

中华人民共和国旅游行业标准

LB/T 026—2013



旅游企业标准化工作指南

Guidelines for standardization of tourism enterprises

2013-05-07 发布

2013-07-01 实施

中华人民共和国国家旅游局 发布

前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由国家旅游局监督管理司提出。

本标准由全国旅游标准化技术委员会(SAC/TC 210)归口。

本标准起草单位：南京智博旅游设计有限公司。

本标准主要起草人：黄震方、李任芷、张海燕、汪黎明、刘莉莉、张源。

旅游企业标准化工作指南

1 范围

本标准确立了旅游企业标准化工作的原则、任务和要求。

本标准适用于旅游企业的标准化工作。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件,仅注日期的版本适用于本文件。凡是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 1.1 标准化工作导则 第1部分:标准的结构和编写

LB/T 023—2013 旅游企业标准体系指南

LB/T 027—2013 旅游企业标准实施评价指南

3 术语和定义

LB/T 023—2013界定的术语和定义适用于本文件。为了便于使用,以下重复列出了LB/T 023—2013中的某些术语和定义。

3.1

旅游企业 **tourist enterprise**

以旅游者为主要服务对象的经营实体。包括但不限于旅行社、旅游饭店、旅游景区等。

4 基本原则

- 4.1 科学可行:科学制定和实施旅游标准,符合企业发展战略、目标和经营管理实际。
- 4.2 特色创新:体现企业产品和服务特色,创新旅游企业标准与工作机制。
- 4.3 注重实效:发挥旅游标准化的规范和引领作用,提高管理水平和服务质量,提高游客满意度。
- 4.4 统筹协调:统筹兼顾环境、安全、卫生和员工权益,全面协调开展工作。

5 任务

- 5.1 贯彻执行相关法律、法规和方针政策,制定标准化工作规划和计划。
- 5.2 建立和完善标准体系。
- 5.3 实施国家标准、行业标准、地方标准。
- 5.4 制定企业标准。
- 5.5 制定各类标准的可行性实施方案,组织实施,并对标准的实施进行监督检查。

6 机构和人员

6.1 机构

- 6.1.1 应根据需要设立标准化工作领导机构,对标准化工作中的重大事项进行研究和决策。
- 6.1.2 设立标准化工作机构,提供必要的工作条件,并可根据标准化专项工作的需要设立专项工作组。
- 6.1.3 明确标准化工作机构和各相关部门的职权和责任。
- 6.1.4 可对企业组织建制和业务结构进行优化和调整,以适应企业发展战略和标准化工作需要。

6.2 人员

- 6.2.1 应在企业最高领导层明确标准化工作总负责人,领导企业标准化各项工作。
- 6.2.2 企业可根据需要配备专门或兼职标准化工作人员,各部门应有标准化工作责任人员,并明确其职责。
- 6.2.3 可根据需要在企业内设立标准内审员和标准培训员。标准内审员负责标准化工作的评估,标准培训员负责企业内部标准化指导和培训工作。
- 6.2.4 企业标准化管理人员应熟悉并能认真执行国家有关标准化的方针、政策和法律、法规,具备从事旅游标准化工作所需要的标准化知识和旅游专业知识,熟悉本企业的经营管理与服务现状,具有一定的组织协调能力和语言文字表达能力。

7 制度

- 7.1 规定企业标准化工作的管理体制。
- 7.2 制定与本企业相适应的标准化工作制度。
- 7.3 规定本企业标准计划、制修订、实施、评估、改进等各环节工作要求,覆盖企业各类管理工作和各项业务工作。
- 7.4 设立奖惩机制,并将标准化工作情况纳入集体和个人绩效考核。
- 7.5 明确旅游企业标准化工作的资金保障,有条件的旅游企业可设立标准化工作专项资金。

8 信息管理

- 8.1 明确标准化信息管理工作人员和职责。
- 8.2 建立标准化信息收集渠道,广泛收集与企业相关的国内外标准化信息。
- 8.3 对收集的信息进行归类整理,建立标准化信息库,并及时更新。
- 8.4 注意对各类标准化信息的分析,并在此基础上结合企业实际情况进行标准化理论和实践研究,提出针对性的建议和措施。
- 8.5 对企业各项重要标准化工作的过程和结果进行记录,并予以保存。

9 规划和计划

- 9.1 制定完整的标准化工作规划。
- 9.2 根据标准化工作规划制定年度标准化工作计划,并纳入企业年度考核要求。
- 9.3 可根据企业标准化工作需要制定相关科研课题计划。

10 培训和宣传

10.1 培训

10.1.1 制定覆盖全员的标准化培训计划。

10.1.2 标准化培训可分类分层开展,如分别针对决策层、管理层和操作层进行培训。

10.1.3 标准化培训内容应包括:

- 标准化基本知识培训;
- 相关国家标准、行业标准和地方标准培训;
- 企业标准化管理制度培训;
- 企业标准实施培训;
- 专业技能标准化培训。

10.1.4 有完整具体的培训记录(时间、地点、参加人员、培训内容、培训教材)。

10.1.5 有针对培训内容的考试或考核办法,并作为员工综合考核的重要内容。

10.1.6 培训员可分为内部培训员和外部培训员,企业标准化管理制度和企业标准培训可由企业内部培训员承担,其它相关培训可邀请企业外部培训员承担。

10.2 宣传

10.2.1 在企业内部积极开展标准化工作宣传,提高员工对标准化知识及相关工作的知晓度。

10.2.2 有条件的旅游企业可利用社会媒体对标准化工作成绩进行宣传,以提高企业知名度,打造和推广企业品牌。

11 国家标准、行业标准和地方标准的实施

11.1 应积极实施旅游业国家标准和行业标准,并根据企业所在地特征、企业自身特点和需要实施相关旅游业地方标准。

11.2 旅游业国家标准、行业标准和地方标准的实施应接受旅游行政管理部门的指导和管理。

11.3 针对各项旅游业国家标准、行业标准和地方标准制定实施计划,进行专项培训,组织标准实施,对实施情况进行评估,并持续改进。

11.4 明确实施各项旅游业国家标准、行业标准和地方标准的主要责任单位和责任人,多项标准可同时推进实施工作,分工负责。

11.5 旅游企业可将相关国家标准、行业标准和地方标准的要求体现到各项企业标准中,纳入企业标准实施的常态化管理。

12 企业标准体系

12.1 研究和编制企业标准体系,制定企业标准体系表,其基本要求应符合 LB/T 023 中的规定。

12.2 标准体系应根据企业的方针、目标、特点和需要设计,符合自身实际,具有可操作性,避免照搬套用固定模式。

12.3 企业标准体系编制完成后,应保障其有效运行,并根据运行效果,调整标准体系结构,不断完善体系内容。

13 企业标准编制

13.1 基本要求

- 13.1.1 企业标准应符合并遵守国家关于安全、卫生、质量、环境和保护消费者权益等有关法律法规的规定。
- 13.1.2 企业标准编制应与相关国家标准和行业标准相协调,并结合企业实际进一步细化标准内容和相关要求。
- 13.1.3 企业标准编写应符合 GB/T 1.1 中的规定。
- 13.1.4 可根据需要将企业原有涉及管理、技术、服务的规范性文件转化为企业标准。
- 13.1.5 企业标准应体现企业管理和服务的创新和特色,通过标准化打造产品和服务品牌。
- 13.1.6 标准应结构合理、层次分明、内容具体,各项要求应力求细化和量化,具有可操作性和可检查性。
- 13.1.7 本企业内相关标准应协调一致,术语、符号、代号应统一。
- 13.1.8 文字表达在准确、严谨的基础上,力求通俗易懂,便于基层员工理解和掌握。

13.2 范围

- 13.2.1 对国家标准、行业标准或地方标准具有补缺、深化或提升性的企业标准。
- 13.2.2 针对企业各项业务和服务提供的各个环节制定的主要和特色产品标准、技术标准与服务标准。
- 13.2.3 企业生产经营活动中根据标准体系制定的企业基础标准、岗位规范、管理标准和工作标准。

14 企业标准的实施

- 14.1 企业标准的实施应以规范产品与服务、提高管理水平、改善基础设施条件、满足游客需求、保障安全为目标。
- 14.2 明确各项企业标准实施责任部门和责任人。
- 14.3 制定各项企业标准实施计划,确定实施范围、实施人员和要求。
- 14.4 向有关人员宣传、讲解标准,组织相关部门在各个环节贯彻实施有关标准。
- 14.5 对标准实施情况认真记录,并定期分析总结。

15 标准实施的监督

- 15.1 建立企业标准实施督查管理机制,明确标准实施效果监督部门。
- 15.2 制定标准化工作监督检查、考核评价和奖惩制度。
- 15.3 标准实施监督可采取定期检查和不定期抽查相结合的方式开展。
- 15.4 可采取内部监督和外部监督相结合的方式,聘请社会监督员,以明查或暗访的方式对企业标准化实施情况进行监督检查。
- 15.5 对不符合标准的行为应进行纠正和处理,对标准实施的监督检查的结果应与经济责任考核或奖惩挂钩。

16 标准实施的评价

标准实施情况依据 LB/T 027—2013 进行评价。