



中华人民共和国国家标准化指导性技术文件

GB/Z 19035—2012

质量管理体系 旅行社应用 GB/T 19001—2008 指南

Quality management systems—Guidelines for the application of
GB/T 19001—2008 in travel agency

2012-06-29 发布

2012-10-01 实施

中华人民共和国国家质量监督检验检疫总局 发布
中国国家标准化管理委员会

目 次

前言	III
引言	IV
0.1 总则	V
0.2 过程方法	VI
0.3 与 GB/T 19004 的关系	VII
0.4 与其他管理体系的相容性	VIII
1 范围	1
1.1 总则	1
1.2 应用	1
2 规范性引用文件	2
3 术语和定义	2
4 质量管理体系	3
4.1 通用指南	3
4.2 文件要求	4
5 管理职责	6
5.1 管理承诺	6
5.2 以游客为关注焦点	6
5.3 质量方针	7
5.4 策划	7
5.5 职责、权限与沟通	8
5.6 管理评审	9
6 资源管理	10
6.1 资源提供	10
6.2 人力资源	10
6.3 基础设施	11
6.4 工作环境	12
7 旅游产品实现	12
7.1 旅游产品实现的策划	12
7.2 与游客有关的过程	13
7.3 旅游产品的设计和开发	14
7.4 采购	17
7.5 服务提供	18
7.6 监视和测量设备的控制	20
8 监测、分析和改进	20
8.1 总则	20

8.2	监测和评价·····	21
8.3	不合格服务的控制·····	23
8.4	数据分析·····	23
8.5	改进·····	24
附录 A (资料性附录)	旅游产品开发流程·····	26
附录 B (资料性附录)	入境旅游外联业务流程·····	27
附录 C (资料性附录)	国内旅游接待业务流程·····	28
附录 D (资料性附录)	出境旅游外联业务流程·····	29
参考文献	·····	30



前 言

本指导性技术文件为 GB/T 19000 族标准之一。

本指导性技术文件按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本指导性技术文件的编排方式：框内是 GB/T 19001—2008 的内容，这是能应用于任何组织的通用性标准。其余的是本文件的内容，目的在于帮助旅行社满足 GB/T 19001—2008 的通用要求。

本指导性技术文件由全国质量管理和质量保证标准化技术委员会(SAC/TC 151)提出并归口。

本指导性技术文件负责起草单位：中国标准化研究院。

本指导性技术文件参与起草单位：中国认证认可协会、国家旅游局、北京世标认证中心、中国国际旅行社总社有限公司、中国和平国际旅游有限公司、大连市标准化信息中心。

本指导性技术文件主要起草人：李镜、吕艳、汪黎明、唐春平、刘武雄、张涛、刘真。

本指导性技术文件仅供参考。有关本指导性技术文件的建议和意见，请向国务院标准化行政主管部门反映。

引 言

近年来,随着我国改革开放的逐步深入和经济的长期稳定的发展,全国广大人民群众的生活水平也在同步的提高,旅游已逐步成为人们追求幸福生活的重要内容之一。与此相关的旅游业正在生机勃勃,迅猛发展,日益成为国民经济中的重要产业。

我国旅游业近三十年来的发展成就是举世瞩目的。但是,我们也应该清醒地认识到,中国的旅游业还存在着许多有待完善的地方,其整体水平与世界上其他旅游业发达的国家相比,还存在着一定的差距。其中一个重要的原因是旅行社的服务质量管理水平明显滞后于旅游业的发展。因此,提高旅行社的服务质量,已经成为当前推动旅游业健康发展的必要条件。

目前,在全球范围内,通过采用 ISO 9000 族标准,建立、实施质量管理体系,提高组织的质量管理水平,提升顾客满意度,持续改进组织的绩效,已成为许多行业易于接受的一种质量管理方式。

GB/T 19000—2008 族标准中的基本文件包括:

GB/T 19000—2008 质量管理体系 基础和术语

GB/T 19001—2008 质量管理体系 要求

GB/T 19004—2000 质量管理体系 业绩改进指南

其中,GB/T 19001—2008 规定的要求是通用的,适用于各种类型、不同规模和提供不同产品的组织。但是,正是由于标准所具有的通用性,使其降低了针对不同行业的特殊性。因此,许多行业在采用标准时,无论是在语言方面,还是在要求方面,均缺乏行业特色。为了解决在旅行社的服务过程中有效地应用质量管理体系标准 GB/T 19001—2008,我们特制定了本指导性技术文件。

本指导性技术文件是在 GB/T 19001—2008 标准基础上,针对我国当前旅行社服务过程的特点起草的。旨在帮助有意建立和实施符合国际标准的质量管理体系的旅行社,更加方便和容易的采用质量管理体系标准,并取得明显实效。

本指导性技术文件是将 GB/T 19001—2008 标准中所使用的技术语言“转化”为从事旅行社服务行业的人们熟悉的语言,将标准中规定的通用要求“转化”为针对旅行社服务过程的要求,其作用是指导旅行社能够比较方便和容易地应用 GB/T 19001—2008 标准中的要求,建立和实施有效的质量管理体系,尽快地提高整个旅行社服务行业的质量管理水平,提高旅行社服务过程中各个环节的服务质量,明显的提升游客的满意度,最终促进我国旅游业的健康发展。

0.1 总则

采用质量管理体系是组织的一项战略性决策。一个组织质量管理体系的设计和实施受下列因素的影响:

- a) 组织的环境、该环境的变化以及与该环境有关的风险;
- b) 组织不断变化的需求;
- c) 组织的具体目标;
- d) 组织所提供的产品;
- e) 组织所采用的过程;
- f) 组织的规模和组织结构。

统一质量管理体系的结构或文件不是本标准的目的。

本标准所规定的质量管理体系要求是对产品要求的补充。“注”是理解和说明有关要求的指南。

本标准能用于内部和外部(包括认证机构)评定组织满足顾客要求、适用于产品的法律法规要求和组织自身要求的能力。

本标准的制定已经考虑了 GB/T 19000 和 GB/T 19004 中所阐明的质量管理原则。

0.1 总则

旅行社应该从长远和发展的角度来考虑建立和实施质量管理体系的有关问题。因此,在建立和实施质量管理体系时,旅行社应考虑下述因素的影响:

- a) 旅行社内外部环境(如市场、政策法规、人员、科技和产品)及其变化,以及由此所带来的相关风险;
- b) 旅行社自身需求的变化;
- c) 旅行社所确定的具体目标;
- d) 旅行社提供的各种旅游服务项目;
- e) 旅行社所采用的流程;
- f) 旅行社的规模和结构。

旅行社应能够清晰地分质量管理体系要求与旅游服务项目的具体要求,质量管理体系要求是对旅游服务项目具体要求的补充,而不是替代。

GB/T 19000—2008 中确定的八项质量管理原则是质量管理体系的理论基础。旅行社应该首先准确的领悟其深刻的内涵。

0.2 过程方法

本标准鼓励在建立、实施质量管理体系以及改进其有效性时采用过程方法,通过满足顾客要求,增强顾客满意。

为使组织有效运行,必须确定和管理众多相互关联的活动。通过使用资源和管理,将输入转化为输出的一项或一组活动,可以视为一个过程。通常,一个过程的输出直接形成下一个过程的输入。

为了产生期望的结果,由过程组成的系统在组织内的应用,连同这些过程的识别和相互作用,以及对这些过程的管理,可称之为“过程方法”。

过程方法的优点是对过程系统中单个过程之间的联系以及过程的组合和相互作用进行连续的控制。

在质量管理体系中应用过程方法时,强调以下方面的重要性:

- a) 理解和满足要求;
- b) 需要从增值的角度考虑过程;
- c) 获得过程绩效和有效性的结果;
- d) 在客观测量的基础上,持续改进过程。

图 1 所反映的以过程为基础的质量管理体系模式展示了第 4 章至第 8 章中所提出的过程联系。

该图反映了在规定输入要求时,顾客起着重要的作用。对顾客满意的监视,要求组织对顾客关于组织是否已满足其要求的感受的信息进行评价。该模式虽覆盖了本标准的所有要求,但却未详细地反映各过程。

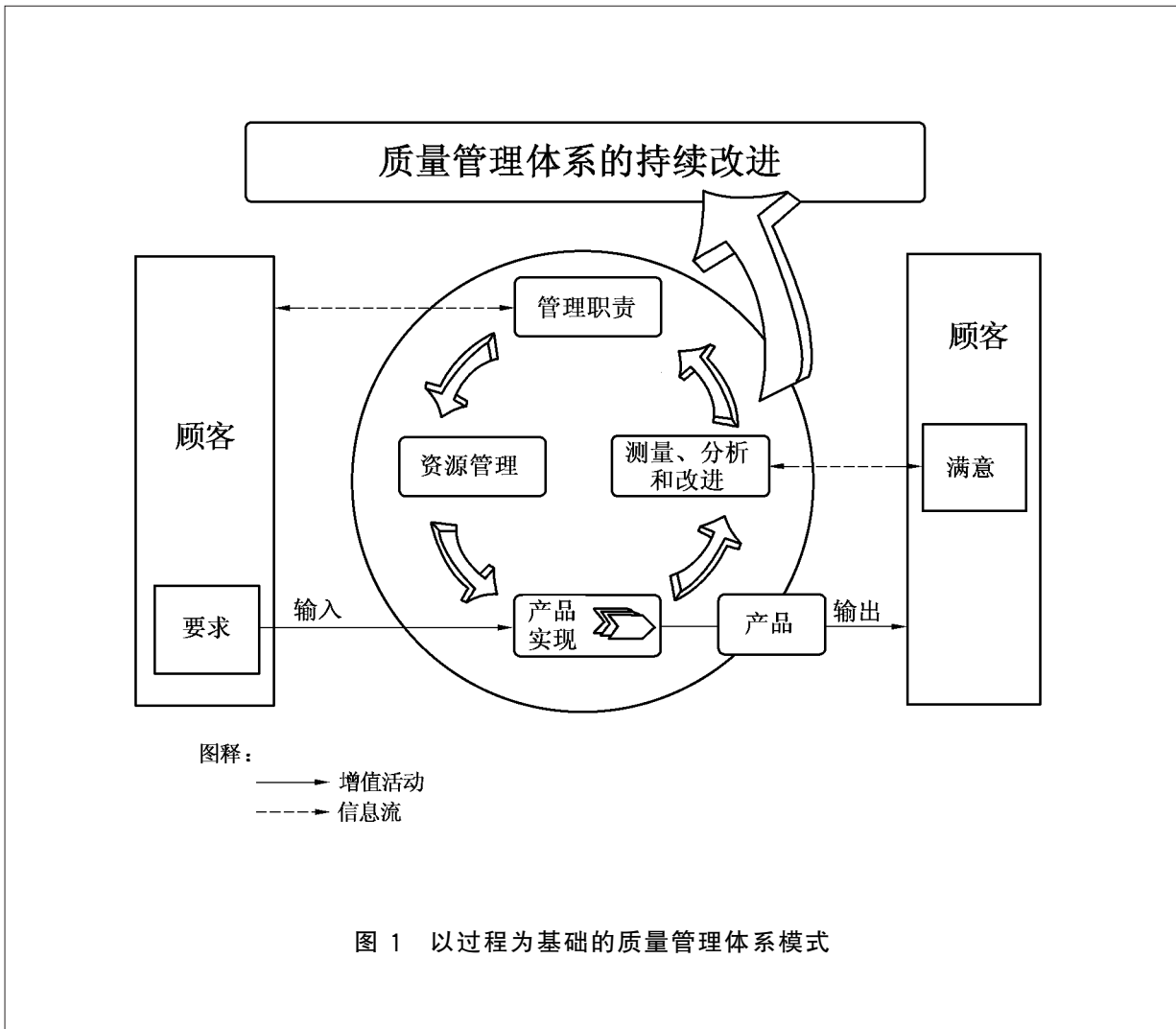
注:此外,称之为“PDCA”的方法可适用于所有过程。PDCA 模式可简述如下:

P——策划:根据顾客的要求和组织的方针,为提供结果建立必要的目标和过程;

D——实施:实施过程;

C——检查:根据方针、目标和产品要求,对过程和产品进行监视和测量,并报告结果;

A——处置:采取措施,以持续改进过程绩效。



0.2 过程方法

旅行社应用过程方法，首先是要识别整个服务流程中的每一个服务过程，其中主要包括：旅游产品的设计和开发、旅游团队服务、监督和评价等。

针对每一个过程都应该识别或确定：

- 顾客是谁？（谁接受过程的输出？）顾客是旅游团队中的游客。
- 过程的主要输入是什么？（例如：不同国家或地区的法律法规要求、旅行社的有关规定、旅游团队的行程安排、与旅游有关的信息、设备和设施、人力和财务资源。）
- 希望的输出（结果）什么样？（例如：提供具有什么特点的服务？）
- 如何对服务过程进行控制？（例如：针对不同的服务过程规定了什么要求？如何监督和检查？）
- 如何证实服务过程和结果的状况？（例如：哪些服务过程或结果需要进行评价？或保存什么记录？）
- 与其他旅游服务过程有什么关系？（例如：与相邻的过程如何衔接？）

旅行社的某些服务流程见附录 A、附录 B、附录 C。

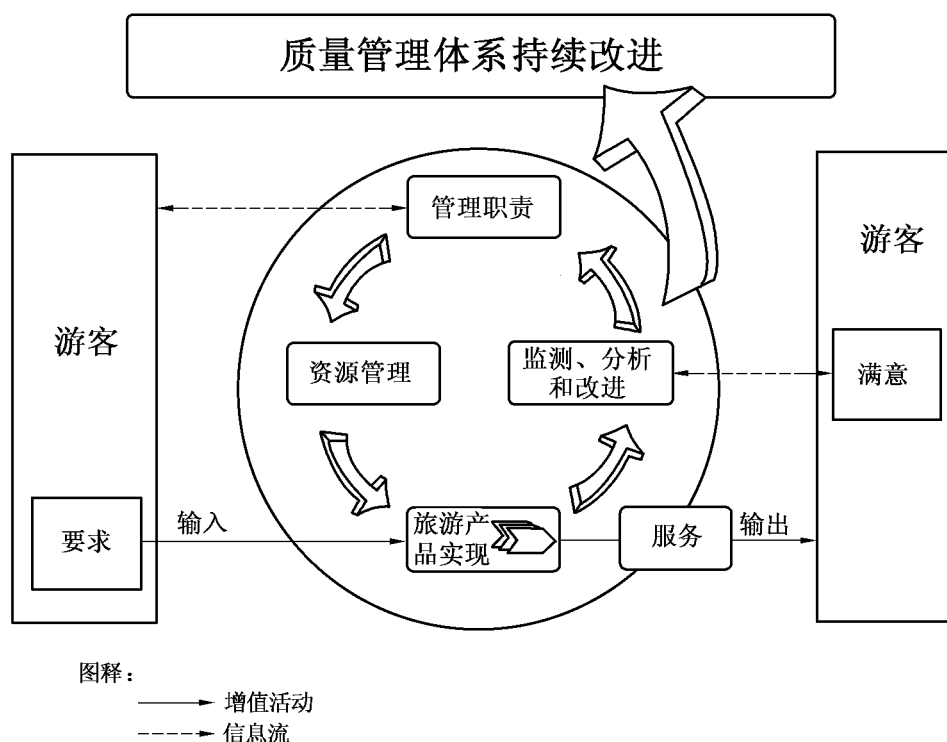


图 1 以过程为基础的旅行社的质量管理体系模式

0.3 与 GB/T 19004 的关系

GB/T 19001 和 GB/T 19004 都是质量管理体系标准，这两项标准相互补充，但也可单独使用。

GB/T 19001 规定了质量管理体系要求，可供组织内部使用，也可用于认证或合同目的。GB/T 19001 所关注的是质量管理体系在满足顾客要求方面的有效性。

在本标准发布时，GB/T 19004 处于修订过程中。修订后的 GB/T 19004 将为组织在复杂的、要求更高的和不断变化的环境中获得持续成功提供管理指南。与 GB/T 19001 相比，GB/T 19004 关注质量管理的更宽范围；通过系统和持续改进组织的绩效，满足所有相关方的需求和期望。然而，GB/T 19004 不拟用于认证、法律法规和合同的目的。

0.3 与 GB/T 19004 的关系

如果旅行社打算在不断变化的环境中持续获得成功，并满足所有相关方的需求和期望，建议考虑 GB/T 19004—2009 提供的指南。

0.4 与其他管理体系的相容性

为方便使用者，本标准在修订过程中适当考虑了 GB/T 24001—2004 的内容，以增强两个标准的相容性。附录 A 表明了 GB/T 19001—2008 与 GB/T 24001—2004 之间的对应关系。

本标准不包括针对其他管理体系的特定要求，如环境管理、职业健康与安全管理、财务管理或风险管理的特定要求。然而，本标准使组织能够将自身的质量管理体系与相关的管理体系要求相协调或整合。组织为了建立符合本标准要求的质量管理体系，可能会改变现行的管理体系。

0.4 与其他管理体系的相容性

旅行社可根据需要建立和实施其他管理体系,质量管理体系与其他管理体系是相容的,它们可整合在一起形成综合的管理体系。



质量管理体系

旅行社应用 GB/T 19001—2008 指南

1 范围

1.1 总则

本标准有下列需求的组织规定了质量管理体系要求：

- a) 需要证实其具有稳定地提供满足顾客要求和适用的法律法规要求的产品的能力；
- b) 通过体系的有效应用,包括体系持续改进过程的有效应用,以及保证符合顾客要求和适用的法律法规要求,旨在增强顾客满意。

注 1: 在本标准中,术语“产品”仅适用于:

- a) 预期提供给顾客的或顾客所要求的产品;
- b) 产品实现过程所产生的任何预期输出。

注 2: 法律法规要求可称作法定要求。

1 范围

1.1 总则

本指导性技术文件的目的是为旅行社自愿实施 GB/T 19001—2008 标准提供指导。这些指导并未对 GB/T 19001—2008 标准的要求做任何添加、删减或修订。

由于旅游服务所具有的特点,因此,旅行社获得游客的信任是非常必要的。质量管理体系提供了游客信任的框架。对旅行社的整个服务过程的控制要求,按合理的顺序集中在一起,就形成了完整的旅行社服务质量管理体系,它的整体性特点十分重要。如果某个旅行社的大多数过程都运行得很好,即使只有很少的过程存在问题,在这种情况下,游客对这个旅行社可能会仍然缺乏信任。任何一个旅行社都应该尽最大努力,在旅游服务流程的各个环节上达到游客信任所需的基本条件。为达到这一目的,建议旅行社要准确的识别所从事的服务应该具有的整个旅游服务流程(参见附录 A、附录 B、附录 C、附录 D)及其内部各个过程之间的关系。

1.2 应用

本标准规定的所有要求是通用的,旨在适用于各种类型、不同规模和提供不同产品的组织。

由于组织及其产品的性质导致本标准的任何要求不适用时,可以考虑对其进行删减。

如果进行删减,应仅限于本标准第 7 章的要求,并且这样的删减不影响组织提供满足顾客要求和适用法律法规要求的产品的能力或责任,否则不能声称符合本标准。

1.2 应用

本指导性技术文件是通用的,适用于各种类型、不同规模和提供各种旅游服务的旅行社。

由于本指导性技术文件不涉及对要求的删减,使用者应依据 GB/T 19001—2008 标准的要求,根据自己的需要应用本指导性技术文件中的条款,以充分受益。

2 规范性引用文件

下列文件中的条款通过本标准的引用而成为本标准的条款。凡是注日期的引用文件,其随后所有的修改单(不包括勘误的内容)或修订版均不适用于本标准,然而,鼓励根据本标准达成协议的各方研究是否可使用这些文件的最新版本。凡是不注日期的引用文件,其最新版本适用于本标准。

GB/T 19000—2008 质量管理体系 基础和术语(ISO 9000:2005, IDT)

2 规范性引用文件

无其他引用文件。

3 术语和定义

本标准采用 GB/T 19000 中所确立的术语和定义。

本标准中所出现的术语“产品”,也可指“服务”。

3 术语和定义

本指导性技术文件采用了 GB/T 19000—2008 中给出的术语和定义。GB/T 19001—2008 中所使用的“组织”一词,在本指导性技术文件中就是旅行社。

各类行业组织可采用 GB/T 19000—2008 中规定的术语或自己的行业习惯用语来建立其各自的质量管理体系,GB/T 19001—2008 对此并未做出规定。

本指导性技术文件还采用了 GB/T 16766—2009 中的术语及下列术语:

3.1

旅游 **tour, travel**

为了休闲、商务或其他目的离开他们的惯常环境,到某些地方居停,但连续不超过一年的活动。

[GB/T 16766—2009, 定义 3.1]

3.2

旅游服务 **travel service**

为满足人们旅游需求所从事的活动的结果。

3.3

旅行社 **travel agency**

为旅游者提供相关旅游服务,开展国内旅游业务、入境旅游业务或出境旅游业务,并实行独立核算的企业。

[GB/T 16766—2009, 定义 7.1]

3.4

旅游资源 **tourist resources**

对旅游者具有吸引力,并能给旅游经营者带来效益的自然和社会事物的总和。

[GB/T 16766—2009, 定义 5.1]

3.5

旅游产品 **tourist product**

为了满足旅游者旅游需求所生产和开发的物质产品和服务的总和。

[GB/T 16766—2009, 定义 5.3]

4 质量管理体系

4.1 总要求

组织应按本标准的要求建立质量管理体系,将其形成文件,加以实施和保持,并持续改进其有效性。

组织应:

- a) 确定质量管理体系所需的过程及其在整个组织中的应用(见 1.2);
- b) 确定这些过程的顺序和相互作用;
- c) 确定所需的准则和方法,以确保这些过程的运行和控制有效;
- d) 确保可以获得必要的资源和信息,以支持这些过程的运行和监视;
- e) 监视、测量(适用时)和分析这些过程;
- f) 实施必要的措施,以实现所策划的结果和对这些过程的持续改进。

组织应按本标准的要求管理这些过程。

组织如果选择将影响产品符合要求的任何过程外包,应确保对这些过程的控制。对此类外包过程控制的类型和程度应在质量管理体系中加以规定。

注 1: 上述质量管理体系所需的过程包括与管理活动、资源提供、产品实现以及测量、分析和改进有关的过程。

注 2: “外包过程”是为了质量管理体系的需要,由组织选择,并由外部方实施的过程。

注 3: 组织确保对外包过程的控制,并不免除其满足所有顾客要求和法律法规要求的责任。对外包过程控制的类型和程度可受诸如下列因素影响:

- a) 外包过程对组织提供满足要求的产品的能力的潜在影响;
- b) 对外包过程控制的分担程度;
- c) 通过应用 7.4 实现所需控制的能力。

4 质量管理体系

4.1 通用指南

本条款是对旅行社建立、实施和改进质量管理体系的过程规定的通用指南。因此,旅行社应按这些指南实施,使自身的质量管理体系逐步完善,以提高其有效性。

旅游服务涉及的范围很广,因此,旅行社应清晰界定其质量管理体系的覆盖范围,为了达到游客满意,确定和区分所提供的旅游产品和旅游服务是很必要的。

为了建立和实施有效的质量管理体系,旅行社应:

- a) 确定为提供旅游服务所需的所有过程、应该达到的服务标准和对服务结果的评价方式;
- b) 确定质量管理体系所需的过程,以确保对整个服务过程实施有效的控制;
- c) 确保获得必要的资源和信息,以支持这些服务过程的运行及相关的监控活动;
- d) 确定这些服务过程的顺序和相互关系,并对这些过程进行监测和分析;
- e) 采取必要的措施,以得到游客满意的结果和对这些服务过程的持续改进。

特别需要强调的是,旅行社在将某些服务过程(例如:地接服务、旅游观光汽车的租用、社会兼职导游服务等)委托给外部其他机构时,必须承担所委托的服务过程的责任。因此,旅行社必须对这些委托过程实施有效的控制,以确保满足游客的要求和适用的法律法规要求。

4.2 文件要求

4.2.1 总则

质量管理体系文件应包括：

- a) 形成文件的质量方针和质量目标；
- b) 质量手册；
- c) 本标准所要求的形成文件的程序和记录；
- d) 组织确定的为确保其过程有效策划、运行和控制所需的文件，包括记录。

注 1：本标准出现“形成文件的程序”之处，即要求建立该程序，形成文件，并加以实施和保持。一个文件可包括对一个或多个程序的要求。一个形成文件的程序的要求可以被包含在多个文件中。

注 2：不同组织的质量管理体系文件的多少与详略程度可以不同，取决于：

- a) 组织的规模和活动的类型；
- b) 过程及其相互作用的复杂程度；
- c) 人员的能力。

注 3：文件可采用任何形式或类型的媒介。

4.2 文件要求

4.2.1 总则

在编制质量管理体系文件时，旅行社还应考虑下述有关内容：

- a) 旅游服务行业的习惯用语；
- b) 本旅行社的各种规章制度；
- c) 适用的国家、地方及行业的有关法律、法规和标准；
- d) 服务人员的能力；
- e) 本旅行社所提供的旅游产品的特点和相关的服务。

4.2.2 质量手册

组织应编制和保持质量手册，质量手册包括：

- a) 质量管理体系的范围，包括任何删减的细节和正当的理由（见 1.2）；
- b) 为质量管理体系编制的形成文件的程序或对其引用；
- c) 质量管理体系过程之间的相互作用的表述。

4.2.2 质量手册

质量手册是质量管理体系的重要文件，其作用之一是描述旅行社所建立和运行的质量管理体系，以及它是如何满足 GB/T 19001—2008 的要求。

旅行社的质量手册应表述其质量管理体系的范围，以及各个服务过程之间的关系，并引用（或包括）质量管理体系运行所需的形成文件的程序。

质量手册应包括（但不限于）以下方面的文件：

- GB/T 19001—2008 所要求的形成文件的程序；
- 旅行社提供的旅游产品和旅游服务所适用的法律、法规所要求的形成文件的程序；
- 旅行社对游客在参加旅游活动之前感到担忧的情况所做出的说明与承诺。

4.2.3 文件控制

质量管理体系所要求的文件应予以控制。记录是一种特殊类型的文件,应依据 4.2.4 的要求进行控制。

应编制形成文件的程序,以规定以下方面所需的控制:

- a) 为使文件是充分与适宜的,文件发布前得到批准;
- b) 必要时对文件进行评审与更新,并再次批准;
- c) 确保文件的更改和现行修订状态得到识别;
- d) 确保在使用处可获得适用文件的有关版本;
- e) 确保文件保持清晰、易于识别;
- f) 确保组织所确定的策划和运行质量管理体系所需的外来文件得到识别,并控制其分发;
- g) 防止作废文件的非预期使用,如果出于某种目的而保留作废文件,对这些文件进行适当的标识。

4.2.3 文件控制

文件控制的目的在于确保质量管理体系所需的所有文件能够得到及时更新,并确保使用者可随时得到所需的文件。鉴于上述目的,旅行社应编制形成文件的程序以表述:

- a) 批准、发布和修订内部文件的制度,包括标识和修订状态;
- b) 控制外部文件的制度,如适用的法律法规、应急预案等。必要时,这些文件应让游客得到;
- c) 游客、供应商(如民航、铁路、游船、宾馆、餐厅、景区、娱乐及购物场所,以下同)、委托方(如组团社,以下同)或受托方(如当地接待社,以下同)或其他相关方获得文件的制度。

注:旅行社发布的文件可使用各种载体,如纸张、图片、录音带和光盘,还可利用网站发布各类文件和信息。适当时,旅行社应对这些文件进行有效的控制。

旅行社对服务过程中使用的各种文件,如旅游行程、食宿安排、参观景点和游乐项目等方面的文件均应进行控制,以确保其现行有效性。

4.2.4 记录控制

为提供符合要求及质量管理体系有效运行的证据而建立的记录,应得到控制。

组织应编制形成文件的程序,以规定记录的标识、贮存、保护、检索、保留和处置所需的控制。

记录应保持清晰、易于识别和检索。

4.2.4 记录控制

旅游服务过程中的记录是一种特殊的文件,它提供了旅行社在服务过程中开展活动的信息及游客的相关信息。通常,这种记录包括了旅行社必须要了解的情况,作为旅游过程中一系列活动的服务质量和游客感受的证据被保留下来。

旅行社应规定记录的统一格式、保存的方式、查阅的方法、保留时间和最终的处理程序。

旅行社有必要做一些特殊的规定,以确保游客的个人信息不被泄露(详见 7.5.4)。

下列示例可作为旅行社质量管理体系记录中的一部分:

- a) 旅游合同;
- b) 发票存根;
- c) 旅游行程;

- d) 导游(陪同)日志;
- e) 与游客、供应商、委托方或受托方的协议和往来信函与邮件等。

5 管理职责

5.1 管理承诺

最高管理者应通过以下活动,对其建立、实施质量管理体系并持续改进其有效性的承诺提供证据:

- a) 向组织传达满足顾客和法律法规要求的重要性;
- b) 制定质量方针;
- c) 确保质量目标的制定;
- d) 进行管理评审;
- e) 确保资源的获得。

5 管理职责

5.1 管理承诺

旅行社的最高管理者可通过不断识别游客的需求和期望,以及确保旅行社的服务过程和旅游产品符合适用的法律法规要求,来表明其在质量管理体系中做出的承诺。

旅行社的最高管理者可通过下述行动和方式证实上述承诺:

- a) 为认识到满足游客要求的重要性,并达到游客满意的服务质量,要在整个旅行社的内部确立一致的目标,并建立适用于旅游服务的规范和标准体系;
- b) 制定质量方针,并在旅行社的所有部门进行沟通和解释,以便让所有人员都能准确理解其内容;
- c) 确保旅行社内的各部门制定适宜的质量目标,并与质量方针相一致,以满足游客的需求;
- d) 通过定期对质量管理体系进行评审,来评价旅行社的业绩,以监控是否执行质量方针并实现质量目标,并作为持续改进的一部分;
- e) 确保及时获得实现目标所必要的充足资源。

注: GB/T 19000—2008 中给出的八项质量管理原则,可帮助最高管理者更好地理解所需要的管理职责。

5.2 以顾客为关注焦点

最高管理者应以增强顾客满意为目的,确保顾客的要求得到确定并予以满足(见 7.2.1 和 8.2.1)。

5.2 以游客为关注焦点



旅行社应识别当前的游客和(在可能的情况下)未来的游客的需求和期望,并在有关的法律法规和可获得资源的框架内来实现这些目标,从而使游客满意。

游客的需求应体现在旅行社开发的旅游产品和服务过程的安排上。旅行社应通过确定质量目标和业绩指标来确保这些需求得到满足。游客的需求和期望应定期评审,必要时更新,以确保游客持续满意。

5.3 质量方针

最高管理者应确保质量方针：

- a) 与组织的宗旨相适应；
- b) 包括对满足要求和持续改进质量管理体系有效性的承诺；
- c) 提供制定和评审质量目标的框架；
- d) 在组织内得到沟通和理解；
- e) 在持续适宜性方面得到评审。

5.3 质量方针

旅行社的质量方针应针对满足游客的需求和期望，符合其发展理念并形成文件，并与安全、诚信、环保等方针协调一致。

旅行社应在质量方针的指导下开展各种质量活动。

适当时，质量方针可作为制定、实施和更新质量目标的依据。

旅行社应采取适当的方式，对质量方针的内容和含意进行交流，并评估其被理解的程度。

为确保质量方针持续有效，应定期对其进行评审。适当时，予以更新。

5.4 策划

5.4.1 质量目标

最高管理者应确保在组织的相关职能和层次上建立质量目标，质量目标包括满足产品要求所需的内容[见 7.1a)]。质量目标应是可测量的，并与质量方针保持一致。

5.4 策划

5.4.1 质量目标

旅行社应确保在其相关职能和层次上建立质量目标并进行沟通，内容应包括所需的具体服务要求。

质量目标应：

- 反映游客的需求和期望；
- 与法律法规保持一致；
- 与旅行社的质量方针保持一致；
- 定期进行系统的评审和修订；
- 在旅行社内部做横向和纵向的交流；
- 可测量或评价；
- 体现旅行社整体业绩的持续改进。

最高管理者应建立对质量目标的评价过程，以提供质量目标实现情况的信息和数据。必要时，旅行社可向游客公开其质量目标及相关信息。

5.4.2 质量管理体系策划

最高管理者应确保：

- a) 对质量管理体系进行策划，以满足质量目标以及 4.1 的要求；
- b) 在对质量管理体系的变更进行策划和实施时，保持质量管理体系的完整性。

5.4.2 质量管理体系策划

旅行社在策划质量管理体系时,应充分考虑到为实现其质量目标所需要的活动和可利用的资源。旅行社应考虑到旅游服务的未来发展和变化,其中包括:

- 当前和未来的发展目标及经营模式;
- 潜在的旅游服务领域;
- 资源的可用性;
- 旅行社自身的评价与分析(优势与劣势,机遇与挑战);
- 风险评估。

5.5 职责、权限与沟通

5.5.1 职责和权限

最高管理者应确保组织内的职责、权限得到规定和沟通。

5.5 职责、权限与沟通

5.5.1 职责和权限

旅行社应明确规定与质量管理体系及过程有关人员的职能、职责和权限。为此,可以绘制一个旅行社的组织结构图,明确部门的层次和相互联系的路线。职责和权限可在岗位规范或程序文件中规定。

旅行社应对与游客直接接触的服务人员进行适当的授权,并确保这些人员能够根据职责和权限开展相应的活动。

5.5.2 管理者代表

最高管理者应在本组织管理层中指定一名成员,无论该成员在其他方面的职责如何,应使其具有以下方面的职责和权限:

- a) 确保质量管理体系所需的过程得到建立、实施和保持;
- b) 向最高管理者报告质量管理体系的绩效和任何改进的需求;
- c) 确保在整个组织内提高满足顾客要求的意识。

注:管理者代表的职责可包括就质量管理体系有关事宜与外部方进行联络。

5.5.2 管理者代表

旅行社应指定一名各方面条件均适宜的人员作为管理者代表,负责质量管理体系的整体协调工作,以确保质量管理体系持续满足 GB/T 19001—2008 的要求。

质量管理体系是否能有效的实施,管理者代表的责任重大,同时也有赖于整个组织的共同参与和努力。管理者代表的工作需要得到有关各方面人员的支持,才能确保质量管理体系的有效实施。

需要强调的是,应给予管理者代表充分的、可独立行使的权利,以确保质量方针、质量目标和质量管理体系的有效实施。

5.5.3 内部沟通

最高管理者应确保在组织内建立适当的沟通过程,并确保对质量管理体系的有效性进行沟通。

5.5.3 内部沟通

旅行社应建立并保持有效的内部沟通机制,确保通过不同层次和部门之间的沟通,推动质量管理体

系的改进(见 8.5)。

5.6 管理评审

5.6.1 总则

最高管理者应按策划的时间间隔评审质量管理体系,以确保其持续的适宜性、充分性和有效性。评审应包括评价改进的机会和质量管理体系变更的需求,包括质量方针和质量目标变更的需求。应保持管理评审的记录(见 4.2.4)。

5.6 管理评审

5.6.1 总则

旅行社需要定期对质量管理体系进行评审,包括质量方针、质量目标、质量管理体系涉及的所有过程、资源状况、过程的受控情况、委托过程的情况、供应商、委托方或受托方的情况等。

评审应验证质量管理体系的适宜性、充分性和有效性。

5.6.2 评审输入

管理评审的输入应包括以下方面的信息:

- a) 审核结果;
- b) 顾客反馈;
- c) 过程的绩效和产品的符合性;
- d) 预防措施和纠正措施的状况;
- e) 以往管理评审的跟踪措施;
- f) 可能影响质量管理体系的变更;
- g) 改进的建议。

5.6.2 评审输入

考虑到旅游服务的特殊性,评审质量管理体系的信息,一般应包括:

- 游客和服务人员的建议;
- 质量管理体系审核的结果;
- 不同旅行社之间服务方式和管理的比较;
- 质量管理体系运行的业绩及费用的预算;
- 质量目标实现状况的分析;
- 对质量管理体系改进措施的实施和监测的结果;
- 国家或行业的政策和方针的变化;
- 供应商、委托方或受托方的业绩;
- 旅游市场变化趋势的分析;
- 游客的投诉或抱怨和不合格服务及其统计分析。

5.6.3 评审输出

管理评审的输出应包括与以下方面有关的任何决定和措施:

- a) 质量管理体系有效性及其过程有效性的改进;
- b) 与顾客要求有关的产品的改进;
- c) 资源需求。

5.6.3 评审输出

- 质量管理体系评审的结果可包括：
- 质量管理体系有效性的评价结论；
 - 必要的纠正措施和预防措施；
 - 对服务过程、设备设施、人员、旅游产品、供应商、委托方或受托方的改进建议；
 - 更新的评价服务过程的指标；
 - 为适应国家或行业的政策和方针的变化，以及资源的变化而确定的措施；
 - 为提高游客的满意度，减少投诉和抱怨而确定的措施；
 - 为改善与游客的沟通而确定的措施；
 - 为已识别的风险制定的预防和降低损失的计划（包括应急预案）。

6 资源管理

6.1 资源提供

- 组织应确定并提供以下方面所需的资源：
- a) 实施、保持质量管理体系并持续改进其有效性；
 - b) 通过满足顾客要求，增强顾客满意。

6 资源管理

6.1 资源提供

旅行社应确保其所有过程具有充分的可用资源，以发挥质量管理体系的有效作用并满足游客的需求。

旅行社应确定包括人员、设备设施、工作环境、供应商、委托方或受托方等资源的识别方法，以确保其服务过程满足要求，并应：

- 考虑到自身的发展情况，制定适宜的资源规划；
- 根据旅游活动的需要，确定并适时调整所需要的资源；
- 为监控、验证和评价活动提供充分的资源；
- 为旅行社内部以及旅行社与游客之间开展有效的沟通提供资源；
- 为持续改进质量管理体系的业绩提供资源。

6.2 人力资源

6.2.1 总则

基于适当的教育、培训、技能和经验，从事影响产品要求符合性工作的人员应是能够胜任的。

注：在质量管理体系中承担任何任务的人员都可能直接或间接地影响产品要求符合性。

6.2 人力资源

6.2.1 总则

旅行社应建立人力资源管理过程，以确保人员的能力。这些过程应该能够有效的提高各层次人员（包括最高管理者和内部审核员）的能力，使游客确信旅行社会安排具备合格能力的人员给他们提供

服务。

旅行社应规定与下列方面有关的要求,包括:

- 全体人员的职业道德和价值观;
- 所任用的服务人员的责任和义务;
- 各个岗位有关人员的能力;
- 全体人员的培训。

旅行社应建立各层服务人员管理制度,以便:

- 确定他们应具备的能力;
- 规定聘用条件和薪酬待遇;
- 规定工作经历和专业要求,包括所需的职业资格;
- 记录所有人员的业绩,无论其是否直接与游客接触;
- 确定招聘和辞退的程序。

人力资源管理过程应包括以下内容:

- 培训方案;
- 适当的监督,使人员始终保持应有的能力;
- 人员的业绩评价(对与游客直接接触的人员进行的游客满意度调查);
- 对临时人员和委托过程的服务人员的控制。

6.2.2 能力、培训和意识

组织应:

- a) 确定从事影响产品要求符合性工作的人员所需的能力;
- b) 适用时,提供培训或采取其他措施以获得所需的能力;
- c) 评价所采取措施的有效性;
- d) 确保组织的人员认识到所从事活动的相关性和重要性,以及如何为实现质量目标作出贡献;
- e) 保持教育、培训、技能和经验的适当记录(见 4.2.4)。

6.2.2 能力、培训和意识

旅行社应:

- a) 客观地识别人员能力水平,并与相应的岗位需求比较,以确定培训或其他必要的系统措施;
- b) 开展质量意识教育,使所有人员(包括临时人员和受托人员)充分理解游客满意的重要性;
- c) 通过培训,使所有人员(包括临时人员和受托人员)熟练掌握所从事的服务过程的工作方法;
- d) 定期评价培训或其他措施的结果并形成记录。

6.3 基础设施

组织应确定、提供并维护为达到符合产品要求所需的基础设施。适用时,基础设施包括:

- a) 建筑物、工作场所和相关的设施;
- b) 过程设备(硬件和软件);
- c) 支持性服务(如运输、通讯或信息系统)。

6.3 基础设施

旅行社应为确保满意的服务提供基础设施,如:办理旅游手续的场所、各种通讯设备、办公设备、信

息系统等。基础设施的另外一部分是旅游过程中使用的,如:交通工具、宾馆、餐厅、景区、购物和娱乐场所等。虽然这部分设施一般不在旅行社的管辖范围内,但与旅行社的服务质量密切相关,因此旅行社必须予以考虑(见 7.4)。

6.4 工作环境

组织应确定和管理为达到产品符合要求所需的工作环境。

注:术语“工作环境”是指工作时所处的条件,包括物理的、环境的和其他因素,如噪声、温度、湿度、照明或天气等。

6.4 工作环境

旅行社应识别在各种服务过程中(如:办理相关手续、旅途、食宿、参观游览、购物和娱乐等)影响服务质量的环境因素,控制这些因素并为采取改进措施进行评价和记录。

在旅游过程中,可能会出现无法预料的不良情况(如:不良的天气状况、交通方面出现问题、个别游客出现问题等),这些因素均会影响到游客的心理状况。此时,服务人员除了采取有效措施,积极解决问题以外,还应对游客进行适当的心理疏导,防止由于不良情况的出现而引发的其他问题。

7 产品实现

7.1 产品实现的策划

组织应策划和开发产品实现所需的过程。产品实现的策划应与质量管理体系其他过程的要求相一致(见 4.1)。

在对产品实现进行策划时,组织应确定以下方面的适当内容:

- a) 产品的质量目标和要求;
- b) 针对产品确定过程、文件和资源的需求;
- c) 产品所要求的验证、确认、监视、测量、检验和试验活动,以及产品接收准则;
- d) 为实现过程及其产品满足要求提供证据所需的记录(见 4.2.4)。

策划的输出形式应适合于组织的运作方式。

注 1: 对应用于特定产品、项目或合同的质量管理体系的过程(包括产品实现过程)和资源作出规定的文件可称之为质量计划。

注 2: 组织也可将 7.3 的要求应用于产品实现过程的开发。

7 旅游产品实现

7.1 旅游产品实现的策划

旅行社应策划开发和应用旅游产品所需的各种过程,包括调查和分析游客的需求;设计并提供相应的旅游产品和服务以满足这些需求;以及为确保过程的实施而开展的支持性活动(包括评价和选择受托方或供应商、旅游资源的考察和评价、对服务过程的监测和评价等)。

旅行社应清晰界定由不同人员提供服务的责任范围,而且确保相关人员具有必要的能力水平。

作为策划过程的一部分,旅行社应识别可能会发生的紧急情况和事故,以及应对措施。必要时,包括与当地政府相关机构的联系。

7.2 与顾客有关的过程

7.2.1 与产品有关的要求的确定

组织应确定：

- a) 顾客规定的要求,包括对交付及交付后活动的要求；
- b) 顾客虽然没有明示,但规定用途或已知的预期用途所必需的要求；
- c) 适用于产品的法律法规要求；
- d) 组织认为必要的任何附加要求。

注：交付后活动包括诸如保证条款规定的措施、合同义务（例如，维护服务）、附加服务（例如，回收或最终处置）等。

7.2 与游客有关的过程

7.2.1 确定与旅游服务有关的要求

通常,旅行社在旅游过程中要提供一系列服务。服务要求是指那些需要满足游客的需求和期望,包括游客可能不会提出的,但是必须要符合适用的法律法规并保护游客权益的要求。

旅行社在所提供服务的通用要求中应考虑到游客的权益和尊严,并且应包括(但不限于)以下各项：

- a) 安全与防病措施；
- b) 服务人员的规范服务和礼貌行为；
- c) 可接受的等待和答复时间；
- d) 适当的参观游览时间；
- e) 预防各种问题发生的有关信息的预先告知；
- f) 对紧急情况的应急预案。

旅行社应对提供的所有服务,制定清晰、具体和统一的规范。

7.2.2 与产品有关的要求的评审

组织应评审与产品有关的要求。评审应在组织向顾客作出提供产品的承诺(如:提交标书、接受合同或订单及接受合同或订单的更改)之前进行,并确保：

- a) 产品要求已得到规定；
- b) 与以前表述不一致的合同或订单的要求已得到解决；
- c) 组织有能力满足规定的要求。

评审结果及评审所引起的措施的记录应予以保持(见 4.2.4)。

若顾客没有提供形成文件的要求,组织在接受顾客要求前应对顾客要求进行确认。

若产品要求发生变更,组织应确保相关文件得到修改,并确保相关人员知道已变更的要求。

注：在某些情况中,如网上销售,对每一个订单进行正式的评审可能是不实际的,作为替代方法,可对有关的产品信息,如产品目录、产品广告内容等进行评审。

7.2.2 评审与旅游服务有关的要求

旅行社在承诺可提供某项旅游服务之前,应确保充分理解并有足够的能力满足游客的要求。

如果游客的要求或法律法规的要求不够明确,必要时,旅行社应将这些要求予以明确。

对于那些不言而喻和众所周知的要求,虽然游客一般不会明确提出,但是旅行社应有所预见,并尽量予以满足。必要时,服务人员可与游客进行沟通。

由于难以预料的原因,在旅游过程中,有可能需要更改原来确定的行程安排。旅行社应对所有对游客所做出的承诺的变更进行有效的控制。

7.2.3 顾客沟通

组织应对以下有关方面确定并实施与顾客沟通的有效安排:

- a) 产品信息;
- b) 问询、合同或订单的处理,包括对其修改;
- c) 顾客反馈,包括顾客抱怨。

7.2.3 与游客的沟通

旅行社应在旅游活动开展之前,与游客进行充分的沟通,以达到相互理解的目的。

对于旅游目的地的特殊社会习俗,旅行社应在出发前及旅游过程中,预先告知和事先提醒游客,以避免发生不愉快的情况。

在旅游活动中,服务人员应随时与游客进行必要的沟通。尤其对于旅游过程中的自费项目及购物安排,应实事求是地予以介绍,以使游客在毫无诱导和压力的情况下自主选择,确保游客满意。

旅行社应建立简捷方便的游客投诉渠道,随时接受游客的投诉、意见和建议(可参见 GB/T 19012—2008)。

7.3 设计和开发

7.3.1 设计和开发策划

组织应对产品的设计和开发进行策划和控制。

在进行设计和开发策划时,组织应确定:

- a) 设计和开发的阶段;
- b) 适合于每个设计和开发阶段的评审、验证和确认活动;
- c) 设计和开发的职责和权限。

组织应对参与设计和开发的不同小组之间的接口实施管理,以确保有效的沟通,并明确职责分工。

随着设计和开发的进展,在适当时,策划的输出应予以更新。

注:设计和开发的评审、验证和确认具有不同的目的,根据产品和组织的具体情况,可单独或以任意组合的方式进行并记录。

7.3 旅游产品的设计和开发

7.3.1 旅游产品的设计和开发策划

旅行社在设计 and 开发一个新的旅游产品或一项新的旅游服务项目时,首先要考虑确保游客安全,并能够满足游客的需求。在任何情况下,所有的服务都应符合适用的法律法规的要求。

旅行社应充分识别旅游资源,包括自然资源和人文资源,遵守开发、利用和保护旅游资源的法律规定,特别是风景名胜资源和文物资源管理的法律规定,保护和改善旅游环境,包括旅游水环境、海洋环境、大气环境和声环境的保护。

在策划时,旅行社应考虑旅游产品的市场定位,确定开发的阶段、进度、责任和资源。

旅行社应建立旅游产品设计和开发的审批制度。

7.3.2 设计和开发输入

应确定与产品要求有关的输入,并保持记录(见 4.2.4)。这些输入应包括:

- a) 功能要求和性能要求;
- b) 适用的法律法规要求;
- c) 适用时,来源于以前类似设计的信息;
- d) 设计和开发所必需的其他要求。



应对这些输入的充分性和适宜性进行评审。要求应完整、清楚,并且不能自相矛盾。

7.3.2 旅游产品的设计和开发输入

旅行社在开展旅游产品的设计开发活动之前,首先应确定与旅游服务要求有关的输入内容并形成记录。其中包括:

- 游客需求、旅游资源信息、旅游产品的目标客户和性价比要求;
- 服务人员、供应商、委托方或受托方的能力和服务效果的要求;
- 为确保提供合格的服务,对宾馆、餐厅、交通工具、景区、购物和娱乐场所等服务设施的要求;
- 相关的标准、规范,适用的法律法规要求;
- 以前旅游服务过程中积累的经验和教训;
- 相关调查和研究的结果。

旅行社应评审这些内容,并分析这些因素是否已足够充分,并且不会产生相互矛盾的结果。在设计 and 开发过程中确保能充分考虑这些因素。

7.3.3 设计和开发输出

设计和开发输出的方式应适合于对照设计和开发的输入进行验证,并应在放行前得到批准。

设计和开发输出应:

- a) 满足设计和开发输入的要求;
- b) 给出采购、生产和服务提供的适当信息;
- c) 包含或引用产品接收准则;
- d) 规定对产品的安全和正常使用所必需的产品特性。

注: 生产和服务提供的信息可能包括产品防护的细节。

7.3.3 旅游产品的设计和开发输出

旅游产品设计和开发的结果是准备向游客提供的旅游产品手册,其内容应:

- 满足旅游产品设计和开发输入的要求,形成详细的行程安排,注明行程特色、价格、服务标准等;
- 为旅游产品的实现提供必要的信息,包括安全提示、特别说明等;
- 包括广告和市场推广计划;
- 确定有关各方的责任和资源需求;
- 包括服务质量的评价标准,以及游客满意度调查的方法。

7.3.4 设计和开发评审

应依据所策划的安排(见 7.3.1),在适宜的阶段对设计和开发进行系统的评审,以便:

- a) 评价设计和开发的结果满足要求的能力;
- b) 识别任何问题并提出必要的措施。

评审的参加者应包括与所评审的设计和开发阶段有关的职能的代表。评审结果及任何必要措施的记录应予保持(见 4.2.4)。

7.3.4 旅游产品的设计和开发评审

评审的一个主要目的是确保所设计的旅游产品能够在预定的期限、费用和行程安排内顺利完成。评审过程应贯穿于整个设计和开发的各个阶段。

根据设计和开发的产品的复杂程度,评审可一次或多次进行。评审结果应形成记录。

评审小组中应包括负责旅游产品设计的人员、游客和相关专家,由他们判定所评审的产品是否充分的满足设计输入的要求。

评审时应考虑以往的成败经验和预期的服务结果。

评审时还应考虑供应商、委托方或受托方等其他业务相关方的意见和建议。

7.3.5 设计和开发验证

为确保设计和开发输出满足输入的要求,应依据所策划的安排(见 7.3.1)对设计和开发进行验证。验证结果及任何必要措施的记录应予以保持(见 4.2.4)。

7.3.5 旅游产品的设计和开发验证

验证是设计活动完成后,确定设计输出是否符合规定的设计输入要求的过程。验证也可根据产品的复杂程度,一次或多次完成。

一般应由未参与本产品设计的内部或外部专家(包括游客)开展验证。设计和开发的输出结果应符合设计和开发的输入要求。

注:由于旅游产品的特性,旅游产品的验证与确认可合并进行。

7.3.6 设计和开发确认

为确保产品能够满足规定的使用要求或已知的预期用途的要求,应依据所策划的安排(见 7.3.1)对设计和开发进行确认。只要可行,确认应在产品交付或实施之前完成。确认结果及任何必要措施的记录应予以保持(见 4.2.4)。

7.3.6 旅游产品的设计和开发确认



这个过程的开展是确保所设计和开发的旅游产品能够满足游客的需求。

一般可通过旅游产品投入市场初期的评价作为对旅游产品的设计和开发的确认。

注:在新开发的旅游产品对外正式发布前,由经选择的人员对该产品先行试用,可作为确认的有效方式之一。

7.3.7 设计和开发更改的控制

应识别设计和开发的更改,并保持记录。应对设计和开发的更改进行适当的评审、验证和确认,并在实施前得到批准。设计和开发更改的评审应包括评价更改对产品组成部分和已交付产品的影响。更改的评审结果及任何必要措施的记录应予以保持(见 4.2.4)。

7.3.7 旅游产品的设计和开发更改的控制

旅行社应规定如何根据经验,包括在旅游产品应用后,从游客中收集到的意见和建议,以及相关方反馈的信息,来修改、完善和更新服务内容。

旅行社应详细记录对旅游服务过程的更改。

在进行更改之前,应对更改可能对旅行社内部的管理过程、游客的满意度以及供应商、委托方或受托方的影响进行评估,并在实施前得到批准。

7.4 采购

7.4.1 采购过程

组织应确保采购的产品符合规定的采购要求。对供方及采购产品的控制类型和程度应取决于采购产品对随后的产品实现或最终产品的影响。

组织应根据供方按组织的要求提供产品的能力评价和选择供方。应制定选择、评价和重新评价的准则。评价结果及评价所引起的任何必要措施的记录应予以保持(见 4.2.4)。

7.4 采购

7.4.1 采购过程

旅行社应明确规定对供应商和受托方的要求,并在相关的合同或协议中确定其有关的责任。对于新的受托方,在获得正式批准前应对其资信及业务能力进行全面考察。

旅行社应保持对供应商和受托方的最新信息的了解,定期或不定期评价供应商和受托方持续提供满足要求的服 务的能力。以下方面(但不限于)可作为选择供应商和受托方的基本内容:

- 遵纪守法的情况;
- 资信状况;
- 技术和管理能力;
- 员工的业务能力;
- 是否具备符合 GB/T 19001—2008 的质量管理体系,是否通过第三方评价;
- 行业内对供应商和受托方所做的评价。

旅行社应选择经评价合格的供应商和受托方。

7.4.2 采购信息

采购信息应表述拟采购的产品,适当时包括:

- a) 产品、程序、过程 and 设备的批准要求;
- b) 人员资格的要求;
- c) 质量管理体系的要求。

在与供方沟通前,组织应确保规定的采购要求是充分与适宜的。

7.4.2 采购信息



旅行社应在与供应商和受托方的合同或协议中清晰地表述双方的权利和义务及特殊要求。合同或协议在正式签订之前,应经相关负责人审批。

对供应商和受托方所提供的服务的说明,至少需要包括对服务内容的描述。

7.4.3 采购产品的验证

组织应确定并实施检验或其他必要的活动,以确保采购的产品满足规定的采购要求。

当组织或其顾客拟在供方的现场实施验证时,组织应在采购信息中对拟采用的验证安排和产品放行的方法作出规定。

7.4.3 采购服务的验证

旅行社应采用适当的方式,确保供应商和受托方所提供的服务符合规定的要求。为此,旅行社应制

定适宜的程序,安排胜任的人员,来检查和验证供应商和受托方所提供的服务。必要时,进行实地考察。

验证应包括检查供应商和受托方所提供的必要的文件,如相关的合同、规范和手册,以往的记录和评价等。

7.5 生产和服务提供

7.5.1 生产和服务提供的控制

组织应策划并在受控条件下进行生产和服务提供。适用时,受控条件应包括:

- a) 获得表述产品特性的信息;
- b) 必要时,获得作业指导书;
- c) 使用适宜的设备;
- d) 获得和使用监视和测量设备;
- e) 实施监视和测量;
- f) 实施产品放行、交付和交付后活动。

7.5 服务提供

7.5.1 服务提供的控制

旅行社应策划并在受控条件下提供服务。控制方式可包括:

- a) 提供与旅游产品内容相关的服务规范;
- b) 编制流程操作手册;
- c) 始终保持所有岗位的人员均是胜任的;
- d) 使用适宜的设备设施(如宾馆、餐厅、购物和娱乐场所、交通工具、通信工具);
- e) 具备必要的监测和评价过程(如与领队、游客的口头和书面的沟通方式、方便的投诉渠道);
- f) 在旅游服务过程中,开展监测和评价活动(如游客满意度调查、内部不同活动人员的互查);
- g) 在整个旅游服务过程中建立严格的监管机制,以确保在各个方面符合规定的要求。

7.5.2 生产和服务提供过程的确认

当生产和服务提供过程的输出不能由后续的监视或测量加以验证,使问题在产品使用后或服务交付后才显现时,组织应对任何这样的过程实施确认。

确认应证实这些过程实现所策划的结果的能力。

组织应对这些过程作出安排,适用时包括:

- a) 为过程的评审和批准所规定的准则;
- b) 设备的认可和人员资格的鉴定;
- c) 特定的方法和程序的使用;
- d) 记录的要求(见 4.2.4);
- e) 再确认。

7.5.2 服务提供过程的确认

旅游服务是在提供给游客的同时产生结果,因此不可能预先确定其是否合格,所以对旅游服务过程进行确认是必要的。

通常,这种确认可包括下列内容:

- 确认各供应商、委托方或受托方具备相关的资质,以确保有能力实现策划的结果;
- 确定并可获得满足旅游行程要求的设备设施(如宾馆、餐厅、交通工具、景区、购物和娱乐场所);

- 安排受过必要培训的、有资格和经验的、可胜任其工作的专业人员；
- 具备必要和适宜的记录。

旅行社应具备有效的应对紧急情况和突发事件的能力。

旅行社应定期演练、评审和确认有关服务人员的能力。必要时,尤其是在某些不良情况发生后,及时总结和改进响应预案。

7.5.3 标识和可追溯性

适当时,组织应在产品实现的全过程中使用适宜的方法识别产品。

组织应在产品实现的全过程中,针对监视和测量要求识别产品的状态。

在有可追溯性要求的场合,组织应控制产品的唯一性标识,并保持记录(见 4.2.4)。

注:在某些行业,技术状态管理是保持标识和可追溯性的一种方法。

7.5.3 标识和可追溯性

服务标识对旅游服务过程很重要,主要包括以下几个方面:

- 使用具有统一公司标识的信函(包括电子模板,公章等);
- 服务人员标识;
- 旅游过程中的临时标识(如使用在交通工具、行李、餐桌上的标识等)。

服务人员应在提供服务的过程中根据需要进行标识,必要时予以记录,以便得到所需要的结果。

7.5.4 顾客财产

组织应爱护在组织控制下或组织使用的顾客财产。组织应识别、验证、保护和维持供其使用或构成产品一部分的顾客财产。如果顾客财产发生丢失、损坏或发现不适用的情况,组织应向顾客报告,并保持记录(见 4.2.4)。

注:顾客财产可包括知识产权和个人信息。



7.5.4 游客财产

游客为办理有关手续而提供给旅行社的个人身份证明(如身份证、户口本或护照等),在使用中,旅行社应妥善保管,一旦使用完毕,就应及时归还本人,并对游客的个人信息予以保密。

在整个旅游服务过程中,服务人员应随时提醒游客,妥善保管自己携带的行李等物品。

7.5.5 产品防护

组织应在产品内部处理和交付到预定的地点期间对其提供防护,以保持符合要求。适用时,这种防护应包括标识、搬运、包装、贮存和保护。防护也应适用于产品的组成部分。

7.5.5 安全防护

旅行社应在旅游服务过程中,确保游客的人身和财物的安全。

7.6 监视和测量设备的控制

组织应确定需实施的监视和测量以及所需的监视和测量设备,为产品符合确定的要求提供证据。

组织应建立过程,以确保监视和测量活动可行并以与监视和测量的要求相一致的方式实施。

为确保结果有效,必要时,测量设备应:

- a) 对照能溯源到国际或国家标准的测量标准,按照规定的时间间隔或在使用前进行校准和(或)检定(验证)。当不存在上述标准时,应记录校准或检定(验证)的依据(见 4.2.4);
- b) 必要时进行调整或再调整;
- c) 具有标识,以确定其校准状态;
- d) 防止可能使测量结果失效的调整;
- e) 在搬运、维护和贮存期间防止损坏或失效。

此外,当发现设备不符合要求时,组织应对以往测量结果的有效性进行评价和记录。组织应对该设备和任何受影响的产品采取适当的措施。

校准和检定(验证)结果的记录应予保持(见 4.2.4)。

当计算机软件用于规定要求的监视和测量时,应确认其满足预期用途的能力。确认应在初次使用前进行,并在必要时予以重新确认。

注:确认计算机软件满足预期用途能力的典型方法包括验证和保持其适用性的配置管理。

7.6 监视和测量设备的控制

当旅行社在某些特殊的旅游服务过程中,需要使用监视和测量设备(如用于测量温度、高度、气压、风速的设备,用于观察的望远镜、夜视仪等)时,应确保这些设备的适用性和有效性。

旅行社应按照监视和测量设备的使用说明,校准和检定这些设备。

8 测量、分析和改进

8.1 总则

组织应策划并实施以下方面所需的监视、测量、分析和改进过程:

- a) 证实产品要求的符合性;
- b) 确保质量管理体系的符合性;
- c) 持续改进质量管理体系的有效性。

这应包括对统计技术在内的适用方法及其应用程度的确定。

8 监测、分析和改进

8.1 总则

旅行社应确定适宜的方法,监测其整个服务过程、分析结果和实施改进。旅行社应通过监测活动,证实其所提供的服务始终满足游客的要求和适用的法律法规要求,证实质量管理体系符合标准的要求,并依据游客的愿望持续改进其有效性。

监测活动应涉及整个服务流程,即旅行社所提供的所有服务过程。监测还应涉及质量管理体系过程,包括质量方针和质量目标。

8.2 监视和测量

8.2.1 顾客满意

作为对质量管理体系绩效的一种测量,组织应监视顾客关于组织是否满足其要求的感受的相关信息,并确定获取和利用这种信息的方法。

注:监视顾客感受可以包括从诸如顾客满意度调查、来自顾客的关于交付产品质量方面数据、用户意见调查、流失业务分析、顾客赞扬、索赔和经销商报告之类的来源获得输入。

8.2 监测和评价

8.2.1 游客满意

旅行社应选择 and 确定适宜的方法对游客的满意度进行监测,了解的信息应包括游客满意程度的变化和趋势。

旅行社应根据游客满意程度的信息,确定今后产品和服务改进的方向,并就涉及与各供应商、委托方或受托方的内容与其进行沟通。

注:监测游客满意的示例包括:

- 对游客进行的直接调查;
- 召开有游客参加的专题座谈会;
- 游客投诉热线记录;
- 全陪、领队和导游的反映;
- 来自供应商和受托方的有关信息。



8.2.2 内部审核

组织应按策划的时间间隔进行内部审核,以确定质量管理体系是否:

- a) 符合策划的安排(见 7.1)、本标准的要求以及组织所确定的质量管理体系的要求;
- b) 得到有效实施与保持。

组织应策划审核方案,策划时应考虑拟审核的过程和区域的状况和重要性以及以往审核的结果。应规定审核的准则、范围、频次和方法。审核员的选择和审核的实施应确保审核过程的客观性和公正性。审核员不应审核自己的工作。

应编制形成文件的程序,以规定审核的策划、实施、形成记录以及报告结果的职责和要求。

应保持审核及其结果的记录(见 4.2.4)。

负责受审核区域的管理者应确保及时采取必要的纠正和纠正措施,以消除所发现的不合格及其原因。后续活动应包括对所采取措施的验证和验证结果的报告(见 8.5.2)。

注:作为指南,参见 GB/T 19011。

8.2.2 内部审核

内部审核可为旅行社提供质量管理体系有效性的信息和过程受控程度的情况。为此,最高管理者应创造良好的氛围,将审核中发现的不合格,仅作为纠正和纠正措施的依据。

旅行社应根据各种服务、过程和职能的重要性,以及本年度的工作安排,策划年度内部审核方案。

旅行社应编制形成文件的程序,确定内部审核的步骤,包括审核方法、范围和准则,以及审核结果的通报原则。

旅行社应规定培训和选择内部审核员的最低要求。应合理安排内部审核员参与的审核活动,以便使他们审核的过程与自己的工作无关。

旅行社还应确定如何利用审核报告,包括分发范围和对后续结果的跟踪。

8.2.3 过程的监视和测量

组织应采用适宜的方法对质量管理体系过程进行监视,并在适用时进行测量。这些方法应证实过程实现所策划的结果的能力。当未能达到所策划的结果时,应采取适当的纠正和纠正措施。

注:当确定适宜的方法时,建议组织根据每个过程对产品要求的符合性和质量管理体系有效性的影响,考虑监视和测量的类型与程度。

8.2.3 过程的监测和评价

旅行社应确定适宜的方式监测和评价其整个质量管理体系过程,目的是了解这些过程实现策划结果的能力。

注:应监测的过程包括(但不限于)下列示例:

- 咨询服务过程;
- 参观游览过程;
- 旅途及往返过程;
- 投诉过程;
- 委托过程。

监测结果应予以记录,并作为是否具备服务能力的证据。必要时,可将本旅行社监测的结果与其他旅行社的类似过程的指标相比较。

如通过监测发现服务未能满足预期的要求,旅行社应尽快采取措施,纠正不合格的状况并改进过程,以避免类似问题再次发生。

旅行社应明确规定用于分析过程有效性的方法,这些方法可能包括:比较分析、统计方法、季节性或周期性变化的分析等。

8.2.4 产品的监视和测量

组织应对产品的特性进行监视和测量,以验证产品要求已得到满足。这种监视和测量应依据所策划的安排(见 7.1)在产品实现过程的适当阶段进行。应保持符合接收准则的证据。

记录应指明有权放行产品以交付给顾客的人员(见 4.2.4)。

除非得到有关授权人员的批准,适用时得到顾客的批准,否则在策划的安排(见 7.1)已圆满完成之前,不应向顾客放行产品和交付服务。

8.2.4 服务的监测和评价

旅行社应确定适宜的方式监测和评价其旅游服务的结果,目的是确保满足规定的要求。这些要求可包括任何公开的服务保证、服务规范、承诺和约定。

旅行社应为所提供的一系列服务建立适宜的检查制度,如收费标准、行程与时间、景点与内容、住宿与用餐、购物与自费项目等各种检查。

监测和评价结果应予以记录,并作为服务过程的输出是否符合输入要求的证据。必要时,可将本旅行社监测和评价的结果与其他旅行社的类似服务结果的指标相比较。

8.3 不合格品控制

组织应确保不符合产品要求的产品得到识别和控制,以防止其非预期的使用或交付。应编制形成文件的程序,以规定不合格品控制以及不合格品处置的有关职责和权限。

适用时,组织应通过下列一种或几种途径处置不合格品:

- a) 采取措施,消除发现的不合格;
- b) 经有关授权人员批准,适用时经顾客批准,让步使用、放行或接收不合格品;
- c) 采取措施,防止其原预期的使用或应用;
- d) 当在交付或开始使用后发现产品不合格时,组织应采取与不合格的影响或潜在影响的程度相适应的措施。

在不合格品得到纠正之后应对其再次进行验证,以证实符合要求。

应保持不合格的性质的记录以及随后所采取的任何措施的记录,包括所批准的让步的记录(见 4.2.4)。

8.3 不合格服务的控制

对旅行社来说,提供的服务不合格,就意味着旅游合同的某些内容或约定没有实现。

旅行社应编制形成文件的程序,以明确规定:

- 识别不合格服务的内容与性质的方法;
- 为防止不合格服务的事态进一步扩大所采取的应急措施;
- 避免不合格服务再次发生的适宜措施;

旅行社应明确规定有效实施上述程序的职责和权限。

对于那些直接涉及游客的不合格服务,适当时,旅行社应提供:

- 突发事件应急预案;
- 维护游客权益的各种后续措施;
- 对与游客接触的人员的适当授权;
- 适当灵活的处理方式;
- 以后项目中的改进方案。



8.4 数据分析

组织应确定、收集和分析适当的数据,以证实质量管理体系的适宜性和有效性,并评价在何处可以持续改进质量管理体系的有效性。这应包括来自监视和测量的结果以及其他有关来源的数据。

数据分析应提供有关以下方面的信息:

- a) 顾客满意(见 8.2.1);
- b) 与产品要求的符合性(见 8.2.4);
- c) 过程和产品的特性及趋势,包括采取预防措施的机会(见 8.2.3 和 8.2.4);
- d) 供方(见 7.4)。

8.4 数据分析

旅行社应确定和收集与质量管理体系的绩效、过程和所提供的服务有关的数据。其中可包括:

- 旅行社内部人员提供的信息;
- 游客评价信息;
- 旅游需求的评审;
- 服务业绩的数据;
- 对供应商、委托方或受托方的评价;
- 对游客和其他相关方满意度的调查;
- 审核结果;
- 来自服务过程中的监测结果;
- 服务项目的鉴定;
- 对监测方法的评价;
- 有关不合格服务的信息。

收集的数据和使用的分析方法应能达到预期的目的。分析的结果应能反映服务过程在实现目标方面的业绩。通常,影响旅行社服务过程的某些因素,可能是旅行社无法直接控制的,这些因素的数据(如旅游主管部门发布的旅游警告、旅游目的地的政局状况、自然灾害、交通状况和气象条件等)也应被考虑作为数据分析和持续改进过程的一部分。

在可能的情况下,旅行社应尽量使用数字和图表(但不限于这些)分析所收集的信息和数据。

数据分析方法的示例包括:

- 柱状图；
- 关联图；
- 统计控制图；
- 排列图；
- 因果图；
- 失效模式与影响分析(FMEA)。

一旦进行数据分析,就应将分析的结果用于促进持续改进的过程,以确保数据分析活动发挥作用。数据分析的结论、业绩评价、游客满意度调查和旅游趋势分析,可帮助对旅游服务的过程实施改进。

8.5 改进

8.5.1 持续改进

组织应利用质量方针、质量目标、审核结果、数据分析、纠正措施和预防措施以及管理评审,持续改进质量管理体系的有效性。

8.5 改进

8.5.1 持续改进

旅行社应持续改进其质量管理体系的有效性。这意味着要不断提高其提供合格服务的能力。通常,过程的改进是通过全员参与,来识别改进的需求,并在适当的范围内制定改进方案。

在职责和权限发生变更的情况下,改进过程应考虑以前的最初情况和决定,以确保所提供服务的连续性、有效性和效率。

可在改进活动中使用常用的质量改进工具,并可使用(但不限于)以下信息源:

- 旅行社内部的工作人员对质量方针领会程度的自我评价；
- 实现质量目标过程中的业绩；
- 旅游服务过程的结果；
- 来自游客和其他相关方(如政府主管部门、供应商、委托方或受托方、大众传媒、领队及导游人员和社会各界)的评价；
- 其他同行顾客满意度的同期变化情况；
- 与其他各方(如民航、铁路、宾馆、餐厅、景区、购物和娱乐场所)相互关系的分析。

持续改进活动应考虑来自游客的抱怨和质量管理体系审核的结果,还应考虑旅行社所能获得的必要的资源(见第6章),以使改进收到实效。

8.5.2 纠正措施

组织应采取措施,以消除不合格的原因,防止不合格的再发生。纠正措施应与所遇到不合格的影响程度相适应。

应编制形成文件的程序,以规定以下方面的要求:

- a) 评审不合格(包括顾客抱怨)；
- b) 确定不合格的原因；
- c) 评价确保不合格不再发生的措施的需求；
- d) 确定和实施所需的措施；
- e) 记录所采取措施的结果(见4.2.4)；
- f) 评审所采取的纠正措施的有效性。

8.5.2 纠正措施

旅行社应编制形成文件的程序来控制纠正措施的制定与实施,以确保其有效性,并避免或尽量减少不合格的再次发生。在确定纠正措施以前,需分析相关的不合格,以识别其主要原因。

纠正措施可用于减少、减轻或根除下述不合格情况中的原因。包括(但不限于):

- 不合格服务;
- 质量目标未达到;
- 旅游合同未完成;
- 服务过程的监测,得到了不良结果;
- 员工的不良行为;
- 游客或其他相关方的抱怨;
- 不满意的审核结果。

旅行社所采取的纠正措施应与不合格的性质和程度相适应。纠正措施应予以记录并进行沟通,以确保其有效实施。

8.5.3 预防措施

组织应确定措施,以消除潜在不合格的原因,防止不合格的发生。预防措施应与潜在问题的影响程度相适应。

应编制形成文件的程序,以规定以下方面的要求:

- a) 确定潜在不合格及其原因;
- b) 评价防止不合格发生的措施的需求;
- c) 确定并实施所需的措施;
- d) 记录所采取措施的结果(见 4.2.4);
- e) 评审所采取的预防措施的有效性。

8.5.3 预防措施

旅行社应编制形成文件的程序,以控制其预防措施的制定与实施。通常,这些措施源于对与尚未发生的潜在不合格有关的原因和风险的识别和分析。预防措施可导致旅行社的质量管理体系和服务过程的持续改进。

识别和分析与潜在不合格有关的原因和风险时,输入的数据可包括:

- 数据分析结果(见 8.4),包括趋势分析;
- 服务人员业绩指标的达到情况;
- 质量目标的实现;
- 质量目标实现的成本分析;
- 游客和其他相关方,包括供应商、委托方或受托方的满意度调查;
- 与供应商、委托方或受托方的相互关系及目标的一致性;
- 审核和管理评审的结果。

对预防措施确定和实施过程应予以记录,并在旅行社内部的适当范围内予以通报。

对从预防措施中得到的经验和教训应加以评审,并告知旅行社中的所有部门和各级人员。必要时,包括供应商、委托方或受托方。

附录 A
(资料性附录)
旅游产品开发流程

为确保旅游服务质量,旅行社在进行旅游产品开发时可参照图 A.1 所示流程。

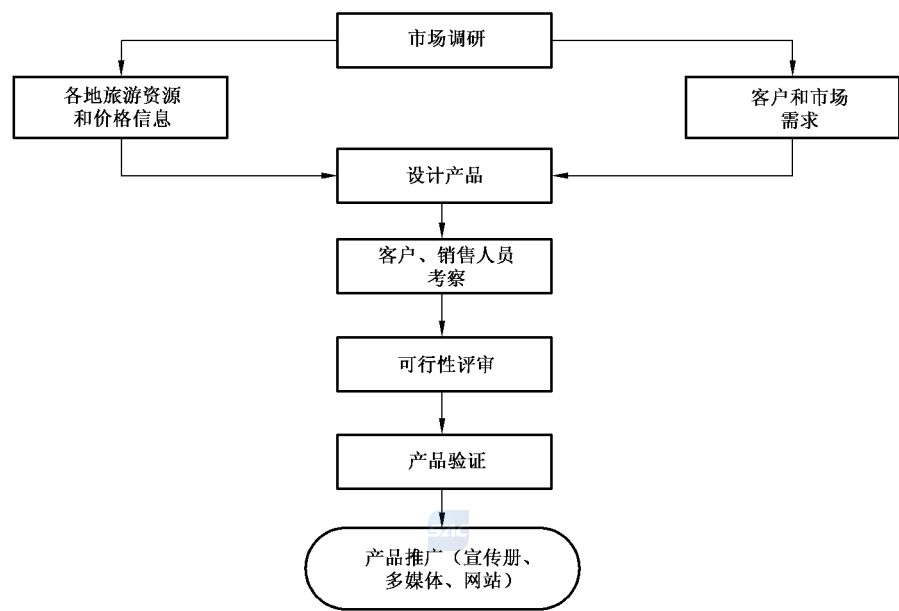


图 A.1 旅游产品开发流程

附录 B
(资料性附录)
入境旅游外联业务流程

为确保入境旅游的服务质量,进一步提升我国在国际旅游市场的地位,旅行社在开展入境旅游外联业务时可参照 B.1 所示流程。

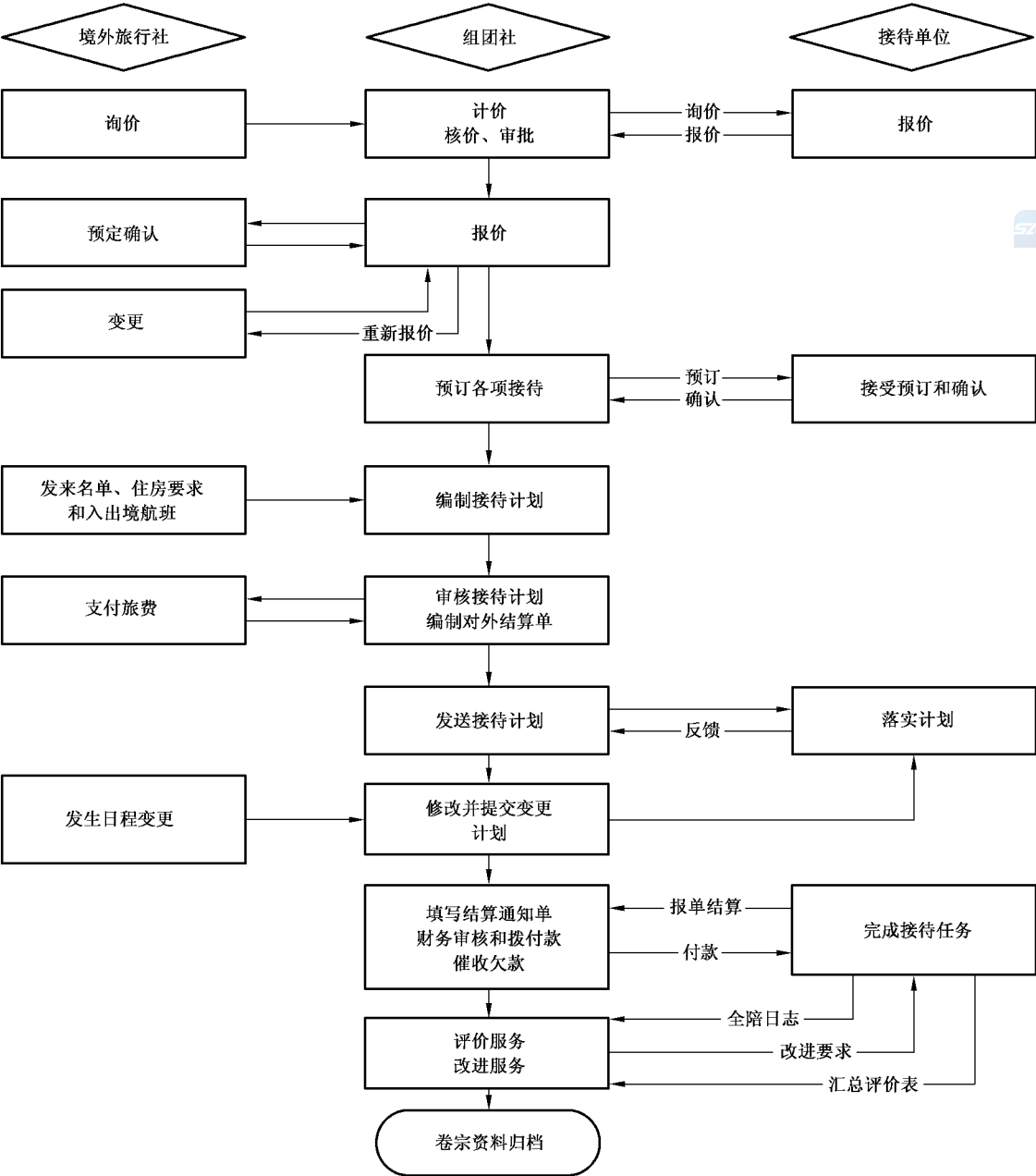


图 B.1 入境旅游外联业务流程

附录 C
(资料性附录)
国内旅游接待业务流程

为确保旅游服务质量,不断提升国内游客的满意度,旅行社在开展国内旅游接待业务时可参照 C.1 所示流程。

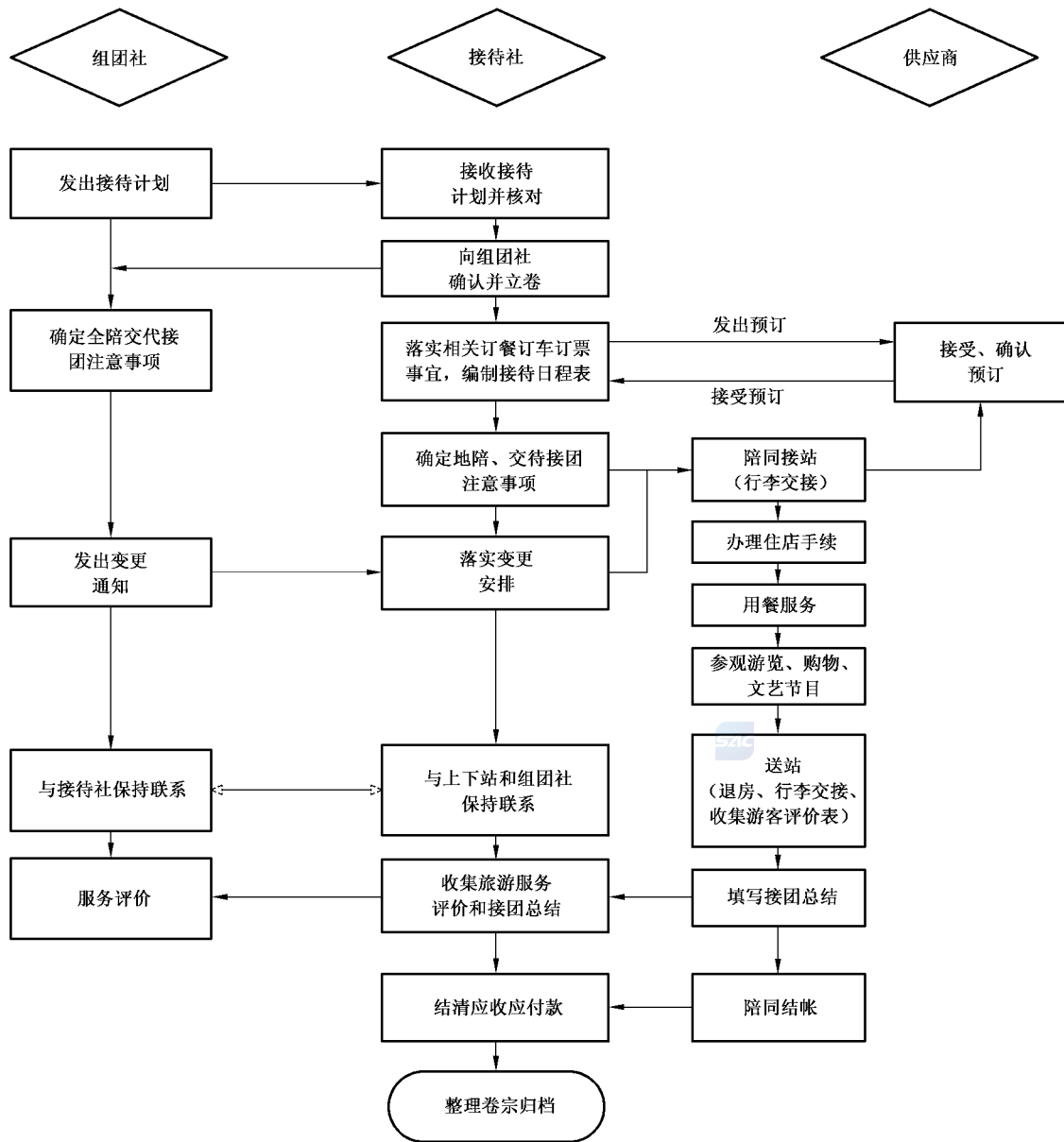


图 C.1 国内旅游接待业务流程

附录 D
(资料性附录)
出境旅游外联业务流程

为确保旅游服务质量,让更多的中国人走出国门,了解世界,旅行社在开展出境旅游外联业务时可参照 D.1 所示流程。

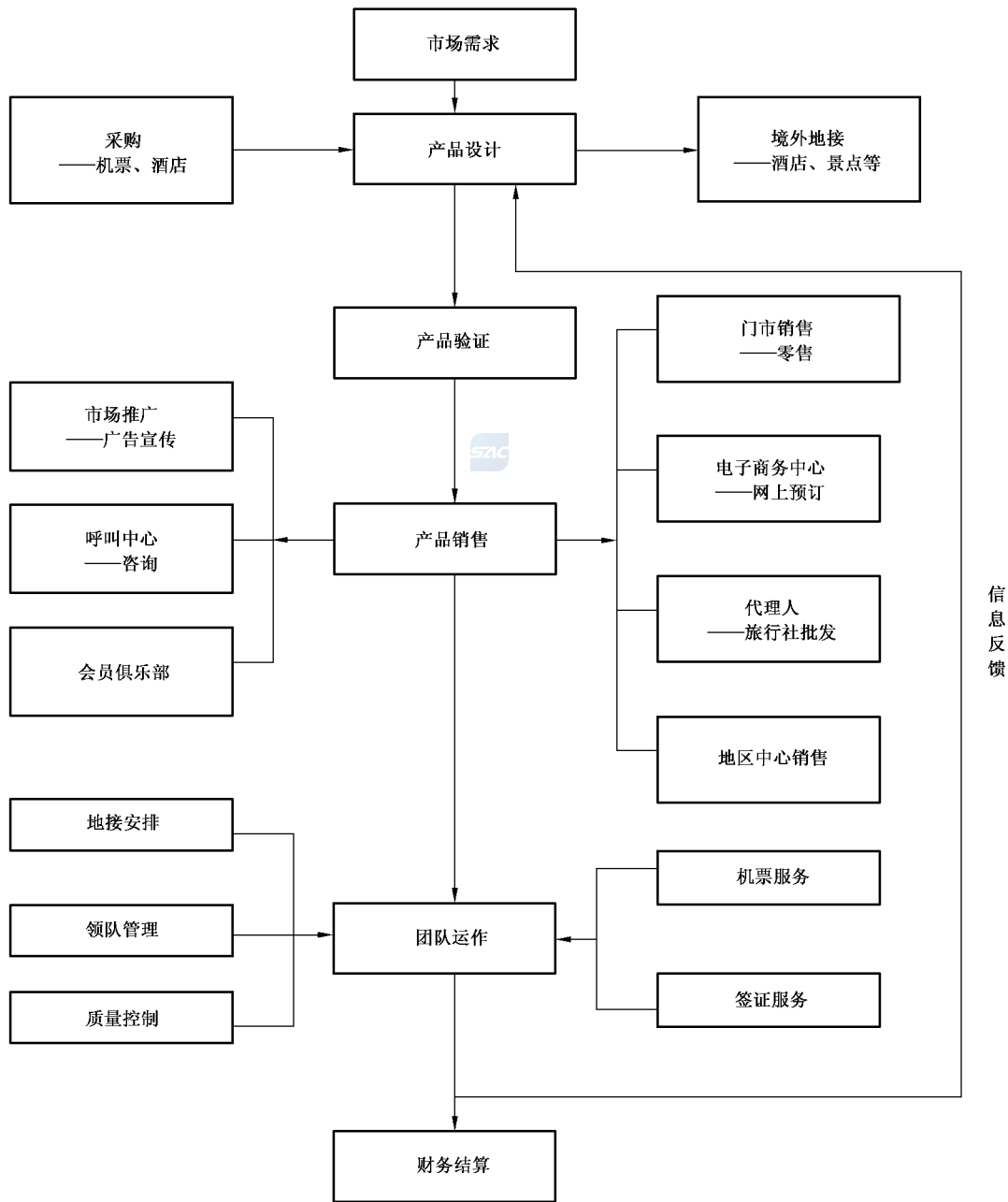


图 D.1 出境旅游外联业务流程

参 考 文 献

[1] GB/T 19000 质量管理体系 基础和术语(GB/T 19000—2008,ISO 9001:2005,IDT)

[2] GB/T 19001 质量管理体系 要求(GB/T 19001—2008,ISO 9001:2008,IDT)

[3] GB/T 19004 质量管理体系 业绩改进指南(GB/T 19004—2000,ISO 9004:2000,IDT)

[4] GB/T 19012 质量管理 顾客满意 组织处理投诉指南(GB/T 19012—2007,ISO 10002:2004,IDT)

[5] GB/T 19015 质量管理体系 质量计划指南(GB/T 19015—2008,ISO 10005:2005,IDT)

[6] GB/T 19016 质量管理体系 项目质量管理指南(GB/T 19016—2005,ISO 10006:2003,IDT)

[7] GB/Z 19023 质量管理体系文件指南(GB/Z 19023—2003,ISO/TR 10013:2001,IDT)

[8] GB/Z 19024 质量经济性管理指南(GB/Z 19024—2000,ISO/TR 10014:1998,IDT)

[9] GB/T 19025 质量管理 培训指南(GB/T 19025—2001,ISO 10015:1999,IDT)

[10] GB/Z 19027 GB/T 19001—2000 的统计技术指南(GB/Z 19027—2005,ISO/TR 10017:2003,IDT)

[11] GB/Z 19034 质量管理体系 地方政府应用 GB/T 19001—2000 指南(GB/Z 19034—2008,ISO/IWA4:2005,IDT)

[12] GB/Z 19031 质量管理体系 医疗服务组织过程改进指南(GB/Z 19031—2009,ISO/IWA1:2005,IDT)

[13] GB/Z 19032 质量管理体系 GB/T 19001 在教育组织中的应用指南(GB/Z 19032—2009,ISO/IWA2:2003,MOD)

[14] GB/T 16766—2010 旅游业基础术语

[15] GB/T 15971—2010 导游服务规范

[16] 中华人民共和国国务院第 550 号令:《旅行社条例》

