



标准先行 示范引领

以标准化助力河北文旅高质量发展

近日，省文化和旅游厅、省市场监督管理局公布第一批省级旅游标准化示范单位名单的消息被各媒体集中报道，“河北旅游标准化”成为网络热词。

河北旅游标准化建设自2018年启动，省级旅游标准化试点等相关工作有序推进，文旅行业的经营管理更加科学规范，服务水平更加优质高效，员工队伍更加专业精干，综合效益取得明显提升。旅游标准化建设为河北文旅高质量发展提供了强大助力。



邯郸市峰峰矿区高标准建设旅游景观大道。

1 从试点到示范，河北文旅标准化建设结硕果

旅游标准化，是行业发展的关键技术支撑，是提高旅游产品和服务质量，规范旅游市场秩序，强化行业监督管理，推动旅游产业转型升级，提升旅游产业总体素质和国际竞争力的重要手段，是保障主客双方利益最有效的手段和方法。为加强全省旅游标准化工作，大力推进旅游标准化建设，提高旅游服务质量，提升旅游产业素质，推动我省旅游业转型升级、提质增效，我省先后制定了《河北省旅游标准化管理办法》和《河北省旅游标准化试点单位实施细则》等政策措施，并于2018年启动了第一批省级旅游标准化试点示范

工作。我省旅游标准化建设前期，正值文化和旅游机构调整、合并期，在机构改革后，标准化建设进一步扩展延伸至文化领域。到目前，共开展两批省级文化和旅游标准化试点评定工作，49家单位立项“全省文化和旅游标准化试点”。2019年3月，省文化和旅游厅在河北师大举办“河北省旅游标准化示范试点创建培训班”。立项单位全部参加学习，随后积极组织本地区、本企业开展标准化培训。迁安、南大港、山海关等单位聘请了专家组长期提供培训、咨询和技术指导。涉县、峰峰矿区、康辉旅行社、张家口阳光之旅旅行社、唐山顺风旅行社等试点单位组织实地考察，学习全国经验。三年多来，在各级文化和旅游、市场监督管理部门的积极推动下，各试点单位高度重视、扎实推进，取得了良好的工作成果，充分发挥了标准化对文旅发展的促进作用。邢台崆山白云洞景区对全体职工和旅游服务从业人员进行着装规范、佩证上岗、说普通话等标准化职业教育，受到了游客的广泛好评。康辉旅行社鼓励员工自己编写标准，经多次沟通定稿，保证标准体系符合业务实际需要。河北云臻世纪饭店是河北省

内最早编写制定并实施体系文件的星级饭店，多个标准性文件实现了管理的有据可依、有章可循。秦皇岛新澳海底世界通过实施标准化，降低了饲养成本。衡水滨湖旅游有限公司旅游服务标准体系也已建立并初步实施……最近，经评估，迁安市、山海关区等7个试点地区，以及山海关区第一关旅游发展有限公司、河北云臻世纪大饭店有限公司等15家试点企业，从此前的立项单位中脱颖而出，达到了工作标准的基本要求，并全面推进旅游标准化工作的预期目标，分别被确定为第一批省级旅游标准化示范地区和示范企业。

3 以规范促发展，文旅标准化建设向纵深推进

按照省政府《河北省旅游高质量发展规划(2018-2025)》和《河北省推动科技服务业高质量发展实施方案(2019-2022年)》中有关标准化建设的具体要求，切实提高标准化水平，充分发挥标准化在全省文化和旅游产业发展中的引领、规范和促进作用，我省相关部门、单位相互联动，加强领导、积极宣传，不断完善体系、落实标准、加强考核，持续推进标准化建设。如今，我省已构建起“政府引导、部门协作、行业配合、上下齐抓共管”的标准化建设格局。

提升工程方面，通过举办全省文化和旅游大讲堂、乡村旅游质量提升专题培训，行业的标准意识、质量意识显著增强。

2018年以来，省文化和旅游厅持续加强标准制修订，已正式发布文旅地方标准99项，并被评为“全国旅游标准化工作优秀组织单位”。承德、秦皇岛分别被确定为第二批、第四批全国旅游标准化示范单位，5家企业被评为全国旅游标准化示范企业。随着我省标准化实施力度的加大，“十三五”期间，河北新增5A级景区5家、4A级景区34家，四星以上饭店21家、省级以上旅游度假区10家，评定了省级旅游购物街区20家、省级旅游购物商店24家。在实施服务质量

文旅标准化建设还助力国家战略落地实施。京津冀三地联合编制了《京津冀旅游直通车服务规范》等2项标准，全省开通运营旅游公交专线、景区直通车130余条。实施雄安新区旅游标准规范提升工程，编制《雄安新区旅游服务标准体系》，举办了8期专题培训。推动冬奥会住宿服务保障工作，开展签约饭店星级评定和服务质量提升，五星级增加5家，四星级增加16家，三星级增加18家，二星级增加18家，崇礼区成功创建国家级旅游度假区。

我省文旅标准化建设坚持以标准促规范、以规范促发展，持续助力河北文旅产业高质量发展。“十四五”时期，河北文旅系统将抢抓新时代发展机遇，立足新发展阶段，贯彻新发展理念，服务融入新发展格局，紧紧围绕国家和省重点工作部署，抓重点、补短板、强弱项，继续以科技赋能，深入实施标准化战略，健全文化和旅游标准化体系，促进文旅消费升级，助推产业转型升级。



省文化和旅游厅在河北师大举办“河北省旅游标准化示范试点创建培训班”。



邢台崆山白云洞景区全体职工和旅游服务从业人员着装规范、佩证上岗。

2 从企业到地区，标准化建设助力系统化提升

长期以来，基本的旅游标准化体系多集中在景区、旅行社和饭店，随着全域旅游的蓬勃发展，区域旅游标准化体系的建设得到了更加有力的推动。省文化

和旅游厅充分发挥标准化工作在提高旅游产品质量和服务水平中的作用，加快旅游标准的应用和普及，促进旅游品牌培育，有力推动了质量兴旅、质量强旅战略的深入实施，全面提升了我省旅游发展质量。

公路沿线新建、改建旅游厕所94座，做到了旅游厕所“数量充足、质量达标、全域覆盖”。如今，县域实现了规范的投诉处理程序，并定期进行游客满意度调查等，标准化建设为涉县旅游业发展升级打下了良好基础。

沧州市渤海新区南大港产业园区，在实施标准化创建工作后，成功创建提升南大港湿地4A级旅游景区，马营村入选省级乡村旅游重点村，依据《旅游饭店星级的划分与评定》，两个宾馆获批园区首批三星级饭店，有效带动了省级全域旅游示范区创建和园区全域旅游的发展。

峰峰矿区实施旅游标准化创建工作，2020年8月，成功被河北省文化和旅游厅认定为省级全域旅游示范区，今年其作为第六届河北省旅发大会的承办地之一，各项标准化提升工作正在紧

锣密鼓开展。迁安市通过旅游标准化创建工作，中唐旅游发展有限公司(天元谷景区)被评为省级旅游度假区，白羊峪、迁安博物馆分别通过4A及3A级景区验收，国家全域旅游示范区创建工作也正加快推进。迁安正处于转型攻坚时期，旅游业是重要发展推力，迁安市集全市之力狠抓旅游标准化细节，力争把迁安打造成一个高品质的旅游城市。标准化是文旅产业发展的基础工作，按照省文化和旅游厅部署，今年将开展“第二批省级文化和旅游标准化试点”评定工作，指导正定县、河北省图书馆等17家单位做好试点创建。同时，完成避暑山庄及周围寺庙、山海关、清西陵等智慧景区示范点创建，开展特色小镇、旅游度假区、公共文化场馆智慧化示范点的评定工作。



衡水湖打造了完善的导览系统。



衡水湖景区进行旅游安全标准化演练。

唐山市德龙钢铁有限公司正在积极创建省级旅游标准化示范企业。



南大港湿地获评4A级景区。