

TOUR
旅游标准化

旅行社标准化管理实务

王季云 舒伯阳 等 编著



中国质检出版社
中国标准出版社

TOUR
旅游标准化

旅行社标准化 管理实务

王季云 舒伯阳 等 © 编著

F590.6
160

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

旅行社标准化管理实务/王季云, 舒伯阳等编著. —北京: 中国标准出版社, 2015. 2

ISBN 978-7-5066-7838-4

I. ①旅… II. ①王… III. ①旅行社—企业经营管理—标准化管理
IV. ①F590.63

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2015) 第 026511 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 14.5 字数 247 千字

2015 年 2 月第一版 2015 年 2 月第一次印刷

*

定价 36.00 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

丛书序言

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

前言

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《旅行社标准化管理实务》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 旅行社标准化概要	旅行社管理概况 旅行社标准化工作指南
第2章 旅行社企业标准体系	企业标准体系 旅行社企业标准体系表 旅行社企业标准体系明细表
第3章 旅行社标准实施指引	旅行社标准实施重难点 标准实施路径指引
第4章 标准体系管理系统	企业标准化管理概述 标准体系管理系统概述 标准体系管理系统功能描述 标准体系管理系统操作说明
第5章 公共信息导向系统	公共信息导向系统的国家标准要求 公共信息导向系统的维护与更新
第6章 信息支撑平台	旅游标准化信息支撑平台的总体设计 旅游标准化信息支撑平台的主要功能 系统应用评价与分析

本书适用于各类管理人员、旅游企业管理及其相关人员、研究人员、管理

咨询人员等。

本书由王季云和舒伯阳负责第1章、王季云负责第2章、舒伯阳负责第3章、王喆负责第4章、刘冕负责第5章、魏永长负责第6章的编写。在编写过程中，还得到了旅游行业专家们的支持和帮助，在此向他们表示衷心的感谢。

本书应用软件：标准体系管理系统 ESSV2.0 (<http://www.uwatson.com/>)、公共信息导向辅助设计系统 (<http://www.uwatson.com/>)、武汉市旅游标准化信息支撑平台 (<http://dudu.cjn.cn/map/index.htm>)。

由于水平有限，书中错误和不当之处在所难免，祈望读者批评指正。

编著者

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 旅行社标准化概要 /1

1.1 旅行社管理概况 /2

1.2 旅行社标准化工作指南 /5

思考题 /26

第2章 旅行社企业标准体系 /27

2.1 企业标准体系 /28

2.2 旅行社企业标准体系表 /30

2.3 旅行社企业标准体系明细表 /37

思考题 /45

第3章 旅行社标准实施指引 /46

3.1 旅行社标准实施重难点 /47

3.2 标准实施路径指引 /53

思考题 /64

第4章 标准体系管理系统 /65

4.1 企业标准化管理概述 /66

4.2 标准体系管理系统概述 /68

4.3 标准体系管理系统功能描述 /71

4.4 标准体系管理系统操作说明 /88

思考题 /113

第5章 公共信息导向系统 /114

5.1 公共信息导向系统的国家标准要求 /115

5.2 公共信息导向系统的维护与更新 /129

思考题 /131

第6章 信息支撑平台 /132

6.1 旅游标准化信息支撑平台的总体设计 /133

6.2 旅游标准化信息支撑平台的主要功能 /146

6.3 系统应用评价与分析 /160

思考题 /161

附录 / 162

附录1: 旅行社评估分解表 /163

附录2: 全国旅游标准化试点企业评估项目明细 /201

附录3: 旅游业相关法律法规 /207

参考文献 / 212

图目录

- 图 1-1 ××旅行社标准化组织机构图 / 7
- 图 1-2 在国家级媒体上发布的试点工作信息 / 9
- 图 1-3 在企业网站上发布的试点工作信息 / 9
- 图 1-4 企业自我评审流程图 / 20
- 图 2-1 旅行社企业标准体系框架 / 32
- 图 2-2 旅行社企业标准体系结构图 / 34
- 图 2-3 企业标准编号说明 / 41
- 图 4-1 实现企业内部标准化工作的管理流程 / 76
- 图 4-2 “首页-最近待办任务”界面 / 79
- 图 4-3 “首页-最近即将到期的标准”界面 / 79
- 图 4-4 “首页-最近公告消息”界面 / 80
- 图 4-5 组织机构界面 / 80
- 图 4-6 标准体系框架图界面 / 81
- 图 4-7 标准体系列表界面 / 82
- 图 4-8 新建标准界面 / 82
- 图 4-9 草稿标准列表界面 / 83
- 图 4-10 标准明细表界面 / 84
- 图 4-11 计划任务界面 / 85
- 图 4-12 待审批申请任务界面 / 85
- 图 4-13 审批通过任务界面 / 86
- 图 4-14 标准统计明细界面 / 87
- 图 4-15 系统登录界面 / 89
- 图 4-16 注销操作界面 / 89
- 图 4-17 标准体系列表界面 1 / 90
- 图 4-18 标准体系列表界面 2 / 91
- 图 4-19 标准体系列表界面 3 / 91

- 图 4-20 新建标准主界面 / 91
- 图 4-21 新建标准 - 上传文件界面 1 / 92
- 图 4-22 新建标准 - 上传文件界面 2 / 92
- 图 4-23 新建标准 - 上传文件界面 3 / 92
- 图 4-24 新建标准主界面 / 93
- 图 4-25 新建标准 - 选择文件层级 / 93
- 图 4-26 新建标准 - 选择关系 / 93
- 图 4-27 新建标准 - 填信息 / 94
- 图 4-28 新建标准 - 核对保存 / 94
- 图 4-29 草稿列表界面 / 95
- 图 4-30 待审批标准界面 - 查看待审批标准 / 95
- 图 4-31 待审批标准界面 - 前往审批 / 96
- 图 4-32 待审批标准界面 - 进行审批 / 96
- 图 4-33 待审批标准界面 - 总经理审批 / 97
- 图 4-34 待审批标准界面 - 审批保存 / 97
- 图 4-35 待审批标准界面 - 部门人员审批 / 98
- 图 4-36 待审批标准界面 - 审批保存 / 98
- 图 4-37 待审批标准界面 - 审批状态改变 / 99
- 图 4-38 所有标准列表界面 1 / 99
- 图 4-39 所有标准列表界面 2 / 100
- 图 4-40 历史标准查询界面 / 100
- 图 4-41 文件查重界面 / 101
- 图 4-42 健康审核界面 / 101
- 图 4-43 计划任务主界面 / 102
- 图 4-44 计划任务界面 - 进入新增数据 / 102
- 图 4-45 计划任务界面 - 选择任务分类 / 103
- 图 4-46 计划任务界面 - 选择任务分类 / 103
- 图 4-47 计划任务界面 - 点击保存 / 104
- 图 4-48 计划任务界面 - 任务对象 / 104
- 图 4-49 计划任务界面 - 提交计划任务 1 / 105

- 图 4-50 计划任务界面 - 提交计划任务 2 / 105
- 图 4-51 待审批申请任务 - 进入审批界面 / 106
- 图 4-52 待审批申请任务 - 审批任务界面 / 106
- 图 4-53 待审批申请任务 - 完成审批 / 106
- 图 4-54 待新增标准任务界面 / 107
- 图 4-55 待修改标准任务界面 / 107
- 图 4-56 审批通过任务界面 / 108
- 图 4-57 开始测评界面 / 108
- 图 4-58 查看测评结果界面 / 109
- 图 4-59 测评试卷管理界面 / 109
- 图 4-60 测评试题管理界面 - 测评试题列表 / 110
- 图 4-61 测评试题管理界面 - 进入试题管理 / 110
- 图 4-62 测评试题管理界面 - 试题管理界面 / 111
- 图 4-63 测评试题管理界面 - 试题管理界面 / 111
- 图 4-64 标准统计明细界面 / 112
- 图 4-65 三级文件统计明细界面 / 112
- 图 4-66 标准实施率界面 / 113
- 图 4-67 疑似标准改进率界面 / 113
- 图 4-68 统计图表界面 / 113
- 图 5-1 旅行社门店名称位置标志 / 116
- 图 5-2 旅行社门店前台服务位置标志 / 117
- 图 5-3 旅行社门店休息区位置标志 / 117
- 图 5-4 旅行社门店饮用水位置标志 / 118
- 图 5-5 旅行社门店禁止吸烟标志 / 118
- 图 5-6 旅行社门店票务服务位置标志 / 119
- 图 5-7 门店卫生间的导向标志 / 119
- 图 5-8 旅游服务 / 120
- 图 5-9 导向要素示设计尺寸示例图 / 123
- 图 5-10 图形符号构成的位置标志: 卫生间及无障碍卫生间 / 123
- 图 5-11 文字构成的位置标志: 武汉革命博物馆 / 124

- 图 5-12 图形符号及文字结合构成的位置标志：入口 / 124
- 图 5-13 图形符号构成的导向标志：卫生间及出口的导向标志 / 125
- 图 5-14 文字构成的导向标志：陈列展厅及学生膳堂的导向标志 / 125
- 图 5-15 图形符号及文字结合构成的导向标志：卫生间及影视导览的导向标志 / 126
- 图 5-16 标准中景区平面示意图示例 / 127
- 图 5-17 标准中的街区导向图 / 127
- 图 5-18 武汉旅游信息咨询中心（户部巷）门口信息板 / 128
- 图 6-1 信息支撑平台总体框架图 / 137
- 图 6-2 动态测评业务流程图 / 138
- 图 6-3 企业用户用例图 / 140
- 图 6-4 政府用户用例图 / 140
- 图 6-5 专家用户用例图 / 141
- 图 6-6 基于 J2EE 的系统总体技术架构 / 144
- 图 6-7 旅游标准化信息支撑平台的概念结构 / 145
- 图 6-8 测评结果排名 / 148
- 图 6-9 政府审核结果 / 148
- 图 6-10 测评数据采集整体功能 / 149
- 图 6-11 答题界面 / 149
- 图 6-12 专家测评基本流程 / 150
- 图 6-13 专家测评任务列表 / 151
- 图 6-14 专家辅导总体设计思路图 / 151
- 图 6-15 专家诊断界面 / 152
- 图 6-16 政府审核任务列表 / 154
- 图 6-17 标准库功能界面 / 155
- 图 6-18 旅游标准化百问百答功能界面 / 156
- 图 6-19 旅游标准化文献 / 156
- 图 6-20 旅游标准化案例库 / 157
- 图 6-21 公共导向标识功能界面 / 158
- 图 6-22 社会感知满意度调查功能界面 / 159
- 图 6-23 社会感知满意度调查结果 / 159

表目录

- 表 1-1 $\times\times$ 旅行社标准化工作监督检查记录表范例 / 8
- 表 1-2 $\times\times$ 旅行社旅游标准化培训计划书 / 14
- 表 1-3 标准化工作监督记录表 / 18
- 表 1-4 $\times\times$ 部门月度绩效考核指标表 / 21
- 表 2-1 企业标准体系定义及说明 / 32
- 表 2-2 旅行社企业标准名称及定义 / 35
- 表 2-3 企业标准体系明细表 / 37
- 表 2-4 $\times\times$ 旅行社基础标准体系明细表 / 37
- 表 2-5 $\times\times$ 旅行社服务保障标准体系明细表 / 38
- 表 2-6 $\times\times$ 旅行社服务与服务提供标准体系明细表 / 39
- 表 2-7 建立旅行社企业标准体系表的依据 / 41
- 表 2-8 $\times\times$ 旅行社建立企业标准体系表的依据 / 41
- 表 2-9 企业标准体系汇总表一 / 43
- 表 2-10 企业标准体系汇总表二 / 43
- 表 2-11 $\times\times$ 旅行社子标准体系标准数量统计表 / 43
- 表 2-12 $\times\times$ 旅行社子标准体系标准数量统计明细表 / 44
- 表 2-13 $\times\times$ 旅行社按级别统计标准数量表 / 45
- 表 2-14 法律法规及相关政策汇总表 / 45
- 表 4-1 企业内部标准化工作流程 / 74
- 表 4-2 标准体系管理系统功能模块及权限一览表 / 77
- 表 5-1 不同指向的方向符号含义 / 121
- 表 5-2 观察者观看导向要素的视线偏移角在 5° 范围内时图形符号及其他相关的设计尺寸 ($a=0.01D$) / 122
- 表 5-3 观察者观看导向要素的视线偏移角在 15° 范围内时图形符号及其他相关的设计尺寸 ($a=0.025D$) / 122
- 表 6-1 用户权限划分 / 139

附表目录

- 附表 1-1 领导及工作机构 / 167
- 附表 1-2 组织管理 / 168
- 附表 1-3 宣传推广 / 172
- 附表 1-4 有标准化工作的责任机构 / 175
- 附表 1-5 标准化管理制度 / 176
- 附表 1-6 标准化工作培训 / 179
- 附表 1-7 国家标准和行业标准的实施 / 181
- 附表 1-8 有关旅游地方标准得到贯彻实施 / 184
- 附表 1-9 建立健全企业标准体系 / 185
- 附表 1-10 企业基础标准体系 / 186
- 附表 1-11 企业管理标准体系 / 187
- 附表 1-12 企业服务标准体系 / 188
- 附表 1-13 岗位工作标准体系 / 190
- 附表 1-14 标准实施与持续改进 / 191
- 附表 1-15 企业标准在行业内产生一定的影响 / 195
- 附表 1-16 积极参与国家标准、行业标准、地方标准制定 / 195
- 附表 1-17 游客满意度 / 196
- 附表 1-18 旅游投诉 / 196
- 附表 1-19 企业经济效益和社会效益明显提高 / 198
- 附表 1-20 企业品牌效应和形象有显著提高 / 200
- 附表 2-1 全国旅游标准化试点企业评估项目明细 / 201
- 附表 3-1 旅游业相关法律法规 / 207