

# 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

市创建办〔2019〕6号



## 关于印发市创建办工作职责、任务分工 及工作制度的通知

市创建办各成员单位：

经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研究，现将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（以下简称市创建办）工作职责、任务分工及工作制度通知如下，请遵照执行。

附件：

- 1.《张掖市创建全国旅游标准化试点城市工作领导小组办公

室工作职责及任务分工》

2.《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工作制度》

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

(代章)

2019年7月16日

附件 1

## 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工作职责及任务分工

按照《张掖市创建全国旅游标准化试点城市实施方案（2018-2020）》（张政办发〔2018〕185号）和《关于增设和调整部分市级议事协调机构及组成人员的通知》（市委办字〔2019〕77号）的文件精神，张掖市全国旅游标准化试点城市创建工作领导小组办公室设在市文广旅游局。为确保我市创建全国旅游标准化试点城市工作的顺利开展，现将创建办工作职责及任务分工制定如下：

### 一、工作职责

**（一）组织协调。**负责与国家文化和旅游部和省文化和旅游厅衔接创建工作，接受上级行政管理部门的指导、检查；做好创建办同各成员单位间的联系工作，确保各项工作能及时、顺畅、高效、全面地推进；做好相关文件的制发，领导讲话、汇报材料、阶段性工作总结和调研等综合性文字材料的起草、印发工作；高质量做好会务工作；编印工作简报并建立信息简报采用情况通报制度；对创建工作亮点、正面典型进行专题调研，总结典型经验材料，积极向全市推广，引领创建工作。

**（二）标准制定。**开展全市旅游标准的普查，负责按照《张掖市创建全国旅游标准化试点城市计划制定的地方标准和企业标准目录》制定下发我市旅游住宿餐饮场所设施管理与服务规范、旅游购物场所设施管理与服务规范、星级农家乐等级评定标准等六项地方基础标准、工作标准、要素系统标准和支持系统标准等系列旅游标准；指导相关单位规范管理制度、提高管理能力、提升服务水平。

**（三）业务培训。**全年不间断组织旅游相关行政部门、旅行社、旅游景区、星级饭店、旅游相关企事业单位开展业务培训，宣传国家、行业、地区各类旅游相关标准，提升工作能力和服务水平。

**（四）督查落实。**定期开展督查工作，对督查中发现的重大问题深入现场进行专题调研，剖析产生问题的原因，提出整改措施，积极推动全市创建工作顺利进行。在试点企业中开展国家标准、行业标准、地方标准的引导执行和推广工作，指导和促进旅游企业全面提升内部标准化工作水平。

**（五）综合保障。**落实重点项目建设和创建办日常工作资金；做好创建办财务的管理和监督工作；负责创建办工作办公场所、办公用品、车辆等各项基本后勤保障；做好办公场地的维护保养，保证良好办公环境。

**（六）资料管理。**负责全市创建工作资料的收集、保管、整

理、利用工作；定期统计分析上报各项统计数据，供领导参考。

### 三、工作分工

#### （一）综合协调与信息组

组 长：方兴荣 市文广旅游局副调研员

副组长：张 华 市文广旅游局传媒科技信息科负责人

工作人员：郑海静 市文广旅游局传媒科技信息科干部

工作职责：

1. 负责与国家文旅部和省文旅厅衔接创建工作，接受上级行政管理部门的指导；

2. 做好创建办同各成员单位间的联系工作，确保各项工作能及时、顺畅、高效、全面地推进；

3. 负责市旅游标准化工作办公室文稿的草拟，收集、整理、汇编我市有关创建的文件、简报、信息等资料；

4. 负责适时提出召开市创建全国旅游标准化试点城市领导小组办公室各项会议的建议，并做好会务工作；

5. 负责市委、市政府领导出席创建工作中各项活动讲话稿及相关文件的起草工作；

6. 负责创建工作经费预算、经费落实和经费支出管理工作；

7. 负责对创建工作中做出优异成绩的单位和个人提出表彰奖励意见。

#### （二）标准制定和业务培训组

组 长：陈 贤 市创建办副主任、市文广旅游局党组成员、副局长

副 组 长：刘玉蓉 市文广旅游局行业监管科科长

工作人员：

杨生军 市市场监督管理局标准化和计量科科长

郭自新 市商务局饮食服务科科长

李智杰 市文广旅游局行业监管科副科级干部

工作职责：

1. 开展全市旅游标准普查，编制旅游标准化工作规划；

2. 负责按照《张掖市创建全国旅游标准化试点城市计划制定的地方标准和企业标准目录》制定下发我市旅游住宿餐饮场所设施管理与服务规范、旅游购物场所设施管理与服务规范、星级农家乐等级评定标准等规范性文件；

3. 负责制订我市旅游标准化工作支持政策；

4. 负责组织旅游标准化培训；

5. 制定旅游标准化工作的管理办法。

### **（三）督查督导组**

组 长：徐万福 市创建办主任、市文广旅游局党组书记、局长

副组长：

陈 贤 市创建办副主任、市文广旅游局党组成员、副局长

方兴荣 市文广旅游局副调研员

工作人员：

苏武天 市文广旅游局公共文化科科长

王 薇 市交通运输局运输科副主任科员

姜龙基 市住建局城市管理科干部

工作职责：

1. 定期开展督查工作；

2. 下发督查通报，提出整改措施；

3. 在试点企业中开展国家标准、行业标准、地方标准的引导执行和推广工作。

### 三、工作要求

**（一）综合协调，稳步推进。**加强同各成员单位间的沟通，积极协调处理工作中遇到的障碍；文稿起草做到层次清楚，文字通顺，表达准确，符合公文规范；统筹做好会务工作；调研工作中要善于发现新情况，研究新问题，总结新经验，做到有情况、有分析、有预测、有建议、有针对性。

**（二）加强学习，提高素质。**针对创建要求，努力学习相关标准，吃透标准。要学习新知识，树立新观念，把标准推广工作和标准制订工作相结合，理论与实践相结合，做到自身标准素质高，带动相关单位标准化素质提高。

**（三）坚持原则，抓好督查。**把“求实、务实、落实”贯穿

于督查工作的全过程，督促创建工作各项任务的落实，从实际出发，讲究实际效果，切忌搞形式主义；督查问题要以事实为依据，以创建工作要求为准绳；督查结果要客观全面，力戒绕开矛盾，掩盖问题，避重就轻，文不及义。

**（四）加大投入，提供保障。**加大对旅游标准化创建工作的资金投入，并将此项经费列入年度财政预算；合理使用创建经费，协调推进旅游服务设施的升级和完善，有效提升旅游服务的整体水平，确保重点任务的完成。

**（五）管理规范，及时归档。**在档案收集中坚持平时收集与集中收集相结合，务求全面，有保存价值的资料完整收集，保证资料不遗失；对整理好的档案，在完成分类、排列、编号、组卷等全部工作后，及时入库；对所有档案勤整理、勤回收、勤修补，使档案不散、不乱、不丢、不坏。

**（六）明确责任，严格奖惩。**各组工作人员务必按照职责分工，切实承担起自身的工作责任，兢兢业业、克难奋进。对能积极进取、努力开拓，顺利完成工作任务并取得优异成绩的工作人员给予表彰，对因工作态度不积极导致创建工作延误的工作人员建议组织给予批评和处理。

## 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工作制度

按照《张掖市创建全国旅游标准化试点城市实施方案（2018-2020）》（张政办发〔2018〕185号）和《关于增设和调整部分市级议事协调机构及组成人员的通知》（市委办字〔2019〕77号）的文件精神，张掖市全国旅游标准化试点城市创建工作领导小组办公室设在市文广旅游局。为确保我市创建全国旅游标准化试点城市工作的顺利开展，制定如下创建办公室工作制度：

### 一、组织协调相关制度

1. 每季度与省文化和旅游厅汇报衔接一次创建工作，接受上级行政管理部门的指导、检查；

2. 每半年组织召开一次创建工作推进会，做好创建办同各成员单位间的联系工作，确保各项工作能及时、顺畅、高效、全面地推进；办公室不定期召开工作汇报会，协调解决工作中的重点、难点问题；要有专门的会议记录本，记录要字迹清晰，表述准确，并存档妥善保管；

3. 每月至少编印 1 期工作简报，及时传递创建动态；

### 二、标准制定相关制度

1. 创建期内开展 1 次全市旅游标准普查，摸清所有涉旅企业标准化工作进展情况；

2. 对要出台的我市旅游住宿餐饮场所设施管理与服务规范、旅游购物场所设施管理与服务规范、星级农家乐等级评定标准等六项地方基础标准、工作标准、要素系统标准和支持系统标准等旅游标准要确定出台时间，倒排工期，有计划有步骤的推进。

### 三、业务培训相关制度

1. 组织、指导相关县区和成员单位对旅游相关企业（包括但不限于）旅行社、星级饭店、景区、餐饮、旅游购物、旅游娱乐、农家乐等企业从业人员进行培训，创建期内总计不少于 15 次；

2. 组织、指导相关县区和成员单位对旅游及相关部门行政管理人员进行旅游标准化培训，创建期内总计不少于 5 次；

3. 创建期内组织旅游及相关部门行政管理人员实地考察学习全国旅游标准化示范地区工作经验至少 2 次。

### 四、督查落实相关制度

1. 每半年对试点企业执行国家标准、行业标准和制定地方标准的情况进行督查，指导和促进旅游试点企业全面提升内部标准化工作水平。

2. 创建期内对各成员单位落实创建任务的情况督查不少于 2 次，对发现的重大问题深入现场进行专题调研，剖析产生问题的原因，提出整改措施。

## 五、综合保障相关制度

1. 加强同各级财政部门的衔接，落实重点项目建设和创建办日常工作经费；
2. 严格按照财经管理制度做好创建办财务的管理和监督；
3. 负责管理、使用好创建办工作场所、办公用品、公务用车等各项基本后勤保障，保证良好办公环境。

## 六、资料管理相关制度

1. 创建办指定专人负责档案管理，切实做好文件档案的收集、分类、整理、立卷、归档工作，保证文件档案资料的齐全完整，使文件档案管理工作达到标准化、制度化、规范化的要求，并逐步实现电子信息化管理。
2. 所有档案必须入框上架，科学排列，便于查找，避免暴露或捆扎堆放。
3. 文件柜、档案室要保持整洁卫生，特别是档案室防火、防潮、防盗工作要常抓不懈，要定期检查、经常核对文件档案资料，发现问题及时处理、报告并做好相关记录，确保文件档案资料的完整与安全。