

洛阳市旅游标准化管理办法

(2013年12月6日洛阳市人民政府令第123号公布 自2014年1月10日起施行)

第一条 为了加强旅游标准化管理，提升旅游服务质量，维护旅游者和旅游经营者的合法权益，根据《中华人民共和国标准化法》、《中华人民共和国旅游法》、《河南省标准化管理办法》等有关法律、法规和规章，结合我市实际，制定本办法。

第二条 本办法所称旅游标准化是指对旅游行业的生产、经营、服务、管理等活动中的重复性使用的事物和概念，通过制定标准、贯彻实施标准和对标准实施情况的监督检查，以求得从整体上提升旅游发展质量的动态过程。

第三条 本市行政区域内从事旅游标准化活动的单位和个人均应当遵守本办法。

第四条 市旅游行政主管部门负责全市旅游标准化工作，接受市标准化行政主管部门的业务指导。市有关行政主管部门按照各自的职责，做好旅游标准化相关工作。

第五条 各县（市、区）政府应当将旅游标准化工作纳入国

民经济和社会发展规划，建立健全标准化工作机制，推动旅游标准化工作。

第六条 鼓励科研院校、行业协会、机关和企事业单位参与旅游国家标准、行业标准的制定。

第七条 市旅游行政主管部门的旅游标准化工作职责：

- （一）贯彻执行国家和省标准化法律、法规和方针、政策；
- （二）负责制定全市旅游标准化工作发展规划、计划，建立和完善全市旅游业标准体系；
- （三）负责市级旅游标准化技术委员会的筹建和日常管理工作；
- （四）组织市级旅游地方规范的申报工作；
- （五）组织旅游标准宣传、培训、实施以及监督检查；
- （六）指导市直有关部门、县（市、区）政府和旅游经营者开展旅游标准化工作；
- （七）组织旅游标准化工作调研，开展区域交流与合作；
- （八）负责全市旅游标准化工作的总结推广和表彰奖励；
- （九）开展旅游标准化知识宣传、教育和普及。

第八条 市直有关行政主管部门的旅游标准化工作职责：

- （一）贯彻执行国家和省标准化法律、法规和方针、政策，制定本行业或本部门旅游标准化工作计划；

（二）负责本行业或者本部门涉及旅游业国家标准、行业标准和地方标准的宣传、培训和实施；

（三）组织本行业或者本部门涉及旅游业国家标准、行业标准、省级地方标准和市级地方规范的申报以及制定；

（四）组织本行业或者所属企事业单位开展旅游标准体系建设，创建国家或者省级旅游标准化示范单位；

（五）按照市旅游行政主管部门的统一部署和安排，开展重点领域的旅游标准化工作。

第九条 县（市、区）政府的旅游标准化工作职责：

（一）贯彻执行国家和省标准化法律、法规和方针、政策，制定本地区旅游标准化发展规划和计划；

（二）建立健全促进旅游标准化工作的协调和激励机制，有效推进旅游标准化工作；

（三）在本辖区内组织实施旅游国家标准、行业标准、省级地方标准和市级地方规范，开展对实施情况的监督检查；

（四）负责本辖区内旅游信息咨询中心、旅游交通标识、旅游公共厕所等旅游公共设施建设。

第十条 对没有旅游国家标准、行业标准和省级地方标准，而且又需要在全市范围内统一的技术要求，应当制定市级旅游地方规范。鼓励制定严于国家标准、行业标准和省级地方标准要求

的市级旅游地方规范或企业标准。

第十一条 市有关部门和旅游经营者均可以提出制定市级旅游地方规范的应用，市标准化行政主管部门负责受理和立项。

第十二条 承担市级旅游地方规范起草的单位当成立起草工作组，组织开展调研、论证，在对制定的规范草案进行认真讨论基础上形成规范征求意见稿。

第十三条 市标准化行政主管部门采取会审形式在全市范围内征求意见，征求单位不少于五个。规范征求意见稿应当在市标准化官方网站登载，广泛征求社会各界意见。在征求意见的基础上，形成规范审定稿。

第十四条 市标准化行政主管部门应当邀请熟悉旅游标准化工作的专业人员，对市级旅游地方规范进行审定。审定组成员不少于五人，实行审定组长负责制。审定通过，由市标准化行政主管部门依法批准、发布。

第十五条 旅游地方规范发布实施后，应当根据本市旅游业发展需要适时进行复审。复审周期一般不超过5年，以确定地方规范继续有效、修订或者废止。对实施效果好的旅游地方规范，可以申请上升为国家标准、行业标准或者省级地方标准。

第十六条 旅游经营者和旅游从业人员应当严格执行强制性旅游标准，保证其提供的旅游产品和服务符合人身、财产安全要

求，不得向旅游者提供不符合强制性标准的旅游产品和服务。

第十七条 鼓励旅游经营者执行推荐性旅游国家标准、行业标准、省级地方标准和市级地方规范。推荐性标准（或者规范）纳入旅游经营者对外承诺、广告宣传或者合同约定的，必须严格执行。

第十八条 鼓励旅游经营者贯彻质量管理体系、环境管理体系、职业健康安全管理体系和卓越绩效评价准则国家标准，建立并实施以服务通用、服务保障、服务提供为主要内容的服务标准体系，争创国家或者省、市质量管理和标准化先进单位。

第十九条 旅游经营者应当将贯彻实施标准（或者规范）所必备的基础设施、服务设施和安全防护设施等，纳入本单位建设计划。

第二十条 市旅游行政主管部门应对旅游业国家标准、行业标准、省级地方标准和市级地方规范实施情况进行考核评价，并且及时公布考核评价结果。

第二十一条 各级政府应对在旅游标准化工作中做出突出贡献的单位和个人，给予表彰和奖励，对贯彻实施标准不力的单位进行通报批评。

第二十二条 对取得显著经济效益和社会效益的市级旅游地方规范，市旅游行政主管部门应当积极向有关部门推荐、申报科

技成果奖励。

第二十三条 对违反有关标准的单位和个人，由有关行政主管部门按照各自职责，依据有关法律、法规和规章进行处罚。

第二十四条 旅游标准化监督管理人员滥用职权、玩忽职守、徇私舞弊的，由其所在单位或者主管部门给予行政处分；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第二十五条 本办法自 2014 年 1 月 10 日起实施。