



旅游理论与实践前沿丛书



旅游标准化 理论研究与实践

LÜYOU BIAOZHUNHUA LILUN YANJIU YU SHIJIAN

李 鹏 冯艳滨 孙俊明 著

中国旅游出版社



旅游理论与实践前沿丛书



旅游标准化 理论研究与实践

LÜYOU BIAOZHUNHUA LILUN YANJIU YU SHIJIAN

李 鹏 冯艳滨 孙俊明 著



中国旅游出版社

责任编辑： 洁
装帧设计： 中文天地
责任印制： 冯冬青

图书在版编目（CIP）数据

旅游标准化理论研究与实践 / 李鹏，冯艳滨，孙俊明著. —北京：中国旅游出版社，2013.6
ISBN 978-7-5032-4764-4

I. ①旅… II. ①李… ②冯… ③孙… III. ①旅游业—标准化管理—研究—中国 IV. ①F592

中国版本图书馆CIP数据核字（2013）第143967号

书 名：旅游标准化理论研究与实践

作 者：李 鹏 冯艳滨 孙俊明

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@cnta.gov.cn

发行部电话：010-85166503

排 版：北京中文天地文化艺术有限公司

经 销：全国各地新华书店

印 刷：三河市灵山红旗印刷厂

版 次：2013年6月第1版 2013年6月第1次印刷

开 本：720毫米×970毫米 1/16

印 张：20

字 数：320千

定 价：48.00元

I S B N 978-7-5032-4764-4

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

序言

从全球来看，许多国家都把标准化作为产业发展的重要战略。随着世界范围内产业结构的调整，第三产业标准化已日益成为国际标准化工作的重要领域，而旅游标准化是其中非常重要的组成部分。标准化是旅游产业做大做强的重要技术支撑和保障，旅游业发展离不开标准化。

由于国情差别，在中国，标准不仅作为技术支撑，也是除法规和规章外重要的管理手段。二十多年来，中国旅游业一直大力推进标准化工作，旅游标准化在我国服务业标准化工作中占有重要的位置。通过实施标准化引领战略，不断推动旅游业各项标准的制定和实施，规范和引导旅游产业发展，为促进中国旅游业持续健康有序发展、提升旅游产业整体素质、增强产业竞争能力发挥了重要作用。

为加快实现旅游标准化各项工作目标，2010年，国家旅游局把全面推进旅游标准化试点示范工程作为推进旅游标准化工作的突破口。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试点企业，有力地推动了我国旅游业标准化工作。一些省、自治区、直辖市也开展了省级旅游标准化试点工作。不同层面的试点工作均取得了良好的经济效益和社会效益，进一步拓展了旅游标准化工作的广度和深度。

在我国旅游标准化工作取得巨大成绩的同时，也存在着旅游标准化理论研究相对滞后于工作实践的现实。为此，国家旅游局在“十二五”规划中就明确提出“取得一批旅游标准化理论研究的重要成果”。近些年，旅游标准化理论研究越来越受到旅游业界和学术界的重视，越来越多的专家学者致力于这一领域的工作。在这一背景下，《旅游标准化理论研究与实践》一

书的出版更具有特别的影响和意义。

旅游标准化的特点决定了其理论研究与实践探索是相互支撑、缺一不可的，本书就是这两者相结合的产物。以云南大学副教授李鹏博士为首的专家团队，对旅游标准化开展了比较深入的研究，先后多次考察国际旅游标准化工作，承担过多项旅游标准化课题研究，发表了不少旅游标准化方面的论文，也参与了多项旅游标准的制定。实践探索方面，承担了数个全国旅游标准化试点城市和试点企业等的技术支持和指导工作。这些都为本书的形成奠定了扎实的理论与实践基础。

本书在全面介绍标准化、旅游标准化和旅游服务质量等知识的基础上，试图对旅游标准化工作过程中出现的难点问题做出理论思考，如标准化与个性化之间关系、服务标准化和旅游标准化差别、中西方旅游标准化对比等。同时，对中国旅游标准化的体系建设、工作机制、管理体制、试点示范等实践问题做了许多有益的研究。

这本国内旅游标准化的创新性学术专著，相关研究工作前后历时四年，反映了作者严谨的学术作风和刻苦的工作精神，以及对于这项工作的责任感和使命感。虽然书中的一些地方还有值得进一步提高之处，但无疑为这项研究开了一个好头，相信会有更多的人来共同探索旅游标准化这个大课题。

我认为，对于关注和从事旅游标准化的政府工作人员、企业管理者、专业研究人员以及在校学生来说，这本书会带来许多有用的信息和有益的启示，值得一读。

李任芷

2013 年春

CONTENTS

目录

1	第一章 标准化基础
23	第二章 标准化与服务质量
53	第三章 旅游标准化基础
79	第四章 旅游标准化发展概述
99	第五章 旅游产业标准体系建设
123	第六章 旅游服务组织标准体系建设
147	第七章 标准构成与编写
173	第八章 旅游标准化实施
199	第九章 旅游标准化试点工作
213	第十章 旅游标准化运行机制
235	第十一章 旅游标准化实施保障
250	第十二章 旅游标准化效益评估
263	案例
297	附录
305	参考文献
314	后记

第一章 标准化基础

人类在不断地探索和改造世界的过程中，要建立共同基准以获得最佳秩序。标准化建立了人类共同基准，规范了人们的行为，并促进了最佳秩序的实现，推动社会的发展进步。如今，标准已经深入社会、经济活动的每一个角落，标准化是与人们的生活密切相关的一种活动。随着标准化工作的不断开展，越来越多的人开始关注标准化，并逐渐意识到标准的重要作用。旅游标准化是第三产业标准化的重要领域。

第一节 标 准 化

标准化是人类实践活动的产物，同时是规范人类实践活动的有效工具，是通过制定和实施标准来促进规范和统一的实现。第一产业和第二产业的标准化发展较为成熟，服务业标准化是继第一产业、第二产业标准化之后的新兴领域，旅游标准化是服务业标准化的重要组成部分。标准及其分类是旅游标准化工作的基础。

一、标准

（一）标准的概念

在中国文化里，“标”和“准”两个字都含有规矩的意思，如标杆和准绳。标杆是测量用的一种带刻度的棒或标尺。《史记·夏本纪》记载夏禹治水时，“左准绳，右规矩”，准绳就是测定平直的水准和绳墨，规矩就是画定图式的圆规和方矩。后来，标准衍生为“如何与其他事物相区别的规则”。将标准——“用来判定技术或成果好坏的根据”——广泛化，就是“用来判定是不是某一事物或是否符合要求的依据”。现代意义上的标准就是以文件形式发布的统一协定，其中包含可以用来为某一范围内的活动及其结果制定规则、导则或特性定义的技术规范或者其他精确准则，目的是确保材料、产品、过程和服务能够符合需要。

国际标准化组织（ISO）对标准的界定为：标准是经公认的权威当局批准的标准化工作的成果。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》对标准的界定为：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。国家标准 GB/T 20000.1—2002 还注明：标准宜以科学、技术和经验的综合成果为基础，以促进最佳共同效益为目的。此外，学者们还对标准进行了其他的界定，如一些学者认为标准就是衡量事物的依据或准则。虽然各定义说法不同，但可以看出标准共有的内涵，即：

1. 目的——获得最佳秩序，促进共同效益

“获得最佳秩序，促进共同效益”是制定标准的出发点，集中地概括了制定标准的目的是作用，同时也是衡量标准化活动、评价标准的依据。“最佳秩序”是指通过制定和实施标准，使标准化对象有序化，并且达到有序化的最高程度；“共同效益”指的是相关方的共同效益，即实现共赢，而不是仅仅追求某一方的效益。

2. 性质——规范性文件

“规范性文件”是标准的属性，标准是为公众提供一种可共同使用和反复使用的规则、导则，及规定某些特性的文件。标准内容的编写格式等具有一定的

规范要求。企业标准虽然是企业的私有资源，只在企业范围内有效，但是其编写也有一定的规范性要求。

3. 原则——协商一致

“协商一致”是标准制定必须遵守的原则。标准是将科学研究、技术进步的成果同实践积累的先进经验相互结合，是对科学、技术和经验的消化和融会贯通。标准反映的是共同的利益，所以不能凭少数人的主观意志，而应该是经过相关人员的认真讨论，充分地协商一致，最终从全局利益出发，作出相关规定。“协商一致”既能体现出标准的科学性，又能体现出它的民主性和公正性。

4. 程序——规范化程序，由公认机构批准发布

“规范化程序，由公认机构批准发布”是保证标准权威性的重要手段。不仅标准的内容要规范，整个标准的制定、发布、实施等都有规范性要求。标准是社会生活和经济技术活动的重要依据，是相关各方利益的体现，它必须由能够代表各方利益，并能为社会所公认的权威机构批准，方能为各方所接受。

5. 对象——共同使用和重复事物

“共同使用和重复事物”是对制定标准对象的内涵所进行的缩小和总结。事物具有重复出现的特性，标准才能重复使用，才有制定标准的必要。对重复事物制定标准的目的是总结以往的经验，选择最佳方案，作为今后实践的目标和依据。这样能够最大限度地减少不必要的重复劳动，又能扩大“最佳方案”的重复利用次数和范围。

（二）标准属性

标准属性是标准本身所固有的性质，是标准必然的、基本的、不可分离的特性，是标准在质方面的表现。标准具有多种属性，不同的角度具有不同的属性。

1. 标准是统一规定

标准是对相关的、重复性的事物和概念所作出的统一规定。从标准的制定来看，协商一致是重要的原则之一。标准制定中的协商一致是指普遍同意，即对于实质性问题，有关重要方面没有坚持反对意见，并且按照程序对有关各方的观点均进行了研究，且对所有争议进行了协调，进而形成了统一的标准规定条款。从标准的实施来看，标准在其适用范围内也是统一的；统一性既有利于

相关人员进行标准的贯彻落实,也有利于相关部门对标准贯彻情况进行监督和管理。从标准本质讲,标准是一种“统一规定”,这种统一规定是作为有关各方“共同遵守的准则和依据”。统一性是标准最重要的属性,保证了标准化工作的科学性和有效性。基于标准是一种“统一规定”,其内容自然就具有“约束”的内涵。任何标准都包含某种形式的“约束”性要求。

2. 标准是技术法规

从内容上讲,标准是一种“技术法规”。在市场环境中,法律法规和技术标准是管理市场经济有序运行的两种必备手段,两者之间在一定范围和一定领域中是相互依存、相互交叉和相互支持的。一般来说,管理市场的法律法规是由国家

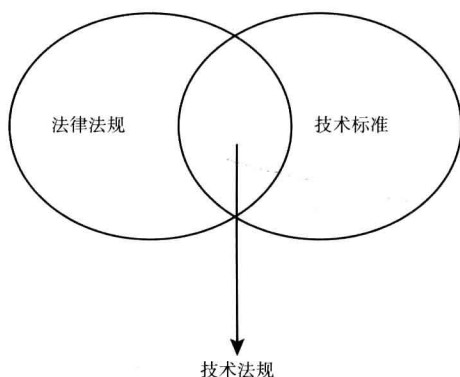


图 1-1 法律法规和技术标准的相互关系

立法机关和政府制定的,技术标准是由国家授权的标准化机构组织制定的。技术法规既有法律、法规的内容,也有技术标准的内容,是由政府主管部门和标准化机构共同制定的。《中华人民共和国标准化法》只规定了强制性标准这种形式,后来《中华人民共和国进出口商品检验法》使用了国家技术规范中的强制性要求的概念,它和国家强制性标准一起,可称之为技术法规(图 1-1)。

3. 标准有价值属性

从属性上讲,标准具有一种“价值属性”。标准是一种商品,具有自然属性和社会属性,即使用价值和价值。首先,按照经济学原理,物品的有用性即使用价值。标准的有用性是它的自然属性。一项标准应用得越广泛,或者解决的问题越关键,其使用价值也就越大。其次,标准具有社会属性。标准作为一种特殊产品,其价值在商品市场上并不像其他商品的价值那样可以直接转化为商品价格,并通过交换完全实现,但投入这项特殊产品中的人类一般劳动是真实存在、不能抹杀的。标准是依照程序和规则生产出来的,凝结着脑力和体力的耗费。

（三）标准分类

标准有多种分类方法，从不同的目的、角度和原则出发，可以划分出不同的标准类别。旅游标准的分类方式、分类结果与其他行业基本一致。本书仅对普遍使用的标准分类方法予以阐述。

1. 按照标准的层级划分

依据标准的层级和适用范围，可以将标准分为：国际标准、区域标准、国家标准、行业标准、地方标准、企业标准等。旅游行业中，各种不同级别的标准都存在，一起构成一个比较庞大的标准体系。

（1）国际标准。国际标准是由国际上的标准化组织制定并公开发布的标准，国际标准化组织（ISO）、国际电工委员会（IEC）、国际电信联盟（ITU）标准是目前主要的国际标准。另外，ISO 确认并公布的国际计量局（BIPM）、国际海事组织（IMO）、世界卫生组织（WHO）等国际标准化机构制定发布的标准也是国际标准。国际标准发布后在世界范围内适用，作为世界各国进行贸易和技术交流的基本准则和统一要求。全球旅游标准机构主要有国际标准化组织于 2005 年成立的“旅游及其相关服务”技术委员会 ISO/TC 228。由 ISO/TC 228 制定并发布的《旅游服务 饭店和其他类型旅游住宿业 术语》（ISO 18513:2003）标准就是旅游的国际标准。该标准对旅游住宿业术语的界定为各国的旅游相关贸易提供了便利。

（2）区域标准。区域标准是世界某个地理、政治或经济区域内国家的有关机构，为发展区域经济，维护区域中国家的利益、协调各国标准，推行统一的认证制度而通过并公开发行的，在本区域范围内适用的标准。在区域层面，影响较大的标准化机构是欧洲标准化委员会（CEN）。该委员会在 1996 年设立了旅游服务标准化委员会（CEN/TC 329）。欧洲旅游服务标准化委员会虽然是区域层级的，却是国际旅游标准化领域的主力军，拥有众多旅游目的地和许多国际一流的标准制定机构。许多的欧洲旅游标准都被上升为国际标准，如 ISO 的潜水服务系列标准就是直接引用欧洲标准，将其上升到国际标准的高度。除了被引用的标准外，其他的欧洲标准则属于区域性的，如《旅游服务 专业旅游导游培训供应商资格要求》（EN 15565:2008），是由欧洲旅游服务标准化委员会制定的，在欧洲区域范围内适用的标准，该标准对旅游导游培训供应商资格等提

出了规范要求。

(3) 国家标准。国家标准是适用于一个国家行政区域范围的标准,由主权国家标准化组织对需要在本国范围内统一的对象制定的标准。我国的国家标准(GB)是指对在全国范围内需要统一的技术要求,由国务院标准化行政主管部门制定并在全中国范围内实施的标准。例如,由我国国家旅游局制定,国家标准化管理委员会发布的《旅游饭店星级的划分与评定》(GB/T 14308—2010)就是国家标准。该标准规定了我国旅游饭店星级的划分条件、服务质量和运营规范要求等。

(4) 行业标准。行业标准也称协会标准,是指由行业协会组织或政府部门对行业范围内需要统一的对象制定的标准。对我国而言,行业标准是对没有国家标准而又需要在全国某个行业范围内需要统一的技术要求所制定的标准。我国的行业标准由国务院有关行政主管部门制定,在公布国家标准之后,行业标准即行废止。国家旅游局质量规范与管理司和浙江省旅游局制定的《绿色旅游饭店》(LB/T 007—2006)行业标准适用于我国任何要求创建绿色旅游饭店、实施和改进环境管理的旅游饭店。标准规定了创建绿色旅游饭店、实施和改进环境管理的要求等。

(5) 地方标准。地方标准是在国家的某个地区通过并公开发布的标准。我国的地方标准是对没有国家标准和行业标准而又需要在省、自治区、直辖市范围内统一的技术要求所制定的标准。我国的地方标准由省级标准化行政主管部门统一制定、审批、编号和发布。例如,由云南省旅游业协会 SPA 与温泉分会制定,由云南省质量技术监督局发布的《旅游温泉标识使用规范》(DB53/T 256—2008)、《温泉旅游服务场所等级划分与评定》(DB53/T 256—2008)等温泉系列地方标准,以温泉标准的形式规范云南省地方温泉行业的发展。

(6) 企业标准。企业标准是针对企业范围内需要协调、统一的技术要求、管理要求和工作要求所制定的标准。企业标准是企业组织生产、经营等活动的依据。企业标准虽然只在某一企业范围适用,但其影响力在地域范围上可能覆盖多个国家,如豪生国际酒店集团(Howard Johnson)的管理、服务标准等,其标准虽然只适用于“豪生”范围内,但由于豪生国际酒店集团的经营横跨众多国家,所以其标准的影响力也覆盖多个国家。

各个层次标准之间,有一定的依从关系和内在联系,形成了较为分明的标

准层次体系。从适应范围来看,国际标准是最高层次标准,其适应范围最广,企业标准是最低层次标准,其适应范围最窄。从技术要求来看,一般是有国际标准就采用国际标准,没有国际标准就制定国家标准。有国家标准,一般就不再制定行业标准、地方标准和企业标准。越是层次低的标准,其内在的技术要求越高。标准层次与技术之间关系如图 1-2 所示。

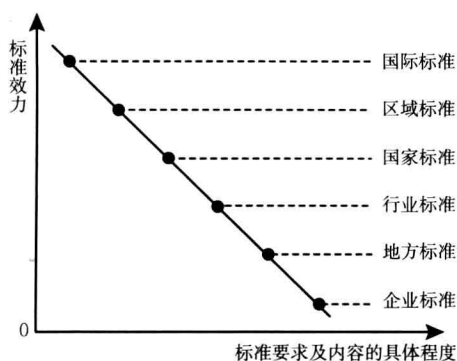


图 1-2 各层次标准的内在联系

除了上述各层次的标准外,还有一些地方规范对标准体系进行补充。地方规范是由市县单位根据当地需要,通过特定程序制定的在当地范围有效的标准规范。

以云南省腾冲县为例。云南省腾冲县旅游服务地方规范涵盖了旅游服务的各个环节,包括旅游服务标准化管理、旅游服务管理、旅游服务标志标牌管理、景区环境卫生管理、景区景点解说词、旅游服务安全管理、旅游购物管理、景区食品卫生管理、特色菜制作规范、民居旅馆管理、珠宝玉石饰品经营服务规范和文明市民行为规范等内容。

云南省腾冲县旅游服务地方规范符合了腾冲旅游管理和服务的实际需要,对促进腾冲旅游标准化的发展,优化旅游产业结构,规范旅游市场和服务行为具有重要作用,为促进旅游服务业健康、有序、可持续发展奠定了坚实的基础。

2. 按照制定标准的宗旨划分

标准各有其宗旨,总的来说可分为两大类:一类是为社会公众服务的“公共”标准(也称公标准);另一类是本组织的“自有”标准(也称私标准)。

(1) 公共标准。公共标准是动用公共资源制定的标准,其宗旨是维护公共秩序,保护公共利益,为全社会服务。一般来讲,我国的国家标准、行业标准、地方标准均属于公共标准。例如,国家标准《导游服务规范》(GB/T 15971—2010)是公共标准,它是由国家旅游局联合中国国际旅行社总社有限公司来制定的,该标准为维护导游服务的公共秩序,保障广大旅游者的利益提供了依据,

规定了导游服务的要求和导游服务过程中若干问题的处理原则等。

(2) 私有标准。私有标准具有独占的性质,其宗旨是为本组织的利益服务,如提高本组织的竞争力、扩大本组织的市场等。我国的国有企业、合资企业、民营企业等各类企业的标准均属于私有标准的范畴。例如,携程旅行网内部的服务标准、管理标准,以及其他各类规范均属于私有标准,是为提高携程的市场竞争力等而制定的只在携程内部适用的标准。

3. 按照标准的性质划分

按照标准的性质,我国标准还可以分为“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。在旅游行业中,绝大部分标准是推荐性标准,只有极少部分强制性标准。

(1) 强制性标准。强制性标准是在一定范围内通过法律、行政法规等强制性手段加以实施的标准,具有法律属性,相当于技术法规。标准的这种“法”的属性不是固有的,而是根据标准的重要性、经济发展等情况和需要,通过立法形式所赋予的。强制性标准有全文强制和条文强制两类,强制性标准不一定每项条文都是强制的。省、自治区、直辖市政府标准化行政主管部门制定的工业产品的安全、卫生要求等地方标准,在本行政区域内是强制性标准。例如,国家标准《非公路旅游观光车安全使用规范》(GB 24727—2009)就是强制性标准,但是该标准属于条文强制,其中一些条文是强制性的,其余为推荐性的。该标准规定了非公路旅游观光车的安全使用规则,界定了观光车的术语和定义,给出了观光车安全维护、保养和修理的具体要求。

(2) 推荐性标准。强制性标准以外的标准是推荐性标准。推荐性标准是倡导性、指导性、自愿性的标准。强制性标准中可能有推荐性内容,推荐性标准中也会有强制性的内容。推荐性标准不具有法律约束力,但当推荐性标准被法律法规引用后,即化为强制执行的标准。例如,国家标准《旅游客车设施与服务规范》(GB/T 26359—2010)属于推荐性的标准。该标准适用于为满足旅游者需要而进行的客车生产服务活动,规定了旅游客车的设施配置、服务规范、安全要求与质量评价等。

对于标准的分类,除上述几种方式以外,还有其他的分类形式,如根据标准所涉及的对象将其分为术语标准、符号标准、试验标准、产品标准、过程标

准、服务标准等；根据标准中内容要求的程度将标准分为规范类标准、规程类标准、指南类标准，等等。

表 1-1 标准分类一览表

分类依据		标 准 类 型
普遍使用 分类方式	标准层次	国际标准、区域标准、国家标准、行业标准、地方标准、企业标准
	标准宗旨	公共标准（公标准）、私有标准（私标准）
	标准性质	强制性标准、推荐性标准
其他分类方式	标准对象	术语标准、符号标准、试验标准、产品标准、过程标准、服务标准等
	标准要求	规范类标准、规程类标准、指南类标准

二、标准化

中文中的“化”加在名称、形容词后面就具有动词的属性，就可以表征对象的过程、属性、状态、结果等，如现代化、美化、中国化等。英文中的标准化就是“standardizing”，更多的是表征过程和结果属性。

（一）标准化概念

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》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。同时，其还特别说明标准化有两个重要内涵：其一，标准化是制定、发布和实施标准的活动，这充分说明了标准化的性质；其二，标准化主要作用是改善产品、生产过程和服务对于预定目标的适应性，这充分说明了标准化的作用。GB/T 20000.1—2002 对标准化的定义为：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。这些概念都说明，标准化是指在经济、技术、科学和管理等社会实践中，对重复性的事物和概念，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。从对标准化的各种定义中，可以看出以下两个属性：

1. 标准化是一个过程

标准化不是孤立的事物，而是一个活动过程，简单地说，标准化就是围

绕标准所展开的一系列活动过程,包括标准的起草制定过程、征求意见过程、审查发布过程、实施和评价过程,以及标准实施后的修订过程等。标准化的过程不是一次就完结,而是一个不断循环、螺旋上升的运动过程。以业态中新出现的问题,以及标准实施中反映出来的问题等对标准进行重新修订,能够促进标准的不断完善、与时俱进。标准化的每一次循环,都是标准水平的提升。标准化活动的过程是完整的过程,任何环节都不能缺失。标准化活动过程将不断产生新的标准,以保证标准的适用性。

2. 标准化是一项活动

标准化是一项有目的的活动,其目的是在一定范围内获得最佳秩序,通过建立最佳秩序来实现效益最大化。一般来讲,标准化活动,除了为达到预期目的改进服务、产品和过程的适用性之外,还包括防止贸易壁垒、促进技术合作等。标准化活动的效果只有将标准付诸实施,才能表现出来,所以在标准化这一活动中,实施标准非常重要。没有实施,则标准化的“化”将无从谈起。标准化这一活动在进行过程中,不仅要针对当前存在的问题,而且得放眼未来,针对潜在的问题制定相关规范,以保证标准化活动的科学可行性。

标准化这一过程性的活动就是不断制定出新的标准,以便达到获得最佳秩序的目的。标准化作为一门学科就是研究标准化过程中的规律和方法;标准化作为一项工作,就是根据客观情况的变化,不断促进标准化过程的进行和发展。

(二) 标准化对象

标准化对象指的是那些需要进行标准化的主题。只有“需要”标准化的,才能成为标准化的对象。李春田在《标准化概论》中将标准化对象的特征概括为“重复性事物”。事物具有重复出现的特性,标准才能重复使用,才有制定标准的必要。对重复事物制定标准的目的是总结以往的经验,选择最佳方案,作为今后实践的目标和依据。

由于在标准化科学中“多元性与单一化矛盾”普遍存在,标准化方法天生不适合衡量复杂样本。标准化对象是共同使用和重复事物,含有大量样本的同质重复性事物是标准化的最好对象,能够充分发挥标准化的效益。先进标准作为后续实践的目标和依据,能够最大限度地减少不必要劳动,扩大其使用范围,从而实现效益。而且标准化工作制定、实施、评价、再修订的持续发展过程还

能保证使重复劳动拥有最佳的劳动依据和目标。

ISO 和 IEC 将标准化对象概括为产品、过程和服务。有一些学者认为标准化的对象是过程和结果。WTO 则关心贸易和交流,将贸易分为货物贸易和服务贸易,根据 WTO 的原则,标准化的对象则可以概括为有形商品和无形服务。

在实际使用中,为了方便,可将标准化的对象进一步细分为:术语、符号、试验、有形产品、过程、服务、接口等。

1. 术语

术语是人们交流需要的最基本内容。如果术语不规范、不统一,人们则无法顺利地进行交流,因此,对术语进行标准化是人类各类活动相互交流的基础。我国将旅游业术语作为标准化对象,制定了《旅游业基础术语》(GB/T 16766-2010),规定了我国旅游业中的基础术语,该术语标准适用于各类旅游业的国家标准、行业标准和地方标准的编写,也可供旅游行业各相关部门在行业管理、经营管理等活动中引用和参考。

2. 符号

符号是被用来表达一定事物或概念,是具有简化特征的视觉形象。将符号作为标准化的对象,有利于使符号统一,并明确符号表达的意思或标识等。旅游业中,符号也是标准化的对象,典型的是《标志用公共信息图形符号 第2部分:旅游休闲符号》(GB/T 10001.2—2006),规定了旅游休闲方面的标志用公共信息图形符号。该标准适用于宾馆、饭店、旅游景点等公共场所,也适用于运输工具、服务设施,具体用于公共信息导向系统中的位置标志、导向标志、平面示意图、区域功能图、街区导向图等导向要素的设计,也适用于图形标志尺寸大于 10mm×10mm 的出版物及其他信息载体。

3. 试验

试验是过程性质的,试验标准属于典型的过程标准。对试验的操作步骤,以及结果的计算、有效验证等进行标准化,能够为试验过程提供指导和规范。目前我国以及国际范围内都还没有相关的旅游业试验标准,但随着旅游标准化工作的深入和不断发展,旅游业试验标准已经被纳入了相关研究之中。

4. 有形产品

有形产品是实物性质的,将有形产品作为标准化的对象,能够使产品满足其应达到的要求,确保产品的适用性。同时,对有形产品进行标准化能减少贸