关要求。
 - 5.1.3.18 有在途车辆故障应急处理制度和技术手段，确保不耽误游客行程，减少给客户造成的损失。
 - 5.1.3.19 行李车箱有固定行李箱包装置，以防止陡坡和急弯路段行驶时造成行李的散乱、损坏；客舱内行李架有固定小件行李的装置，以防止物品滑落和砸伤游客。
 - 5.1.3.20 车内应为乘客配备旅途需要的饮水、纸巾、卫生清洁用品、环保垃圾袋，并根据保质期更换。
 - 5.1.3.21 所有车辆均配有与车辆动力装置相符的防滑链，符合 QC/T 1057 的相关要求。
 - 5.1.3.22 所有驾驶员经过急救和相关知识技能培训，突发情况下能够协助医务人员对伤患进行现场紧急救治，或独立对伤患进行简单的急救。
 - 5.1.3.23 所有车辆均按配备急救药箱，并有专人定期检查补齐、更换药品用具。驾驶员及其他司乘人员不得擅自为乘客提供药品。
 - 5.1.3.24 驾驶员和业务人员了解旅游安全事故处理程序，对意外事故能妥善处理。
 - 5.1.3.25 有相应的事故防范措施，能在事故后及时查找原因并有改进措施。
 - 5.1.3.26 M2 类和 M3 类客车具备开启式安全顶窗的车辆应符合 GB/T 23334 中相应标准。
 - 5.1.3.27 营运车辆均须按 GB 30678 标准张贴、配置相应的安全标志和信息符号，汽车公司应定期检查和更换以保证标志齐备、信息完善。

5.1.3.28 应对车辆消防安全做重要防护，车辆内饰材料应具有阻燃性能，符合 JT/T 1095 要求；所有车辆配置灭火装备、击窗器，并符合 QC/T 1057、JT/T 1030 的相关要求。

5.2 乙级旅游汽车公司

5.2.1 企业经营与管理

- 5.2.1.1 参评企业自工商营业执照注册之日起至评定结束期间，经营时间不少于三年。
- 5.2.1.2 企业具有完备的管理制度、运营规范和技术规范，要求具备的经营资质文件齐全。
- 5.2.1.3 拥有固定的办公和营业场所，面积总和不低于 800m²，营业区域环境舒适，格调高雅。
- 5.2.1.4 企业形象识别系统鲜明独特，并在相关营业场所、车体和媒介上统一使用。
- 5.2.1.5 营业场所能提供精美的企业宣传资料供客户查阅。
- 5.2.1.6 有规范的服务合同文本，做到一单一合同，履约情况良好。
- 5.2.1.7 能运用电话、传真、网络等多种方式为客户提供咨询和预订服务。
- 5.2.1.8 拥有本企业独立的网站，具备网上预订和支付功能，信息准确，更新及时，可靠性高。
- 5.2.1.9 拥有先进的客户关系管理系统、企业管理信息系统和预订系统等，信息化程度高。
- 5.2.1.10 合规经营，未要求业务人员和驾驶员垫付团款，未收取不合理费用。
- 5.2.1.11 严格执行核定的收费标准，无滥收费和欺客宰客行为。
- 5.2.1.12 具有完善的财务制度，对相关票据、凭证保存完好，按时足额缴纳应缴税款，无偷、漏税行为。
- 5.2.1.13 近三年年均接待旅客 10 万人次以上，或者近三年年均旅游客运行驶总里程不少于 100 万公里。
- 5.2.1.14 近三年年均旅游客运收入 500 万元人民币以上。
- 5.2.1.15 从经营之日起至评定结束期间均通过工商年检和交通运输部门的相关检查，未受到相关部门的处罚。
- 5.2.1.16 有规范、完整的车辆运行调度记录，能清晰地反映车辆与司乘人员、陪同人员、旅客的关联情况。
- 5.2.1.17 定期组织全员进行对客服务及相关法律法规培训，每人每年不少于 2 次，考试通过率不低于 80%。
- 5.2.1.18 有内部督查机制，相关抽查、整改、反馈记录完整。
- 5.2.1.19 有接待旅客投诉的处理通道和流程。
- 5.2.1.20 有发生紧急情况的处理预案和处置措施。
- 5.2.1.21 有专门的部门或人员提供紧急救援服务。
- 5.2.1.22 有游客遗留物品提醒和遗留物品处理措施。

5.2.2 人员配置与服务

- 5.2.2.1 严格按照国家劳动法律法规对员工进行管理，所有在职人员均签署正式劳动合同，按时支付员工工资并缴纳社会保险。
- 5.2.2.2 企业中的高级管理人员具有从事本行业经营管理工作 3 年以上或经济管理工作 5 年以上的经历。
- 5.2.2.3 至少有一名具有中级或以上职称的财务人员。
- 5.2.2.4 至少有两名行政管理人员专职负责车辆的运行与调度管理。
- 5.2.2.5 有专职客服人员负责接待和记录旅客的投诉和建议，并反馈至内部督查部门。
- 5.2.2.6 实行全员培训制度并有经费保证，参加旅游客运业务培训活动，考核通过率达 100%。

- 5.2.2.7 具有与营运车辆数量完全匹配的专职驾驶员队伍，兼职驾驶员人数不超过营运车辆数量的20%。
- 5.2.2.8 驾驶员取得相关车型的驾驶证照，熟悉汽车车型、驾驶技能、操作规程及简单维护。
- 5.2.2.9 专职驾驶员中安全行车15万公里以上的不少于40%，具有专业技术职称的不少于20%；兼职驾驶员中安全行车15万公里以上的达到100%，具有专业技术职称的达到90%。
- 5.2.2.10 接待人员和驾驶员统一着装，佩戴员工标志和岗位标牌。
- 5.2.2.11 接待人员注重礼仪，熟悉业务和线路，报价准确，对客服务满意度高。
- 5.2.2.12 接待人员能以普通话和英语向顾客提供咨询、接待、签订合同、付款、紧急救援等服务。
- 5.2.2.13 接待计划周密，调度人员与相关人员衔接顺利，派人派车及线路安排准确无误，车辆提前到达乘车地点迎接客人。
- 5.2.2.14 驾驶员严格遵守交通法规，驾驶技术熟练，行车平稳，确保乘客舒适和行车安全。
- 5.2.2.15 驾驶员应熟悉掌握山地旅游区的历史文化及各景区、景点情况，能为旅客提供简单的旅游咨询服务。
- 5.2.2.16 驾驶员能用普通话向客人提供服务，有能够使用简单外语向客人提供服务的驾驶员。
- 5.2.2.17 客人参观游览或参加其他活动期间，驾驶员人不擅自离开车辆进行与工作业务无关的活动，并应主动对车辆卫生进行必要的清理。
- 5.2.2.18 驾驶员不在车厢内吸烟，不食用异味较大的食物，保证车内空气洁净，具体要求按GB/T 17729中相关条款执行。
- 5.2.2.19 在驾驶车辆期间不接打手持电话，不与他人闲聊，不影响乘客休息。
- 5.2.2.20 驾驶员与陪同人员积极配合，按日程计划和线路完成接待任务；遇有特殊情况，能与相关人员协商妥善处理，确保服务质量。
- 5.2.2.21 行程结束，驾驶员应主动请求游客和陪同人员参与网上服务质量评价，获取客户意见，满意率不低于85%。
- 5.2.2.22 近三年中，每年接到客户的有效投诉不超过当年组织和接待人次的5%。
- 5.2.2.23 对旅游者、导游人员及其他人员的投诉及时答复，经核实处理后满意度高。
- 5.2.2.24 设有24小时应急处理和投诉电话，工作有效。
- 5.2.2.25 按座位数的30%在车内配置御寒毛毯，使用后清洗消毒，没有使用的定期进行清洗和消毒。

5.2.3 车辆管理与安全

- 5.2.3.1 有独立的车辆管理及安全管理规章制度，设有安全管理机构，岗位责任制落实明确，高级管理人员中有专人分管安全工作。配备专职人员进行安全宣传教育、安全监督检查、处理安全事故，监督检查制度和奖惩制度健全、落实。
- 5.2.3.2 对驾驶员和相关人员有动态的管理措施，能从思想、行为、技术等方面严控事故征兆。
- 5.2.3.3 公司近三年未出现重大安全事故、未受过行政处罚、未发生造成恶劣社会影响的群体性事件。
- 5.2.3.4 公司拥有营运车辆总数不少于100辆，其中高二级特大型客车不少于3辆，高二级大型客车不少于30辆，高二级中型客车不少于40辆。
- 5.2.3.5 所有车辆经当地公安交通管理部门检查合格符合GB 7258的要求。
- 5.2.3.6 车型和服务项目丰富，能根据客户要求提供定制化的接待与运输服务。
- 5.2.3.7 按照车队或班组分级管理，车有专人、人有专责。
- 5.2.3.8 有固定的车辆停放场所和维护场所，且安全和消防等符合规定。
- 5.2.3.9 有先进的车辆调度和管理信息系统。
- 5.2.3.10 有先进的卫星导航和行车记录仪等车辆状态跟踪系统。
- 5.2.3.11 车内有可远程查看的监控和记录系统。

- 5.2.3.12 设立车辆技术档案，对技术状况、设备设施、维护修理、部件更换、运行情况、重大行车、机件事故等作详细记载。
- 5.2.3.13 有定期和不定期的检查制度确保出车状态良好，车辆符合 GB 18565 的相关要求。
- 5.2.3.14 出车前车检合格，各种设备运行正常，车辆清洁卫生，无异味。
- 5.2.3.15 车辆完成任务后有例行的检查和入库维护制度，提高车辆状态和使用效率。
- 5.2.3.16 车辆维护严格按照规定执行，符合 GB 7258 的相关要求；可结合设备能力和技术力量制定维护规范、工艺过程、检验步骤的实施细则。
- 5.2.3.17 设有专门的修理厂(车间)，配备技术维修人员，对维修后的车辆应按检验程序进行交接验收，符合 GB/T 18344 的相关要求。
- 5.2.3.18 有在途车辆故障应急处理制度和技术手段，确保不耽误游客行程，减少给客户造成的损失。
- 5.2.3.19 行李车箱有固定行李箱包装置，以防止陡坡和急弯路段行驶时造成行李的散乱、损坏；客舱内行李架有固定小件行李的装置，以防止物品滑落和砸伤游客。
- 5.2.3.20 车内应为乘客配备旅途需要的饮水、纸巾、卫生清洁用品、环保垃圾袋，并根据保质期更换。
- 5.2.3.21 所有车辆均配有与车辆动力装置相符的防滑链，符合 QC/T 1057 的相关要求。
- 5.2.3.22 所有驾驶员经过急救和相关知识技能培训，突发情况下能够协助医务人员对伤患进行现场紧急救治，或独立对伤患进行简单的急救。
- 5.2.3.23 所有车辆均配备急救药箱，并有专人定期检查补齐、更换药品用具。驾驶员及其他司乘人员不得擅自为乘客提供药品。
- 5.2.3.24 驾驶员和业务人员了解旅游安全事故处理程序，对意外事故能妥善处理。
- 5.2.3.25 有相应的事故防范措施，能在事故后及时查找原因并有改进措施。
- 5.2.3.26 M2 类和 M3 类客车具备开启式安全顶窗的车辆应符合 GB/T 23334 中相应标准。
- 5.2.3.27 营运车辆均须按 GB 30678 标准张贴、配置相应的安全标志和信息符号，汽车公司应定期检查和更换以保证标志齐备、信息完善。
- 5.2.3.28 应对车辆消防安全做重要防护，车辆内饰材料应具有阻燃性能，符合 JT/T 1095 要求。每辆车都必须配置灭火装备、击窗器，符合 QC/T 1057、JT/T 1030 的相关要求。

5.3 丙级旅游汽车公司

5.3.1 企业经营与管理

- 5.3.1.1 参评企业自工商营业执照注册之日至评定结束期间，经营时间至少一年以上。
- 5.3.1.2 企业具有完备的管理制度、运营规范和技术规范，要求具备的经营资质文件齐全。
- 5.3.1.3 拥有固定的办公和营业场所，面积总和不低于 500m²，营业区域环境舒适，格调高雅。
- 5.3.1.4 企业形象识别系统鲜明独特，并在相关营业场所、车体和媒介上统一使用。
- 5.3.1.5 营业场所能提供精美的企业宣传资料供客户查阅。
- 5.3.1.6 有规范的服务合同文本，做到一单一合同，履约情况良好。
- 5.3.1.7 能运用电话、传真、网络等多种方式为客户提供咨询和预订服务。
- 5.3.1.8 拥有本企业独立的网站，信息准确，更新及时，可靠性高。
- 5.3.1.9 拥有企业内部信息化管理系统。
- 5.3.1.10 合规经营，未要求业务人员和驾驶员垫付团款，未收取不合理费用。
- 5.3.1.11 严格执行核定的收费标准，无滥收费和欺客宰客行为。
- 5.3.1.12 具有完善的财务制度，对相关票据、凭证保存完好，按时足额缴纳应缴税款，无偷、漏税行为。
- 5.3.1.13 近三年年均接待旅客 5 万人次以上，或者近三年年均旅游客运行驶总里程不少于 60 万公里。

- 5.3.1.14 近三年年均旅游客运收入 200 万元人民币以上。
- 5.3.1.15 从经营之日起至评定结束期间均通过工商年检和交通运输部门的相关检查,未受到相关部门的处罚。
- 5.3.1.16 有规范、完整的车辆运行调度记录,能清晰地反映车辆与司乘人员、陪同人员、旅客的关联情况。
- 5.3.1.17 定期组织全员进行对客服务及相关法律法规培训,每人每年不少于 3 次。
- 5.3.1.18 有内部督查机制,相关抽查、整改、反馈记录完整。
- 5.3.1.19 有接待旅客投诉的处理通道和流程。
- 5.3.1.20 有发生紧急情况的处理预案和处置措施。
- 5.3.1.21 有专门的部门或人员提供紧急救援服务。
- 5.3.1.22 有游客遗留物品提醒和遗留物品处理措施。

5.3.2 人员配置与服务

- 5.3.2.1 严格按照国家劳动法律法规对员工进行管理,按时支付员工工资。
- 5.3.2.2 企业中的高级管理人员具有从事经济管理工作 5 年以上的经历。
- 5.3.2.3 至少有一名专职财务人员。
- 5.3.2.4 至少有一名行政管理人员专职负责车辆的运行与调度管理。
- 5.3.2.5 有客服人员负责接待和记录旅客的投诉和建议,并反馈至内部督查部门。
- 5.3.2.6 实行全员培训制度并有经费保证,参加旅游客运业务培训活动,考核通过率达 100%。
- 5.3.2.7 至少按营运车辆数量的 80%配备专职驾驶员队伍,同时按不低于营运车辆数量的 30%配置兼职驾驶员。
- 5.3.2.8 驾驶员取得相关车型的驾驶证照,熟悉汽车车型、驾驶技能、操作规程及简单维护。
- 5.3.2.9 专职驾驶员中安全行车 10 万公里以上的不少于 40%,具有专业技术职称的不少于 10%;兼职驾驶员中安全行车 10 万公里以上的达到 100%,具有专业技术职称的达到 85%。
- 5.3.2.10 接待人员和驾驶员统一着装,服饰高雅,佩戴员工标志和岗位标牌。
- 5.3.2.11 接待人员注重礼仪,业务熟悉和线路,报价准确,对客服务满意度高。
- 5.3.2.12 接待人员能以普通话和英语向顾客提供咨询、接待、签订合同、付款、紧急救援等服务。
- 5.3.2.13 接待计划周密,调度人员与相关人员衔接顺利,派人派车及线路安排准确无误,车辆提前到达乘车地点迎接客人。
- 5.3.2.14 驾驶员严格遵守交通法规,驾驶技术熟练,行车平稳,确保乘客舒适和行车安全。
- 5.3.2.15 驾驶员应熟悉掌握山地旅游区的历史文化及各景区、景点情况,能为旅客提供简单的旅游咨询服务。
- 5.3.2.16 驾驶员能用普通话向客人提供服务。
- 5.3.2.17 客人参观游览或参加其他活动期间,驾驶员人不擅自离开车辆进行与工作业务无关的活动,并应主动对车辆卫生进行必要的清理。
- 5.3.2.18 驾驶员不在车厢内吸烟,不食用异味较大的食物,保证车内空气洁净,具体要求按 GB/T 17729 中相关条款执行。
- 5.3.2.19 在驾驶车辆期间不接打手持电话,不与他人闲聊,不影响乘客休息。
- 5.3.2.20 驾驶员与陪同人员积极配合,按日程计划和线路完成接待任务;遇有特殊情况,能与相关人员协商妥善处理,确保服务质量。
- 5.3.2.21 行程结束,驾驶员应主动请求游客和陪同人员参与网上服务质量评价,获取客户意见,满意率不低于 80%。
- 5.3.2.22 近三年中,每年接到客户的有效投诉不超过当年组织和接待人次的 8%。

- 5.3.2.23 对旅游者、导游人员及其他人员的投诉及时答复，经核实处理后满意度高。
- 5.3.2.24 游客抽样调查满意度不低于 80%。
- 5.3.2.25 设有 24 小时应急处理和投诉电话，工作有效。
- 5.2.2.26 按座位数的 10%在车内配置御寒毛毯，使用后要清洗消毒，没有使用的定期进行清洗和消毒。

5.3.3 车辆管理与安全

- 5.3.3.1 有独立的车辆管理及安全管理规章制度，设有安全管理机构，岗位责任制落实明确，高级管理人员中有专人分管安全工作。配备专职人员进行安全宣传教育、安全监督检查、处理安全事故，监督检查制度和奖惩制度健全、落实。
- 5.3.3.2 对驾驶员和相关人员有动态的管理措施，能从思想、生活、技术等方面严控事故征兆。
- 5.3.3.3 公司近三年未出现重大安全事故、未受过行政处罚、未发生造成恶劣社会影响的群体性事件。
- 5.3.3.4 公司拥有营运车辆总数不少于 70 辆，其中高二级大型客车不少于 10 辆，高二级中型客车不少于 30 辆。
- 5.3.3.5 所有车辆经当地公安交通管理部门检查合格符合 GB 7258 的要求。
- 5.3.3.6 车型和服务项目丰富，能根据客户要求提供定制化的接待与运输服务。
- 5.3.3.7 按照车队或班组分级管理，车有专人、人有专责。
- 5.3.3.8 有固定的车辆停放场所和维护场所，且安全和消防等符合规定。
- 5.3.3.9 有先进的车辆调度和管理信息系统。
- 5.3.3.10 有先进的卫星导航和行车记录仪等车辆状态跟踪系统。
- 5.3.3.11 车内有可远程查看的监控和记录系统。
- 5.3.3.12 设立车辆技术档案，对技术状况、设备设施、维护修理、部件更换、运行情况、重大行车、机件事故等作详细记载。
- 5.3.3.13 有定期和不定期的检查制度确保出车状态良好，车辆符合 GB 18565 的相关要求。
- 5.3.3.14 出车前车检合格，各种设备运行正常，车辆清洁卫生，无异味。
- 5.3.3.15 车辆完成任务后有例行的检查和入库维护制度，提高车辆状态和使用效率。
- 5.3.3.16 车辆维护严格按照规定执行，符合 GB 7258 的相关要求；可结合设备能力和技术力量制定维护规范、工艺过程、检验步骤的实施细则。
- 5.3.3.17 设有专门的修理厂（车间），配备技术维修人员，对维修后的车辆应按检验程序进行交接验收，符合 GB/T 18344 的相关要求。
- 5.3.3.18 有在途车辆故障应急处理制度和技术手段，确保不耽误游客行程，减少给客户造成的损失。
- 5.2.3.19 行李车箱有固定行李箱包装置，以防止陡坡和急弯路段行驶时造成行李的散乱、损坏；客舱内行李架有固定小件行李的装置，以防止物品滑落和砸伤游客。
- 5.3.3.20 车内应为乘客配备旅途需要的饮水、纸巾、卫生清洁用品、环保垃圾袋，并根据保质期更换。
- 5.3.3.21 所有车辆均配有与车辆动力装置相符的防滑链，符合 QC/T 1057 的相关要求。
- 5.3.3.22 所有驾驶员经过急救和相关知识技能培训，突发情况下能够协助医务人员对伤患进行现场紧急救治，或独立对伤患进行简单的急救。
- 5.3.3.23 所有车辆均配备急救药箱，并有专人定期检查补齐、更换药品用具。驾驶员及其他司乘人员不得擅自为乘客提供药品。
- 5.3.3.24 驾驶员和业务人员了解旅游安全事故处理程序，对意外事故能妥善处理。
- 5.3.3.25 有相应的事故防范措施，能在事故后及时查找原因并有改进措施。
- 5.3.3.26 M2 类和 M3 类客车具备开启式安全顶窗的车辆其应符合 GB/T 23334 中相应标准。
- 5.3.3.27 营运车辆均应按 GB 30678 标准张贴、配置相应的安全标志和信息符号，汽车公司应定期检查和更换以保证标志齐备、信息完善。

5.3.3.28 应对车辆消防安全做重要防护，车辆内饰材料应具有阻燃性能，符合 JT/T 1095 要求。每辆车都应配置灭火装备、击窗器，符合 QC/T 1057、JT/T 1030 的相关要求。

6 等级评定

6.1 评定流程

6.1.1 文化和旅游厅旅游标准化技术委员会发布通知，各山地旅游汽车公司根据通知要求提交参与了山地旅游汽车公司服务等级评定申请。

6.1.2 文化和旅游厅旅游标准化技术委员会组织来自相关行业专家组成专家组，或者选定符合条件的第三方服务机构，对申报评定的山地旅游汽车公司进行现场考查评分和会议评分，见附表 A。

6.1.3 评审专家组或评定机构将评定意见提交给文化和旅游厅旅游标准化技术委员会，最终审议评审意见，确定评定结果。

6.2 评定标准

6.2.1 山地旅游汽车公司服务等级评定表中合格指标，所有等级都必须全部达到。

6.2.2 山地旅游汽车公司服务等级评定表中 20 个二级指标，分别用 A、B、C 三个等级来评定。

6.2.3 评为甲级的山地旅游汽车公司获得 A 的指标个数应 \geq 18 个，且不能出现 C 的指标；评为乙级的山地旅游汽车公司获得 A 和 B 的指标个数应 \geq 18 个；评为丙级的山地旅游汽车公司获得 A、B、C 三种等级的指标个数应 \geq 18 个。

6.3 评定结果使用

6.3.1 文化和旅游厅旅游标准化技术委员会将在公开媒体上向社会公布评定结果，告知公众相应山地旅游汽车公司的服务等级。

6.3.2 经评定达到相应等级的山地旅游汽车公司，由文化和旅游厅旅游标准化技术委员会授予相应的等级标志和证书，有效期三年。

6.3.3 文化和旅游厅旅游标准化技术委员会组织来自相关行业专家组成专家组，或者选定符合条件的第三方服务机构，对已获得相应服务等级的山地旅游汽车公司进行年度复核，不符合标准要求的需要限期整改，整改后仍达不到标准要求的将被取消授予的等级标志和证书。

附 录 A
(规范性附录)
山地旅游汽车公司服务等级评定表

表A.1 山地旅游汽车公司服务等级评定表 第一部分：合格指标

项目	编号	评价内容	是否合格
企业经营与管理	1	企业具有完备的管理制度、运营规范和技术规范，要求具备的经营资质文件齐全。	
	2	企业形象识别系统鲜明独特，并在相关营业场所、车体和媒介上统一使用。	
	3	营业场所能提供精美的企业宣传资料供客户查阅。	
	4	有规范的服务合同文本，做到一单一合同，履约情况良好。	
	5	能运用电话、传真、网络等多种方式为客户提供咨询和预订服务。	
	6	合规经营，未要求业务人员和驾驶员垫付团款，未收取不合理费用。	
	7	严格执行核定的收费标准，无滥收费和欺客宰客行为。	
	8	具有完善的财务制度，对相关票据、凭证保存完好，按时足额缴纳应缴税款，无偷、漏税行为。	
	9	从经营之日起至评定结束期间均通过工商年检和交通运输部门的相关检查，未受到相关部门的处罚。	
	10	有规范、完整的车辆运行调度记录，能清晰地反映车辆与司乘人员、陪同人员、旅客的关联情况。	
	11	有内部督查机制，相关抽查、整改、反馈记录完整。	
	12	有接待旅客投诉的处理通道和流程。	
	13	有发生紧急情况的处理预案和处置措施。	
	14	有专门的部门或人员提供紧急救援服务。	
	15	有游客遗留物品提醒和遗留物品处理措施。	
人员配置与服务	16	严格按照国家劳动法律法规对员工进行管理，所有在职人员均签署正式劳动合同，按时支付员工工资并缴纳社会保险。	
	17	实行全员培训制度并有经费保证，参加旅游客运业务培训活动，考核通过率达100%。	
	18	驾驶员取得相关车型的驾驶证照，熟悉汽车车型、驾驶技能、操作规程及简单维护。	
	19	有专职客服人员负责接待和记录旅客的投诉和建议，并反馈至内部督查部门。	
	20	接待人员和驾驶员统一着装，服饰高雅，佩戴员工标志和岗位标牌。	
	21	接待人员注重礼仪、业务熟悉、报价和线路准确，对客服务满意度高。	
	22	接待人员能以普通话和英语向顾客提供咨询、接待、签订合同、付款、紧急救援等服务。	
	23	接待计划周密，调度人员与相关人员衔接顺利，派人派车及线路安排准确无误，车辆提前到达乘车地点迎接客人。	

	24	驾驶员严格遵守交通法规, 驾驶技术熟练, 行车平稳, 确保乘客舒适和行车安全。	
	25	驾驶员应熟悉掌握山地游览区的历史文化及各景区、景点情况, 能为旅客提供简单的旅游咨询服务。	
	26	游客参观游览或参加其他活动期间, 驾驶员不得擅自离开车辆进行与工作业务无关的活动, 并应主动对车辆卫生进行必要的清理。	
	27	驾驶员不得在车厢内吸烟, 或食用异味较大的食物, 保证车内空气洁净, 具体要求按 GB/T 17729 中相关条款执行。	
	28	在驾驶车辆期间不得接打手持电话, 不与他人闲聊, 不影响乘客休息。	
	29	驾驶员与陪同人员积极配合, 按日程计划和线路完成接待任务; 遇有特殊情况, 能与相关人员协商妥善处理, 确保服务质量。	
	30	对旅游者、导游人员及其他人员的投诉及时答复, 经核实处理后满意度高。	
	31	设有 24 小时应急处理和投诉电话, 工作有效。	
车 辆 管 理 与 安 全	32	对驾驶员和相关人员有动态的管理措施, 能从思想、生活、技术等方面严控事故征兆。	
	33	所有车辆经当地公安交通管理部门检查合格符合 GB 7258 的要求。	
	34	车型和服务项目丰富, 能根据客户要求提供定制化的接待与运输服务。	
	35	按照车队或班组分级管理, 车有专人、人有专责。	
	36	有固定的车辆停放场所和维护场所, 且安全和消防等符合规定。	
	37	有先进的车辆调度和管理信息系统。	
	38	有先进的卫星导航和行车记录仪等车辆状态跟踪系统。	
	39	车内有可远程查看的监控和记录系统。	
	40	设立车辆技术档案, 对技术状况、设备设施、维护修理、部件更换、运行情况、重大行车、机件事故等作详细记载。	
	41	有定期和不定期的检查制度确保出车状态良好, 车辆符合 GB 18565 的相关要求。	
	42	出车前车检合格, 各种设备运行正常, 车辆内外清洁卫生, 车厢内无异味。	
	43	车辆完成任务后有例行的检查和入库维护制度, 提高车辆状态和使用效率。	
	44	车辆维护严格按照规定执行, 符合 GB 7258 的相关要求; 可结合设备能力和技术力量制定维护规范、工艺过程、检验步骤的实施细则。	
	45	设有专门的修理厂(车间), 配备技术维修人员, 对维修后的车辆应按检验程序进行交接验收, 符合 GB/T 18344 的相关要求。	
	46	有在途车辆故障应急处理制度和技术手段, 确保不耽误游客行程, 减少给客户造成的损失。	
	47	行李车箱有固定行李箱包的装置, 以防止陡坡和急弯路段行驶时造成行李的散乱、损坏; 客舱内行李架有固定小件行李的装置, 以防止滑落和砸伤游客。	
	48	车内应为乘客配备旅途需要的饮水、纸巾、卫生清洁用品、环保垃圾袋, 并根据保质期更换。	
	49	所有车辆均配有与车辆动力装置相符的防滑链, 符合 QC/T 1057-2017 的相关要求。	
	50	所有驾驶员经过急救和相关知识技能培训, 突发情况下能够协助医务人员对伤患进行现场紧急救治, 或独立对伤患进行简单的急救。	
	51	所有车辆均按配备急救药箱, 并有专人定期检查补齐、更换药品用具。驾驶员及其他司乘人员不得擅自为乘客提供药品。	

52	驾驶员和业务人员了解旅游安全事故处理程序，对意外事故能妥善处理。	
53	有相应的事故防范措施，能在事故后及时查找原因并有改进措施。	
54	M2类和M3类客车具备开启式安全顶窗的车辆应符合GB/T 23334中相应标准。	
55	营运车辆均须按GB 30678标准张贴、配置相应的安全标志和信息符号，汽车公司应定期检查和更换以保证标志齐备、信息完善。	
56	应对车辆消防安全做重要防护，车辆内饰材料应具有阻燃性能，符合JT/T 1095要求；所有车辆配置灭火装备、击窗器，并符合QC/T 1057-2017、JT/T 1030-2016的相关要求。	

注：填表说明：考核时，如企业按照标准完成了相关建设任务，则在“是否合格”栏处画“√”，如未达到标准要求，则画“×”。



表A.2 山地旅游汽车公司服务等级评定表 第二部分：评级指标

一级指标	二级指标	指标考核标准和对应等级			结果
		A	B	C	
企业经营与管理	企业经营时间	五年及以上	小于五年，不少于三年	三年以下（不含三年）	
	办公场所面积	面积总和不低于1000m ²	面积总和不低于800m ²	面积总和不低于500m ²	
	网站建设	有本企业独立的网站并有中英双语页面，具备网上预订和支付功能。	拥有本企业独立的网站，具备网上预订和支付功能。	拥有本企业独立的网站。	
	信息化水平	有先进的客户关系管理系统、企业管理信息系统和预订系统等，信息化程度高。	拥有客户关系管理系统、企业管理信息系统和预订系统等。	拥有企业内部信息化管理系统。	
	近三年接待人次	年均接待旅客30万人次以上	年均接待旅客20万人次以上	年均接待旅客10万人次以上	
	近三年客运行驶总里程数	年均旅游客运行驶总里程不少于500万公里	年均旅游客运行驶总里程不少于300万公里	年均旅游客运行驶总里程不少于100万公里	
	近三年客运收入	年均旅游客运收入2000万元人民币以上	年均旅游客运收入800万元人民币以上。	年均旅游客运收入500万元人民币以上。	
	业务培训及测评	每人每年不少于3次，考试通过率不低于95%。	每人每年不少于2次，考试通过率不低于80%。	每人每年不少于1次，考试通过率不低于70%。	

表A.2 (续)

一级指标	二级指标	指标考核标准和对应等级			结果
		A	B	C	
人员管理	高级管理人员队伍质量	企业中的高级管理人员具有从事本行业经营管理工作5年以上或经济管理工作10年以上的经历。	企业中的高级管理人员具有从事本行业经营管理工作3年以上或经济管理工作5年以上的经历。	企业中的高级管理人员具有从事经济管理工作5年以上的经历。	
	财务人员质量	至少有两名具有中级或以上职称的财务人员。	至少有一名具有中级或以上职称的财务人员。	至少有一名专职财务人员。	
	管理人员质量	至少有三名行政管理人员专职负责车辆的运行与调度管理。	至少有两名行政管理人员专职负责车辆的运行与调度管理。	至少有一名行政管理人员专职负责车辆的运行与调度管理。	
	驾驶员数量	具有与营运车辆数量完全匹配的专职驾驶员队伍,兼职驾驶员人数不超过营运车辆数量的10%。	具有与营运车辆数量完全匹配的专职驾驶员队伍,兼职驾驶员人数不超过营运车辆数量的20%。	至少按营运车辆数量的80%配备专职驾驶员队伍,同时按不低于营运车辆数量的3%配置兼职驾驶员。	
	安全驾驶保证	专职驾驶员中安全行车20万公里以上的不少于40%,具有专业技术职称的不少于30%;兼职驾驶员中安全行车20万公里以上的达到100%,具有专业技术职称的达到100%。	专职驾驶员中安全行车15万公里以上的不少于40%,具有专业技术职称的不少于20%;兼职驾驶员中安全行车15万公里以上的达到100%,具有专业技术职称的达到90%。	专职驾驶员中安全行车10万公里以上的不少于40%,具有专业技术职称的不少于10%;兼职驾驶员中安全行车10万公里以上的达到100%,具有专业技术职称的达到85%。	
	驾驶员素质	驾驶员能用普通话向客人提供服务,不少于10%的驾驶员能够使用简单外语向客人提供服务。	驾驶员能用普通话向客人提供服务,有能够使用简单外语向客人提供服务的驾驶员。	驾驶员能用普通话向客人提供服务。	
	评价满意度	游客与导服人员评价满意率不低于90%。	游客与导服人员评价满意率不低于85%。	游客与导服人员评价满意率不低于80%。	
	投诉率	近三年中,每年接到客户的有效投诉不超过当年组织和接待人次的2%。	近三年中,每年接到客户的有效投诉不超过当年组织和接待人次的5%。	近三年中,每年接到客户的有效投诉不超过当年组织和接待人次的8%。	
	服务配置	按座位数的50%在车内配置御寒毛毯,使用后要清洗消毒,没有使用的定期进行清洗和消毒。	按座位数的30%在车内配置御寒毛毯,使用后要清洗消毒,没有使用的定期进行清洗和消毒。	按座位数的10%在车内配置御寒毛毯,使用后要清洗消毒,没有使用的定期进行清洗和消毒。	

表A.2 (续)

一级指标	二级指标	指标考核标准和对应等级			结果
		A	B	C	
车辆管理与安全	车辆安全管理体系	有独立的车辆管理及安全管理规章制度,设有专门的安全管理、道路指挥和气象预警机构,岗位责任制落实明确,高级管理人员中有专人分管安全工作。配备专职人员进行安全宣传教育、安全监督检查、处理安全事故,监督检查制度和奖惩制度健全、落实。	有独立的车辆管理及安全管理规章制度,设有安全管理机构,岗位责任制落实明确,高级管理人员中有专人分管安全工作。配备专职人员进行安全宣传教育、安全监督检查、处理安全事故,监督检查制度和奖惩制度健全、落实。	有独立的车辆管理及安全管理规章制度,设有安全管理机构,岗位责任制落实明确,高级管理人员中有专人分管安全工作。配备专职人员进行安全宣传教育、安全监督检查、处理安全事故,监督检查制度和奖惩制度健全、落实。	
	公司安全建设	公司近五年未出现重大安全事故、未受过行政处罚、未发生造成恶劣社会影响的群体性事件。	公司近三年未出现重大安全事故、未受过行政处罚、未发生造成恶劣社会影响的群体性事件。	公司近两年未出现重大安全事故、未受过行政处罚、未发生造成恶劣社会影响的群体性事件。	
	运营车辆数	公司拥有营运车辆总数不少于 200 辆,其中高二级特大型客车不少于 30 辆,高二级大型客车不少于 50 辆,高二级中型客车不少于 50 辆。	公司拥有营运车辆总数不少于 150 辆,其中高二级特大型客车不少于 10 辆,高二级大型客车不少于 30 辆,高二级中型客车不少于 40 辆。	公司拥有营运车辆总数不少于 80 辆,其中高二级特大型客车不少于 5 辆,高二级大型客车不少于 20 辆,高二级中型客车不少于 3 辆。	

注:考核时,按照指标完成情况,在“结果”栏填A或B或C,如未达到C的,则画“×”。

