

2022年10月10日 星期一

本版责编 杜汶昊 本版美编 冀庆泽

# 宁夏、四川设立旅游业“首席质量官”“标杆服务员” 旅游行业服务工匠作用或将更好凸显

中国城市报记者 张亚欣

“首席质量官”“标杆服务员”成为近来旅游业内频繁出现的名词。

近日，宁夏回族自治区文化和旅游厅、四川省文化和旅游厅先后发布通知，在全省（区）旅游行业建立并实施“首席质量官”“标杆服务员”制度，推动行业提质增效和产业转型升级，着力培塑旅游行业服务工匠，促进旅游产业高质量发展。

“首席质量官”“标杆服务员”的出现对于旅游行业的发展或将带来哪些变化？如何真正发挥其实际作用而避免“纸上谈兵”？再加上今年7月，人社部公布新增民宿管家、研学旅行指导师，旅游业频频出现新职业，释放了何种讯号？

## 有利于提升旅游服务质量

无论是“首席质量官”还是“标杆服务员”往往常见于企业，但现如今也成为各省区市推动旅游业发展的新“利器”。

近日，宁夏回族自治区文化和旅游厅印发了《自治区文化和旅游厅关于推动建立旅游企业“首席质量官”和“标杆服务员”制度的通知》，决定在全区旅游行业推动建立“首席质量官”和“标杆服务员”制度，以落实旅游企业质量建设主体责任，为文旅产业高质量发展提供智力支持和人才保障。根据上述通知，宁夏将在4A级以上旅游景区、四星级以上饭店和出境组团旅行社，全面推行“首席质量官”和“标杆服务员”制度。

不久后，四川省文化和旅游厅印发了《关于推动建立全省旅游行业“首席质量官”“标杆服务员”制度的通知》，明确四川将在全省旅游行业建立并实施“首席质量官”“标杆服务员”制度，推动行业提质增效和产业转型升级，并从任职资格和评选条件、主体责任、质量管理体系等方面对“首席质量官”“标杆服务员”作出明确规定。

“这说明我国正从服务业大国向服务业强国迈进，其中的关键就在于提高服务质量。”江苏理工学院旅游产业创新中心负责人王聪在接受中国城市报记者采访时表示，“首席质量官”“标杆服务员”的制度建设是全面落实旅游企业服务质量主体责任，提升服务质量管理

水平、促进企业服务创新、增强旅游服务质量保障等重点任务的具体举措。毫无疑问，这将有利于发挥旅游企业在提高服务质量上的基础性作用。旅游企业能够进一步加强对行业旅游服务质量的监管，强化服务质量源头管理，从而进一步促进企业和地区经济发展。

“设立新‘官’新‘员’”的本质是旅游行业进一步夯实质量安全职能，它系统反映了我国旅游行业提质增效的决心，以及人民群众日益升级的旅游需求。”独立国际策略研究员陈佳在接受中国城市报记者采访时坦言，新“官”新“员”职能设定的专业性和针对性都很强，它是基于我国旅游业长期发展到今天，市场细分程度已经比较充分、人民群众需求更加全面且对旅游产业专业化要求更加高涨的情况下，顺应时代应运而生的。

## 让制度真正落地成为关键

实际上，全国多地每年关于旅游服务质量差的投诉与纠纷时有发生。

2021年4月，四川省凉山彝族自治州旅游执法支队接到游客投诉，称其所参加的四川省某旅行社组织的旅行团安排就餐的饭店饭菜不仅量少，质量也堪忧，且餐具上有明显可见的污垢。经查，该旅行社安排的就餐饭店并未取得《餐饮服务许可证》且卫生条件不合格，涉嫌向不合格供应商订购产品和服务。2021年5月，央视曝光四川某旅行社组织的“九寨沟黄龙三日游”涉嫌不合理低价游。经查，该旅行社在未征得游客书面同意的情况下，委托其他旅行社履行合同义务，而且其签订的《团队境内旅游合同》未载明“团队用餐标准及次数”“酒店住宿标准”以及项目游览时间等规定事项……

尽管在业内看来，推出并实施“首席质量官”“标杆服务员”制度在一定程度上能够提升旅游服务质量，但如何能够真正发挥实际作用、避免“纸上谈兵”仍是值得思考的问题。

辽宁经济管理干部学院教授李辉在接受中国城市报记者采访时称，确保发挥“首席质量官”的质量监管作用，在严不在多。他认为，选拔任用要严、执行落实要严、监督管理要严。即选拔条件要严格，能者才上；旅游企业执行要严，落到实处；

实施监管要严、彰显实效。既然是“首席质量官”，必须十分熟悉对应企业的服务流程和质量管理体系标准，以全面肩负质量监管主体责任，体现首席价值，切实改进提升企业对客服务质量。而确保发挥“标杆服务员”的示范带头作用，在能不在微。旅游市场主体自行评选，在实施过程中，逐步在综合能力优先达标的情况下酌情适当放宽数量，不因岗位、资历等限制以彰显不同工龄、不同领域的服务人员的模范性；同时给予必要的薪资奖励配套，更大程度地激发旅游服务人员的爱岗敬业精神；稳定并持续提升旅游业一线专业队伍质量，标杆作用才能在未来一定时期反映在旅游业的高质量发展中。

值得注意的是，对于“首席质量官”“标杆服务员”的选拔，各地也有明确要求。比如，宁夏回族自治区文化和旅游厅对“首席质量官”的岗位设置、任职条件以及工作职责和权限进行了明确规定，同时细化了“标杆服务员”评比条件，力争到2024年全区旅游企业“首席质量官”“标杆服务员”制度实现全覆盖。四川文化和旅游厅发布相关通知时已明确，将严格选拔条件，明确“首席质量官”必须具备良好的政治素养、职业道德和敬业精神，诚实守信、敢于负责，熟悉国家有关质量法律法规和政策，取得中级以上质量专业技术人员职业资格，具有5年以上质量管理工作经历，经“首席质量官”任职培训合格方能上岗；“标杆服务员”以个人素养、岗位技能、敬业奉献、合作担当等考核标准

为主。

此外，王聪认为，现如今设立企业“首席质量官”已成为国际通行做法。为避免“纸上谈兵”，一方面要加强推行企业“首席质量官”制度的政策措施；另一方面是主体的落实，推制度落主体，双管齐下，切实增强企业管理者的质量意识，构建精益运营管理体系，创建以品质为核心的企业文化，方可塑造旅游企业的质量竞争力。

## 科学评判人才及 行业发展水平

随着经济发展水平的跨越提升，旅游业快速发展扩大，逐渐成为带动消费增长的重要支柱产业。现阶段，我国全面进入大众旅游时代，旅游已经成为人们重要的休闲生活方式。传统观光旅游模式加速消退，休闲度假旅游、主题品质旅游、专项定制旅游等市场快速发展。人民群众对旅游消费的需求经历了从“有没有”向“好不好”转变，从低层次向高品质、多样化转变，从注重观光向兼顾观光与休闲度假转变。

在我国迈入大众旅游时代的同时，旅游从业者的工作内容也更加细分，甚至频频出现新职业。今年7月，人社部公布新增民宿管家和研学旅行指导师旅游行业新职业。如今，宁夏、四川又陆续推出“首席质量官”“标杆服务员”，这释放出了何种讯号？

李辉认为，目前把“首席质量官”“标杆服务员”认定是旅游职业细分的表现还为时尚早。人社部新增的民宿管家、

研学旅行指导师是与旅游业相关的专业技术岗位，但“首席质量官”“标杆服务员”还不能与之并列。在他看来，根据当前的文件通知和制度要求，“首席质量官”是由旅游市场主体选拔任命后向文化和旅游部门备案，并有一定的岗位职责要求，说明其入选之前已经拥有相关技术岗位资格认定，因此暂时可以理解为“首席质量官”是选拔、任命、培训上岗，并非是旅游职业细分下的专业技术岗位。而“标杆服务员”可被更多地理解为旅游酒店业的“岗位能手、行业标兵、先进个人”等，例如民宿管家也可以被评选为“标杆服务员”以凸显其模范带头作用，给予精神、物质肯定。“总体来看，‘首席质量官’和‘标杆服务员’逐渐被重视，是地方政府决心进一步促进旅游业高质量发展的积极讯号。”李辉说。

“‘首席质量官’‘标杆服务员’等称号的出现，意味着对人才有了具体的评判标准。”南京农业大学规划院上海分院院长孙文华告诉中国城市报记者，旅游行业率先提出这些称号，既是其高质量发展的要求，也是人才保障的一个具体措施。有了具体标准，就可以设立指标、权重和方法，从而更科学地评判人才及行业发展的水平。

在王聪看来，质量是旅游企业的灵魂，也是旅游企业的生命。对于现如今我国经济发展进入新常态、正处于爬坡过坎关口这一情况，旅游企业要主动适应和引领经济新常态，着力提高经济发展的质量和效益，加强质量、标准和品牌建设。

## 北京新华书店 首家宠物主题书店亮相

近日，北京市朝阳区和平街10区7号楼新华书店宠物主题书店开门迎客，吸引了众多萌宠爱好者前来打卡。该店特别设计了图书、撸猫、公益三大主题区域，打破了传统书店的经营服务模式，将书香文化与宠物主题相融合，在增加互动性的同时，也为书店注入文化服务新活力。

中国城市报记者 全亚军摄

