

DB34

安徽省地方标准

DB 34/T 2589—2016

旅行社服务顾客满意度测评规范

Customer satisfaction evaluation standard for travel agencies' service

地方标准信息服务平台

2016 - 02 - 02 发布

2016 - 03 - 02 实施

安徽省质量技术监督局 发布

前 言

本标准按照 GB/T 1.1-2009 给出的规则起草。

本标准由安徽印象会议展览有限公司、安徽中国青年旅行社有限责任公司提出。

本标准归口单位：安徽省旅游标准化技术委员会。

本标准起草单位：安徽印象会议展览有限公司、安徽中国青年旅行社有限责任公司。

本标准主要起草人：张剑、尹俊、崔霞、陈莹莹。

地方标准信息服务平台

旅行社服务顾客满意度测评规范

1 范围

本标准规定了有关旅行社服务顾客满意度测评的术语与定义、要求以及测量数据的收集、分析，质量分析报告的出具及报告结果的处理，最终根据测评结果，提出有效改进措施，促进旅行社服务顾客满意度的提高。

本标准适用于旅行社服务顾客满意度的测评管理。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅所注日期的版本适用于本文件。凡是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 19001 质量管理体系 要求

3 术语和定义

下列术语及定义适用于本文件。

3.1

顾客 customer

指购买并使用旅行社某种产品或接受某种服务的主体，可以分为个人消费者和机构、集团消费者。

3.2

顾客满意/顾客满意度 customer satisfaction

顾客满意指顾客在消费产品或接受服务的过程中（以及之后的一段时期内）所形成愉悦或失望的感觉状态。顾客满意/不满意有程度的区分，顾客满意水平的量化就是顾客满意度。

3.3

顾客满意度指数 customer satisfaction index

借助于统计模型技术将顾客满意度的衡量指数化，全面、综合地度量顾客满意程度的一种指标，可在企业、行业、经济领域甚至国家层面上对满足顾客需求的程度进行评价。

3.4

测评 measurement

针对研究对象所进行的收集资料数据、综合测算与分析的过程。

3.5

顾客满意度测评 measurement of customer satisfaction

在一定层面上，就某一类产品（服务）或品牌对其顾客群体进行调查，取得顾客满意状况的数据，通过综合测算与分析，得到顾客满意度程度等评价结果。

3.6

调查方案 survey scheme

为取得测评所需要的资料数据而制定的关于如何抽样、如何调查、如何评价调查质量等一整套步骤程序的设计，包括抽样方法设计、调查方法设计和问卷设计等内容。

3.7

测评模型 measurement model

对指标体系中关联或因果关系的理论或具体的图形与数学表达方式，将调查所得数据代入测评模型可以得到最终所需要的指数结果。

3.8

指标体系 index system

对研究对象进行特定综合评价所必需的一套具有完整性和系统性的指标组合。

4 测评原则

4.1 确保数据采集的科学有效性

科学合理设计测评所需资料数据的抽样调查方案，从源头上保证数据的真实性和有效性。

4.2 忠实于数据本身

分析的结果对数据本身负责，客观的表述出数据反映的情况或事实。测评方案吸纳社会学、心理学、统计学等相关学科的成果，采用因果关系模型的形式，以保证具有严谨的理论基础的可靠性。

4.3 数据结果具有服务性

数据分析的结果及时传递给相关的部门和人员，为经营管理和服务质量的改进提供数据参考。

5 旅行社服务顾客满意度数据抽样调查方案

5.1 出团前要求

5.1.1 导游领队出团前，领取顾客满意度调查表（附录A）。

5.1.2 散拼团按报名单元的数量领取调查表，报名单元人数在5人（含5人）以下发放一张调查表，5-10人（含10人）之间发放两张调查表，5-15人（含15人）发放三张调查表，依此类推。

5.1.3 团队按每5人发放一张调查表，且必须邀请团队领队填写一张调查表。

5.2 团中要求

导游领队带团行程结束时，请顾客如实填写顾客满意度调查表；在请顾客填写调查表的过程中，如因顾客原因不愿填写的，经核实后作特殊情况对待。

5.3 团队结束

5.3.1 导游领队回团报账时，按领取数量上交调查表，不得丢失，不得做假填报；

5.3.2 将《顾客满意度调查表》中顾客填写的满意度数据，录入 SPSS，通过 EXCEL、SPSS 等软件进行数据分析。

6 数据验证措施

6.1 电话回访

6.1.1 团队、散拼团必须回访（回访一人），如客户反映存在问题，增加回访一人，以确定真实的情况，并追查相关问题的存在原因和责任。

6.1.2 散客旅游者由各服务网点的前台接待进行回访，要求每笔散客业务都要进行回访，并填写前台散客电话回访记录表（附录 B）登记，每周将记录表反馈至质量管理部门。

6.2 “神秘客人”制度，对旅行服务提供过程进行相关监督和考核

6.2.1 在旅游团队中，以旅行社名义邀请个人作为“神秘客人”，担任公司的服务质量检查员，关注旅游过程中的服务质量，并填写《导游领队服务标准化考评表》（附录 C）。

6.2.2 在“神秘客人”回团后，由旅行社质量管理部门及时回访，了解真实情况。

6.2.3 对担当“神秘客人”的顾客表示感谢，并馈赠礼品。

7 数据分析工具

7.1 SPSS (Statistical Product and Service Solutions)，即“统计产品与服务解决方案”。

7.2 EXCEL 即电子表格处理软件。

8 数据分析模型

工具：

- SPSS 软件分析方案；
- Frequencies 频数分析方案；
- Descriptives 描述性统计分析方案；
- Custom Tables 自定义表格设计方案；
- Bar 条形图分析模型；
- EXCEL 软件分析方案；
- 饼图分析；
- 条形图分析；
- 平均值函数分析；
- 表格分析。

9 评价指标标准

9.1 指标体系构成

指标涉及以下多项，分为总体评价、销售服务、住宿安排、用餐安排、行程安排、交通安排、购物安排、司机服务、全陪服务、全陪讲解、地陪服务、地陪讲解等；两项自由选择方案，以及投诉记录、意见留言记录等（附录A）。

9.2 指标值设置

每项评价要素满分“5”分，表示“非常满意”；最低分“1”分，表示“极不满意”，“5”分-“1”分表示顾客满意程度递减的过程；“3”分为及格分（附录A）。

10 旅行社服务顾客满意度数据分析方式

10.1 月度质量分析报告，即对每个月的数据进行分析和整合；

10.2 年中质量分析报告，即对上半年的数据进行整合和分析；

10.3 年度质量分析报告，即对每一个年度的数据进行分析和整合。

11 质量分析报告的内容体系

- 质量改进情况；
- 投诉情况明细；
- 投诉分析；
- 意外险报险情况；
- 顾客的总体满意程度汇报；
- 各版块（分公司）的顾客的满意程度分析；
- 各部门的顾客的满意程度分析；
- 各主要产品顾客总体满意度情况分析；
- 各销售部门的对客服务满意度；
- 各销售人员的对客接待和服务满意度；
- 全陪导游的对客服务质量满意度；
- 计调人员操作的合理性程度；
- 供应商的对客接待服务满意度；
- 电话回访信息反馈情况；
- 导游领队对销售、后台、用车、宾馆、地接评价；
- 反馈意见收集；
- 其他需要分析的相关内容。

12 质量分析报告的监督与改进

12.1 总要求

本标准的要求应该参照 GB/T 19001 的要求建立旅游服务质量管理体系。

应建立健全旅行社服务质量检查机构和监督机构，依据本标准对旅游服务进行监督检查。

12.2 质量/管理改进单及质量/管理改进结果反馈单

12.2.1 对内部存在的质量问题，由质量管理者代表下发《质量/管理改进单》（附录 D）至各板块（分公司）负责人（经由总经理审核签字后下发）或各部门负责人。

12.2.2 各版块（分公司）负责人或各部门负责人应按《质量/管理改进单》要求，改进与反馈，并填写《质量/管理改进结果反馈单》（附录 E），改进要求的时间内（一般为 5 个工作日）反馈至公司质量管理部门，再由质量管理部门人员进行检查。

12.3 质量改进

12.3.1 应每月召开质量会议，通报本月、半年度或年度质量数据，对服务质量进行分析，确定出现质量问题的原因。

12.3.2 应对出现质量问题的原因采取有效措施，防止类似问题再次发生，达到服务质量的持续改进。

12.4 质量分析报告的发布

质量分析报告应在内部网站发布，便于大家相互学习，共同改进。

地方标准信息服务平台

附 录 A
(资料性附录)
顾客满意度调查表

尊敬的贵宾：您好！欢迎您选择 ** 旅行社！请抽出宝贵时间对此次旅途安排进行真实评价，以便于我们下次能为您提供更好的服务，谢谢！

全陪导游/领队姓名		地陪导游姓名		旅游起止时间	
		1. 2. 3.		年 月 日 ~ 月 日	
项目		请“√”选评价			备注
1	总体评价	5□很满意 4□满意 3□一般 2□不满意 1□很不满意			
	最满意的部分：				
	最不满意的部份：				
2	报名接待	5□很满意 4□满意 3□一般 2□不满意 1□很不满意			
3	住宿安排	5□很满意 4□满意 3□一般 2□不满意 1□很不满意			
4	用餐安排	5□很满意 4□满意 3□一般 2□不满意 1□很不满意			
5	行程安排	5□很满意 4□满意 3□一般 2□不满意 1□很不满意			
6	交通安排	5□很满意 4□满意 3□一般 2□不满意 1□很不满意			
7	购物安排	5□很满意 4□满意 3□一般 2□不满意 1□很不满意			
8	司机服务	5□很满意 4□满意 3□一般 2□不满意 1□很不满意			
9	全陪导游服务	5□很满意 4□满意 3□一般 2□不满意 1□很不满意			
10	全陪导游讲解	5□很满意 4□满意 3□一般 2□不满意 1□很不满意 讲解时间：约_____分钟			
11	地陪导游服务	5□很满意 4□满意 3□一般 2□不满意 1□很不满意			
12	地陪导游讲解	5□很满意 4□满意 3□一般 2□不满意 1□很不满意			
13	导游和司机 是否有此行为	☐ 迟到 ☐ 索要小费 ☐ 态度不良 ☐ 强行增加购物店 ☐ 强行增加自费景点			

以上若有补充，请写下其他书面意见：

以上部分是您真实意见的表达！

服务监督电话：*****

游客签名：_____；联系手机：_____；性别：男□ 女□；年龄：_____

同行人数：_____；同行游客签名：_____、_____、_____

附 录 B
(资料性附录)
前台散客电话回访记录表

表B.1 ()月份 第()周 前台散客电话回访记录表

线路 名称	团号	客人名称 联系方式	满意 (亮点)	不满意 (具体意见)	部门/人员

地方标准信息服务平台

附 录 C

(资料性附录)

导游领队服务标准化考评表

导游领队服务标准化考评表

尊敬的游客，您好！欢迎您选择_____旅行社出游，为提高我们的服务质量，更好地为您服务，希望您能配合我社如实填写此表，在此，对您表示深切感谢！

导游领队服务质量信息采集表

导游领队姓名		旅游时间段					
考评线路							
考评内容		非常满意<--->很不满意					
导游领队 规范	提前到达接团地点	5□	4□	3□	2□	1□	
	接团现场说明	5□	4□	3□	2□	1□	
	佩戴导游证	5□	4□	3□	2□	1□	
	举导游旗	5□	4□	3□	2□	1□	
	合理安排游客上车入座	5□	4□	3□	2□	1□	
讲解内容	致欢迎（送）辞	5□	4□	3□	2□	1□	
	沿途讲解	5□	4□	3□	2□	1□	
	景区景点讲解	5□	4□	3□	2□	1□	
	营造现场活跃气氛	5□	4□	3□	2□	1□	
综合服务	下车时的注意事项提醒	5□	4□	3□	2□	1□	
	游览时的注意事项提示	5□	4□	3□	2□	1□	
	入住酒店的提醒服务	5□	4□	3□	2□	1□	
	为自由活动游客指引交通	5□	4□	3□	2□	1□	
	合理分房及入住后查房	5□	4□	3□	2□	1□	
	用餐安排及巡视 2 次	5□	4□	3□	2□	1□	
控制服务	监督地陪的服务	5□	4□	3□	2□	1□	
	全程服务态度	5□	4□	3□	2□	1□	
	为游客提供人性化服务	5□	4□	3□	2□	1□	
	协调处理突发情况	5□	4□	3□	2□	1□	
	自费项目征求客人意见	5□	4□	3□	2□	1□	
意见建议 及说明							
考评人签字：		联系电话：					
说明：1、填写完整后请放置于信封中，封好信封交与导游领队，由导游领队交予公司质量部门。 2、考评人在考评时，请按照实际情况打分考评填写意见，无需向被考评人员告知。							

附 录 D
(资料性附录)
质量/管理改进单

质量/管理改进单

编 号		下达日期	
送达部门		板块负责人	
改进事由			
存在问题			
改进要求			
上述问题要求在 年 月 日前提交《质量/管理改进结果反馈单》			
发送部门		具办人	
		签发人	
总经理意见			

附录 E
(资料性附录)
质量/管理改进结果反馈单

质量/管理改进结果反馈单

改进单编号			送达部门	
改进事由				
原因 分析	1、 2、 3、 4、 5、			
改进措施（及落实时间）： 1、 2、 3、 4、 5、				
改进 结果	具办人： 板块负责人： 年 月 日			
验证 意见	验证人： 年 月 日			