

张掖市创建全国旅游标准化 试点城市工作领导小组办公室文件

张市旅标创建办〔2020〕2号



张掖市创建全国旅游标准化试点城市工作领导小组办公室 关于深入推进旅游标准化试点企业（单位）有关工作的通知

张掖市创建全国旅游标准化试点城市工作领导小组各成员单位：

根据《旅游企业标准化工作指南》（LB/T 026-2013）《旅游企业标准实施评价指南》（LB/T 027-2013）要求，按照《张掖市人民政府办公室关于印发张掖市创建全国旅游标准化试点城市实施方案（2018-2020）的通知》（张政办发〔2018〕185号）要求和任务分工，为全面完成我市创建全国旅游标准化试点城市工

作任务，现就旅游标准化试点企业（单位）有关工作通知如下：

一、进一步提高思想认识。

旅游标准化工作是企业安全生产的重要保障，是旅游行业管理的重要手段，是提高企业管理水平和服务质量的“助推器”“加速器”。各成员单位和试点企业要充分认识到扎实有效地开展旅游标准化创建工作对于提升企业管理服务水平、树立企业品牌形象、增强旅游企业核心竞争力的重要作用，企业决策层和管理层要自觉强化标准化工作意识，认真学习贯彻涉及企业的相关国家标准、行业标准、地方标准、企业标准，不断增强标准化工作的责任感和自觉性，扎扎实实把旅游标准化工作的具体任务落到实处，确保创建工作取得圆满成功。

二、抓好工作任务落实。

1、建立健全标准体系。旅游企业（单位）标准体系是管理人员的“管理手册”、员工考核的“考核准则”、员工服务的“作业指导书”、企业培训员工的“教科书”、顾客接受服务的“说明书”。各试点单位要根据自身实际，构建科学合理、层次分明、满足需要的标准体系框架，在企业范围内遵循统一、简化、协调、最优化原理，编制标准体系表。标准体系应坚持科学可行、特色创新、注重实效、统筹协调，在组织内部有效运行。研究和编制企业标准体系，制定企业标准体系表，基本要求应符合《标准化工作导则 第1部分：标准的结构和编写》（GB/T1.1）、《旅游企

业标准体系指南》(LB/T 023-2013), 以上标准文本均可在互联网或国家标准化网站搜索下载。试点企业要在试点工作验收前, 全面建立和健全完善企业标准, 切实抓好企业标准的编制修订工作, 内容和程序可学习市创建办去年下发的《标准化基础知识培训》《全国旅游标准化试点示范工作参考标准摘编》教材和试点工作的相关文件规定。各试点企业标准体系表、明细表可参考本通知附件和外地经验, 根据企业自身实际修订完善(附件示例为景区标准体系, 饭店和旅行社及其他试点单位也可参考, 另提供海南省三亚市大小洞天旅游区旅游标准化工作参考目录图片资料等也可学习借鉴)。

2、组织旅游标准实施。试点单位要确保纳入标准体系表的所有标准得到实施, 尤其是全面采用现行的相关国家标准、行业标准、地方标准, 用标准化手段, 积极促进旅游服务和市场秩序规范化。旅游企业可将相关国家标准、行业标准和地方标准的具体要求体现到各项企业标准中, 纳入企业标准实施的常态化管理。

3、开展标准宣传培训。试点单位要制定学习计划安排表, 开设旅游标准化试点工作学习宣传栏, 采取自学和网络培训等灵活多样的方式方法, 有计划地开展旅游标准化专业知识培训, 重点加强对领导层、管理层和标准化工作层干部职工的培训, 提高标准化意识, 增强执行标准的自觉性, 要让企业管理者和员工了

解标准的整体内容和要求，熟练掌握标准中与自身岗位相关的内容、要求和工作任务，能结合自身岗位和工作提出对标准实施的意见和建议，要提高标准化工作知晓率，在验收问卷调查时能做到应答如流，要教育培训全员自觉做到“让标准成为习惯，让习惯符合标准”。

4、开展标准实施评价。试点单位要建立标准实施情况的检查、考核机制，定期组织内部检查 and 自我评价，参加上级部门组织的标准实施评价。要依据《旅游企业标准化工作指南》(LB/T 026-2013)《旅游企业标准实施评价指南》(LB/T 027-2013)《旅游企业标准体系指南》(LB/T 023-2013)，对标对表，查漏补缺，通过查阅记录、档案，对标准实施过程中相关工作进行检查，考察企业“服务水平和产品质量、工作效率、工作环境和条件、游客满意度、员工满意度、部门或企业绩效”的变化，评估标准实施产生的效果。

5、制定持续改进措施。试点单位要建立持续改进的工作机制，定期总结试点工作中的方法、经验并在此基础上加以推广应用，对标准实施过程中发现的问题应及时提出修订标准的建议，在不断完善标准中改进和提升旅游产品质量和服务水平。

6、创建行业品牌。试点单位要以标准化、规范化管理为手段，以提高产品质量和服务水平为目的，争创旅游行业品牌。要通过旅游标准化试点城市创建工作，围绕“食、住、行、游、购、

娱”等旅游要素，着力打造一批旅游和涉旅标准化精品示范项目和行业品牌，扩大旅游标准化示范效应，带动和促进我市旅游标准化水平的提高和旅游产业发展。

三、切实强化组织领导。

旅游标准化试点工作任务繁重，各县区和相关成员单位要迅速将通知文件及有关参考资料电子文档转发辖区各试点企业(单位)，并做出安排，抓好落实，要按照分级负责的原则，加强工作指导和督查，及时反馈工作推进情况信息，按要求上报创建资料。各试点企业(单位)主要负责人要高度重视，亲自安排部署，集中人力资源，做好资金预算安排，抓住抓好年初工作开端和“五一”旅游旺季到来前的备战时机，全员动员，列出计划安排表，大力开展涉及企业自身的相关国家标准、行业标准、地方标准学习贯彻，学习借鉴外地示范单位工作经验，“写你所做，做你所写”，总结、梳理、归纳、提炼、研究、审定、报备、印制企业标准，打好基础，练好“内功”，扎实有效地抓好旅游标准化试点基础性工作，深入推进试点工作任务落实，促使企业管理水平和服务质量显著提升，确保试点工作顺利通过国家有关部门评估验收。

市旅标创建办《关于报送创建全国旅游标准化试点城市工作资料的通知》(张市旅标创建办〔2020〕1号)要求报送资料的时间，由于受防控新冠病毒感染肺炎工作影响，报送时间推迟到

3月底。请各成员单位和各试点企业根据此文件要求进一步完善后，按新的报送时间和市旅标创建办〔2020〕1号文件规定的报送内容及装订要求上报。

- 附件：1. 旅游标准体系示例图；
2. 标准子体系明细表；
3. 标准统计表。

张掖市创建全国旅游标准化试点
城市工作领导小组办公室
2020年2月20日

报：甘肃省文化和旅游厅，市创建工作领导小组组长、副组长。

送：市委办、市人大办、市政府办、市政协办，市创建办主任、副主任。

张掖市旅标创建工作领导小组办公室

2020年2月20日印发

共印7份