

旅游标准化工作 管理暂行办法

旅游标准化工作 管理暂行办法

旅游标准化工作 管理暂行办法

(2000 年 3 月 3 日国家旅游局发布)

第一章 总 则

第一条 为了加强对全国旅游标准化工作的管理,促进旅游标准化建设,全面提高旅游服务质量和管理水平,根据《中华人民共和国标准化法》和《中华人民共和国标准化法实施条例》等有关规定,制定本办法。

第二条 旅游标准化工作是旅游行业各项工作的技术基础,是提高旅游业整体效能,实现科学管理的重要手段;旅游标准化工作是国家标准化工作的重要组成部分,由国家旅游局标准化主管部门组织实施,在业务上受国务院标准化行政主管部门指导。

第三条 旅游标准化工作的主要任务是在旅游全行业范围内组织制定有关旅游国家标准和行业标准(以下简称标准);贯彻实施标准,并进行监督检查;指导和推动旅游企业开展标准化工作;推动旅游行业标准化各项工作的制度化和规范化建设,提高旅游行业的安全保障能力、质量水平和管理水

平。

第四条 旅游标准化工作是旅游行业管理工作的重要组成部分,各级旅游行政管理部门要加强管理,并纳入行业管理范围。

第五条 积极采用国际标准和国外先进标准,特别是国际标准化组织、世界旅游组织及旅游发达国家和专门机构的标准,积极与国际接轨;积极参与国际标准化活动,参加有关国际标准的研究、制定工作,维护国家和旅游行业的利益。

第二章 组织管理

第六条 旅游标准化工作实行统一领导、分工负责的原则。各级旅游行政管理部门、旅游企业可设立旅游标准化管理和工作机构,配备专兼职人员,加强组织管理。

第七条 国家旅游局标准化主管部门统一领导和管理全国旅游标准化工作,其主要职责是:

(一)贯彻执行国家标准化法律、法规和方针、政策,制定在本行业贯彻的具体办法,并组织实施;

(二)组织编制和实施全国旅游标准化工作规划、计划;

(三)组织制定、修订和复审有关旅游业的国家标准和行业标准,负责组织管理标准的审批、编号、发布和备案工作;

(四)负责组织管理旅游行业内的国家标准和行业标准的出版发行工作;

(五)组织实施或会同国家旅游局有关业务管理部门共同实施相关标准,并对实施情况监督检查;

(六)负责全国旅游标准化技术委员会的日常工作；

(七)指导地方旅游行政管理部门和旅游企业的旅游标准化管理和工作机构的工作；

(八)组织全国旅游标准化人员的专业培训、考核和资格认证工作；

(九)组织、参加全国专业标准化技术委员会的会议和活动；

(十)组织、参加有关国际组织的国际标准化会议和活动；

(十一)组织旅游标准化成果的申报工作和旅游标准化工作的表彰奖励。

第八条 国家旅游局各业务管理部门分工负责管理本业务范围内的标准项目的有关工作,其有关职责是:

(一)根据全国旅游标委会的委托和标准项目计划,组织制定、修订有关标准;

(二)根据标准项目的实施计划,组织有关标准的实施工作,并监督检查。

第九条 全国旅游标准化技术委员会负责全国旅游标准化工作的技术归口管理和标准解释工作,其主要职责是:

(一)开展旅游标准化基础理论研究,提出旅游标准化工作的方针、政策的建议;

(二)协助组织旅游业标准的制定、修订和复审工作,负责组织制定旅游业标准规划体系;

(三)负责旅游标准的审查工作,对标准中的技术内容负责;提出强制性标准或推荐性标准的建议;

旅游标准化工作管理暂行办法

(四)负责旅游标准化工作成果的分析研究,对标准的实施情况进行调查和分析;

(五)组织开展旅游标准化工作信息交流和咨询服务工作;

(六)开展旅游标准化国际交流与合作,承担国际标准化有关工作。

第十条 各省、自治区、直辖市旅游行政管理部门负责领导和**管理本行政区域内的旅游标准化工作,其主要职责是:**

(一)贯彻执行国家标准化法律、法规和旅游标准化管理规定,制定本地区旅游标准化管理办法,并组织实施;

(二)制定本地区旅游标准化工作规划、计划,并组织实施;

(三)承担国家旅游局下达的标准项目的制定、修订任务;

(四)根据标准实施计划,在本地区组织实施,并监督检查;

(五)指导本地区企业标准化工作,受理本地区企业标准的备案;

(六)承办国家旅游局交办的其他标准化工作。

第十一条 旅游企业标准化管理或工作机构负责管理本企业的标准化工作,应做好如下工作:

(一)贯彻执行国家和旅游行业有关标准化的法律、法规和方针、政策;

(二)实施有关的旅游国家标准和行业标准;

(三)制定和实施严于国家标准和行业标准的**企业标准;**

(四)对标准的实施进行监督检查;

(五)开展标准化宣传培训活动,组织对本企业标准成果和标准化工作的表彰奖励。

第三章 标准的制定、审查和发布

第十二条 旅游业制定、修订的标准分为国家标准、行业标准和企业标准,不设地方标准。

第十三条 旅游标准的制定、修订依据下列原则:

(一)有利于保障旅游安全、提高服务质量和管理水平,维护旅游企业和旅游者的合法权益;

(二)有利于合理利用旅游资源、保护环境、达到可持续发展;推广科学技术成果,提高经济效益,满足经营和管理的需要,做到技术先进,经济合理,安全可靠,操作可行;

(三)有利于促进对外合作与国际交往;

(四)行业标准、企业标准不得与国家标准相抵触,企业标准不得与行业标准相抵触,各相关标准之间应统一、协调、配套;

(五)鼓励直接采用国家标准和国外先进标准,积极参与制定国际标准;

(六)符合国家和旅游业的有关政策,支持和配合有关法律、法规的贯彻实施;

(七)积极发挥科研机构、高等院校、行业协会和学术团体的作用。

第十四条 根据国务院标准化行政主管部门批准的旅游行业标准管理范围,对需要在全国或旅游行业范围内统一规

范的下列技术要求,应制定国家标准或行业标准:

- (一)旅游业基础、信息、通用标准;
- (二)旅游标志、术语标准;
- (三)旅游基础设施和项目设施标准;
- (四)旅游服务质量标准;
- (五)旅游规划和资源普查标准;
- (六)旅游专门产品和质量标准;
- (七)旅游安全、卫生、环境保护和劳动保护标准;
- (八)旅游业标准规划体系所规定的其他标准。

第十五条 鼓励旅游企业在其经营、管理和工作中,对需要协调、统一的技术要求、管理要求和工作要求,制定企业标准。

企业标准是企业组织生产、经营和管理的技术基础,贯穿于生产、经营和管理活动的全过程,是推动企业技术进步和加强现代化管理的重要依据。

企业标准由企业批准、编号和发布,并按有关规定备案。

第十六条 旅游业国家标准和行业标准分为强制性标准和推荐性标准。

保障人体健康和人身、财产安全的标准和法律、法规规定为强制执行的标准是强制性标准,其中包括:

- (一)保障旅游生产、经营、管理和劳动安全的标准;
- (二)旅游规划建设标准;
- (三)公共场所卫生、旅游餐饮卫生、环境保护标准;
- (四)重要的旅游通用术语、符号、代号、标志和文本格式标准。

其他旅游业标准均为推荐性标准。

第十七条 国家标准和行业标准的编写应符合《标准化工作导则》国家标准(GB/T1)和《旅游标准化工作导则》行业标准,企业标准的编写也可参照上述标准执行。

第十八条 国家标准和行业标准的制、修订项目计划,由全国旅游标准化技术委员会每年定期向国家旅游局标准化主管部门提出下一年度标准制、修订项目计划建议;经国家旅游局标准化主管部门进行统一汇总、统筹协调后,国家标准计划项目报国务院标准化行政主管部门批准立项,行业标准计划项目报国家旅游局批准立项,正式下达年度国家标准和行业标准制修订项目计划任务。

第十九条 国家标准和行业标准制修订项目计划任务下达后,由全国旅游标准化技术委员会组织确定标准起草单位,并负责督促标准起草单位按照计划按时完成;重大标准制修订工作,由国家旅游局标准化主管部门统一组织,监督完成。

第二十条 国家标准和行业标准的审查,由国家旅游局标准化主管部门统一组织,具体工作由全国旅游标准化技术委员会承担;国家标准和行业标准的审批、发布按国务院标准化行政主管部门制定的《国家标准管理办法》和《行业标准管理办法》的有关规定办理。

第二十一条 标准实施后要适时复审,由国家旅游局标准化主管部门委托全国旅游标准化技术委员会按有关规定组织落实。标准的确认、更改、修订或废止,由国家旅游局标准化主管部门按有关规定审批、发布。

第四章 标准的实施和监督

第二十二条 强制性标准一经批准发布,各旅游企业必须贯彻执行。凡在旅游生产、经营活动中提供的产品和服务,都必须符合标准要求。不符合安全、卫生、环境保护要求的产品和服务,禁止生产、销售和提供。

第二十三条 推荐性标准是国家推行的建议性和政策性标准,鼓励各方积极采用。推荐性标准被国家旅游局规定强制执行,或被作为合同依据时,则推荐性标准在其有效范围内也应强制执行。

第二十四条 对提供的产品和服务必须制定标准,无国家标准和行业标准的,应制定企业标准。开发新产品和服务必须充分考虑标准化的要求,不准向社会提供不符合标准化要求的产品和服务。

第二十五条 在贯彻标准过程中所须具备的物质、技术条件,应纳入本单位建设、培训、技术改造计划。

第二十六条 对标准实施过程中发现的问题,应及时向标准解释单位咨询,重大问题要及时向国家旅游局标准化主管部门和有关业务管理部门报告。

第二十七条 国家标准和行业标准的贯彻实施,由国家旅游局批准施行。各省、自治区、直辖市旅游行政主管部门应根据国家旅游局的统一部署,结合当地实际情况制定具体实施办法。对重要标准的实施情况,须及时向国家旅游局报告。

第二十八条 各级旅游标准化管理机构按照分工管理职

责,对标准的贯彻实施进行监督检查。全国旅游标准化技术委员会接受委托,协助有关主管部门进行标准贯彻实施的监督检查。

第五章 标准化经费

第二十九条 国家旅游局设立标准化专项经费,专款专用,由国家旅游局财务主管部门和标准化主管部门共同管理。专项经费用于下列方面:

(一)对旅游业国家标准和行业标准的制定、修订工作提供补助;

(二)标准审查的会议开支和劳务开支;

(三)全国旅游标准化技术委员会年会及相关活动开支;

(四)开展标准化调研、专题会议和国际交流等活动开支。

第三十条 国家标准的制定、修订经费,按国家标准经费管理规定,由国务院标准化行政主管部门拨付,不足部分由国家旅游局补足或与标准起草单位协商解决。

第三十一条 行业标准的制定、修订经费,从国家旅游局标准化专项经费中拨付,不足部分由标准计划建议提出部门自筹解决。

第三十二条 企业标准的制定、修订经费,由企业自行解决,可计入经营、管理成本。

第三十三条 省级以下旅游标准化管理机构工作经费由本单位有关行政费、事业费列支。

第三十四条 全国旅游标准化技术委员会工作经费,按

《全国旅游标准化技术委员会章程》筹集、开支,不足部分由国家旅游局标准化专项经费拨付。

第六章 奖励和处罚

第三十五条 旅游业各类标准均属科技成果,对技术水平高并取得显著成效的标准,将向有关部门推荐、申报科技成果奖励。

第三十六条 各级旅游行政主管部门和旅游企业要对在标准化工作中作出重要贡献的集体或个人,以及长期从事标准化工作并作出成就的人员进行表彰奖励。

第三十七条 企业因违反标准或无标准运作造成不良后果以致重大事故的,应追究相应的行政责任、经济责任和法律责任。

第三十八条 标准化工作人员因失职、渎职造成不良后果和重大损失者,应追究相应的行政责任、经济责任和法律责任。

第七章 附 则

第三十九条 本办法由国家旅游局负责解释。

第四十条 本办法自发布之日起施行。