附件1

2022年旅游服务质量标杆单位遴选工作方案

　　一、主办单位

　　省文化和旅游厅、省市场监督管理局

　　二、申报范围

　　申报范围为安徽省内符合申报条件的A级旅游景区、公共文化场馆、研学基地、旅游星级饭店、旅行社、等级民宿、省文化和旅游厅、省商务厅、省机关事务管理局联合认定的“皖美好味道·百县名小吃”特色美食体验店等文化和旅游企事业单位。

　　三、申报条件（基本条件、否决项）

　　（一）拥护中央的路线、方针、政策。

　　（二）在安徽省内依法进行工商注册、取得相应业务经营许可证、**具有独立法人资格**的旅游企事业单位。

　　（三）符合文化和旅游业发展的产业政策，严格遵守国家有关法律法规，坚持和弘扬社会主义核心价值观。

　　（四）申报单位需建成并实际运营3年（含）以上，有稳定的运营、管理团队，且有较为成熟、可推广、可复制的产品（服务）运营、管理经验。

　　（五）申报类别分为**旅游目的地**和**旅游服务单位**两类，各申报单位只能选择一种类型申报。A级旅游景区、公共文化场馆、研学基地等可选择“旅游目的地”类别申报；旅游星级饭店、旅行社、等级民宿、“皖美好味道·百县名小吃”特色美食体验店等可选择“旅游服务单位”类别申报。

　　（六）服务（产品）具有行业特色，市场占有率或经济效益居全省同行业前列，在省内同行业具有一定影响力，发展潜力良好。

　　（七）安全诚信经营。近3年内无重大违法违规行为，无质量、环境污染、公共卫生等责任事故，无较大以上有效投诉案件，无较大舆情事件，未受到罚款以上行政处罚。凡发生安全生产事故、不诚信经营情况的实行一票否决。

　　（八）企事业单位主要负责人质量第一意识较强、理念先进。单位质量管理组织机构健全运行、制度完备。通过ISO等管理体系认证；或积极推行卓越绩效，精益管理等；或积极推广服务（旅游）标准化等先进质量管理模式、方法。具备以上条件之一即可，可在申报材料中提供质量管理体系认证证书复印件或推行较为先进和特色质量管理方法的相关证明材料。

　　（九）申报材料中需提供具有特色的质量管理案例材料，包括质量管理模式、主要做法及取得的成效等。

　　四、工作程序

　　（一）推荐申报。按照积极发动、主动申报、审核推荐的程序，各市文化和旅游局做好通知和审核推荐工作。符合条件的文化和旅游企事业单位自愿申报，向所在地县（区）级文化和旅游部门提出申请。各级文化和旅游部门、市场监督管理部门依据评选标准，对申报单位情况材料进行审核，确定推荐单位，指导申报单位填写申报材料（见附件3），并加盖两部门单位公章，报送至省文化和旅游厅。

　　（二）初选考察。省文化和旅游厅组织专家对各市推荐的申报单位进行初选初审。对通过初审的单位，组织“文旅质量体验官”分组进行实地暗访考察。初审和考察结果按比例计入总分，暗访结果向被考察单位反馈，以利改进。

　　（三）现场答辩。省文化和旅游厅、省市场监管局组织召开现场答辩会，每家申报单位汇报限时8分钟，包括以下2个环节：

　　1. 主题陈述（5分钟）：配合以PPT展示形式，主要介绍：（1）单位基本概况；（2）单位现行质量管理的主要模式和做法；（3）如果成为标杆单位，如何发挥标杆的示范引领作用。要求陈述思路清晰，内容简要、明了。

　　2. 现场提问（3分钟）：答辩会专家根据申报单位的陈述自由提问，由答辩人解答，专家根据答辩情况进行评分。要求答辩人答辩时简明扼要，直奔主题。

　　（四）评分评定。有材料初审、实地考察与答辩评分3个环节，最后按照综合得分，分别对两种类型的申报单位进行排序，经审核后，确定2022年标杆单位遴选初选名单。

　　（五）结果公示。将确定后的初选名单在省文化和旅游厅网站对社会进行公示，设立监督电话和邮箱，接受社会监督，公示时间原则上不少于5个工作日。

　　（六）联合发布。初选名单经社会公示无异议后，由省文化和旅游厅向社会发布“2022年安徽省旅游服务质量标杆单位”遴选名单。

　　五、监督管理

　　（一）各级文化和旅游、市场监督管理部门对全省旅游服务质量标杆单位开展监督检查、实施动态管理。

　　（二）对获得“安徽省旅游服务质量标杆单位”的单位，优先推荐参评省政府质量奖和国家级文明旅游示范单位等奖项。

　　（三）省文化和旅游厅每年听取标杆单位意见建议，为标杆单位加强旅游服务品牌宣传推广创造良好环境。鼓励和支持标杆单位传播先进质量管理理念和方法，积极参与国际、国家和行业标准制修订工作。

　　（四）各级文化和旅游、市场监督管理部门要综合运用各项政策对标杆单位进行鼓励和扶持，在实施激励促进政策及先进单位评选表彰时，予以优先考虑。各地可结合实际，出台具体的激励和扶持政策措施。

　　（五）各标杆单位应认真总结、分享服务质量管理经验，发挥标杆单位的引领示范作用。

　　（六）获得“安徽省旅游服务质量标杆单位”的单位在宣传活动中使用该荣誉时，应当注明获奖年度。

　　（七）对于未履行承诺、服务质量水平明显降低、消费者投诉剧增或居高不下、未能持续推进质量提升的单位，经查证属实，将取消“2022年安徽省旅游服务质量标杆单位”称号。对评选活动中违法、违纪、违规的单位，依据有关规定予以处理。