



旅游企业标准化 建设指南

北京市质量技术监督局
北京市旅游发展委员会

编著

中国旅游出版社



旅游企业标准化 建设指南

北京市质量技术监督局
北京市旅游发展委员会

编著



中国旅游出版社

责任编辑：郭海燕
责任印制：冯冬青
封面设计：中文天地

图书在版编目 (CIP) 数据

旅游企业标准化建设指南 / 北京市质量技术监督局,
北京市旅游发展委员会编著. --北京: 中国旅游出版社,
2015. 3

ISBN 978 - 7 - 5032 - 5310 - 2

I. ①旅… II. ①北… ②北… III. ①旅游企业—企
业经营管理—标准化管理—指南 IV. ①F590. 65 - 62

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2015) 第 050240 号

书 名：旅游企业标准化建设指南

作 者：北京市质量技术监督局 北京市旅游发展委员会

出版发行：中国旅游出版社

(北京建国门内大街甲 9 号 邮编：100005)

<http://www.cttp.net.cn> E-mail: cttp@cmta.gov.cn

发行部电话：010 - 85166503

排 版：北京旅教文化传播有限公司

经 销：全国各地新华书店

印 刷：河北省三河市灵山红旗印刷厂

版 次：2015 年 3 月第 1 版 2015 年 3 月第 1 次印刷

开 本：720 毫米×970 毫米 1/16

印 张：25

字 数：372 千

定 价：48.00 元

I S B N 978 - 7 - 5032 - 5310 - 2

版权所有 翻印必究

如发现质量问题，请直接与发行部联系调换

《旅游企业标准化建设指南》 编审委员会

编委会主任	姚 婷	于德斌		
编委会副主任	赖 东	孙 健		
主 编	吴惠敏	李 辉		
执行主编	冯冬明	李晓林	徐维洪	
编 委	(按姓氏笔画排序)			
	王晓东	王萌萌	白首同	李 京
	刘玉洁	杨 蕊	杨 娜	张亚真
	赵 阳	张昕丽	陈祥婭	郭 珍
	莫晓莹	曹 勇		
主 审	姬二明	汪黎明		
审 委	(按姓氏笔画排序)			
	刘德谦	刘雪涛	张 源	柳成洋
	谢翔燕			

前 言

旅游标准化是我国服务业标准化的重要组成部分，是全面提高旅游企业服务质量的重要技术保障。

标准化为旅游业的科学发展构筑了标准体系，为规范化管理提供了科学依据。在促进产业结构优化、转型升级，提升核心竞争力中，取得了十分显著的成效。

“十二五”是我国经济发展方式转变的关键时期，旅游业作为新兴产业和国民经济战略性支柱产业迅猛发展，旅游标准化建设也迎来发展的重要机遇期。国家标准化委员会颁布的《标准化事业发展“十二五”规划》，明确提出“十二五”时期，要扩大生活性服务标准的覆盖范围，把旅游作为服务标准制修订和标准化试点的重要领域。为此，国家旅游局编制了《全国旅游标准化发展规划（2009—2015）》，对全国旅游标准化建设进行顶层设计和系统规划，为全面推进旅游标准化建设提供了纲领性文件。

北京市通过实施旅游标准化，组织制定《北京市旅游业“十二五”标准化发展规划》等，有效促进了首都标准化战略深入实施。旅游标准化建设取得明显成效，已提升到新阶段，逐渐实现四个转变：在工作定位上，把标准化从基础性工作提高到战略性高度来部署；在工作目标上，从重视解决标准适用性、有效性，向重视标准对城市和企业综合竞争能力、影响力的提升转变；在工作机制上，从关注北京市工作，向逐步把与中央单位、国际标准化组织、京津冀等区域合作等内容一并统筹考虑转变；在工作方法上，从重视标准化单项工作，向更加重视运用系统理念，促进包括标准化工作在内的整体建设水平的提升转变。

为更好地贯彻落实《首都标准化战略纲要》《北京市“十二五”时期标准化发展规划》和《北京市旅游业“十二五”标准化发展规划》，总结推广北京市旅游企业开展旅游标准化试点、示范单位建设的经验，为北京市乃至国内旅游企业开展标准化建设提供参考与借鉴，北京市质量技术监督局、北京市旅游发展委员会组织旅游企事业单位和高等院校、科研机构专家、学

者，编著了《旅游企业标准化建设指南》一书。

本书具有三个突出特点：

第一，立意新颖。从旅游产业、旅游企业实际出发，结合服务业的标准化理论知识和标准化建设方法，论述了如何进行旅游标准化建设，包括谋划旅游标准体系、开展旅游标准化工作宣贯、组织旅游标准实施等。尤其从旅游饭店、旅行社、旅游景区三个主要业态出发，具体阐述如何构建各自标准体系结构和核心标准体系，并系统总结、推介了旅游标准化试点、示范企事业单位的成功经验。

第二，授人以渔。本书难能可贵之处，不是简单的知识灌输，只给旅游企业送“鱼”，解决一时之需，而是悉心传授“捕鱼”的方法，引导旅游企业科学运用标准化方法，提升管理水平、服务质量。书中，既有标准化基础理论的讲解，又有试点、示范单位示例和实践经验的推介；既有标准体系建设方法的阐述，又有标准体系构建技术路径的指引；既有标准化方法原理的分析，又有标准化在不同业态的应用梳理。因此，具有较强的指导性和应用性，十分有利于旅游企业学习，并自觉结合自身实际情况，更好地把标准化融入于管理服务实践。

第三，通俗易懂。本书的编写单位，是承担或参与标准化建设试点、示范单位的旅游企业、事业单位和高等院校、科研机构，在旅游标准化建设中，深知旅游企业所急、所想、所需，因此，在内容编写上尽量做到通俗易懂，理论深入浅出，观点简明扼要，实践经验全面。

本书的编写参阅了相关文献资料，得到国家标准委、国家旅游局、全国旅游标准化示范县和企业等有关单位、部门许多专家和同仁的帮助，在此表示衷心感谢。因时间和水平所限，书中难免会存在一些不足，敬请指正。

《旅游企业标准化建设指南》编委会
2014年9月

CONTENTS

目录

1	第一章 旅游标准化的概况和意义
1	第一节 旅游标准化基础知识
1	一、标准
6	二、标准化
11	三、标准体系
14	四、旅游业标准化
25	第二节 旅游标准化建设现状
25	一、我国旅游业发展现状概述
26	二、我国旅游标准化建设概况
32	三、北京市旅游标准化工作现状
39	第三节 旅游标准体系与现行管理体系的关系
40	一、旅游标准体系与 ISO 9000 国际标准理念一致
40	二、旅游标准体系与 ISO 9000 国际标准可以兼容
41	三、旅游标准体系提升了 ISO 9000 国际标准实效
41	四、旅游标准体系与第三方认证具有互补关系
42	第四节 旅游企业标准化建设的意义
42	一、创新管理模式实现科学运行
42	二、规范服务活动提升工作质量
42	三、注重开源节流提高经营成效
43	四、推动生态建设营造绿色环境

43 五、凝练企业文化提升核心竞争力

44 六、塑造品牌形象输出优质管理

46 第二章 旅游企业标准体系构建

46 第一节 旅游企业标准体系构建要求

46 一、基本原则

47 二、总体要求

49 三、需求分析

51 第二节 旅游企业标准体系总体结构

51 一、旅游企业标准体系结构理论模型

52 二、旅游企业标准体系结构图构建

60 第三节 服务通用基础标准体系

61 一、标准化导则

61 二、术语与缩略语标准

62 三、符号与标志标准

63 四、数值与数据标准

63 五、量和单位标准

63 六、测量标准

64 第四节 服务保障标准体系

65 一、环境标准

65 二、能源标准

66 三、安全与应急标准

67 四、职业健康标准

68 五、信息标准

69 六、财务管理标准

69 七、设施、设备及用品标准

70 八、人力资源标准

70	九、合同管理标准
71	第五节 服务提供标准体系
71	一、服务提供标准体系结构
73	二、服务规范
74	三、服务质量控制规范
74	四、运行管理规范
77	五、服务评价与改进标准
83	第六节 体系构建几点说明
83	一、体系结构表现形式
87	二、各级标准关系
87	三、岗位手册
93	第三章 旅游标准化建设的策划与实施
93	第一节 旅游标准化建设目标、基本原则、主要任务
93	一、建设目标
94	二、基本原则
94	三、主要任务
96	第二节 旅游标准化建设启动阶段
96	一、成立组织机构
97	二、编制实施方案
97	三、召开动员大会
97	四、收集法律法规和标准
98	五、梳理原有规章和制度
98	六、设计标准体系表
99	第三节 旅游标准体系文件编制阶段
99	一、编制标准化导则
99	二、组织开展文件编制培训

100	三、组织开展标准编制工作
100	四、组织标准文件的修改完善
100	五、组织开展文件评审
101	六、标准的批准和发布
101	第四节 旅游标准体系运行阶段
101	一、组织体系文件宣贯培训
102	二、开展体系运行监督检查
102	三、开展体系运行评估
102	四、实现持续改进
103	第五节 旅游标准化建设总结验收阶段
103	一、完善标准体系文件汇编
103	二、进行旅游标准化建设自我测评
104	三、撰写旅游标准化建设工作报告
104	四、整理旅游标准化建设工作档案
104	五、接受旅游标准化专家组考核评估
106	第四章 旅行社标准体系
106	第一节 旅行社服务需求分析
106	一、旅行社业态简述
107	二、服务需求分析
108	三、服务事项分析
109	第二节 依据文件与标准
110	一、法律法规等依据文件
114	二、适用标准
115	第三节 旅行社标准体系结构设计
115	一、旅行社标准体系总体结构
116	二、旅行社服务通用基础标准体系

117	三、旅行社服务保障标准体系
119	四、旅行社服务提供标准体系
120	第四节 核心标准要求
120	一、企业标志标准
122	二、安全与应急标准
126	三、人力资源管理标准
131	四、财务管理标准
135	五、信息管理标准
139	六、采购管理标准
143	七、合同管理标准
148	八、旅游产品标准
150	九、门市销售与服务标准
154	十、OP 操作服务标准
158	十一、领队和导游服务标准
166	十二、售后服务标准
172	第五章 旅游饭店标准体系
172	第一节 旅游饭店服务需求分析
172	一、旅游饭店业简述
173	二、顾客需求分析
174	第二节 依据文件和标准
175	一、法律法规等文件
178	二、适用标准
181	第三节 标准体系结构设计
185	第四节 核心标准要求
185	一、企业标志标准
193	二、环境标准

197	三、能源标准
202	四、安全与应急标准
206	五、人力资源管理标准
210	六、财务管理标准
213	七、设施、设备标准
218	八、用品采购标准
223	九、营销服务标准
227	十、前厅服务标准
232	十一、客房服务标准
240	十二、餐饮服务标准
246	十三、厨房管理标准
252	十四、工程服务标准
254	十五、服务评价与改进标准

259 第六章 旅游景区标准体系

259 第一节 旅游景区服务需求分析

259 一、旅游景区业态简述

260 二、服务需求分析

262 第二节 依据文件和标准

262 一、法律法规等依据文件

265 二、适用标准

268 第三节 旅游景区标准体系结构设计

268 一、标准体系构建的主要过程

270 二、旅游景区服务标准体系

274 三、标准实施职能分配表

277 第四节 核心标准要求

277 一、企业标志标准

283	二、环境标准
285	三、能源标准
288	四、安全与应急标准
292	五、人力资源管理标准
295	六、财务管理标准
299	七、设施、设备及用品标准
302	八、票务、接待服务标准
306	九、古建(文物)、古树保护标准
311	十、宗教活动场所安全标准
315	十一、卫生保洁标准
318	十二、停车场服务管理标准
322	十三、厕所服务管理标准
325	十四、餐饮、商品零售经营服务标准
329	十五、游客中心服务标准
332	十六、服务评价与改进标准

336 第七章 旅游标准化建设示范企业经验

336 第一节 领导亲自挂帅与全员广泛参与

336 一、领导亲自挂帅是标准化工作的保障

338 二、全员广泛参与是标准化工作的基础

339 第二节 健全组织机构与专兼职负责

339 一、建立标准化组织机构,推动标准化工作有效开展

341 二、建立完善的工作机制,保障标准化工作顺利推进

342 第三节 “走出去”学习与“请进来”培训

343 一、“走出去”学习

345 二、“请进来”培训

348 第四节 专家指导与自主创新

- 348 一、专家指导是标准化建设工作的重要保障
- 349 二、自主创新是开展标准化工作的目标
- 356 第五节 贯彻国标、行标、地标与创建企业标准
- 356 一、收集法律法规与相关标准
- 357 二、编写旅游企业特色标准
- 368 第六节 实施标准体系与建立长效机制
- 369 一、建立标准体系实施方案是重要基础
- 369 二、建立标准宣贯机制是导向共识
- 370 三、建立标准实施检查机制是必要手段
- 372 四、建立标准化考核机制是强劲动力
- 372 五、建立标准化长效机制是工作常态化的有力保证
- 374 第七节 加大宣传力度与树立品牌形象
- 375 一、扩大宣传力度，营造良好氛围
- 375 二、完善服务设施，加强品牌塑造
- 377 第八节 提升核心竞争力与实现可持续发展
- 377 一、“有问题找领导”变为“有问题找标准”
- 379 二、提升服务质量和管理水平
- 380 三、培养标准化人才队伍
- 382 四、提高宾客满意度

Part 1

第一章 旅游标准化的概况和意义

【要点提示】

主要阐述标准化基础术语、定义、核心内容，什么是标准、标准化，什么是标准体系及其特点；旅游企业开展标准化的意义与作用，旅游标准体系与 ISO9000 等质量管理体系的关系；标准化与社会、旅游产业的密切关系等，并对我国以及北京市旅游标准化建设情况进行了概述。

第一节 旅游标准化基础知识

本节主要从宏观和微观视角，阐述旅游企业为什么开展标准化建设，什么是标准、标准化、标准体系，标准化对于经济、社会和旅游企业的重要作用。

一、标准

正确理解标准概念及其分类，是理解标准体系、构建标准体系表的基础。因此，应重点掌握标准分类及其不同内容、特点。

（一）标准定义

什么是标准？目前，我国标准化工作中通用的是 GB/T 20000. 1—2002 中“标准”的定义：

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，共同使用的和重复使用的一种规范性文件。

标准应以科学、技术和经验的综合成果为基础，以促进最佳社会效益为目的。

关于标准的定义应把握如下关键点：

1. 制定标准的对象是共同使用和重复使用的事物和概念；
2. 标准产生的客观基础是科学、技术和经验的综合成果；
3. 标准制定的目的是为了促进最佳共同秩序；
4. 标准产生具有程序性，应发扬民主，经有关方面协商一致，经权威机构批准；
5. 标准的本质特征是统一，即由公认机构批准后，以特定形式发布作为共同遵守的准则和依据。

（二）标准分类

旅游企业构建标准体系，应使用不同的标准分类维度，这样，有利于深入认知、理解、掌握标准的含义，更好地遵循标准化目的和需求构建适用的标准体系。

标准常用分类维度：

1. 按照法律约束力，标准分为强制性标准、推荐性标准和标准化指导性技术文件

《中华人民共和国标准化法》规定：

第七条 国家标准、行业标准分为强制性标准和推荐性标准。保障人体健康，人身、财产安全的标准和法律、行政法规规定强制执行的标准是强制性标准，其他标准是推荐性标准。

省、自治区、直辖市标准化行政主管部门制定的工业产品的安全、卫生要求的地方标准，在本行政区域内是强制性标准。

第十四条 强制性标准，必须执行。不符合强制性标准的产品，禁止生产、销售和进口。推荐性标准，国家鼓励企业自愿采用。

《中华人民共和国标准化法实施条例》第十八条规定：

下列标准属于强制性标准：

- （一）药品标准，食品卫生标准，兽药标准；
- （二）产品及产品生产、储运和使用中的安全、卫生标准，劳动安全、卫生标准，运输安全标准；
- （三）工程建设的质量、安全、卫生标准及国家需要控制的其他工程建设标准；

- (四) 环境保护的污染物排放标准和环境质量标准;
- (五) 重要的通用技术术语、符号、代号和制图方法;
- (六) 通用的试验、检验方法标准;
- (七) 互换配合标准;
- (八) 国家需要控制的重要产品质量标准。

国家需要控制的重要产品目录由国务院标准化行政主管部门会同国务院有关行政主管部门确定。

我国加入 WTO 后,为了与国际接轨,国家标准化管理委员会《关于加强强制性标准管理的若干规定》,对强制性标准制定范围的表述,进行了调整,并对管理做出进一步规定:

第二条 本规定所指的强制性标准包括要求全文强制执行或部分条文强制执行的强制性国家标准、强制性行业标准和强制性地方标准。

第三条 强制性国家标准应贯彻国家的有关方针政策、法律、法规,主要以保障国家安全、防止欺骗、保护人体健康和人身财产安全、保护动植物的生命和健康、保护环境为正当目标。

第四条 强制性标准或强制条文的内容应限制在下列范围:

- (一) 有关国家安全的技术要求;
- (二) 保护人体健康和人身财产安全的要求;
- (三) 产品及产品生产、储运和使用中的安全、卫生、环境保护等技术要求;
- (四) 工程建设的质量、安全、卫生、环境保护要求及国家需要控制的工程建设的其他要求;
- (五) 污染物排放限值和环境质量要求;
- (六) 保护动植物生命安全和健康的要求;
- (七) 防止欺骗、保护消费者利益的要求;
- (八) 维护国家经济秩序的重要产品的技术要求。

《国家标准化指导性技术文件管理规定》对指导性技术文件做出的规定:

第二条 指导性技术文件,是为仍处于技术发展过程中(如变化快的技术领域)的标准化工作提供指南或信息,供科研、设计、生产、使用和管理等有关人员参考使用而制定的标准文件。

第三条 符合下列情况之一的项目,可制定指导性技术文件:

- (一) 技术尚在发展中,需要有相应的标准文件引导其发展或具有标准化价值,尚不能制定为标准的项目;