

山西省文化和旅游厅文件

山西省市场监督管理局

晋文旅发〔2025〕14号

山西省文化和旅游厅 山西省市场监督管理局 关于在全省旅游业开展“首席质量官” “标杆服务员”聘任评选活动的通知

各市文化和旅游局、各市和山西转型综改示范区市场监管局：

为深入贯彻落实党中央、国务院关于质量强国建设的战略部署，全力推动《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）落地见效，进一步落实旅游业服务质量主体责任，激励我省旅游企业建立健全质量管理体系，大力推广应用先进质量管理办法，创新旅游服务质量管理模式，培养高层次质量管理人才队伍，

推动旅游业高质量发展，山西省文化和旅游厅与山西省市场监督管理局决定联合在全省旅游业开展“首席质量官”“标杆服务员”聘任评选活动。现将有关事项通知如下：

一、目的意义

开展“首席质量官”“标杆服务员”聘任评选活动，是适应旅游市场从规模扩张向品质提升转变的重要举措。这一活动有助于强化旅游企业质量管理，落实质量主体责任，保障旅游服务质量安全；有利于培育旅游质量文化，提升企业核心竞争力；有利于激发质量工作者积极性，打造高素质旅游服务人才队伍；有利于搭建政府部门与旅游市场主体之间的沟通桥梁，为促进我省旅游业高质量发展提供充足的智力支撑和人才保障。

二、实施范围

鼓励全省 4A 级及以上旅游景区、四星级及以上旅游饭店、甲级旅游民宿、大型旅行社及重点旅游新业态企业率先推行，其他旅游企业积极参与。其中，“首席质量官”由旅游市场主体在符合任职条件的人员中选拔任命，并向所在地文化和旅游局、市场监督管理局备案，“标杆服务员”由旅游市场主体根据评选条件自行评选。倡导各地文化和旅游局、市场监督管理局以多种方式和渠道开展“首席质量官”“标杆服务员”聘任

评选活动。

三、聘任及评选标准

（一）“首席质量官”聘任标准。一是具备良好的政治素养与高尚的职业道德操守，严格遵守国家法律法规和行业规范，诚实守信，保守企业商业机密。二是熟悉国内外旅游业质量管理的先进理念、方法和标准，如 ISO9001 质量管理体系、旅游业相关服务标准等。三是具备 5 年及以上旅游相关工作经验且从事质量管理工作 5 年以上，具有中级以上职称或者大学（含）以上学历，具备较强的组织协调能力，并有一定的质量理论基础和丰富的实践经验。实践经验丰富的技术骨干，条件可适当放宽。四是关注旅游业发展动态，对旅游业趋势有敏锐洞察力，能够将先进的质量管理理念引入企业；具备创新意识，积极推动企业质量改进与创新活动，助力企业提升市场竞争力。各地文化和旅游局和市场监督管理局要组织任职培训和考核测评，全面提升企业首席质量官的理论水平和职业素养。

（二）“标杆服务员”评选标准。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。二是具备出色的职业素养，始终保持热情周到、耐心细致的服务态度，展现良好的精神风貌和职业形象；有较强的责任心和敬业精神，主动为游客提供优质服务，

积极解决游客遇到的困难。三是熟练掌握岗位所需的各项专业技能，如导游业务中的景点讲解、行程安排、应急处理；酒店服务中的客房管理、餐饮服务流程等；能准确高效地处理游客提出的各类问题，具备快速应变和解决突发状况的能力。四是具有良好的团队协作精神，能够与同事密切配合，共同提升团队服务水平；在企业内部或行业内具有一定影响力，能够作为服务榜样，带动其他员工提升服务质量。

四、工作要求

（一）强化统筹引领，深化思想认识。在全省旅游业开展“首席质量官”“标杆服务员”聘任评选活动，是适应经济发展从数量规模型向质量效益型转变的关键举措，是增强旅游企业竞争力的有力手段。各地文化和旅游局、市场监督管理局要把开展“首席质量官”“标杆服务员”聘任评选工作作为保障全省文化和旅游高质量发展的核心任务，纳入质量工作考核和日常监督检查范畴，统一规划、稳步推进。

（二）压实主体责任，释放标杆效能。各地文化和旅游局、市场监督管理局要做好旅游市场主体的组织动员与鼓励倡导工作，进一步推动旅游市场主体履行企业质量主体责任，踊跃开展“首席质量官”与“标杆服务员”聘任评选工作。充分发挥

“首席质量官”在质量管理、质量检验、质量文化建设等方面的关键作用，推动企业提升质量管理水平。充分发挥“标杆服务员”示范引领效应，带动企业员工积极投身于质量服务水平的提升工作。

（三）加大宣传培训，提升质量素养。各地文化和旅游局、市场监督管理局、相关行业协会以及旅游市场主体，要紧密结合自身发展实际与工作实际，充分利用多种渠道，广泛宣传推广“首席质量官”与“标杆服务员”工作，深入挖掘和树立一批先进典型，营造出重视质量、追求卓越的良好氛围。此外，定期组织高质量的质量培训活动，持续提升从业人员的综合质量技能，切实提高旅游业质量工作水平。

（四）严格协同推进，确保工作落地。各地文化和旅游局、市场监督管理局要强化服务意识，丰富服务举措，发挥职能优势，对质量管理基础好、质量效益显著的旅游经营单位，在申报各级政府质量奖时给予优先推荐参评。各旅游市场主体聘任“首席质量官”及评选“标杆服务员”后，应及时填写登记表（见附件），并在10个工作日内上报属地文化和旅游局、市场监督管理局备案。请各市文化和旅游局、市场监督管理局于2025年6月30日前将辖区内旅游经营单位建立实施“首席质量官”“标杆服务员”制度相关工作开展情况报送至省文化和旅游厅

市场管理处、省市场监督管理局质量发展处。

联系人：郝靓 陈鹏飞

联系电话：0351-7325169 0351-7680055

电子邮箱：sxswhhlytscc@163.com

附件：1. 山西省旅游业首席质量官备案登记表

2. 山西省旅游业标杆服务员备案登记表

山西省文化和旅游厅 山西省市场监督管理局

2025 年 4 月 14 日

（此件主动公开）

附件 1

山西省旅游业首席质量官备案登记表

姓名		性别		一寸照
政治面貌		出生年月		
现任职务		专业		
从事或分管工作				
联系方式				
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				

附件 2

山西省旅游业标杆服务员备案登记表

姓名		性别		一寸照
政治面貌		出生年月		
现任职务		专业		
从事或分管工作				
联系方式				
标杆服务员工作 简历				
标杆服务员职责 定位				
单位法人代表或主要负责人签字：_____（单位盖章） 年 月 日				