



中华人民共和国旅游行业标准

LB/T 027—2013

旅游企业标准实施评价指南

Guidelines for evaluating standards' implementation of tourism enterprises

2013-05-07 发布

2013-07-01 实施

前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由国家旅游局监督管理司提出。

本标准由全国旅游标准化技术委员会(SAC/TC 210)归口。

本标准起草单位：浙江茗苑旅游规划设计研究中心。

本标准主要起草人：林震华、李任芷、张海燕、汪黎明、刘莉莉、张源。

旅游企业标准实施评价指南

1 范围

本标准确立了旅游企业标准实施评价的程序、方法、内容和要求。
本标准适用于旅游企业标准实施的评价。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件,仅注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件,其最新版本(包括所有的修改单)适用于本文件。

- LB/T 023—2013 旅游企业标准体系指南
- LB/T 026—2013 旅游企业标准化工作指南

3 术语和定义

LB/T 023—2013 和 LB/T 026—2013 界定的术语和定义适用于本文件。

4 评价原则

- 旅游企业标准实施评价应遵循:
- a) 客观公正。以客观事实为依据得出公正的结论;
 - b) 科学严谨。坚持科学严谨的工作态度,采取科学的评价体系和评价方法;
 - c) 全面准确。全面考察各项工作,把握评价重点和评价要求,准确评价实施效果。

5 外部评价和内部评价

5.1 外部评价

由旅游行政管理部门组织,或在旅游行政管理部门指导下,由旅游及标准化相关专业机构进行的评价。

5.2 内部评价

由旅游企业内部人员为主(可聘请企业外部专家参加)进行的评价。

6 评价组织和评价人员

6.1 评价组织

- 评价组织应具备以下条件:
- a) 外部评价应得到旅游行政管理部门的授权;内部评价根据评价目的和范围的不同,应获得企业

最高管理层或相应管理部门的授权；

- b) 认真履行评价工作职责,得出评价结论,并对相关标准化工作提出意见建议,向委托评价机构提交评价报告；
- c) 评价组织的组成人员应有相应的技术职称和合理的专业结构,分工明确。

6.2 评价人员

评价人员应具备以下条件：

- a) 具有旅游行业从业经验或从事旅游业研究；
- b) 熟悉法律法规和标准化政策,掌握标准化各方面基本知识；
- c) 了解行业主管部门对旅游企业标准化工作的要求；
- d) 了解与被评价旅游企业相关的旅游业国家标准和行业标准的要求；
- e) 了解被评价对象的基本情况；
- f) 具有大专以上学历和中级以上职称,有组织管理和综合评审能力,并能解决评价过程中出现的问题；
- g) 严格遵守评价工作纪律,坚持原则、实事求是,并保守被评价企业的商业秘密。

7 程序

7.1 成立评价组织

按第 6 章的要求成立评价组织并配备符合条件的评价人员。

7.2 制定评价方案

评价方案应包括以下内容：

- a) 评价组织的构成和评价人员的分工；
- b) 评价工作时间安排；
- c) 评价内容；
- d) 评价方法；
- e) 相关评价指标。

7.3 评价准备

应在评价工作正式开展前作如下准备工作：

- a) 通过适当形式使全体评价人员了解评价方案的安排和要求；
- b) 根据评价工作需要,对评价人员进行必要的技术培训；
- c) 评价组织应在评价实施前与旅游企业进行必要的沟通(暗访除外)；
- d) 应做好评价需要的相关物资准备。

7.4 评价实施

评价组织和评价人员按照评价方案,采用适合的评价方法,对旅游企业标准实施的情况进行评价。

7.5 评价报告

评价报告一般应包括以下内容：

- a) 评价工作的时间、地点、人员、分工等基本情况；
- b) 评价依据；
- c) 评价内容、方法和过程；

- d) 各项工作评价结果；
- e) 存在的问题；
- f) 总体结论；
- g) 整改意见。

7.6 评价结果处置

旅游企业根据评价报告改进标准实施工作。如有必要,应向评价组织反馈处置措施和改进情况。

8 评价依据

8.1 LB/T 023—2013、LB/T 026—2013 等相关标准。

8.2 旅游行政管理部门发布的评价细则、办法。

8.3 企业制定的有关制度、方案、要求。

9 方式和方法

9.1 方式

9.1.1 全面检查和抽样检查

对于内容较简单、涉及面有限的评价对象,如有必要,可逐一全面检查;对于内容复杂或涉及面较宽的评价对象,可采取抽样检查的方式。两种方式可结合采用。

9.1.2 明查和暗访

对旅游企业在服务质量等环节的标准实施情况,可根据需要采用明查和暗访相结合的方式进行。

9.2 方法

标准实施评价一般采用以下评价方法:

- a) 观察;
- b) 测量;
- c) 查阅资料;
- d) 交流提问;
- e) 问卷调查;
- f) 随机体验;

10 评价内容

10.1 制度

标准实施应有以下制度保障:

- 标准的责任部门明确,相关岗位人员分工和责任明确;
- 有完整、合理的实施方案、计划;
- 纳入企业考核体系,有明确的考核指标。

10.2 过程

通过查阅记录、档案,对标准实施过程中相关工作进行检查:

- 计划进度的实际执行情况；
- 培训工作情况；
- 监督检查工作情况；
- 针对实际出现问题的解决情况。

10.3 符合性

检查下列各项是否符合标准规定的要求：

- 服务环节；
- 产品质量；
- 工作流程；
- 工作环境和条件。

10.4 完成率

企业标准实施计划中各项工作的完成情况。

10.5 知晓率

企业管理者和员工应达到以下要求：

- 了解标准的整体内容和要求；
- 熟练掌握标准中与自身岗位相关的内容、要求和工作任务；
- 能结合自身岗位和工作提出对标准实施的意见和建议。

10.6 标准内容

对企业标准内容是否合理的评价,并针对标准实施效果和出现的各种问题,提出对标准内容的修改完善意见。

11 效果评价

通过考察以下各项的变化,评估标准实施产生的效果：

- 服务水平和产品质量；
- 工作效率；
- 工作环境和条件；
- 游客满意度；
- 员工满意度；
- 部门或企业绩效。

12 标准体系实施评价

旅游企业标准体系实施评价可参照本标准执行。此外,标准体系文件评价应包括以下内容：

- 完整性评价:主要经营活动的标准覆盖情况；
- 规范性评价:标准体系框架、标准体系表、标准明细表、标准汇总表和标准文本；
- 协调性评价:标准与相关法律法规之间的协调性,标准之间的协调性；
- 有效性评价:满足经营活动需要的情况,保证体系正常运行及持续改进的有关措施。