

# 《博鳌年会服务质量规范》等标准及相关文件编 撰用户需求

## 一、项目背景

为进一步规范博鳌年会服务质量，开展对各类酒店的专项调研，组织制定各类服务标准，抓好服务标准化试点工作，维护旅游市场秩序和提升游客满意度，促进旅游产业规模化、品牌化、网络化经营，推进旅游标准化工作，完善旅游目的地标准化体系建设，加快海南旅游服务与国际接轨的步伐，使海南成为具有较强竞争力的国际旅游消费中心。

## 二、项目预算

本次项目预算为¥82.33万元

## 三、项目内容及要求

将组织编撰《博鳌年会服务质量规范》、《经济型连锁酒店服务质量标准与评定》、《生态主题酒店服务质量标准与评定》、《文化主题酒店服务质量标准与评定》四个标准，修订《家庭旅馆质量等级划分与评定》（DB46-T36-2013）标准。

### （一）编制原则

（1）以“政府引导、市场导向、企业参与”的原则，动员相关行业、企业人士参与标准制修订；

（2）坚持系统性、科学性、实用性、协调性原则。

### （二）编写工作要求

#### （1）组建课题组

课题成员由高等院校专家学者、政府资深公共管理人士、行业精英、企业资深

管理者、一线经验丰富的技能人才不少于 20 人。2018 年年会接待的 12 酒店、十家旅游集团负责人视情况安排人员作为参与者。每个课题组不少于 4 人。

## **(2) 调研方法**

1、**文案法**：利用网络、报纸、杂志、馆藏文献等媒介和通过专业研究机构搜集相关二手资料。

2、**座谈法**：邀请省内外专家、学者及《博鳌年会服务质量规范》国际会议接待方面、《经济型连锁酒店服务质量标准与评定》经济型连锁酒店方面、《生态主题酒店服务质量标准与评定》生态主题酒店方面、《文化主题酒店服务质量标准与评定》文化主题酒店方面的一线服务人员、基层管理者参与座谈。

3、**观摩法**：《博鳌年会服务质量规范》课题组成员全流程亲身体会国际会议接待服务，并物色相关人员进行深度访谈，随后进行仔细研究，确定标准的基本要求和流程。

4、**深度访谈法**：《经济型连锁酒店服务质量标准与评定》课题组成员物色经济型连锁酒店资深人士；《生态主题酒店服务质量标准与评定》课题组成员物色生态主题酒店资深人士；《文化主题酒店服务质量标准与评定》课题组成员物色文化主题酒店资深人士；《家庭旅馆质量等级划分与评定》课题组成员物色家庭旅馆企业资深人士进行深度访谈，随后进行仔细研究，确定标准的基本要求和流程。

5、**深入省外调研**：《博鳌年会服务质量规范》视情况赴上海 G20 会议、广东等会展业；《生态主题酒店服务质量标准与评定》视情况选择北京、上海、长沙、云南等非传统酒店业；《文化主题酒店服务质量标准与评定》视情况选择北京、上海、长沙、云南等非传统酒店业较发达地区进行会议接待标准方面的调研。每个课题组至少去省外调研 2 次，并形成调研报告。

### **(3) 开展讨论与研究**

课题组就调研所获得的信息进行充分的讨论和研究，采取头脑风暴的方式拟定标准编制提纲和写作思路，随后分配编写任务。

### **(4) 拟定标准初稿**

制定标准编写要求和编写计划，确保课题组成员按质、按量、按时完成标准初稿，同时保证所有成员既分工又合作。

### **(5) 进行集中式修改**

初稿完成后，组织所有课题组成员进行集中式的、找茬挑刺式的修改。

### **(6) 进行征询式修改**

集中式修改以后，将文案发给相关专家、行家和一线技能人才进行征询式修改。

### **(7) 进行试验**

选择相关会议场所按照《博鳌年会服务质量规范》进行会议接待的试验；选择相关经济型连锁酒店对《经济型连锁酒店服务质量标准与评定》标准进行试验；选择相关生态主题酒店对《生态主题酒店服务质量标准与评定》标准进行试验；选择相关文化主题酒店对《文化主题酒店服务质量标准与评定》标准进行试验；选择相关家庭旅馆企业对《家庭旅馆质量等级划分与评定》（修订版）标准进行试验。请相关专家和行业资深人士进行评价、提出意见和建议，进行再一次的修改。

**(8) 编写《博鳌年会服务质量规范》等标准及相关文件的编制说明及其它相关说明材料。**

**(9) 邀请相关专家进行论证，修订完善。**

## 四、组织实施

- (1) 整体项目策划并实施。
- (2) 标准立项。按照《地方标准制定工作程序》(DB 46/T 74) 要求, 经客户签署意见后, 向省质量技术监督局提出项目立项建议。
- (3) 进行调研。10月中旬, 项目组开展省内外调研, 形成调研心得。
- (4) 初稿编制。11月上旬, 根据调研情况, 撰写《博鳌年会服务质量规范》(初稿1)。
- (5) 征求意见。12月初, 针对初稿1向会展、酒店、旅行社、餐饮等企业征求意见。汇总意见后形成初稿2。
- (6) 专家研讨。12月下旬, 组织省内外相关专家开展研讨和对初稿2进行评审, 根据研讨意见修改完善, 形成征求意见稿。
- (7) 公开征求意见。按照《地方标准制定工作程序》(DB 46/T 74) 要求, 10月中旬, 向社会各界公开征求意见。汇总意见形成标准送审稿。
- (8) 上报审查。12月中旬, 标准送审稿上报省旅游委审查, 根据审查意见对送审稿进行修订完善。
- (9) 按照《地方标准制定工作程序》(DB 46/T 74) 要求, 做好标准审定会准备工作。

## 五、商务要求

- 1、服务期: 2018年9月-2019年4月
- 2、成果交付地点: 采购人指定的交付地点。
- 3、付款方式: 由采购人与成交人在合同中约定。
- 4、报价: 应包含《博鳌年会服务质量规范》等标准及相关文件编撰工作等

相关内容的一切包干费用。