

北京新纪源认证有限公司

旅行社运输服务评价 技术规范

编 写：技术部
修 订：技术部
审 核：张颖
批 准：张颖

目录

1 范围	4
2 规范性引用文件	4
3 术语和定义	4
4 评价原则	5
4.1 公正性	5
4.2 持续改进	5
5 服务特性要求	5
5.1 资源配置	6
5.2 旅游产品	6
5.3 产品销售	7
5.4 旅游服务的实现	9
6 服务管理要求	11
6.1 质量管理体系	12
6.2 质量控制	12
6.3 质量监督及持续改进	12
6.4 质量效果评价	12
6.5 投诉处理	13
6.6 资料的存档管理	13
6.7 安全管理	13
6.8 服务供方管理	13
7 评价的方式与方法	14
7.1 评价方式	14
7.2 评价方法	14
7.3 评分	14
7.4 评分结果	16
附录 A 旅行社运输服务现场测评内容	17

注：本文件内容受到版权保护，未经恰当的授权禁止复制。本公司客户及相关单位，如需获取文件完整内容，请联系市场部门获取，电话：010-84724911。