

附件

## 2024 年建立“首席质量官”“标杆服务员”旅游企业名单

序号	企业名称	企业类别	制度建立情况
1	珠海庆华国际大酒店有限公司	星级饭店	企业制定了服务管理制度，任命总经理为“首席质量官”，任命部门总监为“标杆服务员”，并设立了质量监督办公室，多年来注重把关企业品质，获得旅游住宿行业好评。
2	珠海市担杆佳蓬旅游有限公司 (外伶仃岛)	A 级旅游景区	企业制定了服务管理制度，设置了“首席质量官”和“标杆服务员”岗位，成立了质量监督小组，开展质量绩效考核与奖惩。
3	珠海阳光国际旅行社有限公司	旅行社	企业制定了服务管理制度，设置了“首席质量官”和“标杆服务员”岗位，重点做好“导游行前教育、中途质量安全服务提醒抽查、行程结束游客意见反馈收集回访”，将质量安全纳入企业管理全过程。
4	开平市赤坎旧埠旅游发展有限公司 (赤坎华侨古镇国际旅游度假)	A 级旅游景区	企业建立完善的综合管理制度，注重接待服务质量，从景区设施与环境维护、餐饮与住宿服务、游玩项目与活动组织、工人员培训等多方面实现细致体贴的服务，努力让每一位游客感受

	区)		到宾至如归,开业以来至2024年10月接待游客达535万人次。在OTA平台口碑榜上为江门必打卡景点榜No.1,综合评价达4.6分。
5	广东开平碉楼旅游发展有限公司 (开平碉楼文化旅游区)	A级旅游景区	开平碉楼文化旅游区(国家5A级旅游景区)是广东唯一的世界文化遗产,在旅游交通、游览、旅游安全、卫生、邮电服务、旅游购物、综合管理、资源和环境的保护、景观质量和游客意见等方面提供优质的接待服务,建立完善的综合管理制度,把责任落实到个人。
6	江门市新会小鸟天堂旅游有限公司 (小鸟天堂景区)	A级旅游景区	小鸟天堂景区通过制定景区质量发展战略、建立质量管理体系、实施质量改进活动、开展质量教育培训等方式,提升景区质量管理水平,为游客带来高质量的服务和游玩体验。同时,加强对员工综合水平的考核,进行月度及年度考核,不断促进景区员工综合素质和服务水平的提高。
7	鹤山市大雁山风景游览管理区 (大雁山风景区)	A级旅游景区	企业积极推动建立“首席质量官”和“标杆服务员”制度,建立完善的综合管理制度,以秀美风景和优质服务吸引游客。
8	恩平山泉湾温泉酒店有限公司 (山泉湾温泉城)	A级旅游景区	山泉湾温泉城始终将客人的极致体验放在首位,景区建立了完备的质量服务制度,成立了专门的服务质量管理小组,负责监督和改进各项服务流程,从客房清洁、餐饮服务到温泉体验,每个环节都制定了详细的操作规范和标准,并通过定期培训提升员工的专业技能和服务意识。

9	台山市君海悦凤凰酒店有限公司	星级饭店	企业每月开展优秀员工评选，在酒店内部树立服务标杆，成立了宾客关系服务部，定期把宾客意见回访、查房、网评、客户满意度列入部门第一负责人及每一位员工的绩效考核内容，提高员工优质服务的自觉性。
10	江门市新会龙泉度假酒店有限公司	星级饭店	企业积极推动建立“首席质量官”和“标杆服务员”制度，设置相应职责岗位，制定优秀员工称号，给予奖金鼓励，及时响应客人提出的意见和建议，致力提高客户对酒店的信任度。
11	江门市大方旅游国际旅行社有限公司	旅行社	企业按照事前监督预防、事中监督处理、事后总结警示的原则做好服务质量跟踪，如组团旅游产品必须经质监中心审核同意后才能上架销售；对团队运行的全过程实施全覆盖动态监管；通过客人现场评价及回团第二天后进行电话回访。
12	江门市中国旅行社有限公司	旅行社	企业扎实做好质量管理制度制定和完善工作，做到服务标准化、团前、团中、团后台账化，客户表扬和投诉档案整理，建立多种反馈渠道，如线上问卷、客服电话等，方便客户反馈意见和建议。
13	广东熊猫文旅发展股份有限公司	旅行社	公司明确推行“首席质量官”及“标杆服务员”制度，旨在通过这些措施确立质量目标、质量管理体系、质量管理模式来锻造公司高素质的质量管理队伍，通过制度流程标准化的建立和绩效管理体系化的管理。
14	潮州临江酒店	星级饭店	酒店设置了首席质量官岗位，作为企业最高层的质量管理者，并定期选拔出优秀代表作为酒店标杆服务员，打造潮州地区服

			务品牌标杆。
15	平远富港国际酒店	星级饭店	酒店设置了首席质量官岗位，定期选拔出优秀代表作为酒店标杆服务员，通过实施“首席质量官”及“标杆服务员”制度，把控酒店服务质量，不断提升客户满意度和忠诚度。
16	球王故里文化旅游区	A 级旅游景区	景区建立了“首席质量官”和“标杆服务员”制度，明确了首席质量官的职责与权限、工作流程，“标杆服务员”的服务规范和工作流程，打造成为集市民健身、娱乐、文化交流、足球竞技以及客家建筑工艺、技术、美术等为一体的综合体。
17	汕头中海宏洋南滨置业发展有限公司	星级饭店	企业制定“首席质量官”和“标杆服务员”管理制度，创建以品质为核心的企业文化，塑造企业质量竞争力，促进质量文化建设，增强市场竞争力，赢得消费者在汕头地区的信赖与市场的认可。
18	前美古村侨文化旅游区	A 级旅游景区	景区设置了“首席质量官”岗位，并分别从服务态度、专业技能、工作表现、团队合作、创新意识等维度作为标准，开展标杆服务员评选，旨在发挥标杆服务员的模范带头作用，引领团队提升服务质量。
19	湛江市鼎龙湾国际海洋旅游区	A 级旅游景区	鼎龙湾国际海洋度假区制定了《首席质量官管理制度》和《标杆服务员管理制度》，按照相关制度聘任“鼎龙湾国际海洋度假区首席质量官”和评选“鼎龙湾国际海洋度假区标杆服务员”，进一步完善质量管理体系和服务质量标准，加强内部宣传推广和培训，发挥引擎力量，助力企业发展。

20	肇庆星湖风景名胜景区	A 级旅游景区	<p>景区建立“首席质量官”机制，制定长期质量战略规划，持续提升景区竞争力，树立景区良好的品牌形象。截至10月31日，星湖风景名胜区2024年累计接待游客476.4万人次，同比增长46.5%。景区门票(含门票卡)收入共1.07亿元，同比增长23.1%，超过2023年全年门票总收入(1.02亿元)。鼎湖山“问鼎祈福”成为2024年广东文旅的“顶流”。</p>
21	四会市奇石河景区	A 级旅游景区	<p>景区通过建立严格的质量考核机制，选出业务能力强、服务意识出色的员工担任“首席质量官”与“标杆服务员”，定期组织专业培训和开展质量提升技能竞赛，提升员工的服务技能与职业素养，对表现优秀的员工给予奖励和晋升机会，有效提升了景区服务水平，不断增强游客满意度。</p>