

上海市文化和旅游局 上海市市场监督管理局

沪文旅〔2020〕259号

关于开展第五批上海市旅游标准化 试点工作的通知

各区文化和旅游管理部门、市场监督管理局：

为积极服务上海“四大品牌”建设，充分发挥标准化工作在提高旅游产品质量、提升旅游服务水平、培育上海旅游品牌中的作用，推动“旅游+”产业融合发展，加快推进世界著名旅游城市建设，根据全国旅游标准化试点和国家级服务业标准化试点相关要求，上海市文化和旅游局和上海市市场监督管理局决定共同开展第五批上海市旅游标准化试点工作。

各区文化和旅游管理部门和市场监督管理局应按照《全面推进上海市旅游标准化试点工作方案》（见附件1）要求，在充分征求相关旅游单位意见的基础上，推荐1-2家试点申报单位，并于2020年9月25日前将试点申报单位的《上海市旅游标准化试点创建申请表》（见附件2）电子版、四份纸质版报送至上海市旅游认证工作委员会。上海市文化和旅游局、上海市市场监督管理局将组织专家，对照相关要求对试点申报单位进行评审，确定第五批上海市旅游标准化试点工作创建单位名

单，并于2020年10月中旬公布。

特此通知。

联系人：上海市文化和旅游局资源开发处 郭家玉

联系电话：23118178

联系人：上海市市场监督管理局标准创新发展处 倪敏

联系电话：64220000 转 2507

联系人：上海市旅游认证工作委员会秘书处 唐雯婷

联系电话：54038056 13818577186

邮箱：1099443804@qq.com

通讯地址：武宁路509号605室

- 附件：1. 全面推进上海市旅游标准化试点工作方案
2. 上海市旅游标准化试点创建申请表
3. 上海市旅游标准化试点验收评分表
4. 上海市旅游标准化试点验收评分细则
5. 上海市旅游标准化试点申请承诺书



2020年9月8日

信息公开属性：依申请公开

上海市文化和旅游局办公室

2020年9月8日印发

全面推进上海市旅游标准化试点工作方案

为加快将上海建设成为具有全球影响力的世界著名旅游城市，充分发挥标准引领作用，上海市文化和旅游局、上海市市场监督管理局共同制定上海市旅游标准化试点工作方案。

一、试点目标

1. 加强旅游业国家标准、行业标准和上海市地方标准的实施力度，扩大其实施范围和影响力，规范和提高旅游产品和服务质量。

2. 促进试点单位建立符合旅游业发展特点的标准体系，支撑旅游产品质量和服务水平提升，促进试点单位取得良好的经济、社会效益。

3. 培养一批运作规范、管理先进、服务优质、具有高水平企业标准的旅游试点单位，以点带面，引导旅游业向标准化、品牌化的方向发展。

二、试点任务

（一）构建标准体系

试点单位应根据实际需要，按照相关国家标准和要求，

建立科学合理的标准体系，制修订相关标准，编制标准明细表。

（二）贯彻实施标准

1. 试点单位应有效实施体系内标准，开展标准化培训，提高标准化意识，增强标准适用性和有效性。

2. 试点单位应制定标准化工作计划，建立健全标准制定、实施、考核和持续改进机制。

3. 鼓励试点单位积极参与国际、国内标准化活动，采用国际标准和国外先进标准。

（三）培养旅游标准化人才

试点单位应积极参加标准化培训，为旅游行业培养标准化管理人才。

三. 试点对象

1. 旅行社、景区景点、宾馆饭店等传统旅游企业；
2. 在线文旅、乡村旅游、体育旅游、工业旅游、入境旅游、旅游公共服务等与旅游产业融合的旅游新业态单位。

四. 试点单位基本条件及有关要求

1. 具备独立法人资格，能够独立承担民事责任。
2. 诚信守法，三年内未发生重大产品（服务）质量、安全健康、环境保护等事故，未受到区级以上（含区级）相关部门的通报批评、处分。
3. 具有较强的行业或社会影响力，拥有良好发展潜力。

4. 具有一定的标准化工作基础，设立标准化管理机构并配备专兼职标准化人员，企业负责人具有较强的标准化意识。

5. 在本单位自行研发企业标准并得到有效实施，积极参与国家标准、行业标准和上海市地方标准的制定，基本形成本企业的标准化管理体系。

五、试点组织和申报

1. 上海市文化和旅游局、上海市市场监督管理局为试点项目管理单位，按照标准化试点建设要求，组织各区文化和旅游管理部门、市场监督管理局对试点项目进行统一征集、立项、管理和验收评估。具体工作由上海市文化和旅游局资源开发处、上海市市场监督管理局标准创新发展处承担。

2. 各区文化和旅游管理部门、市场监督管理局按照“政府推动、部门联合、自愿申报、有序实施”的原则，择优推荐本区域旅游单位申报标准化试点项目。各区文化和旅游管理部门应加强与区市场监督管理局的沟通与协调，共同做好试点项目的组织推荐和申报工作。

3. 试点项目正式立项后，项目推荐单位作为项目保证单位，参与试点项目的推进和管理。

六、试点工作步骤

1. 启动阶段（2020年9月上旬）

上海市文化和旅游局、上海市市场监督管理局印发《关

于推荐开展第五批上海市旅游标准化试点工作的通知》，启动试点工作。

2. 确定试点单位阶段（2020年10月中旬）

各区文化和旅游管理部门、市场监督管理局于9月25日前统一向上海市旅游认证工作委员会推荐试点申报单位。上海市文化和旅游局、上海市市场监督管理局于10月中旬前确定试点创建单位名单并公布。

3. 试点阶段（2020年10月-2021年10月）

试点工作为期一年，各试点单位应制定试点工作方案，明确目标和任务，落实各项措施，对照试点评分标准开展创建、自检工作。并通过工作简报等形式，及时向上海市旅游认证工作委员会报送试点工作进展情况。

4. 评估验收（2021年10-11月）

试点期间，上海市旅游认证工作委员会将根据各单位创建情况组织专家对进行中期评估，提供创建建议，把握创建方向。试点任务结束后，试点单位应在自查合格的基础上，向上海市旅游认证工作委员会提出验收申请，由上海市文化和旅游局、上海市市场监督管理局指导上海市旅游认证工作委员会组织终期验收。

七、政策措施

1. 试点单位应保障试点工作经费，有条件的区文化和旅游管理部门、市场监督管理局可视情提供配套工作经费予以

支持。

2. 上海市文化和旅游局、上海市市场监督管理局对评估合格的试点单位颁发“上海市旅游标准化试点单位”证书并进行宣传。

3. 对实施良好、成效显著的市级试点项目，上海市文化和旅游局、上海市市场监督管理局将推荐申报相应的国家级标准化试点项目。

附件 2

上海市旅游标准化试点创建申请表

申请单位名称（章）

联系人

联系电话

申请日期

单位名称			
地 址		邮 编	
单位官网		组织机构代码	
法人代表		标准化工作管理机构	
联系人		手 机	
电子邮件		传 真	
近三年是否发生重大质量安全环境事故			
本单位基本情况（试点应具备条件的符合性）			
本单位标准化工作基本情况（含制订与实施标准、参与标准化技术委员会、人员培训等内容）			
试点预期实现的工作目标（包括试点期限、标准体系建立、实施及实施效果等）			

试点工作步骤、时间进度、阶段工作内容（包括宣传培训、标准体系建立、组织实施标准、自查、申请验收等）。

时间	阶段工作内容	负责单位及参与单位

试点工作的保障措施（包括组织保障、制度保障、经费和人员保障等）

--

<p>申请单位（盖章）：</p>	<p>负责人（签名）</p> <p>年 月 日</p>
------------------	-----------------------------

<p>区文化和旅游管理部门推荐意见：</p>
<p>（盖章） 年 月 日</p>

<p>区市场监督管理局推荐意见：</p>
<p>（盖章） 年 月 日</p>

上海市旅游标准化试点验收评分表

考核项目	考核内容	分值	得分
一、组织机构健全，工作保障有力 (15 分)	1、成立标准化工作机构，有合适的人员、制度、经费安排，能有效推进创建工作的开展。	9	
	2、定期召开标准化工作会议，交流标准化工作信息，开展形式多样的标准化活动，并积极参与标准化推广工作。	4	
	3、有标准化信息收集渠道，建立标准化信息库并及时更新，对标准化信息综合利用，利用信息化手段开展标准化工作。	2	
二、开展标准研制，健全标准体系 (35 分)	1、按照相关要求，建立规范、协调、完整、有效的标准体系，标准覆盖率达到 80%以上。	10	
	2、建立服务通用基础标准体系，标准化导则、符号与标志、术语与缩略语等标准充分适宜。	3	
	3、建立服务保障标准体系，环境、能源、安全与应急、职业健康、信息、财务、设施设备及用品、人力资源、合同管理等标准充分适宜。	10	
	4、建立服务提供标准体系，服务规范、服务提供规范、服务质量控制规范、服务评价与改进规范等标准充分适宜。	12	
三、标准实施有力，持续改进到位 (35 分)	1、按照标准实施方案推进标准实施，标准实施率 90%以上。	4	
	2、积极开展标准宣贯，形成“讲标准，用标准”的良好氛围。按照培训计划组织人员培训，培训标准覆盖率和人员覆盖率 90%以上。	3	
	3、服务通用基础标准体系有效实施，标准化导则、符号与标志、术语与缩略语等符合标准。	1.5	
	4、服务保障标准体系有效实施，环境、能源、安全与应急、职业健康、信息、财务、设施设备及用品、人力资源、合同管理等符合标准。	10	
	5、服务提供标准体系有效实施，服务规范、服务提供规范、服务质量控制规范、服务评价与改进规范等符合标准。	12	
	6、持续对标准化工作监督检查，记录完备。	2	
	7、自我评价并持续改进，标准和标准化工作不断优化完善。	2.5	

考核项目	考核内容	分值	得分
四、试点作用突出，综合效应初显 (15分)	1、服务质量有效提升，游客满意率达 90%以上，游客对投诉处理满意度达 90%以上，并根据游客意见持续改进。	5	
	2、品牌形象有效提升，获得相关荣誉和标准、质量有关认定。	5	
	3、综合效益有效提升，游客接待量、主营业务收入、年度缴税额提高。	5	
五、加分项 (20分)	1、创新标准化工作，包括承担标准化工作、参与标准化研究、获得标准化工作表彰、培养标准化人才和形成可推广的特色标准等。	17	
	2、标准化工作产生较大正面影响，包括获得媒体报道和取得其他社会效益。	3	
总分	说明：80分及以上合格，90分及以上优秀。	120	

专家组签名：

上海市旅游标准化试点验收评分细则

序号	评估项目	分项	次分 小项	小项	次小 项	得分
1	工作组织要求	150				
1.1	机构管理		90			
1.1.1	领导机构及其人员安排（选项）			20		
	设立标准领导机构，主管领导任机构负责人				20	
	设立标准领导机构，分管领导任机构负责人				10	
1.1.2	工作机构及其人员安排（选项）			20		
	设立标准化工作小组，专职人员具体推进标准化工作				20	
	设立标准化工作小组，兼职人员具体推进标准化工作				10	
1.1.3	工作制度安排			50		
	制定与试点创建单位相适应的标准化工作制度，包括标准化管理办法、标准实施方案、标准培训计划、标准实施监督检查计划、自我评价计划等。				10	
	工作制度符合试点创建单位实际				10	
	工作目标、任务和步骤明确，部门任务明确，责任分解到人				10	
	将标准化工作列入年度计划并进行考核				10	
	安排了标准化工作专项经费并按预算执行				10	
1.2	组织管理		40			
1.2.1	机构负责人定期召开标准化工作会议推进工作			10		
	试点期间定期召开相关工作会议不少于 3 次				5	

	会议主题明确，内容充实有效					5
1.2.2	定期向本市、区旅游标准化信息交流平台发布试点工作信息				10	
	试点期间定期报送与发布相关信息不少于3篇					5
	相关信息的主题明确、内容真实有效					5
1.2.3	积极参与标准化培训等相关活动				20	
	积极参与有关部门组织的标准化培训等相关活动					10
	通过交流、接受现场观摩等形式积极向其他单位推广标准化工作经验					10
1.3	信息管理			20		
	检查方式：查阅电子信息，现场登录信息平台。					
1.3.1	标准信息建立与管理				10	
	有标准化信息收集渠道，对标准化工作的重要事件进行了记录，建立标准化信息库并及时更新					5
	对标准化信息进行综合利用，提出了符合试点机构实际的标准化措施建议					5
1.3.2	利用信息化手段开展标准化工作				10	
	利用信息化手段推进标准化工作					5
	建立了信息化的标准化工作平台，且满足实际工作需求					5
2	标准体系建立			350		
2.1	标准体系基本要求			100		
2.1.1	规范性				20	
	标准体系框架图、标准体系表、标准体系明细表、标准汇总表以及标准文本格式符合GB/T 24421、GB/T 13016、GB/T 13017、GBT 1.1的要求					10
	标准文本结构合理、层次分明、内容具体，文字表达准确、严谨、简明、易懂，术语、符号统一					10
2.1.2	协调性				20	
	标准与相关法律法规和国家、行业、地方标准相协调					10

2.3.5	信息标准充分适宜 说明：信息通用、信息应用和信息管理等标准充分适宜。			10	
2.3.6	财务标准充分适宜 说明：财务活动中的成本核算和收支等标准充分适宜。			10	
2.3.7	设施、设备及用品标准充分适宜 说明：设施设备及用品配置、使用、停用和报废等标准充分适宜。			10	
2.3.8	人力资源标准充分适宜 说明：员工资质、聘用、培训和考核等标准充分适宜。			10	
2.3.9	合同管理标准充分适宜 说明：合同实施管理等标准充分适宜。			10	
2.4	服务提供标准体系要求		120		
2.4.1	服务规范充分适宜 服务接待和受理标准充分适宜 服务组织和实施标准充分适宜 服务验收和结算标准充分适宜 售后服务标准充分适宜		40	10 10 10 10	
2.4.2	服务提供规范充分适宜 提供服务的方法和手段标准充分适宜 服务流程和环节划分的方法和要求，以及各环节的操作规范的标准充分适宜 提供服务的人员职责和要求的标准充分适宜		30	10 10 10	
2.4.3	服务质量控制规范充分适宜 服务提供控制措施标准充分适宜 顾客投诉处理标准充分适宜 不合格服务纠正与管理标准充分适宜 预防性及特殊性措施标准充分适宜		30	5 10 10 5	

2.4.4	服务评价与改进规范充分适宜				20	
	服务评价指标体系标准充分适宜				5	
	服务评价方法和手段标准充分适宜				5	
	服务评价流程和操作标准充分适宜				5	
	服务评价机构和人员标准充分适宜				5	
3	标准实施与改进			350		
3.1	总体要求			40		
	按照标准实施方案推进标准实施			10		
	标准实施率 90%以上			30		
3.2	标准宣贯培训			30		
3.2.1	标准宣贯			15		
	利用试点创建单位内多种渠道和平台宣传标准				5	
	开展形式多样内容丰富的标准宣贯活动				5	
	宣传效果明显，形成“讲标准，用标准”的良好氛围				5	
3.2.2	标准培训			15		
	按照标准培训计划定期组织人员培训				5	
	培训标准覆盖率 90%以上				5	
	培训人员覆盖率 90%以上				5	
3.3	服务通用基础标准体系的实施			15		
3.3.1	标准化导则符合标准				5	
3.3.2	符号与标志符合标准				5	
3.3.3	术语与缩略语符合标准				5	
3.4	服务保障标准体系的实施			100		
3.4.1	环境符合标准			10		
	说明：环境条件、环境保护等符合标准。					

3.4.2	能源符合标准				10	
	说明：能源使用、管理与节能减排等符合标准。					
3.4.3	安全与应急符合标准				20	
	说明：安全服务设施与人员管理、安全应急方案等符合标准。					
3.4.4	职业健康符合标准				10	
	说明：员工从事职业活动过程中的健康损害、安全危险以及有害因素等的控制符合标准。					
3.4.5	信息管理符合标准				10	
	说明：信息通用、信息应用和信息管理等符合标准。					
3.4.6	财务管理符合标准				10	
	说明：财务活动中的成本核算和收支等符合标准。					
3.4.7	设施、设备及用品符合标准				10	
	说明：设施设备及其用品配置、使用、停用和报废等符合标准。					
3.4.8	人力资源管理符合标准				10	
	说明：员工资质、聘用、培训和考核等符合标准。					
3.4.9	合同管理符合标准				10	
	说明：合同实施管理等符合标准。					
3.5	服务提供标准体系的实施			120		
3.5.1	服务规范				40	
	服务接待和受理符合标准					10
	服务组织和实施符合标准					10
	服务验收和结算符合标准					10
	售后服务按照标准符合标准					10
3.5.2	服务提供规范			30		
	提供服务的方法和手段符合标准					10

	服务流程和环节划分的方法和要求，以及各环节的操作规范符合标准				10
	提供服务的人员职责和要求符合标准				10
3.5.3	服务质量控制规范			30	
	服务提供控制措施符合标准				5
	顾客投诉处理符合标准				10
	不合格服务纠正与管理符合标准				10
	预防性及特殊性措施的要求符合标准				5
3.5.4	服务评价与改进规范			20	
	服务评价指标体系符合标准				5
	服务评价方法和手段符合标准				5
	服务评价流程和操作符合标准				5
	服务评价机构和人员符合标准				5
3.6	实施监督检查		20		
	按照标准实施监督检查计划开展标准实施监督检查			20	
3.7	自我评价和持续改进		25		
	按照自我评价计划，对标准实施的符合性和实施效果进行了评价，形成评价报告			5	
	根据评价报告及时提出标准修订和实施改进的建议			5	
	根据改进建议及时对标准和标准化工作进行优化完善			15	
4	标准化工作创建效果		150		
4.1	服务质量		50		
4.1.1	游客满意度调查		30		
	进行了游客满意度调查				5
	调查科学合理				5
	游客满意率达到90%以上				10
	根据游客意见持续改进				10

4.1.2	旅游投诉				20	
	说明：无有效投诉得 20 分。					
	投诉处理时限内投诉办结率 100%				10	
	游客对投诉处理结果满意度 90%以上				5	
	根据游客投诉持续改进				5	
4.2	品牌形象			50		
	检查方式：查阅相关证明文件					
4.2.1	试点创建期间获得荣誉（选项）			30		
	说明：包括各级政府、相关行业协会颁发的荣誉，以最高级别计算。					
	国际荣誉				30	
	国家荣誉				20	
	市级荣誉				15	
	区级荣誉				10	
4.2.2	有效期内的标准、质量相关认定（选项）			20		
	说明：包括政府、行业协会、认证机构等认定的标准、质量有关的认定，以最高级别计算。					
	国际级				20	
	国家级				15	
	市级				10	
4.3	综合效益			50		
4.3.1	游客接待量（选项）			20		
	年度增长率 $\geq 10\%$ ，或相较于本市同行业年度增长率 $\geq 10\%$				20	
	$5\% \leq$ 年度增长率 $< 10\%$ ，或 $5\% \leq$ 相较于本市同行业年度增长率 $< 10\%$				15	
	$1\% <$ 年度增长率 $< 5\%$ ，或 $1\% <$ 相较于本市同行业年度增长率 $< 5\%$				10	
4.3.1	主营业务收入（选项）			15		

	说明：公益性试点创建单位得 15 分。 年度增长率 $\geq 10\%$ ，或相较于本市同行业年度增长率 $\geq 10\%$					15
	5% \leq 年度增长率 $< 10\%$ ，或 5% \leq 相较于本市同行业年度增长率 $< 10\%$					10
	1% $<$ 年度增长率 $\leq 5\%$ ，或 1% $<$ 相较于本市同行业年度增长率 $\leq 5\%$					5
4.3.3	年度缴税额（选项）				15	
	说明：公益性试点创建单位得 15 分。 年度增长率 $\geq 10\%$ ，或相较于本市同行业年度增长率 $\geq 10\%$					15
	5% \leq 年度增长率 $< 10\%$ ，或 5% \leq 相较于本市同行业年度增长率 $< 10\%$					10
	1% $<$ 年度增长率 $\leq 5\%$ ，或 1% $<$ 相较于本市同行业年度增长率 $\leq 5\%$					5
5	加分项		200			
5.1	标准化工作创新		170			
5.1.1	承担标准化工作（选项）			20		
	参与全国标准化技术委员会/分技术委员会/工作组工作					20
	参与市级标准化技术委员会/分技术委员会/工作组工作					10
5.1.2	参与标准化研究			50		
	说明：在试点创建过程中，每参与一项国家标准、行业标准或地方标准的制定，得 20 分；每主导一项团体标准的制定，得 20 分；每公开发表一篇标准化科研论文，得 10 分；最高 50 分。					50
5.1.3	获得标准化工作表彰（选项）			30		
	国家标准工作表彰					30
	市级标准化工作表彰					20
	区级标准化工作表彰					10
5.1.4	培养标准化人才			20		
	在试点创建过程中，培养出一名及以上有资质证明的标准化岗位专业人才。					20
5.1.5	创新标准体系			50		

说明：验收专家组每认定试点创建单位形成一项可以在全行业推广的特色标准得10分，最高50分。				
5.2	标准化工作影响		30	50
5.2.1	获得媒体正面宣传报道（选项）		15	
	获得国家级媒体正面宣传报道			15
	获得市级媒体正面宣传报道			10
	获得区级媒体正面宣传报道			5
5.2.2	获得其它社会效益（选项）		15	
	有证据表明社会效益在国家范围内显著提高			15
	有证据表明社会效益在市级范围内显著提高			10
	有证据表明社会效益在区级范围内显著提高			5
总分			1200	

说明：

1. 此表为《上海市旅游服务标准化示范试点项目验收评分表》评分细则，为了便于操作，此表总分除以10为最终评分；2、旅游标准化试点评审通过要求：第1-4部分得分 ≥ 800 分。

附件 5

上海市旅游标准化试点申请 承诺书

上海市旅游认证工作委员会：

（申报单位依托法人单位名称）承诺（申报单位）参与年旅游标准化试点等级评定，自申请之日前三年内，旅游设施建设和运营管理符合国家相关法律、法规和强制性标准要求，未发生重大安全事故，未因侵害消费者合法权益受到相关主管部门除警告以外的行政处罚。

承诺人：

日期：

