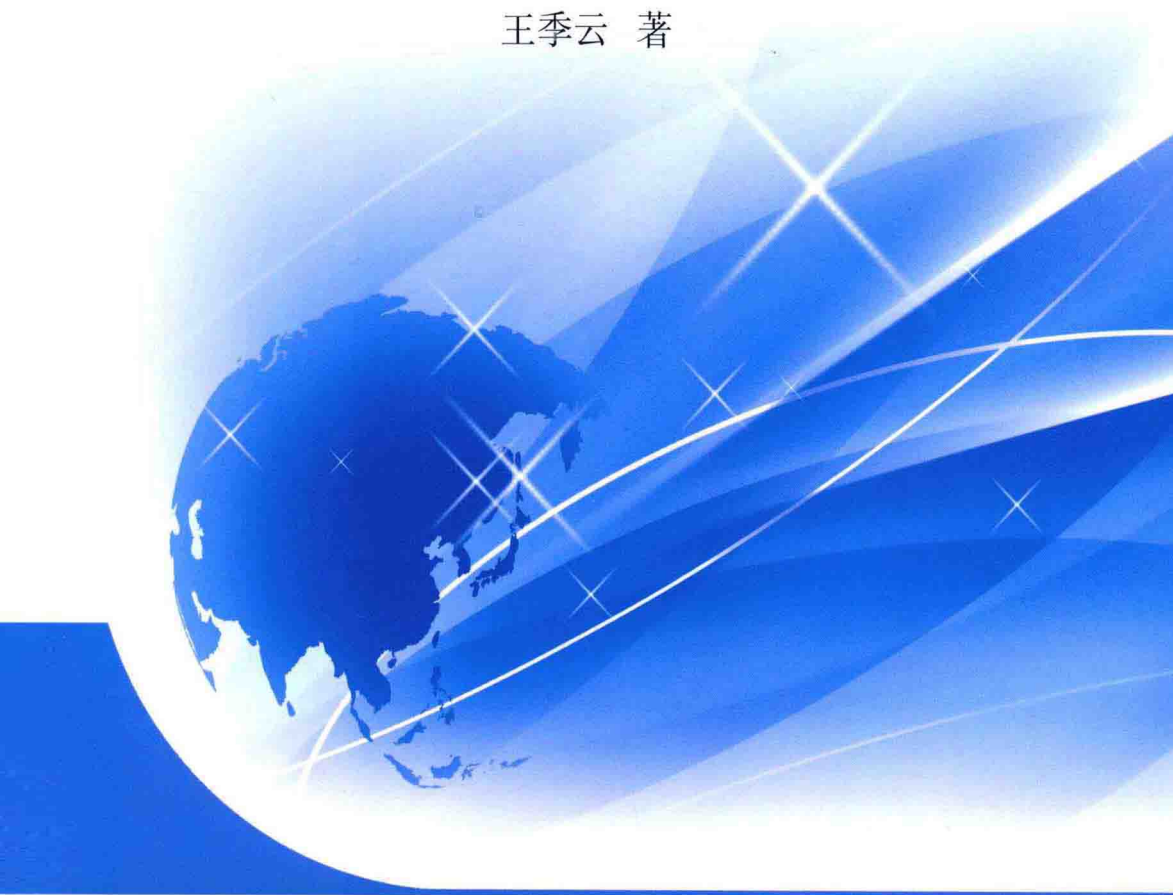
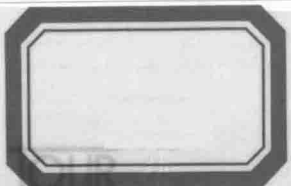


旅游标准化管理精要

王季云 著



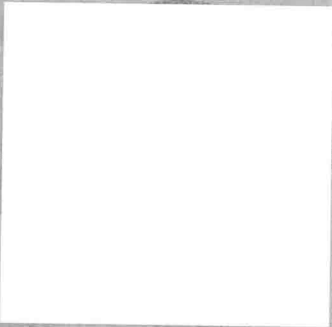
中国质检出版社
中国标准出版社



旅游标准化

旅游标准化 管理精要

王季云 © 著



中国质检出版社
中国标准出版社
· 北京 ·

图书在版编目 (CIP) 数据

旅游标准化管理精要/王季云著. —北京: 中国标准出版社, 2014. 12
ISBN 978-7-5066-7726-4

I. ①旅… II. ①王… III. ①旅游业—标准化管理 IV. ①F59

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2014) 第 220803 号

中国质检出版社 出版发行
中国标准出版社

北京市朝阳区和平里西街甲 2 号 (100029)

北京市西城区三里河北街 16 号 (100045)

网址: www.spc.net.cn

总编室: (010) 64275323 发行中心: (010) 51780235

读者服务部: (010) 68523946

中国标准出版社秦皇岛印刷厂印刷

各地新华书店经销

*

开本 787 × 1092 1/16 印张 17.5 字数 273 千字

2014 年 12 月第一版 2014 年 12 月第一次印刷

*

定价 48.00 元

如有印装差错 由本社发行中心调换

版权专有 侵权必究

举报电话: (010) 68510107

丛书编委会

主 任 刘英姿

副主任 张 侠 张东风 范继先

委 员 叶 鹏 陈百春 江 杰 聂 星
刘国一 王季云 舒伯阳 魏永长
王 宇 王 哲 刘 冕 徐其涛
王红艳 姜雨璐 闫慧慧 寇 静
王小龙 钟 倩 梅 博

随着旅游业全面融入国家战略体系，中国旅游产业发展环境不断优化、旅游消费需求持续增长，我国旅游业已经进入快速发展的黄金期。旅游业是国民经济战略性支柱产业，涉及面广、带动系数大、成长性高、综合效益好，已成为现代服务业的重要组成部分。随着全球产业结构的调整，服务业标准化日益成为国际标准化工作的重点，旅游标准化进程自然备受关注。

标准在本质上是一种统一规定，是有关各方共同遵守的准则和依据。在当今中国，标准不仅是一种技术支撑，同时也是政府及行业管理部门除法规、规章之外的主要管理手段。近二十年来，中国旅游业一直在持续推进标准化工作，致力于实施标准化引领战略。目前，旅游标准化工作为促进旅游业转型升级、提质增效发挥着十分关键的作用。

2010年，国家旅游局正式提出将“标准化”与“信息化”确立为中国旅游业未来十年发展战略。2013年10月1日《中华人民共和国旅游法》（以下简称《旅游法》）正式颁布实施，《旅游法》针对旅游市场部分经营规则缺失，服务行为无序，消费者权益屡被侵犯的现象，对规范旅游企业经营行为和市场秩序提出了新的要求，明确提出要建立健全旅游服务标准和市场规则。“标准”一词在《旅游法》中累计出现11次，进一步体现了国家强调标准先行、依法治旅的坚定决心。实施旅游标准化就是发挥标准的规范性功能，使旅游标准作为旅游法规的具体补充，成为旅游业规范经营的行为准则。2013年，国家旅游局颁布实施《旅游质量发展纲要（2013—2020年）》，提出以标准化促进旅游质量提升，规划到2020年：“全面实现旅游服务的标准化、规范化和品牌化，旅游诚信体系更加完善，形成一批国家级旅游服务质量标杆单位，游客满意度得到明显提升，旅游服务质量水平达到或接近国际先进水平”。旅游业各项标准是保证和提高旅游服务质量的重要基础，旅游企业只有采用标准、实施标准，才能形成明确的质量约束机制，实现科学的质量控制和管理。因此，旅游标准化在提

高旅游产品品质、保障服务质量等方面肩负着重大责任。

为了以点带面地推进旅游标准化建设,国家旅游局自2010年3月起,在全国范围内实施了两年一个周期的旅游标准化试点示范工作。2010年和2012年,国家旅游局先后在全国确定了两批旅游标准化试点地区和企业,有力地推动了我国旅游标准化工作,有效地拓展了旅游标准化工作的广度与深度。在我国各试点地区旅游标准化工作如火如荼展开过程中,也暴露出当前国内旅游标准化经验总结与理论研究滞后于工作实践的现实窘境。在此背景下,武汉市旅游局结合自身创建全国旅游标准化试点城市的经验,依托国内标准化学科建设的先行者——中南财经政法大学服务业标准化研究中心(CSR)的专家团队推出了《旅游标准化》丛书。

丛书立足于我国旅游标准化工作所处的时代背景,重点关注了旅游景区、旅行社、旅游饭店三个特色行业,涵盖了旅游标准化管理精要、行业要素标准化管理实务、旅游标准化管理工具三个方面。在知识体系构建上,从标准化的相关基础概念解析入手,阐述了标准化管理原理,引入了标准化管理实用方法、工具和案例,由浅入深、循序渐进,为旅游标准化试点企业开展旅游标准化工作提供帮助。丛书充分总结了当前国内旅游标准化试点地区/企业试点创建的实践经验,尤其是对旅游标准化创建的“武汉模式”进行了全面分析与推介,书中所展示的“以标准化模式推进旅游标准化创建”、“以信息化融合旅游标准化”的创新理念与实践案例,对全国旅游标准化发展具有积极的探索价值。

丛书在编撰过程中,广泛参阅了国内外标准化管理的著作与文献以及国家、行业旅游标准。这里特别需要提及的是,来自武汉市优立华盛标准化管理咨询有限公司大量旅游标准化案例的支持,在此表示诚挚的感谢!同时,对书中提及或未提及的相关作者表示由衷的感谢!

限于时间和知识水平所限,以及将标准化与旅游行业管理结合的创新性,丛书编写中的漏疏和失误难免,真诚期望同行先知及读者赐教指正。在此提供一个网络平台(<http://www.uwatson.com/>)与读者持续交流,平台上提供丛书内容的相关视频文件,便于大家阅读理解,期待您的回音,谢谢!

《旅游标准化》丛书编委会

2014年9月

经济全球化促进了中国经济全面发展，人民群众生活水平得到显著提高。中国已经进入大众旅游时代，旅游服务及其管理面临严峻的挑战。标准化作为政府、行业管理和企业管理的有效工具在发达国家旅游管理中得到成功应用，在我国也得到逐步推广。为了提高旅游服务管理水平，我们推出了《旅游标准化管理精要》（Essentials of standardized management in Tourism）一书，旨在为旅游标准化管理实践提供有益的帮助。本书的主要内容如下：

章 节	主要内容
第1章 导论	旅游标准化概要
第2章 旅游标准和标准化	标准与标准化定义 标准化运行机制 旅游业标准体系
第3章 标准化管理理论与方法	标准化管理原理 标准化管理方法 标准化管理与创新
第4章 企业标准化管理	企业标准化管理实务
第5章 服务企业标准体系	企业标准体系定义 企业标准体系表
第6章 服务产品标准	服务产品及其标准 服务产品标准的制定
第7章 企业管理标准	企业管理标准 企业管理标准的制定
第8章 岗位说明书及岗位作业标准	岗位说明书 岗位作业标准及其案例
第9章 公共信息导向系统	公共信息导向系统概要 公共信息导向系统构建 公共信息导向系统设计软件

本书适用于旅游业政府管理人员、行业协会管理人员、旅游企业管理及其相关人员、研究人员、管理咨询人员等。

由于水平有限，书中错误和不当之处仍在所难免，祈望读者批评指正。

著者

2014 年 8 月于中南财经政法大学南湖校区

丛书序言 /5

前言 /7

第1章 导论 /1

- 1.1 旅游业发展需要标准化 /2
- 1.2 国内旅游标准化发展概况 /5
- 1.3 国外旅游标准化发展概况 /13
- 思考题 /17

第2章 旅游标准和标准化 /18

- 2.1 标准与旅游标准 /19
- 2.2 标准化及其运行机制 /37
- 2.3 旅游业标准体系 /51
- 思考题 /56

第3章 标准化管理理论与方法 /57

- 3.1 标准化管理原理 /58
- 3.2 标准化管理方法 /68
- 3.3 标准化管理与创新 /78
- 思考题 /83

第4章 企业标准化管理 /84

- 4.1 管理与标准化 /85
- 4.2 企业标准化管理机制 /88
- 4.3 旅游企业标准化管理 /95
- 思考题 /106

第5章 服务企业标准体系 /107

- 5.1 企业标准体系 /108
- 5.2 企业标准体系表编制 /110
- 5.3 企业标准体系框架与结构 /113
- 5.4 企业标准体系明细表 /119
- 思考题 /121

第6章 服务产品标准 /122

- 6.1 服务产品的内涵 /123
- 6.2 服务产品标准与服务质量 /127
- 6.3 服务产品标准的制定 /131
- 思考题 /146

第7章 企业管理标准 /147

- 7.1 管理标准概要 /148
- 7.2 企业管理标准的制定 /152
- 7.3 企业管理标准表现形式 /155

第8章 岗位说明书及岗位作业标准 /158

- 8.1 岗位说明书 /159
- 8.2 岗位作业标准概要 /161
- 8.3 岗位作业标准的制定 /171
- 8.4 岗位作业标准案例 /176
- 思考题 /195

第9章 公共信息导向系统 /196

- 9.1 公共信息导向系统概要 /197
- 9.2 公共信息导向系统构建 /208
- 9.3 公共信息导向系统标准 /217

9.4 公共信息导向系统设计软件 /238

思考题 /247

附录 /248

附录 1:旅游业国家标准和行业标准目录 /249

国家标准目录 /249

行业标准目录 /252

附录 2:旅游业相关法律法规目录 /254

参考文献 /259

后记 /262

图目录

- 图 1-1 1978—2008 年中国旅游游客人数及国际旅游(外汇收入)一览/3
- 图 2-1 “琼玛卡若线”出现前后行车数量对比/22
- 图 2-2 强制性国家标准编号/32
- 图 2-3 推荐性国家标准编号/32
- 图 2-4 强制性行业标准编号/34
- 图 2-5 推荐性行业标准编号/34
- 图 2-6 强制性地方标准编号/35
- 图 2-7 推荐性地方标准编号/35
- 图 2-8 企业标准编号/36
- 图 2-9 德国人煮鸡蛋/38
- 图 2-10 企业随着标准成长的过程/39
- 图 2-11 标准化三角形/43
- 图 2-12 标准化三角形螺旋上升/45
- 图 2-13 全员标准化/47
- 图 2-14 螺旋上升机制演变关系图/48
- 图 2-15 零抢跑规则螺旋上升之路/49
- 图 2-16 国家旅游业标准体系总框架/52
- 图 2-17 旅游业标准体系框架图/54
- 图 2-18 旅游业标准体系结构图/55
- 图 3-1 系统运作原理图/61
- 图 3-2 系统熵流进出图/64
- 图 3-3 系统中结构、功能和涨落之间的关系/66
- 图 3-4 木桶原理/67
- 图 3-5 产品多样化的发展规律/69
- 图 3-6 万能转换插头全球通转换器/72
- 图 3-7 模块化手机样图/77

- 图 3-8 以旅游要素为模块组合设计图/78
- 图 3-9 高度理想化的创新模式/80
- 图 3-10 没有实行标准化的创新/80
- 图 3-11 标准化系统的运行/81
- 图 4-1 组织层次、决策类型与标准化管理程度的关系图/86
- 图 4-2 标准化管理的浮力与提升力/88
- 图 4-3 企业标准化组织机构示意图/90
- 图 4-4 企业标准化管理系统运行框图/92
- 图 4-5 企业标准对象识别原理图(乌龟图)/93
- 图 4-6 旅游标准化组织领导分解框架/96
- 图 4-7 标准化工作基本要求分解框架/98
- 图 4-8 标准实施与持续改进/101
- 图 4-9 企业自我评审流程图/105
- 图 5-1 企业标准体系编制/108
- 图 5-2 企业标准体系编制流程/112
- 图 5-3 服务企业标准体系框架/113
- 图 5-4 服务企业标准体系结构图/116
- 图 6-1 有形产品和无形服务产品的区别/124
- 图 6-2 服务产品标准在旅游企业经营中的作用/128
- 图 6-3 服务质量差距模型/131
- 图 6-4 企业服务产品标准制定的程序/133
- 图 6-5 企业服务产品标准封面/136
- 图 6-6 企业服务产品标准目次/136
- 图 6-7 抵达中山舰码头公交线路:910/138
- 图 6-8 APP 发布信息/146
- 图 7-1 概述要素/154
- 图 7-2 标准编写要素/154
- 图 7-3 标准补充要素/155
- 图 7-4 旅游酒店预订系统/157
- 图 7-5 火车票订购票系统/157

- 图 8-1 控制过程/169
- 图 8-2 ×××酒店组织机构图/171
- 图 8-3 房务部组织机构图/172
- 图 9-1 鄂城区旅游区标志导向系统设置规划图/198
- 图 9-2 公共信息导向系统系统化构建流程/215
- 图 9-3 规划范围、路径示意图/216
- 图 9-4 卫生间位置标志/226
- 图 9-5 单一导向标志图/226
- 图 9-6 多个导向标志图(节点:22)/227
- 图 9-7 ××景区平面示意图/229
- 图 9-8 系统设置公共信息导向流程/239
- 图 9-9 公共信息导向设计系统总体构架设计/242
- 图 9-10 系统设置模块/243
- 图 9-11 用户管理模块/243
- 图 9-12 对象管理模块/244
- 图 9-13 诊断项目编辑模块/244
- 图 9-14 图标层次模块/245
- 图 9-15 查询界面模块/245
- 图 9-16 诊断结果模块/246
- 图 9-17 标牌布点设置模块/246

表目录

- 表 2-1 正式公布的行业代号表/32
- 表 2-2 省、自治区、直辖市行政区划代码表/35
- 表 2-3 各级旅游标准信息表/36
- 表 3-1 统一化与简化的区别/71
- 表 3-2 服务业与制造业模块化差异/76
- 表 4-1 乌龟图说明/93
- 表 5-1 企业标准子体系定义及说明/114
- 表 5-2 服务企业标准名称及定义/117
- 表 5-3 企业标准体系明细表/119
- 表 5-4 企业标准体系汇总表(一)/120
- 表 5-5 企业标准体系汇总表(二)/120
- 表 5-6 法律法规及相关政策汇总表/121
- 表 5-7 企业标准体系统计表范例/121
- 表 6-1 夜游两江服务产品表/139
- 表 6-2 一票畅游两楼一江服务产品表/140
- 表 6-3 旅游套餐航线表/141
- 表 6-4 其他服务产品表/141
- 表 6-5 长江两岸主要景观列表/143
- 表 6-6 汉江两岸主要景观列表/143
- 表 6-7 两江游览常规游览服务项目表/144
- 表 8-1 ×××有限公司岗位说明书/159
- 表 8-2 工作步骤表/173
- 表 8-3 门诊部保洁人员岗位作业标准/176
- 表 8-4 保洁服务班长岗位作业标准/187
- 表 9-1 公共信息导向系统的实际使用范围/218
- 表 9-2 分类图形符号及其适用场合/230

表 9-3 非规范与规范图形对比(1)/232

表 9-4 非规范与规范图形对比(2)/232

表 9-5 禁止标志示例/234

表 9-6 指令标志示例/235

表 9-7 警告标志示例/236

表 9-8 提示标志示例/237

表 9-9 颜色表征/237

第 1 章

导论

标准化学科的生存与发展，源于人类自身的需求。首先标准化思想的萌芽源于人类的生存需求，如人类交流的语言和打野兽的工具（最初的叫声和打野兽的石头）。随着社会分工和生产力的发展，标准化在各行各业得到广泛应用。现代工业革命得以实现的最核心要素之一就是标准化，即在标准化的基础上进行分工协作，使生产效率大大提高，从而开创规模化生产。

服务业的规模化发展，同样离不开标准化。在大规模需求产生的同时如何满足市场需求（如连锁经营），即在保证服务质量的同时还要提高服务效率，标准化正是解决这一难题的有效管理工具。作为服务业的支柱产业——旅游业近年来发展十分迅速，游客数量呈现持续增长，游客特别是节假日的游客对旅游业服务效率、服务质量提出了新的要求，旅游管理面临新的挑战。而标准化作为工业大生产的必要工具同样在旅游业发展过程中扮演着不可或缺的角色，旅游服务需要标准化。