

全国文化和旅游标准化示范典型经验名单

序号	推荐单位	申报单位	标题	简要介绍
1	北京市文化和旅游局	北京市颐和园管理处	持续优化体系，树立旅游景区标准化管理新标杆	持续深化标准化工作机制，建立《颐和园旅游服务标准体系》，包括3个子体系、17个大类、367个标准制度，涵盖旅游服务、基础设施及园容管理、科学保护、信息化建设等各方面，并且按照“制定-实施-修订-实施”的循环式工作方法，不断完善标准体系。同时将标准化管理模式应用于品牌IP创建、智慧公园建设、文化遗产保护、人才培养等工作，促进园区规范化、标准化、科学化发展。
2	北京市文化和旅游局	中国旅游集团旅行服务有限公司	标准化推动产品创新和服务升级，助力旅行社发展行稳致远	积极参与国家标准、行业标准研制，制定产品运营、团队服务、研学旅行等企业标准。在签证业务中采用“流程+思维”“流程+系统”“流程+职责”等标准化设计思路，制定多项管理规范和服务实施细则。获得国际软件工程学会的软件能力成熟度集成模型（CMMI3）认证以及国际标准化组织的信息安全管理体系（ISO27001）认证，并自主研发用于企业标准化管理的NBS系统（一体化旅行服务运营平台）和商旅服务平台，以标准化建设提升经营管理、产品开发和技术创新水平。
3	河北省文化和旅游厅	秦皇岛市人民政府	构建旅游发展与标准化建设相互促进“正循环”模式	深入推进“六大标准体系”建设，建立“党政主导、部门联动、社会参与，产业化运作”的保障机制，率先开展省内文化和旅游融合的标准化试点示范工作。围绕地区资源特色，开展海钓、户外气象、海水浴场、海岸团落民宿等地方标准的制定和实施。引进、培育标准化人才，扩充标准化专家库，开展岗位练兵，激发行业标准化活力。依据国家标准、行业标准，提升图书馆、文化馆等公共文化服务设施建设水平，实现社会效益和经济效益相统一。

序号	推荐单位	申报单位	标题	简要介绍
4	山西省文化和旅游厅	壶关县人民政府	推进“八大标准化建设”工程，打造生态旅游目的地	围绕环境、服务、设施、管理等方面持续推进全县标准化建设，注重文旅融合和标准化支撑，完成旅游交通建设、景区提质、旅游公共服务、旅游要素配套、旅游厕所建设、智慧旅游、市场主体培育、旅游环境改善“八大提升工程”。培育发展“太行人家”“太行山居”等精品民宿品牌；推进厕所标准有效实施，全县新建及改造旅游厕所99座，均达A级旅游厕所标准；狠抓从业人员素质提升，建立志愿工作服务点，营造良好的旅游服务环境。
5	内蒙古自治区文化和旅游厅	内蒙古饭店有限责任公司	突出草原文化特质，以标准践行“蓝哈达”文化主题酒店品牌建设	以文化主题酒店标准化建设为目标，将酒店软硬件与艺术、文化和民俗融合，打造独具草原特色的“蓝哈达”服务品牌和“温暖如家”的精细化情感化服务模式，成立了“蓝哈达”专属服务团队，确保“蓝哈达”服务品质的标准化和稳定性。在服务实操方面，组织服务效率和服务标准SOP（标准作业程序）培训及效果检查；在管理运行中，建立预算管理、组织保障、培训奖励、质量控制、服务创新“五位一体”的内控机制，并实施“定位定量”管理和质量检查评估。
6	江苏省文化和旅游厅	南京市秦淮区人民政府	标准引领老城区旅游发展新路径	制定出台多项扶持标准化建设的政策性文件，加大专项资金投入力度，形成标准化发展政策、资金支撑体系。制定“秦淮小吃”地方标准和团体标准，有效保护和传承文化特色；围绕“秦淮画舫”梳理完善98项企业标准，提升旅游服务质量。依据标准对辖区厕所进行建设和改造升级，推动旅游标识系统建设，完善热点区域周边道路、景区连接线、重要交通节点的引导标识服务功能。
7	江苏省文化和旅游厅	扬州市人民政府	标准护航文旅融合与国际合作	不断丰富和完善市级旅游标准化体系，围绕“图书馆+旅游”“非遗+文旅”“美食+旅游”等战略，制定多项特色地方标准并抓好落实。实施旅游标识系统、旅游信息咨询体系等提升工程，持续完善旅游软硬件水平。制定国内首部《旅游警察服务规范》地方标准，打造旅游警察服务站。加强旅游标准化国际合作，与法国奥尔良市联合制定发布标准并积极推广；提报《餐厅-自助餐设计与服务指南》国际标准提案，推动“中国标准”走向世界。

序号	推荐单位	申报单位	标题	简要介绍
8	浙江省文化和旅游厅	浙江旅游职业学院	“标准化+旅游高职教育”模式推动产学研用一体化发展	探索和践行“标准化+旅游高职教育”模式，对接行业需求、加快专业建设、助力师生成长，推动标准化产学研用一体化发展。设立标准化研究机构，推进文旅融合标准化研究。主动承担省级文化和旅游标准化技术委员会秘书处工作，推出“标准云课堂”，推动标准信息公开；指导成立市级文化和旅游标准化技术委员会，加强省市两级标委会联动。主导制定国家标准、行业标准、地方标准和团体标准 100 余项，在研国际标准 1 项，实施“教学服务与管理”国家级服务业标准化试点项目。
9	山东省文化和旅游厅	威海市人民政府	建设标准化自驾游驿站，铺就文旅融合“创新路”	围绕千里山海景观环道建设，制定并实施《千里山海自驾旅游公路驿站设置及服务规范》地方标准，规定了驿站选址、功能布局、设置和服务要求。优化自驾服务供给要素，对自驾旅游公路的基础服务功能、延伸服务功能、智慧设施、标志标识、管理制度、人员要求、服务内容、安全保障等标准进行细化。按照“一站一文化、一站一主题、一站一特色”的原则，在全市布局 23 处特色文化主题自驾游驿站，铺就了一条以标准为引领的文旅融合“创新路”。
10	湖南省文化和旅游厅	郴州市北湖区人民政府	构建文旅融合标准体系，打造自驾旅游高地	编制包含 400 余项各类旅游标准的《北湖区文旅融合标准化体系》，建立旅游标准化工作成效评估机制。聚焦自驾游新业态，发布《旅游目的地自驾游与房车露营公共信息图形符号》等 5 项湖南省地方标准，并依照标准建设 60 公里自驾旅游公共服务标准化景观大道。牵头成立“大湾区九城与湖南郴州市（9+1）自驾旅游标准化战略合作联盟”，通过两省十市之间的标准“互认、共享”等合作，形成了以跨省公路为纽带的标准一体化、市场一体化、服务一体化的自驾游标准化新模式。

序号	推荐单位	申报单位	标题	简要介绍
11	广东省文化和旅游厅	广州广之旅国际旅行社股份有限公司	全流程服务标准化体系赋能旅行社文旅融合新发展	围绕旅游活动的 11 个关键服务与管控环节，创建涵盖产品研发、资源采购、市场营销、计调操作、带团服务、售后服务、评价与改进、安全与质量、风险管控的 85 份制度流程与安全文件，首创“团队旅游全维度服务评价方法”，打造面向旅行社服务全流程的标准化体系。深入研究文旅融合产品特色和客户需求，制定了多项文旅融合的企业产品标准和服务规范，以标准化赋能创新升级。实施数字化战略，构建智慧旅游服务平台，实现标准化建设与数字化应用互动发展。
12	广西壮族自治区文化和旅游厅	阳朔县人民政府	彰显阳朔旅游标准化特色，擦亮文旅名城新名片	以打造“桂林世界级旅游城市先导区”为契机，推动文旅演艺、农旅融合、“旅游+体育”等标准化提质升级。面向多项国际比赛，制定自然岩壁攀岩、徒步骑行、动力伞运动等赛事、项目、场地相关地方标准。加强地方特色旅游资源开发，制定和完善《印象·刘三姐》、排筏、阳朔啤酒鱼等一系列地方标准。依据标准完善旅游设施建设，提升服务质量，建立应急管理标准综合体；扎实开展地方服务业标准化试点工作，提升阳朔特色旅游品牌效应。
13	海南省旅游和文化广电体育厅	三亚市人民政府	发挥海岛资源优势，以地方特色标准化建设推动海南自贸港发展	以政策引领、资金支持、机构配套等保障，加强标准化工作顶层设计。发挥地区资源特色，完善标准体系，优化标准供给，制定旅游地方标准 10 项和团体标准 6 项，引领海鲜餐饮、婚纱摄影、游艇、潜水、冲浪 5 个新兴业态规范发展。强化省市两级旅游标准化试点示范工作，开展覆盖 18 个行业的标准化培训和 200 多家涉旅企业的标准化试点创建，培育 77 家国家级、省级、市级旅游标准化示范企业。

序号	推荐单位	申报单位	标题	简要介绍
14	四川省文化和旅游厅	雅安市人民政府	创新“金熊猫”标准，提升服务“软”实力	打造雅安“金熊猫”标准化品牌，制定涵盖“住宿、餐饮、购物、景区景点、交通、康体娱乐”6个方面的《雅安市“金熊猫”旅游服务质量等级划分与评定》地方标准，并配套制定《雅安市“金熊猫”旅游服务质量等级评定及奖励办法》，成立“金熊猫”旅游服务质量等级评审小组，对获评四金级的企业给予资金奖励和政策优惠。组织开展“金熊猫”系列服务技能提升活动，推动“金熊猫”标准化品牌建设高质量发展。
15	云南省文化和旅游厅	丽江玉龙雪山省级旅游开发区管理委员会	多向并进推动标准体系建设，实现景区管理和双提升	建立健全13套标准化体系，制定近2000项企业标准，涵盖景区管理运营、服务质量和安全管理等各个环节。开发“玉龙雪山标准化管理系统”，集成“文旅数字标准库”，赋能企业全岗位、全流程、全员标准化管理。编制“标准卡片”“标准手册”，明确景区455个岗位工作流程，对449个服务流程和服务项目进行标准规范管理；制作游客服务流程“实图标准化示范”，加强员工标准化培训。
16	西藏自治区旅游发展厅	香格里拉大酒店（拉萨）有限公司	高原酒店管理标准化实践与探索	从酒店标准化服务流程、服务操作、技能培训和评估以及服务监督和检查等方面，建立高原酒店系统有序的标准化管理模式。针对高原环境的特殊性，酒店安装制氧设备、配备专业医疗室，通过标准化管理和规范化服务，缓解客人高原反应。严格实施香格里拉集团SFS（香格里拉食品安全管理体系）和HQT（酒店质量目标）标准，提升酒店食品安全和客房服务质量。加强太阳能供热系统、酒店新风系统、设备的标准化管理和检查，提高入住舒适度，促进节能降耗。
17	陕西省文化和旅游厅	陕西华清宫文化旅游有限公司	“长恨歌”标准化模式铸就旅游演艺文化品牌	以大型实景历史舞剧《长恨歌》演出管理为蓝本，主导编制3项国家标准、9项地方标准，填补了旅游演艺标准领域的空白，初步搭建了旅游演艺标准基础框架。以精细化服务和演出管理为切入点，组建适应夜间演出需求的“一室三部”管理机构，在演出接待服务、安全管理、舞台保障、演员管理、突发事件处置等方面，制定了252项企业标准，形成一套《长恨歌》标准化管理体系，探索出标准化推动旅游演艺管理高质量发展新路径。

序号	推荐单位	申报单位	标题	简要介绍
18	青海省文化和旅游厅	青海宾馆旅游集团有限公司	以标准化管理促提升,用精细化服务树品牌	建立包括 843 项企业标准的《青海宾馆旅游标准体系》，涉及基础标准和服务保障、服务提供、岗位工作等内容。依据岗位工作标准体系，进一步规范和统一服务标准及服务流程，制定督办工作机制，成立“质量监督小组”，完善管理人员问责制。以服务保障标准体系为指导，开展节能创新，对能耗数据和节能案例进行季度分析。在人才建设方面，采用三级培训体系和积分制对员工进行管理和引导，与职业学校联合开办新型学徒制培训班，员工的专业能力得到迅速成长和提升。
19	宁夏回族自治区文化和旅游厅	中旅（宁夏）沙坡头旅游景区有限公司	崇尚自然，以爱为本，特色标准塑造精致服务典型	依托独特自然资源，研究制定羊皮筏子漂流、沙漠乘驼、沙漠冲浪、滑索、滑沙旅游项目管理与规范等 5 项特色地方标准。秉承“崇尚自然，以爱为本”的核心理念，构建了具有沙坡头景区特色、包含 534 项景区服务标准和管理规范的企业标准化体系。通过“1235”景区服务质量管理规范（“让游客从满意到感动”1 个服务目标，游客投诉的受理和解决做到 2 个 100%，垃圾落地清理、投诉受理、应急救援到位 3 项工作不超过 8 分钟，人人都是安全员、保洁员、服务员、救护员、宣传员的“五员”文化），树立优质服务标杆。
20	新疆维吾尔自治区文化和旅游厅	新疆天池管理委员会	“微笑新疆”标准化实践助力“天池旅游”高质量发展	建立实施质量、环境、职业健康安全管理体系“三标一体化”认证，在提升旅游服务水平的时候，有效维护天山天池的生态环境。形成《天池景区旅游服务业标准化体系表》和《天山天池景区企业标准汇编》，制定《天山天池景区微笑服务标准》等 50 项企业标准和 4 项地方标准。扎实推动公共信息标志、环境、景区管理、文明旅游等方面的标准实施，开展“智慧景区”建设。打造“微笑新疆”标准化服务品牌，倡导和践行“爱心、真心、热心、细心、暖心”的“五心”标准化、人性化特色服务，不断提升游客满意度。

