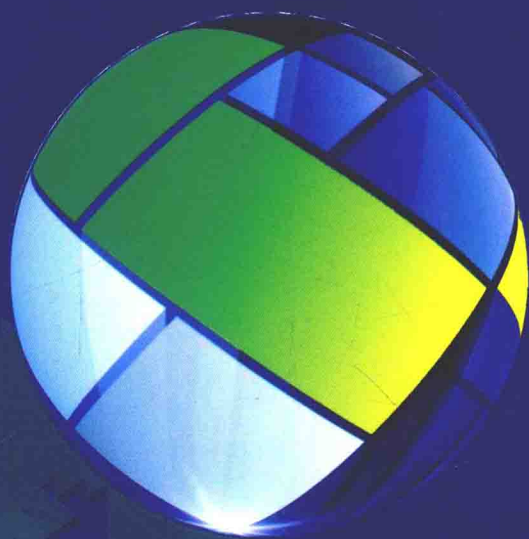




LUYOUBIAOZHUNHUA
YU ZHI LIANG GUAN LI

旅游标准化 与质量管理

主 编 吴国清

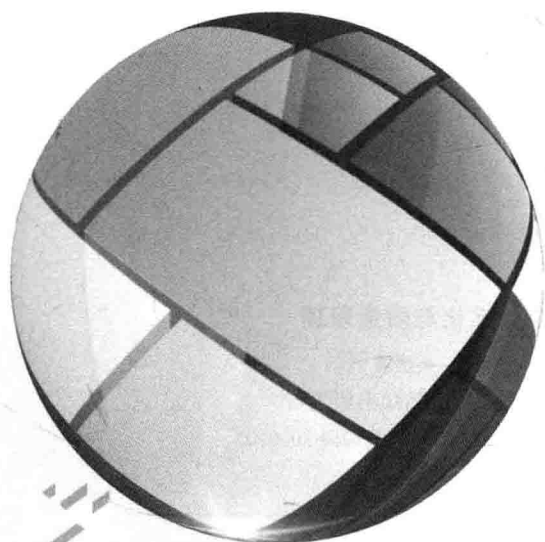


上海科学普及出版社

上海市“十二五”地方本科院校内涵建设项目资助

旅游标准化 与质量管理

主 编 吴国清



上海科学普及出版社

图书在版编目(CIP)数据

旅游标准化与质量管理/吴国清主编. --上海: 上海科学普及出版社, 2014. 10

ISBN 978-7-5427-6217-7

I. ①旅… II. ①吴… III. ①旅游业—标准化管理—研究 ②旅游服务—服务质量—质量管理—研究
IV. ①F59 ②F590.63

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2014)第 192754 号

责任编辑 史炎均

旅游标准化与质量管理

主编 吴国清

上海科学普及出版社出版发行

(上海中山北路 832 号 邮政编码 200070)

<http://www.pspsh.com>

各地新华书店经销 上海叶大印务发展有限公司印刷

开本 787×1092 1/16 印张 20 字数 375 000

2014 年 10 月第 1 版 2014 年 10 月第 1 次印刷

ISBN 978-7-5427-6217-7 定价: 50.00 元

本书如有缺页、错装或坏损等严重质量问题

请向出版社联系调换

编 委 会

主 编 吴国清

副主编 申军波

编 委 吴艳秋 潘东燕 陈龙飞

据相关统计资料显示,近年来我国旅游业总体保持平稳较快的发展。2013年,全国国内游客 32.6 亿人次,比上一年增长 10.3%;国内旅游收入 26 276 亿元,比上一年增长 15.7%;入境游客 12 908 万人次,比上一年下降 2.5%;国际旅游外汇收入 517 亿美元,比上一年增长 3.3%;国内居民出境游 9 819 万人次,比上一年增长 18.0%(数据来源:2013 年中国国民经济和社会发展统计公报)。由于旅游业涉及范围广、消耗环境资源少、创造就业机会多、综合评价效益好,因此我国已有 27 个省级行政区把旅游业确定为本省市经济发展的支柱产业或主导产业。伴随着我国旅游业进入旅游消费升级发展阶段,旅游已经成为国民生活的基本内容和刚性需求,旅游产品质量、旅游服务质量的优劣成为人们日益关注的热点,也成为旅游业能否健康发展的关键。为实现旅游业健康、快速发展,持续提升旅游服务质量,我国先后发布了《国务院关于加强发展旅游业的意见》(国发[2009]41 号)、《旅游质量发展纲要(2013—2020 年)》、《中华人民共和国旅游法》(2013 年 10 月 1 日起施行)等。

这些重要文件的颁布与实施,成为建设旅游质量强国的坚实保障。同时,地区及旅游企业的旅游服务质量亦成为衡量游客满意度的重要标杆、形成企业品牌核心竞争力的关键要素、体现以游客为本理念的深度诠释和实现旅游业可持续发展的基础保障。

标准是进行质量管理的依据和基础,标准化活动贯穿于质量管理的始终,标准与质量在循环过程中互相推动,共同提高。随着我国旅游业的快速发展,作为规范旅游市场行为、保证旅游市场秩序、提升旅游服务质量的重要抓手、工具和实施举措,以及维护旅游消费者合法权益的有效武器,旅游标准化引起了旅游行政管理部门、旅游企业以及专家学者的高度关注和响应。然而,有关旅游标准化与质量管理相关理论的研究与探索实践活动则仍处于起步阶段,徘徊在标准解

读、案例描述、历程回顾、经验总结等“碎片化”的研究阶段,且尚未形成较为系统的理论研究成果与学科体系。

本书以“服务质量管理”为视角,以“旅游标准化建设”为主线,以“理论研究与实践探索”为框架,以“研究项目与决策咨询”为支撑,从旅行社、旅游饭店、旅游景区三大业态,与国家(行业)、区域、地方及企业四大层面来分析和论述标准化理论基础、旅游标准化研究述评、旅游标准化规划、旅游标准化效益与质量评估、旅游服务质量评估与认证、旅游服务质量管理与模型、旅游企业服务标准化、区域旅游标准化、都市旅游标准化等内容,旨在为旅游标准化与质量管理相关理论研究及其学科建设起到抛砖引玉的作用。期待本书的出版,能引起学术界的高度重视与深入探讨,为我国旅游标准化建设及其质量管理奠定理论基础。

2007年,上海市旅游局与上海师范大学旅游学院共同组建了上海旅游标准化研究中心。2011年,筹建并成立了上海市旅游标准化技术委员会,开启了上海市旅游标准化理论研究与实践探索双轨并举的新时期。本书由上海旅游标准化研究中心编著,它是集众人智慧与研究成果的产物。多年来,上海旅游标准化研究中心在上海市旅游局、上海师范大学旅游学院的领导和关心下,全面贯彻落实旅游标准化发展战略,积极开展旅游标准化理论与决策咨询、标准制定(修订)与实施,以及人才教育与培训等工作,主要成果有:参与编制《旅游标准化前沿》(政府内刊)七十余期;主持国家旅游局课题“区域一体化背景下的旅游标准化研究”(10TABG016);市政府决策咨询课题“上海邮轮旅游公共配套服务研究”(2013-Z-J07)、“吴淞口国际邮轮母港服务接待标准研究”(2012-Z-58-b);市旅游局课题“上海出境旅游产品风险评估”、“上海都市旅游标准体系”、“旅游标准化示范试点质量评估及推进研究”、“标准化建设对旅游业发展的贡献度研究”、“世博会与泛长三角区域旅游接待服务标准研究”等;制定国家、行业标准《游览船服务质量要求》(GB/T 26365-2010)、《城市旅游公共服务基本要求》(LB/T 022-2013),制定上海地方标准《旅游咨询服务中心服务质量要求》、《旅行社服务质量要求及等级划分》,以及四川省地方标准《游客高峰时段旅游景区应对标准》等;此外,在国家与市级的旅游标准化示范试点建设中,参与了大量旅游标准化的技术指导与人才培养、战略规划与体系建设、标准制定(修订)与质量评估等工作。上述这些研究与实践探索无疑将成为上海旅游标准化研究中心的宝贵财富,也是本书编著出版的重要基石。

本书的总体撰写原则是理论与实践相结合、综合性与区域性相结合、前沿性与实用性相结合、典型性与代表性相结合,力求体例清晰严谨、内容简洁新颖;本书稿突出重点、深入浅出、图文并茂,在内容取舍、难度权衡及表达方式等方面都充分考虑了读者的接受能力和实际需要,注重知识格局的科学性与经典性。本书适用于高等院校、科研院所的旅游(服务)标准化与质量管理相关专业研究生

的学习和参考,也可以提供旅游(服务)行业质量管理部门的专业人才的培训与借鉴之用。

本书由上海旅游标准化研究中心主任吴国清教授负责策划与定稿,申军波、吴艳秋、陈龙飞、潘东燕等负责资料收集并参与编撰,其中,第一、第二章由吴国清、申军波撰写;第三、第四章由吴国清、吴艳秋撰写;第五、第六章由申军波、吴国清撰写;第七章由吴国清、陈龙飞撰写;第八、第九章由吴国清、潘东燕撰写。

本书得以成稿和出版,要感谢上海市旅游局政策法规处、上海市质量技术监督局标准化处、上海师范大学旅游学院,以及上海市旅游标准化技术委员会等各部门领导与同仁的关心与支持!感谢上海科学普及出版社及该社的史炎均编辑的鼎力帮助!感谢国家社会科学基金项目、上海市“十二五”地方本科院校内涵建设项目的资助!感谢李文苗、丁水英、谷艳艳、黄文、杨佳、刘柔柔、李倩铭等学者的辛勤付出与智慧奉献。

在本书的研究与编著过程中,笔者参考并引用了国内外专家学者的相关研究成果、文字及图表资料,主要参考文献书目已经列在本书的最后部分。在此,对相关专家学者及作者表示衷心的感谢!

由于时间仓促,相关问题研究可能不是很到位,相关的资料收集也可能不太全面,加上研究水平及实践经验等方面的原因,本书可能会存在一些尚待商榷之处,敬请各位同仁和热心读者不吝赐教,以便今后做出进一步的修订。

作者

2014年9月于上海

第一章	标准化理论基础	1
第一节	标准化术语诠释	3
第二节	标准化基本原理	22
第三节	标准化发展规律	28
第二章	国内外旅游标准化研究述评	35
第一节	旅游标准化发展概述	37
第二节	旅游标准化研究综述	54
第三节	旅游标准化实践进展	62
第三章	旅游标准化规划	77
第一节	旅游标准化规划导论	79
第二节	旅游标准化规划内容	89
第四章	旅游标准化效益与质量评估	105
第一节	旅游标准化效益理论基础	107
第二节	旅游标准化贡献	120
第三节	旅游标准化质量评估	127
第五章	旅游服务质量评估与认证	137
第一节	服务质量及其理论方法	139
第二节	旅游服务质量评估	146

第三节	旅游服务质量认证	162
第六章	旅游服务质量管理及其模型	179
第一节	旅游服务质量管理概述	181
第二节	旅游服务质量管理体系	190
第三节	旅游服务质量管理模型	198
第七章	旅游企业服务标准化	207
第一节	旅行社服务标准化	209
第二节	饭店服务标准化	220
第三节	景区服务标准化	230
第八章	区域旅游标准化	243
第一节	区域旅游标准化理论基础	245
第二节	长三角区域旅游标准化	252
第三节	长三角区域旅游标准实践	260
第九章	都市旅游标准化	271
第一节	都市旅游标准化发展回顾	273
第二节	都市旅游标准体系构建	278
第三节	都市旅游标准实践	288
参考文献		299

第一章

标准化理论基础

标准化作为一门学科,有其自身存在的逻辑思维和发展
的理论体系。而标准化基础理论,作为人们长期从事标准化
实践活动总结和概括出来的普适性规律,反过来又成为指导
人类社会进行标准化活动的工作指南,并在标准化实践中不
断丰富和发展。标准化原理是标准化活动基本规律和本质
的理论概括。



第一节 标准化术语诠释

标准化作为一门研究技术标准(规范、规则)及其运动规律的综合性科学,是通过科学地制定和实施标准来为科学、技术、经济和管理服务,为改善和方便人民生活服务,为社会服务。同时,它也是经济和社会发展的重要技术基础,是规范市场经济秩序的重要技术手段,是调整产业结构、转变经济增长方式的重要抓手。

一、标准与标准化

(一) 标准

标准是标准领域中最基本的概念。1934年,盖拉德(J. Gaillard)的《工业标准化原理与应用》被公认为第一部有关标准化的著作,书中将标准定义为:标准是对计量单位或基准、物体、动作、过程、方式、常用方法、容量、功能、性能、方法、配置、状态、义务、权限、责任、行为、态度、概念或想法的某些特征,给出定义、做出规定和详细说明。它以语言、文件、图样等方式或利用模型、标样及其他具体表现方法,在一定时期内使用。

1972年,桑德斯(B. Sanders)在《标准化的目的和原理》著作中将标准定义为:标准是经过公认的、权威当局批准的一个标准化成果。它可以采用下述形式:①文件形式,内容记述一整套必须达到的条件;②规定基本单位或物理常数,如安培、米、绝对零度等。桑德斯定义补充了标准形成的法定程序和表现形式,但除表述了标准包括计量单位这个重要组成外,并没有对标准统一的概念和事物提出明确的定义。桑德斯明确说明了标准化和标准的关系,标准化是一项活动和过程,活动和过程的结果才形成了标准,从现代意义上讲,标准是标准化活动的产物。

目前,在国际上获得广泛认可的标准定义为国际标准化组织(International Organization for Standardization,简称ISO)和世界贸易组织(World Trade Organization,简称WTO)的定义。ISO将标准定义为:为了在一定的范围内获得最佳秩序,经协商一致制定并由公认机构批准,共同使用和重复使用的一种规范性文件。世界贸易组织《技术性贸易壁垒协定》(Technical Barriers to Trade)(WTO/TBT)将标准定义为:公认机构批准的、规定非强制执行的、供通用或重复使用的产品或相关工艺和生产方法的规则、指南或特性的文件。该文件还包



括或专用适用于产品、工艺或生产方法的专门术语、符号、包装、标志或标签要求。在中国国家标准 GB/T 20000.1-2002《标准化工作指南 第1部分：标准化和相关活动的通用词汇》中，把标准界定为：标准是为了在一定范围内获得最佳秩序，经协商一致制定并由公认机构批准，共同使用和重复使用的一种规范性文件。

1. 标准分类

标准化工作是一项复杂的系统工程，标准为适应不同的要求而构成的一个庞大又复杂的系统。为便于研究和应用，人们从不同角度和属性将标准进行分类，按照标准的适用范围、标准化对象和作用、标准性质、标准的法律属性可将标准划分为不同的类型(见图 1-1)。

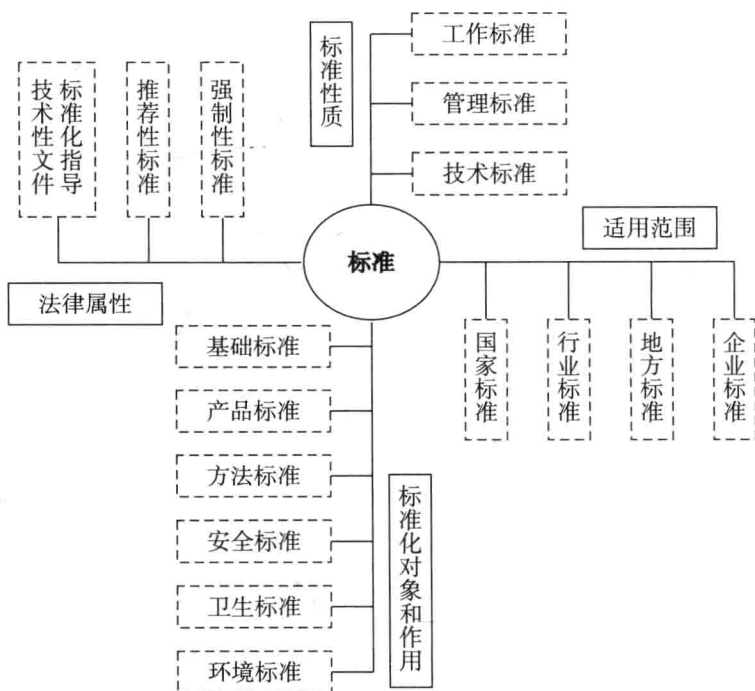


图 1-1 标准分类示意图

我国的标准体系又称为标准化体制，在《中华人民共和国标准化法》中有明确规定，通常按照标准要求的性质、标准的层级、标准内容的性质、标准规定的内容等几个维度来加以区分(见表 1-1)。

2. 标准特点

标准作为发展市场经济、促进技术进步、改进产品质量、提高社会经济效益，以及维护国家和人民利益的重要规尺，具有以下几个特点。

表 1-1 我国常用的标准分类

分类依据	种类	说明
要求的性质	强制性标准	是指具有法律属性,在一定范围内通过法律、行政法规等强制手段强制执行的标准 ◇ 强制性标准中有的是全文强制的,有的是部分条文强制的。强制规定的内容范围主要是涉及国家安全;人身健康、人身与财产安全;动植物安全和环境保护;产品技术衔接和配套;通用的试验、检验方法等方面的技术要求以及防止欺骗和保障消费者利益方面的要求 ◇ 强制标准的要求必须执行
	推荐性标准	是指生产、交换和使用等方面通过经济手段自愿采用的一类标准,也称为自愿性标准。它是强制性标准以外的标准 ◇ 推荐性标准可以自愿采用,任何单位可以决定是否采用;违反这类标准不承担经济的、法律的责任。然而一旦声明接受采用,或纳入合同内容之中,则成为双方必须遵守的技术依据,必须执行并具有法律约束力
标准的层级	国家标准	是指由国家的官方标准化机构或国家政府授权的有关机构批准、发布,在全国范围内统一和适用的标准 ◇ 我国的国家标准由国务院标准化行政主管部门编制计划和组织草拟,并统一审批、编号和发布 ◇ 我国的国家标准规定是需要在全国范围内统一的、对国民经济和技术发展有重大意义的技术要求 ◇ 我国的国家标准由国家标准代号(强制性标准的代号为 GB,推荐性标准的代号为 GB/T)、发布顺序号和发布年号组成
	行业标准	是指全国性的在各行业内需要统一的标准 ◇ 它是对没有国家标准,但又需要在全国某个行业范围内统一的技术要求。行业标准是对国家标准的补充,当相应的国家标准实施后自行废止 ◇ 行业标准由国务院有关行政主管部门编制计划和组织草拟,并统一审批、编号和发布,并报国务院标准化行政主管部门备案 ◇ 行业标准代号由国务院标准化行政主管部门规定,目前已有 58 个行业标准代号,如机械行业的“JB”
	地方标准	是指在某个省、自治区、直辖市范围内统一的标准 ◇ 它是对没有国家标准和行业标准,又需要在省、自治区、直辖市范围内统一工业产品的安全和卫生要求 ◇ 地方标准由某个省、自治区、直辖市人民政府标准化行政主管部门编制计划和组织草拟,统一审批、编号和发布,并向国家、行业两级标准化行政主管部门备案



(续表)

分类依据	种类	说 明
标准的层级	企业标准	是指由企业制定的产品标准和为企业内需要协调统一的技术要求和工作要求所制定的管理要求、工作要求所制定的标准 ◇ 企业生产的产品在没有相应的上级标准或上级标准不适用时制定企业产品标准,国家鼓励企业在不违反相应的强制标准的前提下,根据市场和客户的要求,制定相应的标准,在企业范围内施行 ◇ 企业标准由企业法人代表或法人代表授权的主管领导批准、发布和授权的部门统一管理,企业产品标准应在对外发布后 30 日内向隶属的当地标准化行政主管部门备案
标准内容的性质	技术标准	是对标准化领域中需要协调统一的技术事项所制定的标准。它主要是产品和服务形成过程中必须满足的技术要求。如产品标准、工艺标准、检测试验标准、安全卫生环境保护标准等
	管理标准	是对标准化领域中需要协调统一的管理事项所制定的标准。它主要规定管理过程中的各项职能关系,是组织和管理生产和经营活动的依据和手段。如管理基础标准、经济管理标准、技术管理标准、行业管理标准、生产作业管理标准等
	工作标准	是对标准化领域中需要协调统一的工作事项所制定的标准。它是对工作范围、构成、程序、要求、效果和检验方法等所要做的规定,通常包括工作范围和目的、工作组织和构成、工作程序和措施、工作监督和质量要求,工作效果与评价、协作关系等
标准规定的内容		根据标准规定的内容,可以分为:基础标准、卫生标准、产品标准、方法标准、环境保护标准、管理标准、安全标准

(1) 制定标准对象具有“重复性”

虽然制定标准的对象,早已经从生产、技术领域延伸到经济工作和社会生活的各个层面,但并不是指向所有事物或概念,而是指向比较稳定的重复性事物或概念,“重复性”是指同一事物或概念反复多次地出现。只有当事物或概念具有重复出现的特性并处于相对稳定时,才有制定标准的必要,从而使标准作为今后实践的依据,以最大限度地减少不必要的重复劳动,又能扩大“标准”重复利用的范围。

(2) 标准具有科学性

标准的制定和贯彻是以科学技术和实践经验的综合成果为基础的,并以达到最佳社会效益为目的。标准中所规定的技术要求、安全卫生要求等都是在总结先进经验和先进技术成果的基础上提出来的,是在分析和验证的基础上作出的规定。这些成果与经验都要经过分析、比较以及选择和综合,找出其客观规律性的“成果”,也就是要经过一个消化、提炼和概括的过程,使它们规范化,反映“事物”的客观规律,这样制定出来的标准才具有科学性。

(3) 标准是“协商一致”的结果

标准规定的内容通过相关方充分协商,在解决分歧并达成一致,或基本同意后才能确定,相应的标准要求代表各方面的利益。这样的标准才更具有权威性、科学性和适用性,实施起来也比较容易。

(4) 标准通过特定的形式颁布,其本质特征是统一

标准的制定有一套科学、完善的程序,在内容表述和格式等方面都有严格的要求,并通过有影响的权威机构正式发布。为了便于管理和使用,各类标准都有自己统一的“特定形式”,一个典型的标准通常规定特定的代码、编号、批准发布年限或版本等,准确、严格地表明其各项属性,“标准”的这种编写顺序、方法、印刷和编号方法的统一,既可保证标准的编写质量,又便于标准的使用和管理,体现出“标准”的严肃性和权威性。

(二) 标准化

1983年,我国根据国际标准化组织有关“标准化”的定义,在国家标准《标准化基本术语 第1部分》(GB 3935.1-1983)中指出,标准化是“在经济、技术、科学及管理等社会实践中,对重复性事物和概念通过制定、发布和实施标准,达到统一,以获得最佳秩序和社会效益”。在国际标准化组织和国际电工委员会于1996年联合发布的ISO/IEC第二号指南《标准化和相关活动的通用词汇》中,对标准化作如下定义:针对现实与潜在的问题,为制定供有关各方共同重复使用的规定所进行的活动,其目的是在给定范围内达到最佳有序化程度。在国家标准《标准化工作指南 第1部分:标准化和相关活动的通用词汇》(GB/T 20000.1-2002)中,对标准化的定义做了具体的阐述:为在一定范围内获得最佳秩序,对现实问题或潜在问题制定共同使用和重复使用的条款的活动。

1. 标准化范畴

标准化作为一项工作,就是制定标准、组织实施标准和对标准的实施进行监督(或检查)的过程。而标准化对象作为“需要标准化的主题”,是实际与潜在的重复出现的问题、材料、元件、设备、系统、接口、协议、程序、功能、方法或活动等方面的总称。

标准化的对象,按其种类特征,可以分为基础标准、产品标准、方法标准、安全和环境保护标准;按其形态特征,可以分为文字数据标准、图形符号标准、实物标准等;按其性质特征可以分为质量标准、品种标准、尺寸标准、方法标准、安全标准等。其中有的对象是抽象的,如基础标准,方法标准;有的对象是具体的标准,如产品标准、质量标准等。

标准化的领域几乎涉及科学、技术、生产、经济以及社会生活的各个方面。在科学、技术、生产、经济及社会生活中,对那些重复、杂乱、多余和不合理的并且



反复出现的技术事项和其他事物,需要规定出统一的、科学的、合理的准则,这些领域都是标准化的对象。随着标准化活动广泛深入地开展,标准化及其领域也在不断地扩展,如原来只制定产品标准、术语标准、方法标准,现在扩展到管理标准、工作标准、作业标准、服务标准,过去标准化工作主要出现在工农业生产领域,现在已扩展到公共服务、安全卫生、环境保护、人口普查、管理等领域。

2. 标准化内涵

对于“标准化”的定义虽然各有特点,但其含义大体相同,都包括以下几个方面:

(1) 标准化是一项活动过程,这个过程是由三个相互关联的环节组成,即标准的制定、发布和实施

标准是标准化活动的产物,标准化的目的和作用都是要通过制定和贯彻具体的标准来体现的。所以,标准化活动不能脱离制定(修订)和贯彻标准,这是标准化的基本任务和主要内容。

我国与国外的标准化活动存在一定程度的区别,我国标准化活动一般包括标准的制定(修订)、宣传和贯彻、实施和监督;国外标准化活动一般包括标准的制定(修订)、参与制定、标准选择、标准评议、标准信息管理、标准差异分析、标准研究、引用标准等,不涉及标准的宣传和贯彻、实施和监督,原因是标准的制定与实施均是自愿行为,参与标准制定的会员也是未来的标准用户,因此标准的制定过程就是深入宣传培训的过程。由此可知,虽然国内外在概念上均认同标准化是一个标准的活动过程,但实际上两者还是存在一定的差别。

(2) 标准化的目的是“获得最佳秩序和社会效益”

这既是标准化的出发点,也是标准化的最终目标。其活动是对系统的构成因素及其关系进行统一、简化、协调,并使之达到最理想的效果,实现资源优化。“建立最佳秩序,取得最佳效益”是建立标准系统的基本目标,最佳效益是指标准系统发挥出最好的系统效应,产生理想的效果;最佳秩序,是指通过实施标准使标准化对象的有序化程度提高,从而发挥出最好的功能。

(3) 标准化的本质在于就其对象制定、发布和实施标准达到统一,它是反映一定时期的科技、经济和实践经验的综合成果

标准化的效果只有当标准在社会实践中实施以后,才能表现出来,绝不是制定一个标准就可以了事的。再多、再好的标准,如果不能被运用,没有贯彻执行,就达不到任何效果。如果贯彻标准这个环节中断了,标准化循环发展过程也就中断了,那就谈不上标准“化”了。

(4) 标准化活动在广度上是一个不断拓展的过程

标准化初期只关注制定产品标准、技术标准,随着社会的发展和科技的进步,它在不断地扩大自己的活动范围,过去主要围绕工农业生产,现在已经扩展