

# 中华人民共和国旅游行业标准

LB/T 023—2013



2013-01-14 发布

2013-05-01 实施

中华人民共和国国家旅游局 发布

## 前 言

本标准按 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由国家旅游局提出。

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：浙江茗苑旅游规划设计研究中心。

本标准主要起草人：林震华、李任芷、张海燕、汪黎明、刘莉莉、张源。

## 旅游企业标准体系指南

### 1 范围

本标准规定了旅游企业标准体系的术语和定义、结构,以及标准体系建立的过程。  
本标准适用于各类旅游企业标准体系的建立与管理。

### 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 13016—2009 标准体系表编制原则和要求

GB/T 15496—2003 企业标准体系 要求

GB/T 15498—2003 企业标准体系 管理标准和工作标准体系

### 3 术语和定义

GB/T 13016—2009、GB/T 15496—2003、GB/T 15498—2003 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。为了便于使用,以下重复列出了 GB/T 13016—2009、GB/T 15496—2003、GB/T 15498—2003 中的某些术语和定义。

#### 3.1

**旅游企业** **tourism 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。

#### 3.2

**企业标准体系** **enterprise standard system**

一定范围内的标准按其内在联系形成的科学的有机整体。

#### 3.3

**企业标准体系表** **diagram of enterprise standard system**

一定范围的标准体系内的标准按其内在联系排列起来的图表。

#### 3.4

**基础标准** **basic standard**

对旅游企业标准化工作具有基础和通用指导意义的标准。

#### 3.5

**管理标准** **administrative standard**

对企业标准化领域中需要协调统一的管理事项所制定的标准。

[GB/T 15498—2003,定义 3.1]

#### 3.6

**服务标准** **service standard**

规定服务应满足的要求以确保其适应性的标准。

[GB/T 13016—2009, 定义 3.16]

### 3.7

#### 岗位工作标准

对企业标准化领域中需要协调统一的工作事项所制定的标准。包括岗位职责和权限等要求。

注：改写 GB/T 15498—2003 中的定义 3.2。

## 4 标准体系建立的原则

### 4.1 完整性

旅游企业标准体系应覆盖企业经营、管理和服务全过程,特别是对于旅游企业提供的服务产品应制定完整、详细和有特色的标准。

### 4.2 系统性

旅游企业应建立以服务标准为主体,以管理标准和岗位工作标准相配套的系统的标准体系。管理标准体系应能保证服务标准体系的实施;岗位工作标准体系应能保证服务标准体系和管理标准体系的实施。

### 4.3 适用性

旅游企业应根据企业经营、管理和服务实际建立适用的标准体系,标准体系应有效融合企业文化、组织和管理制定等有关内容,符合企业实际运营的需要。

### 4.4 动态性

旅游企业应根据旅游行业服务需求的变化和旅游企业内部工作事项的调整及时修改完善,保证标准体系动态满足旅游服务实际工作的需要。

## 5 标准体系的依据

标准体系的依据主要有:

- a) 国家有关法律法规;
- b) 相关国家标准、行业标准和地方标准的要求;
- c) 企业性质和类别;
- d) 企业组织结构和制度;
- e) 企业规划、目标。

## 6 标准体系建立基本要求和步骤

### 6.1 标准体系建设基本要求

旅游企业标准体系建设过程中应贯彻落实“全员参与”的基本要求。标准体系涉及的相关部门和人员应全部参与建设工作,其相关意见应体现在标准体系有关内容中,保证标准体系的科学适用和贯彻落实到位。

## 6.2 标准体系的建设步骤

### 6.2.1 组织准备

成立标准体系编制工作机构,配备专门人员,并在各部门分别指定标准化工作人员,明确职责和任务,制定工作计划。

### 6.2.2 标准的完善和编写

#### 6.2.2.1 已有标准的梳理完善

对旅游企业已有的服务规范、管理制度和岗位职责要求等规范性文件进行梳理,废除不适用的文件,对需要修订的进行修改完善。

#### 6.2.2.2 工作过程的梳理

对旅游企业的经营、管理和服务全工作过程进行梳理,找出应有标准进行规范而尚缺乏标准的环节,根据实际工作的需要编写出新的标准。

### 6.2.3 制定标准体系结构图

根据企业组织结构、工作内容和服务项目,制定企业标准体系结构图。

### 6.2.4 编制标准明细表

对 6.2.2 中修订完善和编写的标准按照标准体系结构图进行合理分类,形成标准明细表。

### 6.2.5 完成标准体系

将标准体系初稿在企业内部全体员工范围内征求意见,并组织各部门负责人讨论修改,完成标准体系报批稿。组织专家组对标准体系报批稿进行评审,并根据评审意见修改后形成标准体系试行稿,正式颁布实施。

### 6.2.6 运行完善标准体系

在实际工作中运行标准体系,及时发现标准体系中存在的问题并进行修改完善。同时根据旅游企业工作实际的变化及时调整修订标准体系。

## 7 标准体系表的组成

标准体系表由标准体系总体结构图、分结构图、标准明细表、标准统计表和编制说明组成。企业标准体系表的编制原则应符合 GB/T 13016—2009 中第 4 章的要求。

## 8 标准体系的总体结构

### 8.1 总则

旅游企业应根据自身特点和需要设计标准体系结构。

### 8.2 总体结构

旅游企业标准体系可由基础标准体系、管理标准体系、服务标准体系和岗位工作标准体系四大子体

系组成,见图 1。

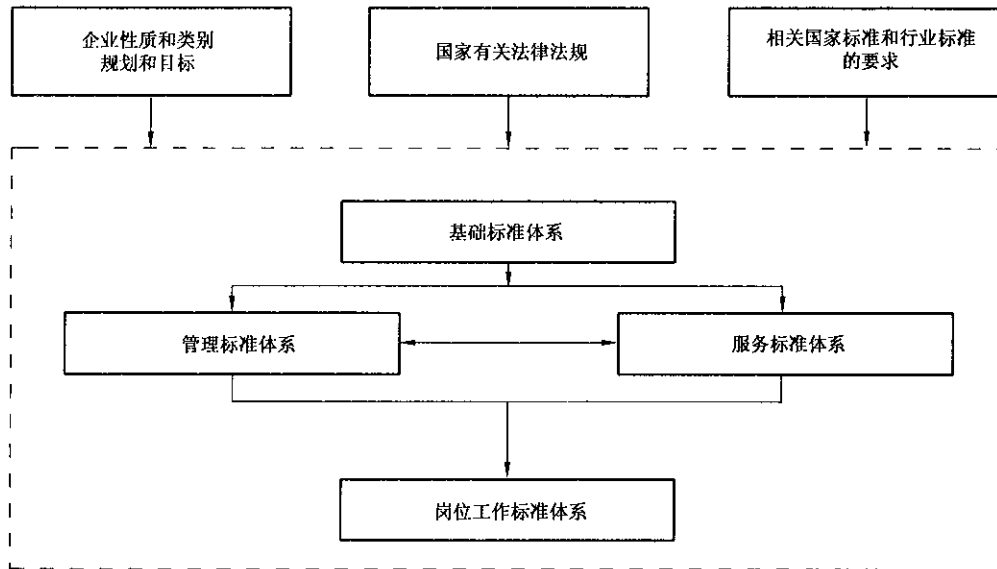


图 1 标准体系总体结构图

## 9 基础标准体系

### 9.1 结构

旅游企业基础标准体系参考结构见图 2。

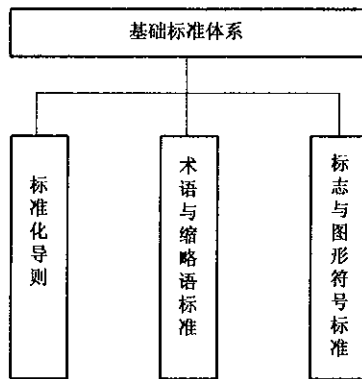


图 2 基础标准体系结构参考图

### 9.2 标准化导则

适用于本企业标准化工作的相关国家标准、行业标准、地方标准,如 GB/T 1 等;旅游企业制定的标准化工作基础文件,如《标准化工作管理规范》等。

### 9.3 术语与缩略语标准

适用于本企业的术语和缩略语国家标准、行业标准、地方标准;旅游企业制定的术语和缩略语标准。

#### 9.4 标志与图形符号标准

适用于本企业的标志与图形符号国家标准、行业标准；旅游企业制定的 VI 标识。

#### 9.5 其他子体系

旅游企业可根据需要增加子体系设置，如数值与数据标准、量和单位标准、测量标准等。

### 10 管理标准体系

#### 10.1 结构

管理标准体系的组成要素应包括企业管理的主要过程和要求。

管理标准体系参考结构见图 3。

各类旅游企业可根据自身特点和需要设置管理标准体系。如旅行社可不设置环境管理标准和能源管理标准。

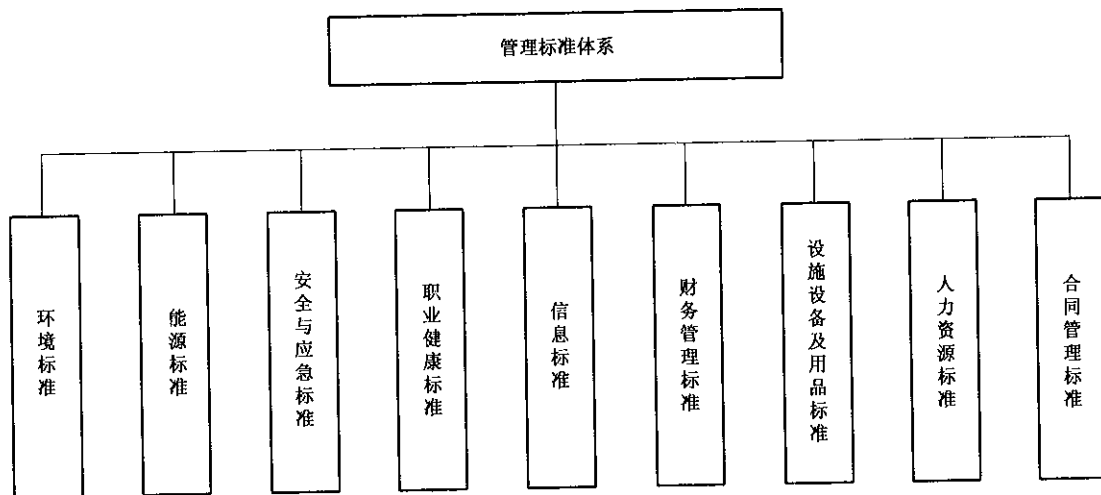


图 3 管理标准体系结构参考图

#### 10.2 其他子体系

旅游企业可根据自身情况在图 3 基础上调整并增加其他子体系，形成具有自身特点的管理标准体系，如可增加市场营销管理标准、综合管理标准、后勤管理标准、运营管理标准、采购管理标准、文物保护管理标准、工程管理标准、活动管理标准等。

### 11 服务标准体系

#### 11.1 结构

服务标准体系参考结构图见图 4。

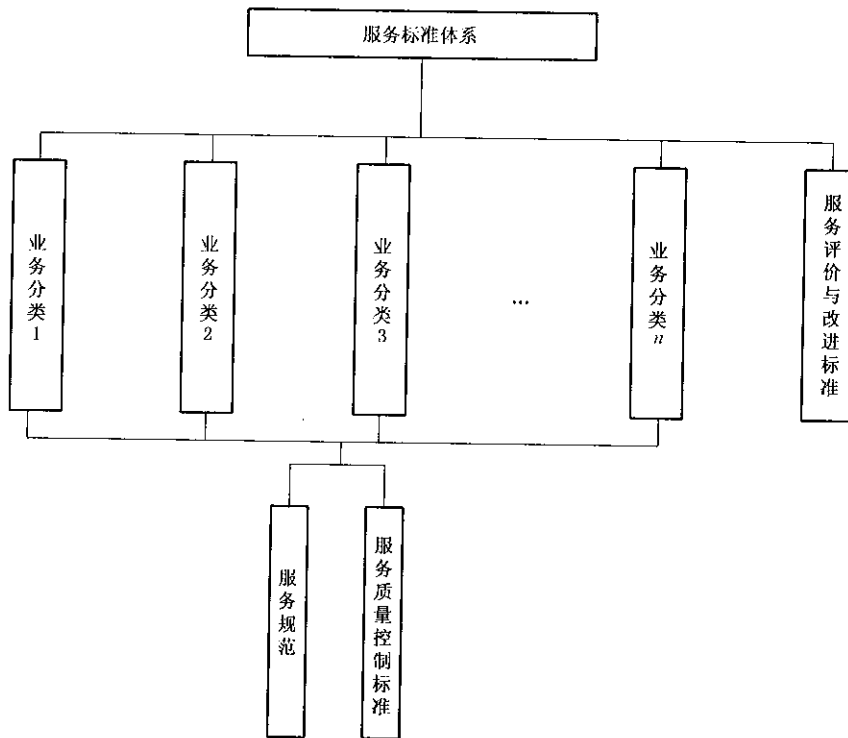


图4 服务标准体系结构参考图

11.2 服务规范

服务的质量要求和程序规定。

11.3 服务质量控制标准

对服务提供过程进行控制,消除可能或已发生的影响服务质量的因素的标准。

11.4 服务评价与改进标准

对服务质量和顾客满意进行评价,不断改进和提高服务质量的标准。

12 岗位工作标准体系

旅游企业可根据各自需求制定不同结构的岗位工作标准体系,结构可采用以下两种:

a) 按岗位层次设计结构,如图5所示。

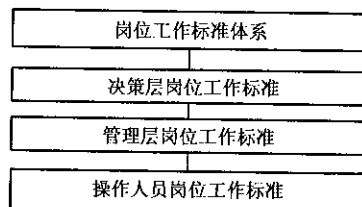


图5 岗位工作标准体系结构参考图

b) 按岗位类型设计结构,如图6所示。



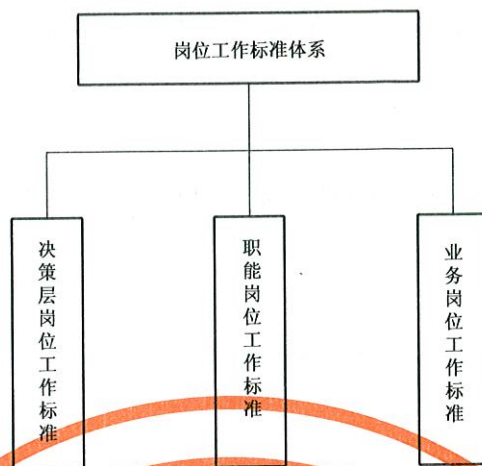


图6 岗位工作标准体系结构参考图

### 13 企业标准编号

#### 13.1 形式

旅游企业标准编号结构如图7所示。

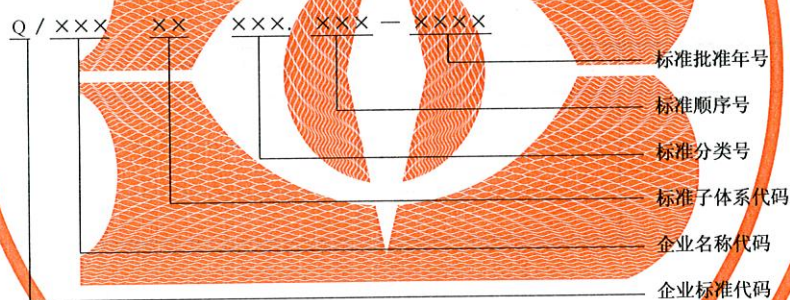


图7 旅游企业标准编号结构图

#### 13.2 企业标准代码

Q表示企业标准。

#### 13.3 企业名称代码

旅游企业的简称或代号,如人民公园,可以是RMGY。

#### 13.4 标准子体系代码

标准子体系代码可用子体系关键字的拼音首字母组合表示,如基础标准体系可以是JC,管理标准体系可以是GL,服务标准体系可以是FW,岗位工作标准体系可以是GW。

#### 13.5 标准分类号

标准分类号是标准子体系下标准分类的编号,用三位数字表示。首位数字表示所属的标准子体系,后两位数字表示标准子体系下的分类。如基础标准体系下的标准化导则,编号可以用101表示,首位数字1表示基础标准体系,后两位数字01表示基础标准体系下的标准化导则;管理标准体系下的财务管

理标准,编号可以用 203 表示,首位数字 2 表示管理标准体系,后两位 03 表示管理标准体系下的财务管理标准。

13.6 标准顺序号

标准顺序号与具体的标准相对应,与标准分类号间用“.”间隔。旅游企业可根据自身需要选择两位数字或三位数字的顺序号。

13.7 标准批准年号

标准批准年号由四位数字组成,用短线与标准顺序号分开。

13.8 上级标准

纳入到旅游企业标准体系中的国家标准、行业标准和地方标准,也应按企业标准编号原则进行编号,并在标准明细表的上级标准编号一栏中注明其国家标准、行业标准和地方标准编号。

14 标准明细表

标准明细表的一般格式如表 1 所示,旅游企业可根据需要进行调整。

表 1 ××标准(标准子体系)明细表

××××标准(标准类别)

序号	企业标准编号	标准名称	主要责任部门	上级标准编号

15 标准统计表

标准统计表的一般格式如表 2 所示,旅游企业可根据统计需要进行调整。

表 2 ×××(旅游企业名称)标准统计表

标准层级	基础标准	管理标准	服务标准	岗位工作标准	合计
国家标准					
行业标准					
地方标准					
企业标准					
合计					

16 标准体系编制说明

旅游企业应编写标准体系编制说明,其内容一般包括:

- a) 标准体系编制的目的和意义；
- b) 标准体系编制的依据(相关国家标准、行业标准和有关资料)；
- c) 标准体系的编制过程；
- d) 标准体系的特点和创新；
- e) 标准体系结构图；
- f) 标准明细表；
- g) 标准体系内容介绍；
- h) 其他。

## 17 标准实施责任表

旅游企业应制定标准实施责任表,以明确所有标准的主要责任部门和有关责任部门。标准实施责任表一般格式如表3所示。

表3 ×××(旅游企业名称)标准实施责任表

序号	标准名称	职能部门1	职能部门2	职能部门3	...	职能部门n
1	标准1	●	○			○
2	标准2		●	○		
3	标准3	○	○	○		●
...	...					
n	标准n	○		●		

“●”表示标准实施的主要责任部门,标准实施的主要责任部门原则上为一个;“○”标准标准实施的相关责任部门,标准实施的相关责任部门可以为一个或多个。

