北京市文化和旅游局

关于推动建立全市旅游行业“首席质量官”“标杆服务员”制度的通知

各区文化和旅游局、经开区宣传文化部，各相关单位，各行业协会：

为贯彻落实党中央、国务院质量强国战略，根据文化和旅游部《文化和旅游部关于加强旅游服务质量监管提升旅游服务质量的指导意见》（文旅市场发〔2021〕50号）和北京市贯彻质量强国战略工作领导小组推动首都高质量发展要求和部署，进一步落实旅游行业质量建设主体责任，创新质量服务管理模式，推动行业提质增效和产业转型升级，着力培塑旅游行业服务工匠，促进旅游产业高质量发展。经研究决定，在全市旅游行业探索建立“首席质量官”“标杆服务员”制度，鼓励旅游企业建立“首席质量官”“标杆服务员”制度。现将有关事宜通知如下。

一、评选内容

积极探索在全市旅游行业中逐步建立“首席质量官”“标杆服务员”制度，通过明确评选方法、评选条件等推进制度落实，“首席质量官”，是企业中的第一质量人，由企业聘任并授权开展工作，向所在区文化和旅游主管部门备案；“标杆服务员”由旅游市场主体根据评选条件自行评选。提倡各区文化和旅游主管部门和市场主体以多种方式和渠道大力推广“首席质量官”和“标杆服务员”制度。

二、聘任及评选条件

（一）“首席质量官”聘任条件

具有良好的政治思想、职业道德和敬业精神，热爱质量管理工作，坚持原则、秉公办事，诚实守信、敢于负责；熟悉国家及北京市有关质量法律法规及政策措施；原则上具有3年以上质量管理工作经历，并具有一定的质量理论基础和实践经验，熟悉质量管理体系，具备良好的沟通、协调、组织管理能力。

（二）“标杆服务员”评选条件

**一是**具有优秀的品德素养。举止文明、品德端正、谦敬礼让，拥有积极向上的价值观，遵守社会公德、法律法规。

**二是**具有强烈的责任观念。对待工作明责尽责、敢于负责、勇于担当，能够通过“善为”“能为”，达到“敢为”“作为”。

**三是**具有标杆性专业水平。熟悉工作领域特点和岗位职责，拥有总结研究岗位特点和规律、善于提出创新思路和工作方法的专业能力，具有标杆性专业水平，充满干事创业激情、勇于进取和追求卓越的专业精神。

**四是**具有良好的团队精神。具有大局意识，善于协同合作，拥有良好的从业心态和奉献精神，创新协作思路和协作方法，对促进集体良性发展贡献积极力量。

**五是**具有积极的工作态度。拥有爱岗敬业的精神，能够主动做到干一行、爱一行、钻一行，积极主动培养自身良好的职业道德和职业素养，认真对待本职工作，全力以赴完成工作任务。

**六是**具有较强的执行能力。工作不拖沓不敷衍，思路清晰、方法明确，对于工作开展的完整性和完善性有较真精神，能够做到竭尽全力、注重细节、善始善终。

三、工作要求

（一）强化组织领导，提高思想认识

建立全市旅游行业“首席质量官”“标杆服务员”制度是加强旅游服务质量监管、提升旅游服务质量的重要途径和工作方法，能够有效推动行业提质增效、推广先进质量管理理念和创新发展理念，各区文化和旅游主管部门要将此制度作为质量工作的重要内容，做好组织动员、鼓励倡导工作。旅游市场主体要积极探索建立企业配套制度，组织从业人员积极开展质量提升工作，对于成效明显的旅游市场主体，在各级政府质量奖申报工作中给予优先推荐。

（二）落实主体责任，发挥标杆作用

各有关行业协会、旅游市场主体要进一步履行企业质量主体责任，提升质量管理水平，增强企业质量竞争力，把“首席质量官”“标杆服务员”制度作为旅游质量发展的重要举措，“首席质量官”要充分发挥首席质量官在质量管理、质量检验、质量文化，以及完善质量保证体系、提升质量管理能力、全面履行企业质量安全主体责任等方面的作用，推动企业质量管理水平提升。“标杆服务员”要充分发挥示范引领作用，带动企业员工积极提升质量服务水平。相关行业协会和市场主体要深入开展质量强企活动，积极推广质量管理经验，不断提高旅游行业履行质量安全主体责任能力，提高管理人员和从业人员质量意识和质量素养。

（三）加强宣传培训，提升质量水平

各区文化和旅游主管部门、各相关行业协会、各旅游市场主体，要结合发展实际、工作实际，以落实“首席质量官”“标杆服务员”制度为导向，采取多种形式积极开展质量管理工作，通过全面、持续的教育培训，不断增强从业人员的质量综合技能，加强旅游行业质量人才队伍建设，提升旅游行业质量工作水平。同时,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。

（四）严格统筹推进，保障工作落实

各区要把全面推行旅游企业“首席质量官”“标杆服务员”工作，作为文化和旅游市场管理部门“管行业、提质量、促发展”的重要内容，纳入旅游行业质量考核和日常监督检查的必检内容中，做到统一部署、扎实推进。各旅游市场主体聘任“首席质量官”后，要及时填写“北京市旅游行业首席质量官备案登记表”（见附件），在5个工作日内上报区文化和旅游部门备案；各区文化和旅游主管部门、各行业协会要于2022年11月30日前，将“首席质量官”备案表以及“首席质量官”“标杆服务员”工作开展情况（每个区不少于两名“首席质量官”“标杆服务员”，并附工作照片）报送至市文化和旅游局市场管理一处（shichang1chu1@whlyj.beijing.gov.cn）。

北京市文化和旅游局

 2022年11月1日

（联系人：武志阳 联系电话：85157318、13811499107）

附件

北京市旅游行业首席质量官备案登记表

|  |  |
| --- | --- |
| 单位名称 |  |
| 注册地址 |  | 机构代码 |  |
| 营业范围 |  | 员工人数 |  |
| 首席质量官基本信息 | 姓名 |  | 现任职务 |  |
| 最高学历 |  | 专业 |  |
| 手机 |  | 邮箱 |  |
| 首席质量官工作简历 |   |
| 首席质量官职责定位 |  |
| 单位法人代表或主要负责人签字: （单位盖章） 年 月 日 |