

四川省中国青年旅行社有限公司

旅游标准化试点工作

(第一期)

四川省青旅旅游标准化试点工作办公室

2012年3月

四川青旅制定旅游标准化试点工作 实施方案

根据国家旅游局《关于全面推进旅游标准化试点工作的通知》的有关精神，为做好本公司标准化试点单位的工作，充分发挥标准化工作在提高旅行社旅游产品质量和服务质量中的作用，推动旅游服务标准的应用和普及，促进旅行社旅游品牌培育，提升旅行社旅游服务功能，全面提高旅行社旅游服务质量，经研究，特制订标准化试点工作实施方案。

一、指导思想

深入领会和贯彻执行中华人民共和国国务院(国发[2009]第41号)《国务院关于加快发展旅游业的意见》、国家旅游局(旅办发[2010]第40号)《关于全面推进旅游标准化试点工作的通知》、《关于全面推进旅游标准化试点工作实施细则》及《全国旅游标准化发展规划(2009-2015)》、成都市人民政府(成办函[2011]第87号)《成都市人民政府关于印发开展旅游标准化试点创建四川省旅游标准化示范市实施方案的通知》的有关精神，紧紧围绕把旅游业培育成国民经济的

战略性支柱产业和人民群众更加满意的现代服务业的总体目标，进一步加快我社旅游服务标准化的制定、实施和推进步伐，提高旅游产品质量和服务水平，借此东风，促进旅游业发展方式的转变和发展质量的提升，加快公司旅游品牌化建设，为全市旅游标准化试点工作作出贡献。

二、工作机制

为加强本公司全面开展旅游标准化试点单位工作的组织领导，成立四川省中国青年旅行社有限公司旅游标准化试点工作领导小组，由公司总经理何光厚同志总负责下的领导小组，人员组成情况如下：

组 长：何光厚 总经理、党支部书记

副组长：吴慧芳 总经理助理

成 员：陈洪涛 总经理助理、办公室主任

杨 坚 总经理助理、质安部经理

许 敏 办公室副主任、工会主席

李述周 办公室职员

刘 正 办公室职员

郭佩迪 质安部职员

领导小组的任务是安排公司旅游标准化试点工作，协商部门分工，分解目标和任务，督促检查落实工作。领导小组下设办公室，办公室设在总经理办公室，办公室主任由陈洪涛同志担任，成员由许敏、李述周、刘正等组成，其他成员根据工作需从各个中心（部门）临时抽调，办公室负责公司旅游标准化试点工作的组织落实。

三、工作目标

建立完善公司旅游标准化工作机制，充分调动旅游标准化试点单位工作的积极性，整体推动全社旅游标准化建设。深入贯彻执行已有的国家标准、行业标准和地方标准，并开创性的制订适合公司自身发展的企业标准。引导全公司人员向标准化、品牌化的方向发展，加快推进旅行社服务质量提升、旅游市场秩序规范，维护旅游者的合法权益，增强旅行社市场竞争力，优化和提高旅游从业人员的素质，完善产品体系，促进旅行社的转型升级，努力创建成为全市实施旅游标准化的旅行社。

四、主要任务和工作步骤

（一）宣传启动阶段（2012年3月1日-2012年3月30日）。组织公司高层领导先学一步，召集分支机构（部门）负责人“旅游标准化试点工作动员大会”，组织全体员工学习相关旅游标准化的知识，部署旅游标准化工作实施方案、明确具体任务。通过发布红头文件、召集会议的方式，大力宣传旅游标准化试点工作的意义，平时加强对各中心（部门）的指导工作，制订工作计划，保证工作进程。

（二）组织实施阶段（2012年4月1日-2013年9月30日）。制订旅游标准化试点工作评估计分表，按照目标任务，细化分支机构（部门）工作目标。分解责任。定期向旅游行政管理部门汇报试点工作进展情况，定期督促和检查各分支机构（部门）的工作情况。拨出一定资金来推动旅游标准化试点工作的顺利进行，定期对各分支机构（部门）员工进行宣传和培训，开展标准化基础知识宣传，对表现好的分支机构（部门）给予表彰和奖励。最后对成果进行宣传。

（三）自我评估和验收阶段（2013年10月1日-2013年10月31日）。定期对各分支机构（部门）进行检查，对完成进度进行自我评估，对存在的问题进行及时的整改，迎接最后的考评验收。

五、保障措施

公司领导班子要高度重视标准化试点工作的培育，认真开展调查研究，掌握第一手资料，制订规划，出台政策，推动标准化试点工作深入开展。

（一）加强标准化战略的宏观指导和宣传。运用市场机制和行政手段相结合，切实做好各分支机构（部门）标准化培育工作的指导、协调和服务工作。充分利用宣传册和网络等形式，搞好构建旅游标准化试点工作体系的宣传工作，增强实施旅游标准化工作的主动性和积极性。

（二）进一步加强公司的标准化管理。一是加强对企业标准化工作的管理和引导，提高企业产品执行标准的水平，确保产品和服务质量安全。二是研究制定企业建设标准体系，开展标准化良好行为规范，提高企业的质量管理水平，增强市场竞争力。

（三）进一步加强标准化人员的培训工作，加强标准化信息建设。建立标准化工作网络，通过对标准化人员的培训，普及标准化知识、技能，增强标准化意识、习惯，促使企业成为标准化工作的主体

（四）建立奖励制度。建立完善的奖励机制。公司将调拨专项经费用于创建活动，对公司用于标准化研发的各项费用，据实列入企业管理费用。

（五）实行标准化工作考核制度。加强督促检查，把该项工作列入公司日常管理工作考核的重要内容，建立目标责任制和工作台账。公司创建领导小组将组织不定期检查，对各部门任务完成较好的，给予表彰奖励，对完成不好的给予通报批评。

四川省中国青年旅行社有限公司

2012年3月16日