

## 关于地接旅行社品质认证的取得

小田急旅行社股份有限公司，于 2013 年 10 月 1 日（星期二），被一般社团法人日本旅行业协会

（本部：东京都千代田区 会长 菊间润吾 以下称 JATA）给予入境游事业品质认证，并授予「地接旅行社品质认证」的称号。

现在，公司通过英语，韩语，繁体字，简体字的主页，以箱根为中心，接待来此海外的访日外国人。今后，为了答谢游客，并进一步取得游客的信赖，在提高服务品质方面会更加积极努力。

从遵纪守法性、品质管理与服务水准以及 CSR 这些方面对旅行社进行评价，对符合以下标准的优秀旅行社予以认证。

### (1) 企业守法性

作为地接旅行社，不仅要自觉遵守法令，还应慎选合作商，竭诚为顾客提供合法商品。此外，在国际社会高度重视个人信息保护的形势下，企业应配备能妥善管理游客个人信息的管理系统。

### (2) 品质管理/服务水平

为了给游客提供安全放心的商品，旅行社应具备健全的应急体制，努力培训员工的应急对应能力、构建与旅游经营合作商之间的合作体制。此外，还需认真听取游客意见等，致力于提高日常工作的质量管理与服务品质。

### (3) CSR(企业社会责任、环境保护、社会贡献活动)

在为访日游客策划旅游商品时，应充分考虑宗教、民族、文化等方面的多样性，努力提高工作人员在此方面的意识。此外，应竭尽全力降低旅游商品的环境负荷。同时，还需积极开展企业的社会贡献活动。

<http://cn.tour-quality.jp/index.html>