

# 大同市地方标准

## 《旅游场所现场纠纷处理规范》（征求意见稿）

### 编制说明

#### 一、工作简介

##### （一）任务来源

本文件由大同市文化和旅游局提出、大同市文化和旅游标准化技术委员会（DTS/TC 02）归口。2022年8月，大同市市场监督管理局下达了《2022年度大同市地方标准修订项目计划的通知》（同市监标准〔2022〕136号），项目计划名称为《旅游场所现场纠纷处理规范》，项目编号2022-1004。

##### （二）起草单位

云冈研究院、麦斯达夫（大同）标准技术服务有限公司。

##### （三）起草人

周洁、张曼、武治娇、王钊柱。

#### 二、标准编写的必要性、目的及意义

##### （一）必要性

众所周知，旅游产品作为一种不可储存的特殊产品，游客的消费体验由心理预期和服务感受决定，而心理预期的高低会由自身对旅游场所的认知决定，服务感受的高低会由旅游场所的环境、工作人员的服务态度以及配套设施等因素决定。旅游场所无法影响游客心理预期的高低，但是，可以决定服务水平的高低。又因旅游场所环境等因素较为客观，易于控制，所以工作人员的服务是影响游客消费体验的非可控因素。而工作人员的服务水平在于处理事件水平的高低，在旅游场所中，最考验工作人员且最常发生的就是事件纠纷。事件纠纷带来的除了当下场面混乱外，还会带来后续效应，如在场的游客会将此事向身边人传达，传达过程中会将旅游场所处理手段等方面稍作评价，从而影响听者。还可以通过互联网进行实时发送，互联网传播速度快、产生的社会面更加广泛，造成的影响越严重。处理积极、符合人心时，会是一个有效的宣传，但是，处理不及时、有悖常理时，就会成为舆论进行发酵，从而导致旅游场所的口碑恶劣。

综上所述,无论以什么渠道进行传播,处理的方式都将导致旅游场所的口碑、形象严重受损。而《旅游场所现场纠纷处理规范》地方标准的制定将对现场纠纷处理工作人员、现场纠纷处理类型、等级、处理现场纠纷的过程进行规范,保证及时、高效的处理现场纠纷,提升旅游场所的口碑、形象,使大同成为全国游客的首选之地。

## (二) 可行性

在大同市人民政府的领导下、旅游行政主管部门的监督下,旅游场所建立旅游投诉纠纷处理的工作机制,形成了一套完善的处理流程,秉着全面受理、认真处理、特事特办、及时转办、公正调解、以理服人等原则对现场纠纷处理,明确了处理程序。标准起草小组调研的同时收集整理了大同市近2年来的所有旅游投诉,并对投诉事件进行了分类统计,分析发现,将近45%的投诉事件可以在现场得到妥善解决,但对现场纠纷处理方式方法参差不齐,缺乏统一有效的管理机制和反应机制。同时,收集各个旅游场所相关工作人员在处理现场纠纷中所遇到的问题,保证了编制的标准符合实际,为编制标准提供方向。

## (三) 意义

首先,地方标准《旅游场所现场纠纷处理规范》的制定填补了国家、行业、地方标准的空白。其次,本标准规范了现场纠纷处理工作人员的素质、经验,规范现场纠纷处理工作人员的工作过程,使现场纠纷处理工作人员在工作时可以有法可依、有序可循,使现场纠纷处理工作规范、标准。最后,本标准对现场纠纷处理工作进行规范,在保证旅游场所满意度的同时,为大同市旅游场所繁荣发展添砖加瓦。

## 三、主要起草过程

### (一) 预研阶段(2022年3月—4月)

2022年3月28日,大同市市场监督管理局下达了《大同市市场监督管理局关于征集2022年度大同市地方标准制订计划项目的通知》。云冈研究院着手开展标准制定工作,组织前期调研,收集多方建议,成立标准起草组,开始搜集、查阅旅游场所现场纠纷处理相关国家政策、科研文献、相关国家标准、行业标准

及先进地区经验做法，结合大同市各个旅游旅游场所的工作现状及经验，论证地方标准立项的必要性、可行性，同时编写标准草案。

#### （二）申报阶段（2022年5月—6月）

2022年5月，起草组对标准草案进行润色完善后，将标准草案、立项申报书等所需材料上交至大同市市场监督管理局，请相关负责人对地方标准《旅游场所现场纠纷处理规范》的标准名称、标准内容和申请资料进行审查评估。

#### （三）立项阶段（2022年6月—8月）

根据大同市市场监督管理局通知，起草组进行了标准立项答辩，向评估专家组汇报了该项目的编制背景、必要性、可行性、主要框架内容及工作现状，评估专家经质询、讨论、分析后，提出了修改意见并同意予以立项。2022年8月，大同市市场监督管理局下达了2022年度第一批大同市地方标准制修订项目计划的通知，《旅游场所现场纠纷处理规范》地方标准予以立项，项目编号为2022-1004。

#### （四）起草阶段（2022年9月—10月）

2022年9月，云冈研究院组织标准起草组对框架进行内部讨论，围绕标准的内容完整性、可行性进行讨论。标准起草人员多次召开标准研讨会，并在前期调研的基础上，形成了《旅游场所现场纠纷处理规范》地方标准工作组讨论稿。

云冈研究院协同麦斯达夫(大同)标准技术服务有限公司召开了标准研讨会，标准起草组汇报了标准的编制背景、工作过程、标准框架、主要内容以及标准存在的疑问，依次邀请与会领导专家就标准内容进行交流。各个专家从不同角度提出了具备科学性、实用性和可操作性的修改意见。标准起草组已按照会上专家提出的意见和建议对标准文本进行了修改完善。

2022年10月，标准起草工作组根据前期的工作情况，共同研究确定标准征求意见稿，并形成标准编制说明。

#### （五）征求意见阶段（2022年10月—11月）

2022年10月至11月，起草单位将面向社会公开征求意见；向大同市文化和旅游局、大同市市场监督管理局提出请示，请行业主管部门和标准化主管部门同时广泛征求意见；麦斯达夫（大同）标准技术服务有限公司作为参编单位将在

公司官网以及微信公众号征求意见；请大同市文化和旅游标准化技术委员会秘书处向全体委员征求意见。届时，起草组针对收集的征求意见进行讨论斟酌对标准文本进一步完善。

### 三、制订标准的原则和依据，与现行法律、法规、标准的关系

#### （一）制定原则

本文件按照 GB/T 1.1-2020 给出的规则进行编写。编制过程中，参考了相关国家标准、行业标准和法律法规的要求，充分收集现有行业资料，力求以实事求是的原则使行业标准具有科学性、先进性。本标准的制定依据以下原则：

##### 1. 统一性原则

一方面，本标准符合相关的法律法规、政策文件要求。另一方面，标准内结构、文体、术语都实现统一，保证标准的使用者无歧义理解。

##### 2. 协调性原则

本文件作为地方标准，征求了本行业以及本市各位专家的参考意见和现实需求，从大同市来说，达到协调统一。

##### 3. 适用性原则

本文件中的内容对现场纠纷处理人员以及流程等做了相关要求，要求可直接应用，也易于被其他标准或文件引用。

##### 4. 规范性原则

起草组就标准的框架、结构、内容广泛讨论，发表意见，标准的格式和语言表述符合 GB/T 1.1—2020 的要求，确保标准内容的规范。

#### （二）制定依据

##### 1. 《中华人民共和国标准化法》

##### 2. 《山西省标准化条例》

##### 3. GB/T 1.1-2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》

##### 4. LB/T 063—2017《旅游经营者处理投诉规范》

### 五、标准主要内容

第1章是范围。本文件规定了旅游场所现场纠纷处理的人员要求、处理原则、现场纠纷类别与分级、处理流程及服务改进。本文件适用于大同市旅游场所现场纠纷处理工作。

第2章是规范性引用文件。本文件引用了旅游经营者处理投诉规范行业标准。

第3章是术语和定义。本文件界定了现场纠纷以及诉求游客两个概念。

第4章是人员要求。明确了对现场纠纷处理工作人员的要求。其中对现场纠纷处理工作人员的知识储备、能力、经验以及人员配备进行要求。

第5章是工作原则。明确了现场纠纷处理工作人员工作时的原则。从工作效率、工作过程、工作态度等方面制定原则。

第6章是现场纠纷类别与分级。本标准按照现场纠纷事件涉及诉求游客权益和诉求游客对旅游场所的诉求出发，分为服务态度纠纷、财产损失纠纷、人身伤害纠纷、规则解读纠纷及其它纠纷5个类别。根据这5种现场纠纷类别，综合判断诉求游客权益侵害程度，分为一般级别、严重级别、重大级别、特别重大级别4个响应级别，并配置了相应分级响应负责人。

第7章是处理流程。本标准明确了现场纠纷处理流程，分别为安抚情绪、掌握实情、处理事件、公示结果、归档资料。其中处理事件从不同的纠纷类型进行阐述相应的流程。

第8章是服务改进。本标准明确了现场纠纷处理服务改进的措施及方法。

## **六、重大意见分歧的处理经过和依据**

本文件在起草过程中，未出现重大意见分歧。

## **七、与现行法律、法规和强制性国家标准的关系**

本文件符合现行的法律、法规，同时，对现有的国家标准、行业标准和地方标准进行了检索和整理，以关键词“现场纠纷”等搜索相关标准，未查询到相关强制性国家标准。

## **八、贯彻标准的措施建议**

### **（一）技术措施**

要求现场纠纷处理工作人员应遵循本标准所规定的人员要求、处理原则、及处理过程。保证在纠纷发生时，可以及时、快速处理纠纷事件。同时跟进实施标

准过程，收集标准实施过程中的问题，及时做好答疑解惑工作，必要时，对标准进行修订。

## （二）管理措施

《旅游场所现场纠纷处理规范》地方标准为首次制定，并且与现行相关标准协调统一。适用于旅游服务行业，建议相关的地方组织及地方行业，在本标准颁布后，积极开展对本文件的宣传。

## （三）实施建议

此标准为推荐性标准，旨在规范旅游场所内现场纠纷处理工作，提高办事效率。建议将《旅游场所现场纠纷处理规范》地方标准在全市各个旅游景点进行实施，用于指导、监督现场纠纷处理流程。标准根据国家相关法规与相关国家标准的完善，有关内容可根据具体情况适时予以界定。标准发布后，实施前应将相关信息在公共媒体上广为宣贯，并举办宣贯座谈会。

## 九、预期效益分析

地方标准《旅游场所现场纠纷处理规范》的制定实施，一方面，该标准对人员素质、工作原则、服务流程等做了规范，规范了旅游场所现场纠纷处理工作人员，从而提高旅游场所游客满意度、降低旅游场所投诉率、提升旅游场所服务质量，使大同市旅游场所处理现场纠纷体系更加完善、规范，使大同市旅游场所在全国旅游行业范围内成为优质服务的代名词，从而增加客流量，同时为旅游场所带来经济收益。

另一方面，对现场纠纷处理工作进行规范后，大同市各旅游场所形成的成熟且成功的经验将为他市旅游场所提升服务满意度、增加效益提供宝贵经验。

## 十、参考文献

[1] 《国务院办公厅关于促进全域旅游发展的指导意见》（国办发〔2018〕15号）

[2] 《国务院关于印发“十四五”旅游业发展规划的通知》（国发〔2021〕32号）

标准起草工作组

2022年10月