

用户需求书

项目名称：推动落实 ISO 管理体系和服务认证

项目编号：ZRZB-2019-022

项目预算：55.893 万元

一、项目背景

为落实《海南省建设国际旅游消费中心的实施方案》第 100 项“支持创建旅游服务标准创新基地，制定符合国际通行范例、具有海南特色的旅游标准体系和作业程序与国际标准化组织（ISO）及其他国内外标准化组织建立合作关系，推动更多企业开展国际标准化质量和环境管理体系认证”和第 101 项“鼓励涉旅企业开展管理体系和服务认证，海南省可对通过认证的企业予以适当奖励”督查任务要求，特制定本工作方案。

贯彻落实《中共中央、国务院关于支持海南全面深化改革开放的指导意见》及《海南省建设国际旅游消费中心的实施方案》，推动更多企业开展国际标准化组织（ISO）质量和环境管理体系及服务认证，促进提升海南省涉旅企业管理水平，提高旅游品质，提升游客满意度，早日建成国际旅游消费中心。

二、工作目标

1. 与国际标准化组织（ISO）及其他国内外标准化组织建立合作关系，让更多企业了解和掌握国际规则和新的管理方法。

2. 研究旅游发达国家旅游管理模式、国际通行规则及国内先进

的政府监管模式，提出创新思路的旅游管理举措建议，为制定符合国际通行范例、具有海南特色的旅游标准体系和作业程序，提升海南旅游业服务质量和水平。

3. 2019 年推动 10 家以上涉旅企业通过 ISO 管理体系认证、服务认证。2020 年推动 30 家以上涉旅企业通过 ISO 管理体系认证、服务认证。2021 年推动 100 家以上涉旅企业通过 ISO 管理体系认证、服务认证。

三、工作内容及要求

1. 筹备海南旅游与国际标准论坛（会议）

（1）邀请人员：国内外标准化专家、认证及旅游行业专家、海南省各级旅游行政主管部门、涉旅企业等代表。

（2）参会人数：共计约 150 人。

（3）论坛时长：1 天。

（4）论坛内容：GSTC 标准体系在全球旅游行业中发挥的重要作用、提升海南旅游服务质量的途径、ISO 管理体系认证、服务认证介绍、旅游服务标准国际化动态、旅游目的地品牌评价国际标准、我国旅游服务标准化发展动向等。

2. 旅游管理模式专项研究

（1）调研人员：省内调研 6 人，省外（湖南省、广东省）调研 3 人

（2）调研内容：研究旅游发达国家旅游管理模式、国际通行规则及国内先进的政府监管模式，提出创新思路的旅游管理举措建议，

制定符合国际通行范例、具有海南特色的旅游标准体系和作业程序，提升海南旅游业服务质量和水平。

(3) 调研评审：邀请专家 7 人进行两次评审

(4) 完成专项研究报告：2019 年 10 月

3. 举办海南省旅游业 ISO 管理经验交流会

(1) 地点：三亚。

(2) 邀请人员：海南省已通过 ISO 认证的旅游企业代表、ISO 认证机构专家。

(3) 人员数量：约 18 人，其中代表、专家 15 人，工作人员 3 人。

(4) 会议内容：分享 ISO 管理经验及经营成果、分享最新认证规则（相关国际通行规则）。

4. 开展 ISO 管理体系、服务认证知识普及培训班

(1) 合作机构：国内外知名标准化组织及认证机构

(2) 邀请人员：相关知名专家、ISO 认证机构专家

(3) 规模：2 期，每期 1 天，人数为 400 人，覆盖企业约 200 家

(4) 内容：参与我省旅游标准建设，推动我省旅游行业掌握国际规则和新的管理方法，提升企业管理水平；分享最新认证规则（相关国际通行规则）

(5) 后期效应：推动市（县）旅文局开展 ISO 管理体系内审员培训班。帮助企业培育具备管理体系内审员能力的队伍，掌握建立管理体系的方法和相关要求，降低企业建立管理体系运营成本。通过文

件或专题会议方式，向市（县）旅文局传达开展 ISO 管理体系认证及服务认证的必要性及紧迫性，要求配套相关政策落实 ISO 管理体系认证、服务认证工作目标和任务。

四、商务要求

1. 交付时间：**2019 年 9 月至 10 月**
2. 服务地点：由采购人指定（以合同约定为准）
3. 付款方式：采购双方签订合同时另行约定。
4. 报价：报价不得高于采购预算金额，报价应为履行项目一切相关费用的包干价，应包含上述所有活动内容及要求。