**秦皇岛市第四批全国旅游标准化示范城市**

**现场考评验收试点企业迎检准备工作要点**

一、企业迎检材料

1．企业标准体系全部文件汇编，胶印4册。其中：

封面内容：某单位企业标准体系、2020年9月15日。

目录涵盖：标准体系表、管理标准、服务标准、岗位标准。页码要求：标准正文首页在单数页、双面打印。

2.原《试点企业申报材料》胶印4册。

3.原《企业应实施的国行地标自查报告》胶印4册。

4.原《国家标准汇编》（之前统一印发的一套纸质资料）。

5.企业应实施的国家标准、行业标准的培训教材（由政府统一印发的彩色封面培训教材）。

6.企业与标准化相关的其他材料。

二、标准实施与评价

1.将企业标准（管理标准、服务标准、岗位标准）电子版分别下发到各相关部门，由各职能部门组织员工学习、讨论、修改、实施。

2.对已实施的企业标准进行符合程度评价与实施效果评价。

三、宣传氛围要求

1.面向全体员工开展标准化基础知识的宣传（要求：在非面客区域设宣传栏、 将标准化基础知识电子版（PDF格式）发到员工手机上学习）。

2.面向游客的宣传形式：LED、横幅等。

3.宣传口号：“积极创建全国旅游标准化示范城市”、“开展标准化管理、提供规范化服务”、“加强旅游标准化建设、促进服务高质量发展”等。

1. 现场检查事项

1.**验收方法**：听取汇报、材料审核、实地考察、随机访谈、重点询问、现场打分。

**2.检查线路：**由各试点企业自己设计迎检线路。

**3.工作汇报：**企业主要领导迎送，先进会议室汇报、专家审核迎检材料、后现场检查。会议桌摆放文化和旅游部领导与专家、省文化和旅游厅陪检领导、市政府领导、市旅游和文化广电局陪检领导的座牌、矿泉水与饮水杯、茶水与茶杯（迎检事项若有变化另行通知）。

**4.迎检现场**：标准化氛围浓厚、环境卫生良好、设施设备完好，员工着装整洁、佩戴工牌、熟悉标准化基础知识、熟记所在岗位要求（岗位标准）、掌握本岗位制定的服务规范或管理标准、清楚企业标准实施与评价的方法。

**5.厕所管理：**图形符号规范、卫生洁净、设施设备完好、通风无异味、照明充足、地面干燥、手纸齐备，管理标准与服务规范上墙，服务人员工装整洁、佩戴工牌，管理间内无杂物、工具间内物品摆放整齐、保洁工具置工具间内，厕所外责任区内不得有废弃物，不得私搭乱建、摆放杂物。

**6.现场管理：**面客区域，凡是游客能够看到的区域均应整洁干净无杂物；游客看不到的地方，如办公桌抽屉内、橱柜内、工作间内，均应无杂物、洁净、物品摆放整齐。饭店或餐馆的厨房管理、餐酒俱消毒保洁等是现场检查的重点，女服务员长发应盘起。购物场所与娱乐场所尤其要重视非面客区域的管理。景区讲解员不宜穿高跟鞋。

五、迎检汇报

**1.准备十分钟的PPT**（参见《秦皇岛市旅游标准化试点企业工作细则》的要求，参考：示例材料的格式）。

**2.文字汇报材料**（内容可与PPT大致相同，A4纸质10份）包括：1.基本情况、2.重点工作、3.主要成效、4.下步打算。

六、投诉处理与安全工作

各县区、各试点企事业单位要高度重视安全生产、疫情防控和市场秩序等工作的落实，特别是2020年国庆节、中秋节即将来临，各县区、各单位要周密部署假日旅游市场工作，规范经营行为，提高服务质量，妥善受理游客投诉，严防旅游安全责任事故发生，确保旅游市场秩序安全稳定运行。