深圳市旅行社等级评定现场检查工作规范

**一、检查依据**

按照国家标准《旅行社等级的划分与评定》（GB/T31380-2015）、广东省文化和旅游厅2023年度旅行社等级评定相关要求及相关评定细则。

**二、检查方式**

检查组根据国家相关标准、细则的具体要求，在旅评委的统一安排和被检查旅行社的配合下，做好现场检查工作。

**三、检查时间**

　　每家旅行社根据企业规模现场检查于1天内完成。

**四、检查流程**

　　**（一）组成检查组**

　　检查组由旅评委、旅评办成员代表及参与评定的旅评员组成，每家旅行社现场检查员人数至少3人，可设组长1人，负责统筹协调，完成检查报告，提交相关材料，检查员应认真提出检查意见，配合组长完成相关工作。

　　**（二）召开情况汇报会（首次会议）**

　　参会人员应包括现场检查组成员、被检查旅行社的高层管理者和各部门负责人。会议议程包括：

1、旅行社作A级评定创建工作汇报，汇报内容包括经营条件、管理能力、服务能力、质量和安全保证、参与社会活动等；

　　2、检查组说明检查程序、内容及工作安排。

　　**（三）资料审核**

　　检查组在现场评定中要查阅文件、相关资料和记录。查阅的资料包括：申报旅行社按照《广东省旅行社等级划分与评定工作细则》的各个打分点所做的说明材料及相关佐证图片。被检查旅行社所提供的资料要完整、真实。

　　**（四）现场检查**

　　1、提问和交谈

　　通过提问和交谈，判断各部门管理人员、一线服务人员对相关标准、各项规章制度及工作情况的了解程度和执行情况，进而判断其质量管理体系的实施情况。

　　2、现场观察

　　检查员依据《广东省旅行社等级划分与评定工作细则》对现场检查部分各项目的要求，与旅行社协商安排检查场所及相关营业点等。

　　检查员在现场观察中，要做好文字记录和拍照取证，对于可能与评分表不一致的内容要在现场把问题查清楚。

　　**（五）抽样调查**

　　抽样调查是指检查组现场检查时，对相关劳动合同、旅游合同、顾客意见反馈表等材料进行抽样检查。样本要合理策划，分布均匀，选择不同的业务类型的样本进行抽查。

**（六）召开现场检查反馈会（末次会议）**

参会者与参加首次会议人员相同。会议议程包括：

1、检查员通报检查情况，肯定旅行社所做的工作和成绩，指出目前存在的差距并提出整改建议；

2、被检查旅行社就整改意见表明态度。

现场检查不形成最终结论，由检查组将检查结果报旅评委审批，现场检查反馈会谢绝新闻媒体参加。

　　**（七）拟定检查报告**

现场检查后，检查组需及时召开内部会议，根据各组员的检查情况，在讨论汇总基础上对评定细则进行打分，并形成检查报告，报告内容包括检查总体印象、主要问题、整改建议、细则打分表、扣分说明及附图。

**（八）提交检查材料**

　　现场检查结束后，检查组按旅评委的要求，提交以下材料：

　　1、检查报告（需检查组全体成员签字）；

　　2、《广东省旅行社等级划分与评定工作细则》打分情况、打分说明及附图；

　　3、根据旅评委的要求所准备的其他材料。

**五、工作守则**

　　（一）检查组要以良好的精神面貌、踏实的工作作风和高度负责的工作态度，投入到检查工作中。始终贯彻为基层服务，为旅行社服务的思想，认真处理好严格评定与热情指导的关系，努力实现旅行社等级评定工作要积极推动旅行社持续发展的根本宗旨。

（二）检查组要充分发扬实事求是的工作作风，切实注重调查研究，坚决反对形式主义和主观主义；要充分发扬民主集中制，检查结果以检查组的集体意见为准。

（三）检查组要按照分工，统一行动，各项工作准时到场，不得擅自改变工作计划和私自行动。晚间以研究工作为主，不得私自外出。

　　（四）检查组人员要认真、详细做好检查的原始记录，不得擅自更改，并按检查程序使用检查结果，不得私自向外（包括被检查单位和新闻媒体）透露评定情况。检查组要严守被检查单位秘密，未经允许，不得泄露。

　　（五）检查组全体人员不得收受被检查单位以任何名义赠送的礼品、礼券、礼金或土特产品，不得接受宴请。被检查单位不得以任何名义向检查组成员赠送礼品、礼券、礼金或土特产品，不得搞宴请。

（六）旅行社及所有相关单位不得张贴、悬挂、设置“欢迎”一类的标语和标牌。

（七）检查工作应不扰民、不扰政，切实为旅游业发展办实事。

　　（八）检查组的住宿不得安排在五星级酒店；就餐安排工作餐。被检查单位不得为检查组安排专场演出和娱乐活动。

（九）检查组人员及所在单位在等级评定期间，不得与被检查单位发生与评定有关的业务往来。

　　（十）如有违反守则的情况发生，除取消参评单位的任何评定资格外，同时取消责任人旅评员资格。