



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
中国国家标准化管理委员会 发布

中 华 人 民 共 和 国
国家标准化指导性技术文件
质量管理体系
旅行社应用 GB/T 19001—2008 指南
GB/Z 19035—2012

*

中国标准出版社出版发行
北京市朝阳区和平里西街甲2号(100013)
北京市西城区三里河北街16号(100045)

网址: www.gb168.cn

服务热线: 010-68522006

2012年8月第一版

*

书号: 155066·1-45380

版权专有 侵权必究

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地区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。

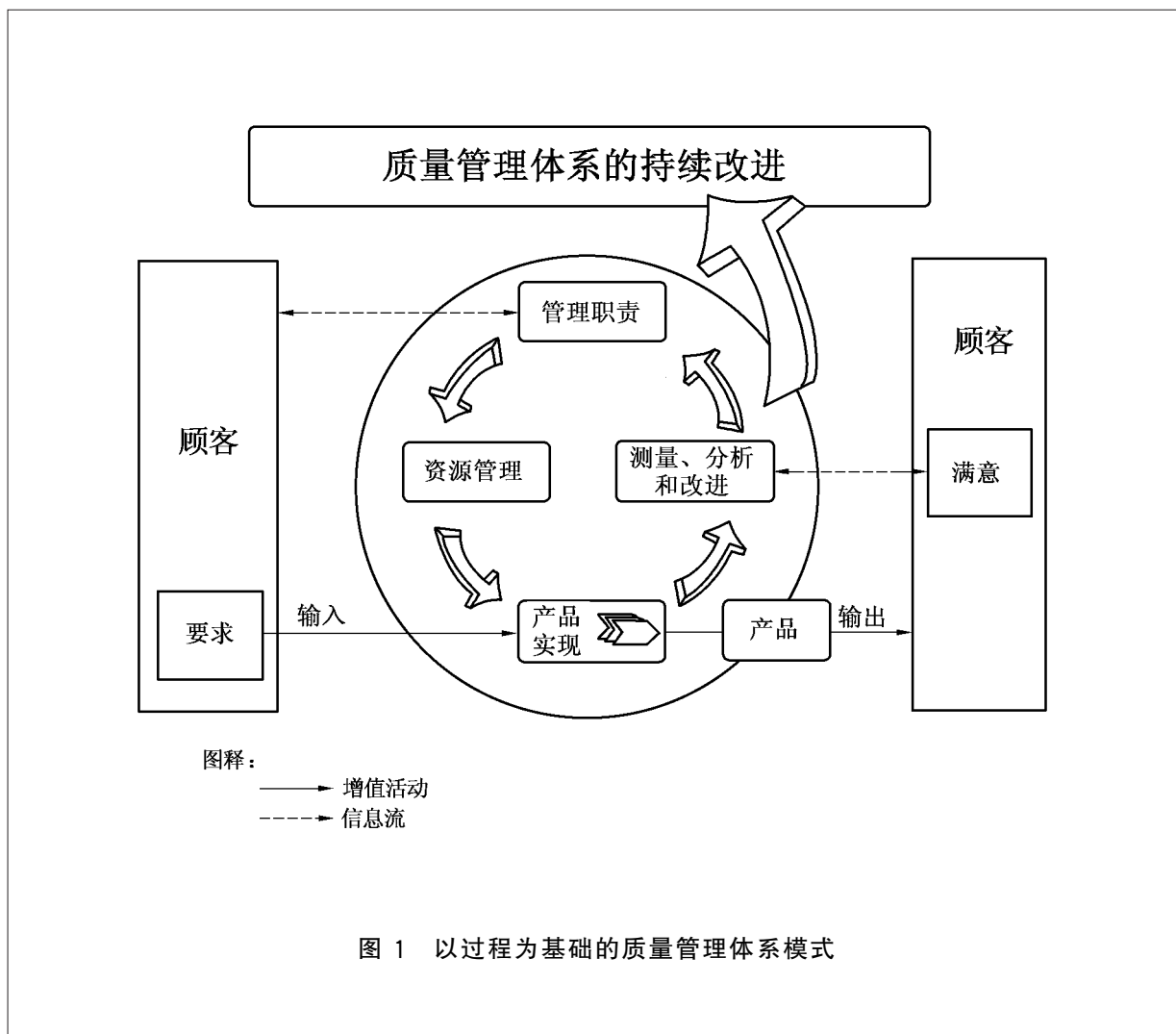
注:此外,称之为“PDCA”的方法可适用于所有过程。PDCA 模式可简述如下:

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。

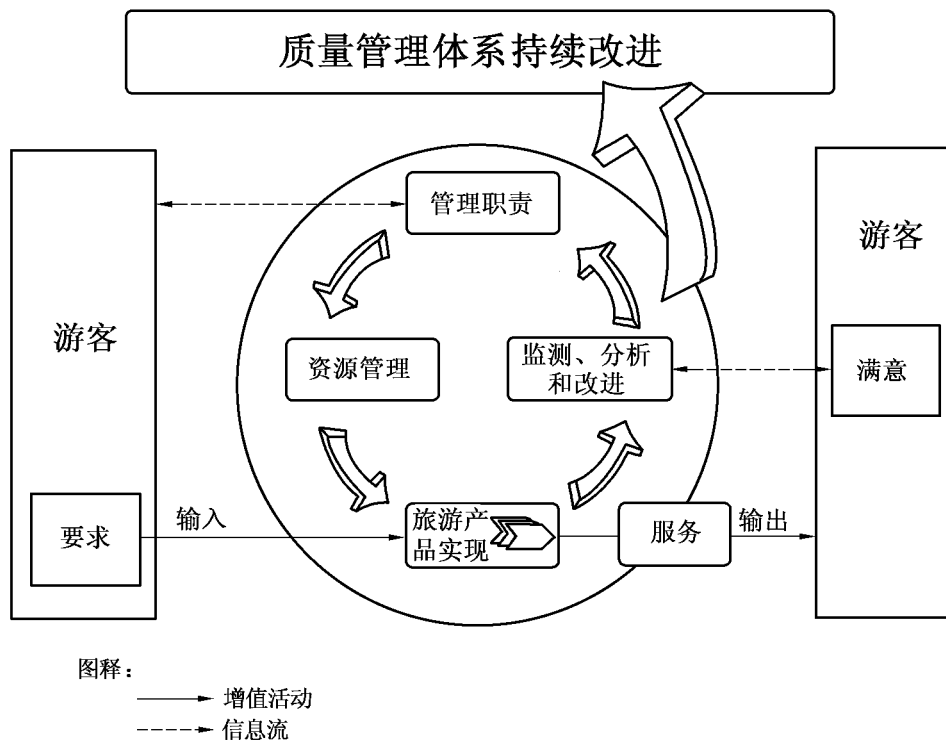


图 1 以过程为基础的旅行社的质量管理体系模式

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

本标准为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。