

旅游标准化教材

旅游标准化基础综合知识

2018 年 6 月

目 录

1.	什么是标准?	1
2.	按标准的适用范围, 标准可分哪几类?	2
3.	什么是国际标准、国家标准、行业标准、地方标准、团体标准与企业标准?	3
4.	什么是标准化对象?	6
5.	标准实施的一般程序有哪些?	6
6.	什么标准化?	6
7.	标准化的原则	7
8.	标准化包含哪几个过程?	8
9.	标准化的目的是什么?	9
10.	什么是标准体系?	10
11.	对标准体系进行评价应具备哪些基本条件?	10
12.	参与标准体系评价的机构或人员应具备哪些条件?	11
13.	标准体系评价的内容和要求有哪些?	11
14.	如何对标准的实施进行评价?	12
15.	旅游企业标准的含义?	13
16.	旅游企业开展标准化应遵循哪些原则?	14
17.	旅游企业标准化工作的任务有哪些?	15
18.	旅游企业标准化工作的内容是什么?	16
19.	旅游企业的标准实施可采取哪些方法?	17
20.	当前我国旅游业标准化工作存在哪些问题?	18
21.	旅游标准化的含义?	18
22.	我国旅游标准化有哪些特点?	18
23.	旅游标准化工作的根本出发点是什么?	19
24.	旅游标准化的作用有哪些?	19
25.	我国开展旅游标准化工作的意义何在?	20
26.	我国旅游标准工作的基本思路是什么?	21
27.	我国旅游标准化的基本内容有哪些?	22
28.	我国旅游标准化建设的基本原则是什么?	22

29.	我国旅游标准化建设呈现哪些基本态势?	22
30.	各类标准代号分别是什么?	22
31.	旅游景区应实施的国家标准与行业标准有哪些?	23
32.	星级饭店应实施的国家标准有哪些?	23
33.	旅行社应实施的国家标准与行业标准有哪些?	23
34.	旅游娱乐场所应实施的国家标准有哪些?	24
35.	旅游购物应实施的国家标准有哪些?	24
36.	旅游餐馆应实施的国家标准有哪些?	24
37.	旅游企业在标准化工作中应当做好哪些工作?	24
38.	旅游企业标准化含义?	25
39.	旅游企业标准体系含义是什么?	25
40.	旅游企业标准体系表的含义?	26
43.	旅游企业标准体系表的设计依据有哪些?	错误! 未定义书签。
44.	对地方旅游标准的考察主要从哪些方面进行?	26
45.	建立企业标准体系有哪些要求?	27
46.	企业基础标准体系的要求是什么?	28
47.	企业管理标准体系的要求是什么?	28
48.	企业服务标准体系的要求是什么?	28
49.	企业岗位标准体系的要求是什么?	29

1. 什么是标准？

标准是指“为了在一定范围内获得最佳秩序，经协商一致制定并由公认机构批准，共同使用的和重复使用的一种规范性文件。”

通过上述定义，我们可以将标准简单地理解成一种文件；然而标准不是普通的文件，它是一种规范性文件。所谓规范性文件是指为各种活动或结果提供规则、导则或规定特性的文件，它是标准、法律、法规、规章等类文件的统称。

由于规范性文件是诸多文件的统称，因此，只有具备与其他文件相区别的特殊属性的规范性文件才能称为标准。

第一，标准必须具备“共同使用和重复使用”的特点。所谓共同使用是指你用、我用、他也用，大家都要用；重复使用是指今天用、明天用、后天用，经常要用。这里“共同使用”和“重复使用”必须同时具备。

第二，制定标准的目的是获得最佳秩序，以便促进共同的效益。这种最佳秩序的获得是有一定范围的。“一定范围”是指适用的人群和相应的事物。

第三、制定标准的原则是协商一致。协商一致是指普遍同意，即对于实质性的问题，有关方面没有坚持反对意见。

第四、标准产生的基础是科学、技术和经验综合成果。标准这一规范性文件是一种技术类文件，它具有科技含量，

是在充分考虑最新技术水平后制定的；标准又是对人类实践经验的科学归纳整理并规范化的结果。由于标准在制定中需要广泛征求意见，必须经过协商一致的过程，因而保证了制定的标准能够广泛吸收各方面的意见和建议，使得科学、技术和实践经验能够在有机结合后纳入标准。

综上所述，具备共同使用和重复使用特点的，其目的是为在一定范围内获得最佳秩序，经过协商一致制定，并经过规范化的程序，由公认的标准机构批准的技术类的规范性文件，被称为“标准”。

2. 按标准的适用范围，标准可分哪几类？

按标准的适用范围，可以把标准分为以下 6 类：

- (1) 国际标准；
- (2) 国家标准；
- (3) 行业标准；
- (4) 地方标准；
- (5) 团体标准；
- (6) 企业标准。

3. 什么是国际标准、国家标准、行业标准、地方标准、团体标准与企业标准？

国际标准是指国际标准化组织（ISO）、国际电工委员会（IEC）和国际电信联盟（ITU）制定的标准，以及国际标准化组织确认并公布的其他国际组织制定的标准。国际标准在世界范围内统一使用。

国家标准是指对我国经济技术发展有重大意义，必须在全国范围内统一的标准。对需要在全国范围内统一的技术要求，应当制定国家标准。国家标准在全国范围内适用。国家标准分为强制性国家标准和推荐性国家标准。对保障人身健康和生命财产安全、国家安全、生态环境安全以及满足经济社会管理基本需要的技术要求，应当制定强制性国家标准。强制性国家标准由国务院有关行政主管部门依据职责提出、组织起草、征求意见和技术审查，由国务院标准化行政主管部门负责立项、编号和对外通报。强制性国家标准由国务院批准发布或授权发布。

强制性国家标准代号为 GB，推荐性国家标准代号为 GB/T，国家标准化指导性技术文件代号为 GB/Z。GB 即国标的汉语拼音缩写，T 是推荐的意思，Z 是指导的意思。国家标准的编号由国家标准的代号、国家标准发布的顺序号和国家标准发布的年号（发布年份）构成。

行业标准是指没有推荐性国家标准、需要在全国某个行业范围内统一的技术要求。行业标准是对国家标准的补充，是在全国范围的某一行业内统一的标准。行业标准在相应国家标准实施后，应自行废止。目前，国务院标准化行政主管部门已批准发布了 67 个行业的标准代号。过去行业标准也有强制性标准与推荐性标准之分，新版《标准化法》已经去除了强制性行业标准。

地方标准是指在国家的某个地区通过并公开发布的标准。地方标准由省、自治区、直辖市人民政府标准化行政主管部门制定；设区的市级人民政府标准化行政主管部门根据本行政区域的特殊需要，经所在地省、自治区、直辖市人民政府标准化行政主管部门批准，可以制定本行政区域的地方标准。地方标准由省、自治区、直辖市人民政府标准化行政主管部门报国务院标准化行政主管部门备案，由国务院标准化行政主管部门通报国务院有关行政主管部门。地方标准在本行政区域内适用。在相应的国家标准或行业标准实施后，地方标准应自行废止。

地方标准代号为 DB+省、自治区、直辖市的行政区划代码，如福建的代码为 35。福建推荐性地方标准代号为 DB35/T。

团体标准是由团体按照团体确立的标准制定程序自主制定发布，由社会自愿采用的标准。国家鼓励学会、协会、商会、联合会、产业技术联盟等社会团体协调相关市场主体

共同制定满足市场和创新需要的团体标准，由本团体成员约定采用或者按照本团体的规定供社会自愿采用。

制定团体标准，应当遵循开放、透明、公平的原则，保证各参与主体获取相关信息，反映各参与主体的共同需求，并应当组织对标准相关事项进行调查分析、实验、论证。

社会团体可在没有国家标准、行业标准和地方标准的情况下，制定团体标准，快速响应创新和市场对标准的需求。国家鼓励社会团体制定严于国家标准和行业标准的团体标准，引领产业和企业的发展，提升产品和服务的市场竞争力。团体标准编号依次由团体标准代号（T）、社会团体代号、团体标准顺序号和年代号组成。团体标准编号中的社会团体代号应合法且唯一，不应与现有标准代号相重复，且不应与全国团体标准信息平台上已有的社会团体代号相重复，比如中国标准化协会发布的 T/CAS 290—2017《智能家电系统互联互通互操作评价技术指南》团体标准、中国家用电器协会发布的 T/CHEAA 0001—2017《智能家电云云互联互通标准》团体标准。

企业标准是对企业范围内需要协调、统一的技术要求、管理要求和岗位要求所制定的标准。企业可以根据需要自行制定企业标准，或者与其他企业联合制定企业标准。国家支持在重要行业、战略性新兴产业、关键共性技术等领域利用

自主创新技术制定团体标准与企业标准。企业产品标准不得低于相应的国家标准或行业标准的要求。

4. 什么是标准化对象？

标准化对象是指“需要标准化的主题”，是实际与潜在的重复出现的问题、材料、元件、设备、系统、接口、协议、程序、功能、方法、活动或劳动等。

随着标准化活动广泛深入地开展，标准化和领域也在不断地扩展，如原来只制定产品标准、术语标准、试验方法标准，现在扩展到管理标准、岗位标准、作业标准、服务标准，过去标准化工作主要在工农业生产领域，现在已扩展于公共服务、旅游、安全卫生、环境保护、人口普查、管理等领域。

5. 标准实施的一般程序有哪些？

标准实施的一般程序要求包括：计划、准备、实施、信息反馈与评价、实施评价等步骤。

6. 什么标准化？

标准化就是为了在一定范围内获得最佳秩序，对现实问题或潜在问题制定共同使用和重复使用的条款的活动与过程，以及实施这些条款消除问题后达到的标准状态。

从上述定义中可以看出：标准化既是一项活动，又是使制定标准的对象达到标准化所要求的状态。

“标准化”活动是人类社会每天都在进行的诸多活动的一种，它涉及上述“主要是标准”的编写过程、征求意见过程、审查发布过程和使用过程等。标准化活动的主要作用是：改进产品、过程或服务的适用性，防止贸易壁垒并促进技术合作。

标准化是一项有组织、有计划开展的活动过程，就是编制、发布和实施标准的过程。这个过程随着标准的修订不断循环，螺旋式上升，每完成一次循环，就使标准化水平提高一步。标准化作为一门学科就是标准化学科或标准化科学技术的简称，它主要研究标准化活动过程应遵循的原理、程序和规律。标准化作为一项重要的技术监督工作就是：制定标准，组织实施标准和对标准的实施进行评价与监督。

7. 标准化的原则

简化、统一、协调、优化

（1）简化

在一定范围内缩减对象的类型数目，使之在既定时间内足以满足一般需要的标准化形式。对象的多样性发展规模超出必要的范围时，消除多余的、可替换的、低功能的环节，保持其构成的精炼、合理，使总体功能最佳。例如：自行车

型号和服装号型，仅有有限的几个尺寸标准。

（2）统一或一致

所谓统一主要指实物产品标准化时把同类产品或两种以上的表现形态归并为一种或限定在一个范围内的标准化形式。统一化的目的是消除由于不必要的多样化而造成的混乱，为人类的正常活动建立共同遵循的秩序。旅游标准化要求企业的服务保持一致性，某企业的某种服务无论何时由谁提供均应保持规范且始终如一；但不同企业的同名的某种服务却可以不同。

（3）协调

任何事物处于广泛联系之中，存在着相关性，其在系统中作为一个功能单元，既受约束，又影响整个功能的发挥，必须与其它功能单元进行协调，在连接点上找到一致性，使整体功能最佳。

（4）优化

按照特定的目标，在一定的限制条件下，对标准系统的构成因素及其关系进行选择，设计或调整，使之达到最理想的效果。例如：标准中各项技术指标的确定就是优化的结果。

8. 标准化包含哪几个过程？

标准化是一项有组织、有计划开展的活动过程，就是编写、发布和实施与对实施的成效进行评价的过程。这个过程

随着标准的修订不断循环，螺旋式上升，每完成一次循环，就使标准化水平提高一步。其中标准的编写包括以下过程：

- (1) 明确标准化对象；
- (2) 确定标准的规范性技术要素；
- (3) 编写标准。

9. 标准化的目的是什么？

标准化的目的是为了在一定范围内获得最佳秩序，具体地说，标准化可以有一个或更多特定目的，如：

- (1) 适用性。即指产品、过程或服务在具体条件下适合规定用途的能力。
- (2) 兼容性。即在具体条件下，诸多产品、过程或服务一起使用，各自满足相应要求，彼此间不引起不可接受的相互干扰的适应能力。
- (3) 互换性。即某一产品、过程或服务代替另一产品、过程或服务并满足同样要求的能力。
- (4) 品种控制。即为了满足主导需求，对产品、过程或服务的规格或类型的最佳数量的选择。
- (5) 安全。即免除了不可接受的损害风险的状态。
- (6) 环境保护。即使之免受由产品、过程或服务的影响和作用造成的不可接受的损害。
- (7) 产品防护。即保护产品，使之在使用、运输或贮存过

程中免受由气候或其他不利条件造成的损害等。

10. 什么是标准体系？

标准体系是“一定范围内标准按其内在联系形成的科学的有机整体”。旅游企业标准体系由基础标准体系、管理标准体系、服务标准体系与岗位标准体系四个子体系组成，是完成旅游企业标准化的有机整体。建立旅游企业标准体系旨在通过制定、实施一整套标准来获得最佳秩序，并取得最大社会效益。

11. 对标准体系进行评价应具备哪些基本条件？

被评价的旅游企业应满足以下基本条件：

- (1) 建立了满足本企业管理、服务、岗位要求的标准体系，并在标准体系文件批准发布后，进行了有效实施；
- (2) 设有专门的标准化管理机构，配备专职或兼职人员，标准化职责明确；
- (3) 全体员工应经过标准化专业知识培训，熟悉本部门、本岗位的职责、权限、工作要求，掌握本岗位工作所要求执行的各项标准；

12. 参与标准体系评价的机构或人员应具备哪些条件？

评价的组织机构：标准体系评价应由相应的评价组织来完成。评价组织应由熟悉标准化工作和相关业务工作的人员组成，评价任务和职责明确。

评价人员应具备的条件：

- (1) 熟悉国家有关标准化方针、政策和法律、法规，并掌握旅游企业标准化工作国家标准与行业标准及相关专业知识；
- (2) 熟悉被评价组织的行业特点，能识别和预见该组织在管理与服务过程中存在的问题；
- (3) 具有一定工作经验，有组织管理和合评审能力，能够解决评价过程中出现的实际问题；
- (4) 遵纪守法，坚持原则，实事求是，保守被评价组织的商业秘密。

13. 标准体系评价的内容和要求有哪些？

评价内容和要求包括标准体系文件评价和标准体系实施效果评价。其中：

(1) 标准体系文件评价包括：

- a 完整性评价：主要管理与服务活动的标准覆盖情况；
- b 规范性评价：标准体系框架、标准体系结构、标准明

细表、标准统计表和标准文本；

c 协调性评价：标准与相关法律法规之间的协调性，标准与企业制度之间的协调性、管理标准与服务标准之间的协调性；

d 有效性评价：满足管理与服务活动需要的情况，保证体系正常运行及持续改进的有关措施。

(2) 体系文件实施效果评价包括：

a 效益评价：应对旅游企业通过建立和实施标准文件，提高服务品质、降低管理成本、增强市场竞争力、提高经济效益和社会效益等方面进行评价。

b 服务质量评价

1) 质量特性评价：对服务质量的功能性、安全性、时间性、文明性、经济性进行评价；

2) 满意度测评：通过发放调查问卷、电话访问或网上调查等方式进行游客度测评。调查的内容应全面反映服务质量要求，调查的范围应尽可能广泛。通过对调查反馈的信息进行统计计算，给出满意度测评结果。

14. 如何对标准的实施进行评价？

对标准实施评价应遵循以下原则：客观公正的原则；科学严谨的原则；全面准确的原则。具体做法为：

a 评价准备：包括组织准备、人员准备、物资准备、评

价方案确定四个方面。

b 评价方式:

符合性评价：根据标准的各项规定，确认实施过程的各个环节是否达到标准的要求。对于服务设施设备、环境条件、服务流程以及服务质量等方面具有定量指标的标准要求，应采用测量、试验等方法得出定量的数据；标准中的定性规定，可采用比较的方法进行衡量，并给出标准实施是否合格的结论。

实施效果评价：应按评价方案确定的反映标准实施效果的指标体系、抽样方案、判定规则进行评价。通过验证、核实指标体系中的各项指标，确定标准实施效果达到的程度，给出相应的结论性意见。

c 评价报告:

评价报告一般应包括评价的依据、评价人员、评价时间、评价简要过程、各分项指标评价结果、总体结论、存在问题和处理建议等内容。

15. 旅游企业标准的含义？

指旅游企业为获得最佳秩序和效益，经协商一致制定并由企业的相关机构批准，共同使用的和重复使用的一种规范性文件。它包含管理标准、服务标准和岗位标准。

16. 旅游企业开展标准化应遵循哪些原则？

应遵循的原则主要有：

（1）体现行业特点，突出地域特色，促进企业健康有序发展。首先，旅游企业在开展标准化工作的过程中，应充分考虑自身的服务特点，研究本企业的特殊性，然后制定适合本企业发展的方针、目标和标准。其次，由于我国地域辽阔，每个地区的旅游业发展各有侧重，尤其是各民族的生活习惯、文化背景存在很大差异。因此，各地旅游企业的标准化工作，应尽量反映当地的风物人情，即“突出地域特色”。特别是在没有相关国家标准或行业标准时，可以根据本地区旅游业发展的需要，制定和实施能反映当地特色的企业标准。

（2）提高服务品质，规范服务行为，满足游客的需求。质量是企业的生命。企业应通过标准化来提高服务产品质量。对旅游企业来说，标准化的重点是服务，提高产品质量主要是提高服务质量。旅游企业的产品与制造业的产品存在着明显的区别：前者更强调满足游客的精神需求，特别是服务的文明、快捷、安全与卫生，而后者则是以实物形式存在的。另外，两者的质量评价方法也不一样，制造业的产品质量一般都是可以通过仪器检测的，而服务质量的好坏、优劣主要取决于游客的体验，即“满意度”。因此，旅游企业开展标准化工作，要紧紧围绕游客满意度这一主线，要通过规范服

务行为，最大限度地满足游客的期望和需求，达到提高服务品质的目的。

（3） 关注安全、环境和卫生，维护游客和员工的权益。安全、环境和卫生以及游客和员工权益等问题一直是社会关注的焦点。目的是要求其在经营活动中认真贯彻执行国家和地方有关安全、环境保护和公共卫生方面的法律法规和标准，主动地将安全、环境和卫生纳入其标准化工作的范畴，同时充分维护游客和员工的合法权益。

（4） 全面协调开展工作，实施统一管理。标准化是一项重要的基础管理工作，也是一门复杂的系统工程，涉及企业管理与服务的方方面面。旅游企业应该通过制定和贯彻实施标准，建立起一套全面协调、系统有效且可以控制的内部秩序。

（5） 支持全员参与和持续改进。员工是企业的主体，是生产力最活跃的因素。企业的兴旺发达，不仅在于正确的经营方向，还有赖于全体人员的积极参与。标准化工作同样如此，标准化的最终目标是让企业的各项活动达到科学化、规范化和程序化，从而建立经营、管理与服务的最佳秩序。

17. 旅游企业标准化工作的任务有哪些？

- （1） 贯彻执行相关法律、法规和方针政策；
- （2） 制定标准化工作计划或规划；

- (3) 建立和完善的企业标准体系;
- (4) 实施旅游业国家标准、行业标准、地方标准,制定和实施本企业的标准;
- (5) 参与国内外旅游业标准化活动,采用国内外先进标准;
- (6) 对标准的实施进行监督和评价。

18. 旅游企业标准化工作的内容是什么?

(1) 建立企业标准体系

a 旅游企业应根据自身特点、管理需要和服务质量,确定标准体系框架,完善体系内容,循序渐进,保证体系有效运行。

b 标准体系应科学合理,体系内标准应相互协调,现行有效。

c 标准体系的结构、要求与管理应符合 LB/T 023—2013 的要求。

(2) 制定企业标准

a 应按照规定程序制定标准;

b 制定标准时根据需要采用国内外先进标准;

c 标准时应与国内现行的其他相关标准协调一致;

d 应根据需要对已发布实施的标准适时进行修订;

e 旅游企业标准的编写应符合 GB/T 1.1—2009 的要求。

(3) 标准的实施、监督、评价和改进

a 实施标准应以提高服务品质，满足游客的需求与期望，保障安全和保护环境为目标；

b 凡纳入标准体系的标准，应认真实施；

c 在实施标准时，应制定实施计划，确定实施范围、实施人员、实施进度和要求；

d 对标准的实施情况应进行监督和检查，对不符合标准的行为应及时纠正；

e 应对标准的实施效果进行评价，坚持不断改进；

f 标准的实施、监督、评价和改进应符合 LB/T 027—2013 的要求。

19. 旅游企业的标准实施可采取哪些方法？

(1) 过程法：按照服务过程实现的时间顺序来实施标准的方法。针对服务流程制定的有关标准，一般可采用这种方法进行实施。采用过程法实施标准要注意各阶段之间的相互衔接。

(2) 要素法：按照服务要素来分别实施标准的方法。当标准是按服务结果的各个要素给出要求时，可采用要素法实施标准。要素法实施标准应注意各要素之间的关联性。

20. 当前我国旅游标准化工作存在哪些问题？

近年来，我国旅游标准化工作取得了明显的进展，但是与国内旅游业迅猛发展的态势相比，我国旅游标准化工作仍然存在一些问题。主要表现在：新兴旅游业态、知识密集型旅游标准相对短缺；旅游企业连锁经营方面的标准还不能满足市场的需求；会议管理与服务方面的标准仍有欠缺；旅游企业标准化的总体水平偏低；现行旅游业标准的实施效果未能达到预期目标，标准化工作的动力机制、监督机制有待进一步优化等。

21. 旅游标准化的含义？

旅游标准化是指地区旅游公共服务设施标准化进程和旅游及相关企业管理、服务等活动中的重复性的事项，通过标准的制定、贯彻实施和监督反馈，从整体上提升旅游高质量发展的动态过程。

22. 我国旅游标准化有哪些特点？

(1) 我国旅游标准化呈现两个特点：一是正在加速城市旅游公共服务设施的标准化进程；二是正在进行旅游企业全面标准化试点；

(2) 追求行业进步和与国际接轨是旅游业标准制定最重要

的原则；

(3) 旅游标准化工作重要特点是：重视适应旅游市场进程中出现的新业态的标准化、维护旅游经营者与消费者双方的合法权益；

(4) 旅游服务标准是旅游业标准化的重要内容；

(5) 部门协调成为旅游标准化工作的攻坚任务。

23. 旅游标准化工作的根本出发点是什么？

(1) 开发产品从旅游市场的需求出发，本着维护旅游经营者与游客双方的合法权益的原则；标准化工作则坚持问题导向与目标引领的原则，加强管理，提高全行业的服务质量。

(2) 旅游标准化也要反映旅游经营者和从业人员的需求，符合旅游企业长远发展的需要，全面、公平、公正的反映旅游经营者和消费者的合法权益。

24. 旅游标准化的作用有哪些？

归纳起来，旅游标准化有如下四个方面的重要作用：

(1) 规范。旅游标准化的目的在于规范市场秩序和经营管理与服务行为。

(2) 提高。旅游标准化的另一个重要作用在于通过标准化提高我国旅游行业整体水平，包括服务质量水平、产品开

发与促销水平、经营创汇水平

(3) 服务。旅游标准化工作的规范旅游市场，指导旅游企业提高经营管理的过程，实质上也是服务于广大旅游者和旅游企业的过程，因此，旅游标准化实际上是管理和服务一体化的过程。

(4) 接轨。随着世界经济一体化进程，人们对产品质量、服务质量及经济运行方式的一致性要求已成为世界性趋势，迫切要求各国之间标准的统一和经营行为的一致，就是方方面面要与国际标准接轨，与国际惯例接轨。

25. 我国开展旅游标准化工作的意义何在？

标准化是旅游业行业管理的主要手段和重大创新，对于提高行业管理水平，树立行业管理的权威以及拓展行业管理的范围都产生了重大的战略性推动作用，不仅使中国的旅游业在较短的时间内与国际接轨，而且大大提高了整个中国旅游业产业素质。

(1) 旅游企业发展的需要。市场经济条件下，旅游企业的竞争主要是接待服务质量的竞争，提高服务质量的关键之一在于服务质量的标准化，即建立企业服务质量等级标准，确立企业服务等级形象，并依照服务质量标准建立相应的质量管理、质量评价和质量监控体系。

(2) 培育和完善旅游市场体系的需要。市场经济条件下，市场

秩序更多地需要依靠市场规则来维护，服务质量标准就是一种市场规则。

(3) 促进旅游业全面与国际接轨的要求。旅游标准化工作的重要功能之一是通过标准的制定，把国际惯例、国际标准或国外先进标准吸收到我国旅游标准体系中，通过标准的实施，将这些国际通行作法运用到我国旅游行业，促进旅游业与国际接轨。保护旅游消费者合法权益的需要，旅游标准化是旅游服务质量管理的重要内容，旅游服务质量标准是处理旅游投诉的根本依据，开展旅游标准化工作也是保护旅游消费者合法权益的重要内容。

26. 我国旅游标准工作的基本思路是什么？

(1) 旅游业各项标准的制定、修订应适应我国旅游业的发展和旅游市场需求；

(2) 标准的宣传贯彻应多层次、多方位地展开；

(3) 企业标准化工作应当得到足够的重视；

(4) 加强法制建设，促进旅游标准化工作规范化管理；

(5) 运用市场机制，多渠道增加旅游标准化投入，进一步提高行业标准的质量。

27. 我国旅游标准化的基本内容有哪些？

- (1) 组织制定和实施旅游业国家标准和行业标准；
- (2) 指导旅游企业制定和实施企业标准；
- (3) 并对国家标准和行业标准的实施情况进行跟踪、督促。

28. 我国旅游标准化建设的基本原则是什么？

- (1) 科学性原则
- (2) 系统性原则
- (3) 多元性原则
- (4) 渐进性原则

29. 我国旅游标准化建设呈现哪些基本态势？

现今我国旅游标准化呈现出三个基本态势：

- (1) 旅游标准数量不断增加，旅游标准化体系日趋完善；
- (2) 旅游标准化的带动效应不断增强；
- (3) 我国旅游标准化覆盖面位于世界前列。

30. 各类标准代号分别是什么？

- (1) 强制性国家标准代号是 GB

- (2) 推荐性国家标准的代号为 GB/T;
- (3) 旅游行业标准的代号为 LB/T;
- (4) 地方标准的代号为 DB × × /T;
- (5) 团体标准的代号为 T/ × × ×
- (6) 企业标准的代号为 Q/ × × × 。

31. 旅游景区应实施的国家标准与行业标准有哪些？

- (1) 《旅游景区质量等级的划分与评定》
- (2) 《旅游景区数字化应用规范》
- (3) 《旅游景区游客中心设置与服务规范》;
- (4) 《旅游景区公共信息导向系统设置规范》;
- (5) 《旅游景区最大承载量核定工作导则》。

32. 星级饭店应实施的国家标准有哪些？

- (1) 《旅游饭店星级的划分与评定》;
- (2) 《标志用公共信息图形符号 第 1 部分：通用符号》;
- (3) 《标志用公共信息图形符号 第 2 部分：旅游休闲符号》。

33. 旅行社应实施的国家标准与行业标准有哪些？

- (1) 《导游服务规范》;

(2) 《旅行社安全规范》;

34. 旅游娱乐场所应实施的国家标准有哪些?

(1) 《旅游娱乐场所基础设施管理及服务规范》;

35. 旅游购物应实施的国家标准有哪些?

(1) 《旅游购物场所服务质量要求》

36. 旅游餐馆应实施的国家标准有哪些?

(1) 《旅游餐馆设施与服务等级划分》

37. 旅游企业在标准化工作中应当做好哪些工作?

旅游企业在标准化工作中应当做的工作包括:

- (1) 设立标准化工作机构, 应有专兼职责标准化人员 3~5 人;
- (2) 建立具有本企业特点的企业标准体系;
- (3) 编写本企业的各项标准;
- (4) 标准的实施、监督、评价和改进及;
- (5) 对员工进行标准化知识培训;
- (6) 全员参与企业标准的编写。

38. 旅游企业标准化的含义？

旅游企业标准化就是为在管理与服务范围内获得最佳秩序和最佳效益为目标，以企业管理与服务中大量重复性事物为标准化的对象，以先进的科学技术和管理与服务经验为基础，以制定本企业以及贯彻实施旅游业国家标准和行业标准为主要工作内容的一种有组织的科学活动。旅游企业标准化是企业管理工作的基础，又是整个旅游业标准化工程的基本子系统。

39. 旅游企业标准体系含义是什么？

(1) 体系是相互关联或相互作用的一组要素。

(2) 企业标准体系是企业内的标准按其内在联系形成的科学的有机整体。

(3) 企业标准体系中的标准不仅是企业标准，而是企业内实施的各类标准，包括实施的旅游业国家标准、行业标准、地方标准；部分旅游企业还要引进国内外其他企业的先进标准。

(4) 企业标准体系中的各类标准是相互有内在联系的，也是相互发生作用的。

(5) 企业标准体系是一个科学的有机整体。企业标准体系首先要有科学性，即能依据该体系科学地开展企业标准化

工作。其次是要有适宜性，即是随企业生产经营而动态发展的标准体系，而不是固定不变的。第三，有整体性或全局性，即是整体优化的。

40. 旅游企业标准体系表的含义？

企业标准体系表：就是企业标准体系内的标准按一定形式排列起来的图表。这就是说，企业标准体系表是企业标准体系的形态表现方式，包括：

(1) 体系结构图。可以把旅游企业标准体系划分为四个标准子体系，即基础标准体系、管理标准体系、服务标准体系和岗位标准体系四个子体系。

(2) 标准明细表。具体列出各子体系内的标准名录，含各类标准的标准号、标准名称等要素。

(3) 标准统计表。从企业标准化管理的需要出发，设计和填写各类标准的汇总统计数。

(4) 编制说明。一个完整科学的企业标准体系表应该有编制说明，如说明其编制依据、原则、方式及相关内容的解释性说明。

41. 对地方旅游标准的考察主要从哪些方面进行？

对地方旅游标准的考察主要从 3 方面进行：

(1) 制定地方旅游标准（30 分）

包括由试点地区主导（试点地区相关单位为标准提出单位或主要起草单位）或参与制定（试点地区相关单位为起草单位之一或相关人员为起草人员之一）的各类地方旅游标准。

(2) 地方标准实施情况（50 分）

试点地区提供标准落实情况的说明材料。

(3) 社会住宿设施纳入旅游标准化管理体系（20 分）

要求：旅游行政管理部门有社会住宿管理职能，并进行标准化管理。

42. 建立企业标准体系有哪些要求？

(1) 行业规范与企业实际相结合；妥善处理法律法规、企业制度、企业标准的关系；

(2) 相关的国家标准、行业标准得到宣贯，妥善处理旅游业国家标准、行业标准、地方标准、团体标准与企业标准的关系；

(3) 企业标准体系基本层次框架等结构图、标准明细表、标准统计表符合 LB/ 023—2013《旅游企业标准体系指南》的要求；

(4) 标准体系结构合理、层次分明、内容具体，文字表达准确、严谨、简明、易懂；

(5) 企业标准体系覆盖了旅游企业管理、服务与工作岗位

等项工作与机构设置的各个环节；

(6) 体系文件具有可操作性和可评价性。

43. 企业基础标准体系的要求是什么？

- (1) 有标准化导则标准；
- (2) 有完整的标志与图形符号标准；
- (3) 有企业 VI 标识标准。

44. 企业管理标准体系的要求是什么？

- (1) 分类合理重点突出，能保障服务标准实施；
- (2) 覆盖企业主要管理工作；
- (3) 企业管理标准编写符合 GB/ T 1.1—2009 的要求。

45. 企业服务标准体系的要求是什么？

- (1) 问题导向、目标引领、联系实际、点面结合；
- (2) 聚焦与服务质量有关的突出问题，标准化与品牌创建相结合；
- (3) 企业服务标准编写符合 GB/T 1.1—2009 的要求，篇幅适当、便于操作与评价。

46. 企业岗位标准体系的要求是什么？

- (1) 联系机构设置、分类分层合理；
- (2) 覆盖企业各个层面的工作岗位；
- (3) 企业岗位标准编写符合 GB/T 1.1—2009 的要求，且简明扼要。

51. 《全国旅游标准化试点地区工作标准》。

52. 《地区旅游标准化试点企业工作细则》。