|  |
| --- |
| /GXXZ |

广西协致标准化认证咨询服务有限责任公司企业标准

Q/GXXZ 029.3—2023

标准化试点项目服务规范 第3部分：旅游标准化试点

2023-06-12发布

2023-06-12实施

广西协致标准化认证咨询服务有限责任公司  发布

1. 前言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件是Q/GXXZ 029《标准化试点项目服务规范》的第1部分。Q/GXXZ 029已经发布了以下部分：

——第1部分：服务业标准化试点；

——第2部分：农业标准化试点；

——第3部分：旅游标准化试点。

本文件由广西协致标准化认证咨询服务有限责任公司提出。

本文件起草单位：广西协致标准化认证咨询服务有限责任公司。

本文件主要起草人：蓝冬丽、陆妃妃。

1. 引言

各行各业贯彻落实《国家标准化发展纲要》等政策文件精神，积极开展标准化试点创建工作，标准化试点示范涉及多行业、多领域，根据试点示范项目的不同，又分为服务业标准化试点、农业标准化示范、社会管理和公共服务试点、旅游标准化试点等，故明确各类标准化试点项目的服务内容和要求，可强化工作人员在不同类型试点和不同时间节点完成阶段性工作。Q/GXXZ 029拟分为如下部分：

——第1部分：服务业标准化试点。目的在于为服务业标准化试点项目的服务提供指导。

——第2部分：农业标准化试点。目的在于为农业标准化试点项目的服务提供指导。

——第3部分：旅游标准化试点。目的在于为旅游标准化试点项目的服务提供指导。

——第4部分：美丽乡村标准化试点。目的在于为美丽乡村标准化试点项目的服务提供指导。

——第5部分：社会管理与公共服务综合标准化试点。目的在于为社会管理与公共服务综合标准化试点项目的服务提供指导。

——第6部分：标准化良好行为试点。目的在于为标准化良好行为试点项目的服务提供指导。

通过制定标准化试点项目服务规范，对提升不同类型标准化试点示范项目的服务水平具有重要意义。

标准化试点项目服务规范 第3部分：旅游标准化试点

* 1. 范围

本文件规定了旅游标准化试点项目服务的相关要求。

本文件适用于广西协致标准化认证咨询服务有限责任公司旅游标准化试点项目服务管理。

* 1. 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB/T 13016 标准体系构建原则和要求

GB/T 13017 企业标准体系表编制指南

LB/T 023 旅游企业标准体系指南

* 1. 术语和定义

本文件没有需要界定的术语和定义。

* 1. 基本要求

项目负责人接到项目任务后应在48h内制定好整个项目的推进计划表。

应与业主保持沟通顺畅，不得出现业主联系后不回复电话等投诉现象。

每次实地指导应前两天准备好拟解决问题清单word版，经公司领导审核后，提前一天发给业主做准备。

每次实地指导后，应在24h内将指导成果汇总成word版跟公司领导汇报。

每个月应实地指导一次，每两周应询问业主是否有在标准化试点创建工作遇到的问题不少于一次，并做好记录。

每季度应在不低于设区市级主管部门新闻媒体上发布试点创建工作的新闻报道不少于一次。

每年12月30日前应对项目的年度工作进行自我评价报告。

服务期间项目的每半年服务满意度测评不得出现不满意现象。

* 1. 建立标准化组织机构

对接项目7d内，应根据《广西旅游标准化示范企业（含事业单位）评定标准与评分细则》或《广西旅游标准化示范县（市、区）评定标准与评分细则》要求，拟好各评分指标需要的制度文件，给业主补充信息，盖章扫描存档。

指导试点单位制作领导小组办公室牌匾与办公室上墙制度。

应在接到试点项目任务后60d内，组织召开试点启动大会或动员大会，制定好领导小组开会的计划表，领导小组会议次数每个试点项目不少于8次。

接到试点项目任务后15d内，制定好试点企业标准《标准化工作管理办法》。

接到试点项目任务后15d内，指导完成试点单位制定出台《标准化试点工作实施方案》。

* 1. 建立标准体系

对接项目后，应根据试点建设任务目标，从服务建设、管理、维护、服务及评价等各环节入手，梳理试点各环节事项，应逐项完成以下事项：

1. 应在7d内按照GB/T 13016、GB/T 13017、LB/T 023等系列标准要求，完成标准体系明细表，并提交公司领导审核确定；
2. 应明确试点项目的核心标准清单，并经公司领导审核确定。
3. 确定标准明细表后15d内应完成对业主应提供资料的收集工作；
4. 收集到业主提供的资料后，45d内完成项目的企业标准文本编写，应将试点工作各环节试点单位实际用到的表格记录融入到企业标准中，核心企业标准，经公司领导审核后，并给到业主进行确认。宜在每7d发编制完成的企业标准给到业主确认标准文本内容，并给出反馈时间节点；
5. 应在7d内完成业主返回的企业标准文本意见。
   1. 指导标准宣贯培训

标准体系确认无修改后，指导试点单位开展标准体系的发布会议。

指导试点单位制定各年度标准宣贯培训计划，明确培训标准及月份时间，确定标准宣贯培训的签到表样式。

指导试点单位各部门制定各年度标准宣贯培训计划，明确培训标准及月份时间。

制定我方邀请专家实地指导及标准宣贯的计划（2次）。

交待试点单位打印出核心标准及各岗位标准文本，结合试点单位例会开展标准宣贯学习，并每月将现场培训的照片、签到材料收集整理存档。

每次全员集体宣贯培训都应发布一篇新闻稿至设区市级新闻媒体。

指导试点单位印发内容丰富，切合单位服务主体、图文并茂的标准化基础知识手册，并确定标准化基础知识考试的样卷。

指导试点单位在标准宣贯时应完成标准化氛围的营造工作，含标语上墙、展板、横幅等。

确定标准化试点工作培训老师的人员组成，给到公司领导审核确定。

出台标准化工作考核办法。

* 1. 指导标准实施

标准体系确认无修改后，指导试点单位开展标准体系的发布会议。

指导试点单位制定各年度标准宣贯培训计划，明确培训标准及月份时间，确定标准宣贯培训的签到表样式。

指导试点单位各部门制定各年度标准宣贯培训计划，明确培训标准及月份时间。

制定我方邀请专家实地指导及标准宣贯的计划（2次）。

交待试点单位打印出核心标准及各岗位标准文本，结合试点单位例会开展标准宣贯学习，并每月将现场培训的照片、签到材料收集整理存档。

每次全员集体宣贯培训都应发布一篇新闻稿至设区市级新闻媒体。

指导试点单位印发内容丰富，切合单位服务主体、图文并茂的标准化基础知识手册，并确定标准化基础知识考试的样卷。

指导试点单位在标准宣贯时应完成标准化氛围的营造工作，含标语上墙、展板、横幅等。

确定标准化试点工作培训老师的人员组成，给到公司领导审核确定。

出台标准化工作考核办法。

* 1. 开展满意度调查

制定符合试点单位实际的《满意度调查规范》企业标准。

依据企业标准《满意度调查规范》要求，发放并收集满意度调查表，每年12月31日前进行满意度调查分析，出具试点满意度调查报告。

* 1. 试点单位现场整改

在试点创建指导初期（两个月），应根据相关卫生等强制性标准、公共信息图形符号、导向系统等国家推荐性标准的要求，确定并整理出不符合标准问题清单。

收集汇总完问题清单7d内，应出具问题清单整改方案给到业主开展整改工作。

给到整改方案后，及时跟进整改情况，并明确整改完成期限的时间节点。

收集整理材料形成整改报告或标准实施说明佐证材料。

* 1. 自我评价和持续改进

标准实施过程中，每年12月31前应进行一次标准实施效果的评价报告。

应与试点单位沟通交流，了解确定试点在标准实施过程中，要求设定不合理的企业标准并对其进行开展修订工作。

标准修订应召集试点企业中层以上领导参加，通过座谈讨论的方式进行。修改后按标准化管理办法进行公示通告。

最后一次标准实施指导应完成验收现场的查验路线，确定好标准化试点创建工作的解说词，给到业主熟悉。

* 1. 试点材料整理

按照项目推进计划表要求，在规定时间节点前确定试点各项材料内容无修改后，应将材料给到试点单位确认盖章，交代对方存档好，并将扫描件发回，按照《广西旅游标准化示范企业（含事业单位）评定标准与评分细则》或《广西旅游标准化示范县（市、区）评定标准与评分细则》各项评分项目，建立文件夹，将材料放到对应的文件夹当中。

* 1. 试点验收环节

接到验收通知后，应提前7d按照《广西旅游标准化示范企业（含事业单位）评定标准与评分细则》或《广西旅游标准化示范县（市、区）评定标准与评分细则》各项评分项目完成验收材料的打印和装订。

接到验收通知后，应提前3d根据预估人数完成打印：工作总结、自评报告、自评分表、自评分空白表材料；并准备好创建工作汇报PPT。

应提前一天跟业主做好验收会场准备及现场确认检查路线准备。

