旅游企业服务质量自查整改表（参照版）

      市 \_\_\_\_\_县（市、区）                                                                           填报单位 (签 章) ：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

填表人：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_                    联系电话：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_                            填报日期：\_\_\_\_\_\_年\_11\_月\_1\_日

|  |
| --- |
| 基本情况 |
| 企业名称： |
| 旅游企业类型： | □旅行社  □A级旅游景区  □星级旅游饭店  □等级旅游民宿  □在线旅游企业□其他新业态（请注明）：\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| 旅游企业性质： | □国有性质  □国有参股  □非公有性质  □其他性质（请注明）：\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| 旅游企业等级： | □A级 □星级  □等级民宿 □未定级 |
| 管理人员数量：               一线从业人员数量：       |
| 一线岗位类别及数量：餐饮（  人）、住宿（  人）、前台客服接待（  人）、安保（  人）、保洁（  人）、驾驶（  人）、讲解（  人）、导游（  人）、计调（  人）、销售（  人）、工程（  人）、维保（  人）等 |
| 管理人员学历情况：初中及以下学历（  人）、高中及中专（  人）、专科（  人）、本科（  人）、研究生及以上学历（  人） |
| 一线从业人员学历情况：初中及以下学历（  人）、高中及中专（  人）、专科（  人）、本科（  人）、研究生及以上学历（  人） |
| 企业人员参加相关旅游服务培训情况：县级培训（  人次）、市级培训（  人次）、省级培训（  人次）、国家级培训（  人次） |
| 序号 | 自 查 内 容 | 自查情况 | 整改情况 |
| 一、落实旅游服务质量主体责任 |
| 1 | 旅游服务质量主体包括A级旅游景区、星级饭店、旅行社、在线旅游经营者、等级旅游民宿等市场主体。各主体应具有相关合法资质。 |  |  |
| 2 | 培育企业质量文化。大力弘扬企业家精神和工匠精神，提高管理人员和从业人员质量意识和质量素养，推动旅游企业树立以质取胜发展战略和质量第一的企业文化。 |  |  |
| 3 | 提升质量管理水平。建立健全质量管理体系，应用先进质量管理方法，创新旅游服务质量管理模式，完善消费后评价体系。 |  |  |
| 4 | 促进企业服务创新。促进旅游企业线上线下融合，推动旅游企业数字化发展，支持大数据、云计算、区块链、人工智能等在旅游服务中的应用，提高旅游企业个性化、多样化、定制化服务能力，提升旅游服务效能，增强旅游服务体验。  |  |  |
| 5 | 增强旅游服务质量保障。规范经营内容和行为，防范系统性经营风险，加快理念、技术、产品、服务、模式和业态创新，实现数字化转型。要全面提升管理水平和服务质量。落实“错峰、预约、限量”要求，依法落实最大承载量核定要求，完善流量控制制度，实现网上预约全覆盖，进一步提高线上预约便利度。提高专业服务能力。建立完善旅游购物无理由退货制度，切实保障游客旅游购物权益。针对老年人等特殊群体，建立旅游服务质量管理制度和流程，有效提升旅游服务便利性。 |  |  |
| 二、落实旅游服务质量相关管理制度及标准 |
| 6 | 严格执行相关法律法规、规范性文件和强制性标准，落实服务质量安全核心制度，完善安全生产管理相关工作制度，制定相应的人员管理、服务标准和管理规范，确保旅游服务质量。 |  |  |
| 7 | 岗位设置、人员配备、设施设备配备、信息化建设、消防设施配备等符合相应类型的基本标准要求。 |  |  |
| 8 | 建立健全质量管理体系，大力推广应用先进质量管理方法，创新旅游服务质量管理模式，完善消费后评价体系。 |  |  |
| 9 | 按照行业标准要求，加强旅游服务质量和创新工作。设立“首席质量官”“标杆服务员”，落实旅游服务质量管理各项措施，消除各类投诉和风险。 |  |  |
| 10 | 积极公开旅游服务质量信息，发布旅游服务质量承诺，加快建立优质旅游服务承诺标识和管理制度，接受社会监督。 |  |  |
| 11 | 建立完善的设施设备操作规程、维修保养制度，并严格按照操作规程使用，定期维修保养、自检并做好记录，确保设施设备处于完好状态。 |  |  |
| 12 | 建立相应的安全生产管理体系和风险防范制度，对安全隐患进行防范。建立突发事件处理的应急预案，对摔伤、烫伤、高空坠落、食物中毒等事件，有明确的防范制度与措施以及应急处理流程和报告制度。 |  |  |
| 13 | 按照国家、行业标准，符合消防部门相关要求，配备消防设施设备，落实日常消防安全管理要求，定期进行安全生产检查，无重大火灾隐患。 |  |  |
| 三、规范开展相关旅游服务 |
| 14 | 根据《旅行社等级的划分与评定》《导游服务规范》《旅游饭店星级的划分与评定》《旅游景区质量等级的划分与评定》《旅游度假区等级划分》等国家标准及相关行业和地方标准，进一步落实旅游服务质量方面要求。 |  |  |
| 15 | 积极参与旅游服务标准制定，重点加强旅游新产品新业态、在线旅游服务、旅游服务质量评价等领域的标准制定，具备一定发展基础、形成一定规模和可复制可推广经验，有序制定涉及旅游新业态、新模式等方面的标准，积极主动发布企业制定相关标准。 |  |  |
| 16 | 认真落实《旅行社等级的划分与评定》《文明旅游示范单位要求与评价》《旅游民宿基本要求与评价》等标准。积极参与文旅融合背景下的旅游标准化试点工作，以标准化引领企业自身旅游服务质量提升。 |  |  |
| 17 | 积极开展“宁夏微笑”行动，参与“宁夏笑脸，笑迎天下”旅游服务质量评价体系，开展旅游服务质量认证工作，提升旅游服务质量管理水平。 |  |  |
| 18 | 建立符合旅游企业质量管理要求的质量目标，加强旅游服务质量重点部门和关键环节的安全与风险管理。 |  |  |
| 19 | 主动向社会作出信用承诺，建立健全信用承诺制度，加强企业自律。 |  |  |
| 20 | 是否存在侵害游客合法权益、影响游客旅游体验和满意度的突出问题。 |  |  |
| 五、提升旅游服务人才队伍能力 |
| 21 | 定期开展德行品行、人文理念教育，坚持以人为本，树立笑脸相迎、诚信相待、真心相对的服务理念。 |  |  |
| 22 | 管理人员遵从国家法律法规和相关制度规定，一线服务人员遵从行业标准规范和企业相关要求。 |  |  |
| 23 | 相关服务人员具有相应的资格或执业资质证书。开展岗位培训，岗前培训合格率达100%。 |  |  |
| 24 | 分级分类定期对从业人员进行专业技能培训和质量安全培训，开展考核人人达标。 |  |  |
| 25 | 定期开展游客以及从业人员满意度调查。 |  |  |
| 六、加快推进旅游企业信息化建设 |
| 26 | 加强信息系统建设，实现信息互通共享和网络化服务，提升服务质量和效率。 |  |  |
| 27 | 按要求登录全国旅游监管服务平台，及时填报相关服务信息及数据。 |  |  |
| 七、做好常态化疫情防控工作 |
| 28 | 严格落实《中华人民共和国传染病防治法》等法律法规及相关规定，严格执行新冠肺炎疫情防控和传染病防控有关工作规范、指南，结合实际制定新冠肺炎等传染病防控的实施方案和应急预案并进行演练。 |  |  |
| 29 | 规范完善发热哨点体系，设置相应区域满足游客进出、测温、检查、检验等需要，设立医务室、隔离站等满足应急和突发情况的服务需求。发现有发热或疑似感染新冠病毒的游客或服务人员，立即报告并按相关要求做好处置工作。发现有其他传染病病人，在规定时限内进行网络直报或向属地卫生健康行政部门指定的卫生防疫机构报告疫情，并按规定做好疫情处理。 |  |  |
| 30 | 加强疫情防控形势和防控知识宣传，提高游客防范意识，指导游客正确佩戴口罩、洗手。必须查验游客“健康码”或登记有效身份信息、进行体温检测后方可进入。对不会使用或无智能手机的老年人，应设立“无健康码通道”，服务人员帮助其做好健康申报或健康核验。体温≥37.3℃的人员，应由专人通过专用通道引导至发热点进一步筛查和处置。定期对一线从业人员进行测温并登记，必要时应进行核酸检测。 |  |  |

注：1．旅游企业名称以旅游企业营业执照名称为准。

2．服务人员数量统计实际在岗人员数量。

3．该表参照执行，各县（区）文化和旅游行政部门可结合辖区和旅游企业实际制定自查内容。

4．旅游企业每年初进行自查，11月份一并整改落实情况上报县（区）文化和旅游行政部门存档备案。