

吐鲁番市标准化工作领导小组 办公室文件

吐市标办〔2019〕2号

关于印发加快推进旅游服务标准化工作 实施意见的通知

各区（县）人民政府、示范区管委会、相关单位：

推进旅游服务业标准化是优化旅游产业结构、促进旅游服务业发展的重要措施，是规范旅游服务行为和服务市场、增强旅游服务企业自律和调整企业与消费者关系的重要依据和手段，是建立诚信服务、构建和谐社会、实现可持续发展的必然选择。为提高我市旅游服务业整体水平和市场竞争力，促进旅游服务业健康快速发展，力争把吐鲁番市建设成为全疆一流的旅游服务标准化示范城市，根据新疆维吾尔自

自治区文化和旅游厅、新疆维吾尔自治区市场监督管理局联合行文《关于印发《关于建立“旅游+标准化”长效机制，加快推进旅游业产业高质量发展的意见》的通知》（新文旅发〔2019〕82号）精神，制定本意见，现印发你们，请遵照执行。

附件：加快推进旅游服务标准化工作的实施意见

联系人：许山根

联系电话：8566246 13309950123

吐鲁番市标准化工作领导小组办公室

吐鲁番市市场监督管理局（代章）

2019年7月3日

附件

加快推进旅游服务标准化工作的实施意见

一、提高对旅游服务标准化重要性和紧迫性的认识

近年来，在旅游服务业发展过程中，通过不断贯彻推广国家标准、行业标准，全市旅游产业取得了较快发展，旅游服务从简单粗放逐步走向规范有序，全市旅游服务质量和水平不断提高。但是，旅游服务标准化工作在我市旅游产业的发展过程中的基础作用还没有得到充分显现和发挥，旅游服务标准化工作还存在一些问题：一是旅游服务标准化工作缺乏总体规划，相关部门协调不密切，没有建立适合我市旅游业发展特色的、包含食住行游购娱各环节的旅游服务标准体系，没有充分发挥政府对旅游服务标准化的推动作用；二是旅游企业总体规模较小，产业整体素质不高，现代标准化意识不强；三是企业内部管理没有形成一套完善的标准化管理工作机制，商贸、餐饮、信息、宾馆饭店业对相关标准知之甚少，从业人员素质参差不齐、服务意识不强、服务行为不规范、旅游服务标准不统一，没有有效开展标准化活动，旅游服务业品牌企业少，竞争力差；四是一些景区未按要求建立完善的旅游服务标准体系，对现有国家、行业标准学习贯彻不够，特别是公共信息图形标志的设置、法定计量单位

的使用欠规范。随着我国旅游服务业的迅速发展，旅游服务标准化日渐成为规范行业行为、加强行业管理、提高经营服务水平的重要手段。制定和落实涵盖各个旅游领域的旅游服务标准，加快搭建旅游服务标准化平台，有利于促进旅游产业结构的优化调整，促进旅游产业的转型升级；有利于规范旅游服务企业行为，优化服务产品，提高产品竞争力，促进旅游服务业健康、公平、有序竞争和发展；有利于形成规模经济，塑造知名品牌，促进旅游服务业向产业化、品牌化、特色化方向发展；有利于保护资源、环境与消费者利益，构建和谐社会，促进旅游服务业可持续发展。各区（县）人民政府、示范区管委会、各有关部门要从全局和战略的高度，进一步统一思想，提高认识，采取有效措施，加强旅游服务标准化工作，加快旅游服务业发展，做大做强旅游产业，促进我市旅游服务业又好又快发展。

二、加快推进旅游服务标准化的指导思想和发展目标

指导思想：以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻落实党的十九大和十九届二中、三中全会精神，贯彻落实习近平总书记关于新疆工作的重要讲话和重要指示精神，紧紧围绕以习近平同志为核心的党中央治疆方略特别是社会稳定和长治久安总目标，落实自治区党委“1+3+3+改革开放”工作部署，将2019年确定为“旅游标准化建设年”，围绕自然生态和特色旅游产品，坚持以“旅游立市”为出发点，以“食、住、行、游、购、娱”为主要内容，以

提升旅游服务业整体水平和竞争力为目标。围绕我市旅游服务业的结构优化和产业发展，加快旅游服务标准的制定、实施和推广，建立健全旅游服务标准体系，加速推进旅游服务标准化进程，为实现旅游服务业的和谐与可持续发展、推动吐鲁番市经济发展和进步提供技术支持，使吐鲁番市成为中国旅游名牌。

总体目标：在贯彻执行国家标准、行业标准和省地方标准的基础上，结合我市旅游特点，加速旅游服务标准的研究，初步建立国家标准和行业标准相衔接、具有“结构合理、层次分明、重点突出”，既能体现出吐鲁番特色、又能满足现代旅游服务业发展需要的旅游服务标准体系，并在全市景区、旅游服务业全面推广实施。通过全面开展标准化工作，推动旅游服务业向集约型、品牌型、效益型方向发展，提升旅游企业在管理、信誉、品牌、服务、理念等方面的“软实力”。以建设鄯善库木塔格沙漠风景名胜区管委会国家级服务标准化试点为契机，在吐鲁番市旅游服务业推行一流的标准，实行一流的服务，为游客提供符合国家标准的优质服务，形成高质量旅游环境，全面实现旅游服务标准化。

三、加快推进旅游服务标准化的主要任务

(一)建立健全旅游服务标准体系

围绕吐鲁番市旅游服务业，建立以国家标准与行业标准为主体、地方标准为补充的标准化管理体系，内容涵盖景区管理、游客接待、安全保卫、游客投诉、环境卫生、吐鲁番

文化旅游产品等方面，涉及服务设施、标志、环境、管理、服务质量等。葡萄沟、坎儿井、交河故城等景区要分别制定并贯彻景区建设旅游标准化试点园区实施方案，逐步形成以标准为载体和纽带的标准化管理系统，确保食品安全和特种设备安全，开展有效的质量管理体系、环境管理体系认证，贯彻实施旅游服务类国家标准和行业标准，全方位、高标准地开展旅游标准化工作。通过各类旅游服务标准的制定和组织实施，提高景区服务质量，树立吐鲁番旅游景区对外的品牌形象。

(二)制定实施服务标准

重点研究制定具有吐鲁番旅游特色的地方标准。加大吐鲁番文化宣传推介力度，促进旅游与文化深度结合，制定《吐鲁番文化导游解说词标准》，加强吐鲁番文化资源的挖掘整理和保护利用，确保宣传内容统一规范；大力培育旅游商品品牌，加大旅游商品开发力度，制定并实施相关旅游产品标准，确保旅游产品质量，不断提升旅游特色产品的开发和生产的能力。以提升我市整体旅游服务水平为目标，全面组织旅行社、星级饭店(宾馆)、景区景点、旅游车、公共场所、城区道路、窗口单位严格实施旅游服务标准，规范服务行为。力争到2020年内导游、娱乐、餐饮、宾馆等主要服务过程标准贯彻实施率达到100%。在市内交通要道、主要街巷、各景区(点)、窗口单位严格执行《标志用公共信息图形符号》等国家标准，全面推行公共信息图形符号。加强旅游国际标准

化建设，鼓励景区(点)和企业采用国际标准并逐步实施ISO9000、ISO14000等体系认证，使企业的基础设施、经营方针和服务质量达到国际水平，为游客提供国际标准和国际惯例的优质服务。

(三)开展旅游行业服务质量评价工作

积极探索建立旅游服务标准化活动效果评价模式，在全市旅游服务业开展标准化服务评比工作。将制定标准和合格评定结合起来，开展标准实施的评价活动，以评价促进实施，加快旅游服务标准化进程。按照有关标准要求，开展对旅行社、星级饭店、旅游景区(点)、社会餐馆、出租车服务等方面的符合性评定。景区、旅游企业要加大软硬件投入力度，不断提高旅游接待能力和服务质量水平，使吐鲁番市成为无障碍旅游区。

(四)树立服务品牌

推进旅游服务品牌建设，建立旅游服务品牌培育机制，创建旅游城市标准化管理运行新模式，培育艾丁湖、怪石林、等自然观光旅游服务品牌，以及有关人文景观旅游服务品牌。结合旅游服务业结构和特色，大力开展“标准提升质量行动”。引导旅游服务企业参与国家和国际旅游服务标准化活动，制定并实施旅游服务标准，积极采用国际标准，不断夯实标准化基础，扩大企业规模，提高质量水平，提升市场知名度。进一步扩大试点范围和增加试点数量，选择市场需求旺、基础条件好、增长潜力大、带动作用明显的领域作为

突破，在服务品牌企业率先制定和实施旅游服务标准，以试点示范带动旅游服务标准的推广实施，不断增强试点的示范、带动和辐射作用。加快我市旅游服务标准化工作向纵深推进。充分发挥各行业主管部门在推进旅游服务标准化工作的作用，争取旅游服务标准化工作覆盖旅游服务业的方方面面。通过推广旅游服务标准化，加快培育一批全疆、全国知名的服务名牌企业和产品，不断提升全市旅游服务业整体质量水平和竞争力。

四、推进旅游服务标准化的各项措施

(一)加强组织领导。各区(县)人民政府、示范区管委会，有关单位，相关旅游服务企业要根据《关于印发《关于建立“旅游+标准化”长效机制，加快推进旅游业产业高质量发展的意见》的通知》(新文旅发〔2019〕82号)精神，成立相应机构，认真制定实施方案，精心组织实施。要明确阶段性工作目标，做好各项工作任务的组织检查、督导和落实。各有关部门要结合实际情况，分别制定旅游服务标准化年度工作计划，明确工作目标和工作任务，通力合作，各司其职，为旅游服务标准化工作提供指导和保障，逐步推进旅游服务标准化工作健康有序发展。

(二)加强技术队伍建设。充分发挥全社会各方面人才的智慧和专业优势，调动各方面的积极性，广泛利用全社会的力量，开展旅游服务标准化的研究和指导工作。组建“吐鲁番市旅游服务标准化技术专家委员会”，负责试点工作的技

术指导、技术支持和技术支撑。邀请国家标准化管理委员会、国家旅游(服务)标准化技术委员会、省直有关旅游服务标准化管理部门、国家及省有关旅游服务标准化研究的科研院所专家,形成正常运转的工作机制,确保我市旅游服务标准化工作高质量、高水平的进行。吐鲁番市旅游服务标准化技术专家委员会统一负责全市旅游服务标准化的技术性工作。围绕旅游六要素,动员有关管理部门、科研机构、大专院校、旅游服务企业等各方面的管理人员积极参与。“技术委员会”负责全市旅游服务技术标准制订计划的论证和协调,组织开展对新制定旅游服务标准内容的技术审查,对各景区景点、旅游饭店等旅游服务企业建立旅游服务标准体系进行指导。加强旅游服务标准化专业队伍建设。要有计划地加强对全市标准实施推广人员和承担标准项目制订单位的管理人员、技术人员进行培训,做到旅游服务标准化工作队伍知识体系的适时更新。培养行业组织、骨干企业中的积极分子,使其成为旅游服务标准示范和实施的重要力量。形成一支既有标准化专业知识、又了解行业情况的旅游服务标准化实施推广队伍。

(三)做好宣传教育工作。旅游服务标准化是一项全新的工作,要做好宣传教育和知识普及。充分利用广播、电视、报纸、网络等媒体大力宣传旅游服务标准化工作,通过编写小册子、开办辅导班等多种形式,以通俗易懂的语言和实例向社会宣传标准化法规,普及旅游服务标准化知识,增强生

产者、经营者、管理者和消费者的标准化意识，提高人们对旅游服务标准化工作的认知度，使旅游服务标准化工作成为全社会每个人的自觉行为，形成人人关心旅游服务标准化工作的良好氛围。在大中小學生中开展标准化知识讲座，增强大中小學生的标准化意识；要建立旅游服务标准化培训的长效机制，努力做到年度有计划、授课有时间、质量有保证，使旅游从业人员的标准化意识和按标准提供服务的水平年年有提高；要在旅游服务系统广泛开展的业务达标技能大赛中推广标准化知识，结合创建“青年文明号”、“文明景区(点)”和争当“青年岗位能手”、“十佳导游员”、“十佳服务员”活动，积极宣传贯彻相关标准，发现人才，树立标兵，带动全市旅游服务水平的不断提高。

(四)创新旅游服务标准化工作机制。建立多元化的旅游服务标准化工作机制。积极鼓励旅游服务企业参与国家标准和行业标准的制定，鼓励企业制订高于国家标准和行业标准的企企业标准，以增强企业的质量管理水平和市场竞争力。一是提高企业积极性，积极参加标准制定。积极引导和鼓励旅游服务企业参与制定国家标准、行业标准和地方标准，将企业的管理成果和实践经验，变为政府管理的决策依据，以标准的形式加以推广，成为全市和全行业共同遵守的准则和规范。二是加快旅游服务标准的制定速度。不断拓宽标准制定的思路，在具体操作方法上，地方标准的起草工作可直接委托有关的旅游服务企业承担，在程序上可简化审批手续。三

是充分调动中介组织、行业协会的积极性，建立激励机制，表彰和鼓励工作中有突出贡献的单位和个人，确保工作取得实效。四是加强旅游服务标准实施的监督工作。对旅游行业实施国家标准、行业标准和地方标准的工作情况，加强监督、检查，将旅游服务市场治理整顿纳入日常工作中，形成制度，强化监督检查力度。五是加快旅游服务标准化信息建设。建立旅游服务标准化信息网络，健全信息数据库，加强统计分析与监测，为旅游服务标准化工作决策提供科学准确的数据。

(五)做好资金投入及引导工作。旅游服务标准化工作涉及面广，工作量大，是一项系统工程。要坚持以“政府投入为导向，服务企业为主体，向上争取资金为辅助”的多元化投入机制，形成政府、企业、社会多渠道的投资格局。市财政要适当增加投入，安排专项资金用于旅游服务标准体系建设、旅游服务标准宣传培训、旅游服务标准化示范区建设和推广、信息服务、品牌争创等。对在开展旅游服务标准化工作中取得显著成绩的单位和个人，要给予表彰和奖励，对社会各方参与投资的给予政策上的扶持。

吐鲁番市标准化工作领导小组办公室

2019年7月3日印发
