

# 海南省标准化试点示范 典型案例汇编

(2023 年版)

海南省市场监督管理局

二〇二三年十月

# 前言

《国家标准化发展纲要》指出，新时代推动高质量发展、全面建设社会主义现代化国家，迫切需要进一步加强标准化工作；要推动标准化改革创新，强化标准实施应用，开展标准化试点示范工作，完善对标达标工作机制，推动企业提升执行标准能力，瞄准国际先进标准提高水平。

标准化试点示范是推动标准实施的重要方式，是探索标准化方法、推广标准经验的有力抓手。近年来，海南省市场监督管理局认真贯彻落实省委省政府决策部署，着力推进农业、服务业、社会管理等领域标准化工作，截至2022年12月底，先后创建了农业标准化示范区、服务业标准化试点及社会管理和公共服务标准化试点等各类标准化试点示范项目共计292个，其中，国家级试点153个，省级试点139个；农业标准化示范区国家级83个，省级55个，服务业标准化试点国家级52个、省级39个。标准化试点示范建设充分彰显了海南省地方优势和行业特色，普及了标准化技术，提升了标准化生产覆盖率，辐射带动了农业、服务业等各领域标准实施应用，充分发挥了标准化对各行各业的技术支撑作用。

为进一步加大我省标准化试点示范成果宣传推广力度，深度展示标准化示范带头作用，在第54个世界标准日来临之际，海南省市场监督管理局在海南基本公共服务、体育赛事、旅游服务业等不同领域选取了一批试点单位，以《国家

《标准化发展纲要》和省实施意见为指导，组织编写了《海南省标准化试点示范典型案例汇编》（2023年版），汇集典型案例10个，旨在通过总结提炼试点建设中的工作经验，形成可复制可推广的成功经验，充分发挥试点单位的示范带动作用，为各级主管部门、相关企业在标准推广应用提供借鉴和参考，进而推动各领域提高标准应用水平。

案例编写过程中得到各主管部门、各试点市县和试点企业的大力支持，在此表示感谢！

海南省市场监督管理局

2023年10月

# 目 录

标准化点亮幸福生活.....	1
——海口市社会福利院国家标准化试点	
标准化推动基本公共服务“齐步走”.....	6
——海南省公共就业服务标准化试点	
标准化引领国家体育旅游示范基地建设.....	11
——三亚蜈支洲岛旅游区国家体育休闲服务业标准化试点 经验成果	
标准化促进旅游景区转型升级.....	15
——三亚市天涯海角旅游发展有限公司国家级服务业标准 化试点	
运用标准化思维争创会议会展型国家级旅游度假区.....	19
——中远海运博鳌有限公司国家级服务业标准化试点经验 成果	
争创海南自贸港旅游服务标准化示范景区排头兵.....	24
——南湾猴岛景区旅游服务标准化试点经验成果	
标准化推动海南环岛国际公路自行车赛国际化发展.....	28
——海南环岛国际公路自行车赛标准化试点经验成果	
构建标准化运营体系 打造百年体育赛事品牌.....	31
——环海南岛国际大帆船赛事标准化试点经验成果	
标准强化服务型政务平台建设.....	34
——临高县政务服务中心标准化试点经验成果	
标准化撬动海南旅游业高质量发展.....	37
——海南分界洲岛旅游区省级旅游标准化试点经验成果	

# 标准化点亮幸福生活

## ——海口市社会福利院国家标准化试点

### 一、试点概况

2020年1月，经国家标准委批准，海口市社会福利院获批第六批国家社会管理和公共服务综合标准化试点单位。海口市社会福利院坚持贯彻落实《国家标准化发展纲要》和海南实施意见，全面构建试点工作机制，不断改进标准化方法，切实推动标准化深度融合到社会福利院管理服务各环节各领域，打造了具有海南特色的基本公共服务标准化建设新模式，为提升人民群众的获得感、幸福感注入了标准化力量。

### 二、主要做法

（一）高位构建试点工作格局。海口市社会福利院高度重视试点工作，建立分层分级、定人定责的试点推动机制，明确试点工作领导小组作为全院统筹推进标准化工作的机构，研究决定标准化工作重大事项，下设标准化办公室；分管副院长全面督导试点工作；标准化办公室主任由老年人福利科科长兼任，成员由各科室副科级以上干部及业务骨干组成，以谋划、协调、推进为职能指导各科室开展试点工作。

（二）科学搭建试点标准体系。围绕综合性社会福利机构的服务特点，海口市社会福利院聚焦主职主业，精准定位，建立了以通用基础标准体系为基础，以服务提供标准体系为核心，以服务保障标准体系和岗位标准体系为支撑的覆盖全院全业务的标准体系框架，制定及收录标准240项，即服务

通用基础标准 31 项，服务保障标准 67 项，服务提供标准 69 项，岗位标准 73 项，梳理了 8 个组织结构图与管理体系图。

（三）全力推动标准实施应用。海口市社会福利院坚持以服务质量监管为抓手，始终做好服务标准执行过程的监管和落实情况督办督查，确保各项服务标准能适时、常态、高效地适用。已制定服务质量控制规范标准 8 项，运行管理规范标准 20 项，服务质量评价与改进标准 5 项，从制度上完善服务质量监管机制。同时，通过“两查一会一督”抽查、科室自查、周例会汇报、督办件督办进度的形式助推试点建设工作，累计开展抽查 12 次、自查 106 次、以周例会形式汇报标准化工作 44 次、列入督办件推进 20 次，切实推动了各项标准实施。

（四）切实营造浓厚试点氛围。一方面在长康园、长乐园、长寿园等醒目位置张贴标准化宣传口号、制作标准化知识宣传栏、进行标识标牌及楼层指引改造，充分运用海报、横幅、美篇、微信小程序等媒体多渠道开展标准化宣传，营造标准化试点建设的氛围。另一方面，通过开展标准化专题会议、邀请专家指导等方式不断强化大家的标准意识，累计召开标准化专题会议 18 次；邀请省、市市场监督管理局及海南省标准化协会专家指导培训 17 次；参加 1+X 标准编审职业技能等级考试 14 人。目前，共 10 人获得 1+X 标准编审初级证书，4 人获得 1+X 标准编审中级证书。

### 三、经验成果

海口市社会福利院以提升管理服务水平为导向，以服务

标准体系建设为主线，以落实服务标准为重点，积极开展试点建设工作，已成为具备养育、护理、康复、教学、培训功能的综合性社会福利机构，实现了“五大转变”。

（一）管理模式实现从粗放管理向精细管理转变。海口市社会福利院将长期以来形成的管理措施、管理理念上升为标准体系，使管理更规范，更有章可循，有标可依，杜绝了决策和管理的随意性。试点建设以来，先后获得全国民政系统行风建设示范单位、民政部“明天计划”先进集体、中国收养中心涉外送养工作先进福利机构、海南省敬老文明号、海南省工人先锋号、海口市党建示范单位、海南省先进基层党组织等荣誉称号。2020年12月，海口市社会福利院院长唐凤英同志被评为“全国119消防先进个人”光荣称号。

（二）服务理念实现从概念感知向标准落地转变。通过试点，海口市社会福利院全院干部职工标准化意识不断增强，“一切为了老人孩子，为了老人孩子的一切”的服务理念转化为标准，进一步厘清了标准化活动对象边界。一方面根据各科室的权责边界查缺补漏，另一方面在标准制修订过程中注意将民政服务宗旨和人性化服务理念与服务标准相融合，在实现市福利院服务流程全覆盖的同时做到服务标准质量的提质增效。全院累计修订及补充的标准111项，占到中期评估前标准数量129项的86.05%，标准化工作取得了明显成效。

（三）发展格局实现从主导管理向需求服务转变。海口市社会福利院变革福利机构传统“养护”理念，不断深挖服

务内涵，拓展服务维度和深度，继续探索新的服务内涵。如“养治教康+社工”一体化服务，将社会工作与养育、医疗、教育、康复等服务全面融合，让所有孩子得到最妥善、最合适的安置和服务，形成具有本机构特点的服务链条。根据2022年10月份院民满意度调查，院民满意度由刚开展标准化试点建设时的75%提升至95.9%，满意度大幅度提高。

（四）综合效益实现从服务供给向品牌打造转变。海口市社会福利院累计为孤残弃婴（含其他市县寄养儿童）提供蜡疗热敷、穴位针灸、功能训练等服务12759人次，提出并承担了《儿童福利机构儿童日常生活照料服务规范》及《弃婴（儿）收养管理规范》两项海口市地方标准的制定，先后被国家民政部授予海南省脑瘫患儿康复基地、海南省孤残儿童护理员培训基地等荣誉称号，获得全国孤残儿童护理员职业技能竞赛海南赛区选拔赛一等奖2人，二等奖2人、三等奖2人；护理员杨柳代表海南省参加民政部组织的全国养老护理员职业技能竞赛并获得优胜奖，实现海南省在全国养老护理员职业技能大赛奖项的零突破，试点建设经验被海南省民政厅全文收录入《海南省民政工作简报》并在全省民政系统内宣传和推广。

（五）人才培育实现从起点跟跑向超越领跑转变。海口市社会福利院大力推进业务工作+标准化技术复合型人才培养，组织开展标准化知识培训。一方面细化护理服务标准化流程，另一方面强化岗前培训及岗位练兵，以赛促练、以考促练，打造分层级、多维式人才队伍。医护人员队伍中取得

中级职称的 8 人，占医护人员总数 44.4%；护理员队伍中取得职业技能等级证书高级 6 人、中级 17 人、初级 36 人，获职业技能等级认定的护理员占基层护理员总数 100%；取得中级社会工作师 3 人，初级社会工作师 12 人，基本建成了适合新时代新征程福利院高质量发展的人才体系。

# 标准化推动基本公共服务“齐步走”

## ——海南省公共就业服务标准化试点

### 一、试点概况

基本公共服务关乎民生，连接民心，是人民幸福的“硬指标”、城市发展的“软实力”。在海南建设自由贸易港、建设不断提升群众生活品质的幸福之省的大背景下，海南省公共就业服务作为国家首批人社领域基本公共服务标准化试点高分通过“国考”，在全国“出圈”。2021年12月以来，海南省人力资源和社会保障厅在全省范围内组织开展公共就业服务标准化试点，编制印发《海南省公共就业服务标准体系(2022年)》，建立并执行符合实际的公共就业服务标准，促进全省各级公共就业服务机构管理更加规范、设施设备配置更加合理、人员配备更符合要求、服务流程更加统一、工作效率进一步提高，实现了全省各级公共就业服务经办机构的统一。

### 二、主要做法

(一) 聚焦民生需求，提升治理能力现代化。基本公共服务标准化是优化资源配置、兜牢民生底线、使发展成果惠及全民的重要举措，以标准化促进基本公共服务均等化、普惠化、便捷化，是新时代提高保障和改善民生水平、推进国家治理体系和治理能力现代化的必然要求。近年来，基本公共服务标准化建设成效显著，服务水平不断提升，群众满意度不断提高。然而，与社会发展和人民群众日益增长的美好

生活需要相比，基本公共服务均等化依然存在一些困难和障碍，因为标准不统一导致的群众享受服务质量参差不齐等问题依然存在。2021年4月，国家发展改革委会同人社部等20个部门印发了《国家基本公共服务标准（2021年版）》，确定了80项国家基本公共服务项目，为服务质量和供给数量划定了底线。《国家基本公共服务标准（2021年版）》聚焦群众关心的重要领域环节，不少涉及人社领域，包括学有所教、劳有所得、老有所养、弱有所扶、优军服务保障5个方面、6个大类、18个基本公共服务项目。从职业介绍、职业指导等就业服务，到养老保险、工伤保险等各类社保服务，再到职业技能培训鉴定以及劳动用工保障，人社基本公共服务标准有了更多“硬杠杠”。

（二）强化标准引领，人社服务全面提质。足不出村，在社区便民服务点就可以找到好工作、领取失业金；对接开发省就业服务管理系统，接入全省政务一体化平台，进一步规范、优化了业务经办流程，缩短了审核（办结）时限，为推进“全省通办”打下了基础。事实上，民生服务不断改变的背后，标准化建设始终一以贯之，人社领域服务能力和水平不断提升。覆盖城乡公共就业服务体系不断健全。目前，全省各市（县）普遍建立了公共就业服务机构，大部分街道、乡镇、社区建立了基层服务平台。公共就业经办服务标准化加快建设。行业标准更加清晰，清单化、规范化有效推进实施，办理依据进一步明确，厘清了业务敏感点和重点事项，规范了办理流程和办理时限，经办工作人员有了更明确的服

务标准。

（三）先行试点，民生供给再上新台阶。2021年9月，人社部印发《关于人社领域贯彻实施〈国家基本公共服务标准（2021年版）〉的指导意见》，对人社系统贯彻落实《国家基本公共服务标准（2021年版）》进行了全面部署，并提出开展人社领域基本公共服务标准化试点，围绕《国家基本公共服务标准（2021年版）》确定的人社领域18个基本公共服务项目以及《人社系统基本公共服务事项清单》对应的116个具体服务事项，开展国家和人社部颁标准规范的落地实施，先行在吉林、浙江、湖北、海南、重庆、四川、云南7个省（市）开展试点。海南人社研究编制并实施工作指南标准，统一试点事项名称、申请条件、办理材料、工作流程、审结时限等，实现全省各级公共就业服务机构经办统一。设计并推广使用统一的中英文标识标牌，编制并实施设施设备配置要求，各级公共就业服务机构尤其是服务大厅硬件条件得到明显优化。设计并推广使用全省统一的公共就业服务标志，编制实施工作人员行为规范、服务评价和改进标准，对窗口工作人员着装、行为礼仪、用语等进行规范，统一建立服务评价和跟踪问效机制，强化群众监督，展示公共就业服务新风貌，优化公共就业服务形象。

### 三、经验成果

（一）切实健全了公共服务标准化运行机制。一方面，明确公共就业服务标准化工作的领导机构和职责，组建标准化试点工作机构，配备专（兼）职工作人员，制定较为完善

的公共就业服务标准化管理规范。另一方面，建立健全标准体系。根据试点范围和服务事项构建科学合理、层次分明、符合实际的标准体系，围绕服务对象和工作需求，收集、整理现有各级标准规范，细化补充了我省公共就业经办机构服务需求标准。

（二）大幅提高了公共就业标准化服务效能。将试点工作与信息化建设、基本公共服务下沉等工作统筹谋划，一并推进，实现关联工作相互融合、相互促进。对接开发并在全省投入使用全新的省就业服务管理系统，接入全省政务一体化平台，进一步规范、优化了业务经办流程，缩短了审核（办结）时限，为推进“全省通办”打下了基础；大幅提升跨部门数据信息共享水平，进一步压减办理材料；接通“海易兑”财政资金支付平台，强化内部监管，进一步加快了资金拨付速度。借力推动海口市将所有公共就业服务事项经办服务从市本级下沉至镇街，三亚市将所有公共就业服务事项经办服务从市本级下沉至各行政区，进一步提升全省公共就业服务便民水平。

（三）显著增强了人民群众办事体验感。建立标准体系，对省公共就业服务机构“如何建立标准”“如何运用标准”，形成以标准促规范、以创建促成效的良好工作局面。推动了《国家基本公共服务标准（2021年版）》在海南贯彻实施，促进省公共就业服务机构管理更加规范、设施设备配置更加合理、人员配备更符合要求、服务流程更加统一、工作效率进一步提高，实现人民群众办事体验感显著提升，让老百姓

深切感受到了就业工作社会管理创新的成果，创新服务让老百姓脸上绽放出幸福的笑容，为老百姓的幸福美好生活落下生动注脚。

# 标准化引领国家体育旅游示范基地建设

——三亚蜈支洲岛旅游区国家体育休闲服务业标准化试点经验成果

## 一、试点概况

三亚蜈支洲岛旅游区是国家AAAAA级旅游景区，坐落于海南省三亚市海棠湾内，占地面积约148万平方米，拥有丰富的海底生态资源和品类齐全、“四栖”全域玩海的水上运动产品体系。现已成为一座集海岛观光、项目游玩、蜜月度假和亲子旅游等元素于一体的国家海岸海岛旅游度假综合体，是全国知名的旅游目的地品牌。2021年6月至2023年7月，三亚蜈支洲岛旅游区以本景区特色——体育休闲项目为中心，开展以建立和实施体育休闲服务业标准体系为主要内容，以实现管理规范、服务质量良好，顾客满意度高为目标的国家体育休闲服务业标准化试点建设工作。

## 二、主要做法

（一）构建起科学合理标准体系。蜈支洲岛旅游区体育休闲服务业标准体系是以“海底、水上、陆地、空中”四栖体育休闲项目为核心，将ISO 9001质量管理体系、ISO 14001环境管理体系和ISO 45001职业健康安全管理体系充分融入标准化体系中，积极融入适用的国家、地方的相关法律法规，吸收了包括药品管理、环境、食品安全、交通运输等8类、64部法律法规，并进行了合规性评价。旅游区根据自身海岛旅游服务特点，研究构建了“一个体系、一套标准、

一体运行”协调配合、科学合理的标准体系，并在旅游服务实践中有效运用，以旅游区各项目运营部门为践行重点方向，各保障部门参与协调，结合旅游区、主要经营活动的各个环节，包括服务质量、安全、环境保护等重要标准及有关法律法规要求必须具备的覆盖所有岗位的标准体系，共制定了 311 余项企业标准。

（二）制度保障推动标准实施应用。旅游区依托自身实际制定了《体育休闲服务业标准化培训计划》《体育休闲服务业标准化实施计划》，各部门按计划实施标准。同时，在标准的实施过程中，对各个环节进行记录，对有关情况及时对标准化进行反馈，以确认各个环节和岗位达到标准的要求服务行为、服务规范与质量满足标准的要求。制定了《蜈支洲岛旅游区体育休闲服务业标准实施检查制度》，规定了标准实施检查的人员和职责。定期开展标准化联合检查和日常检查，并形成记录文件、以保障标准的有效实施，满足服务质量的要求。

（三）不断优化旅游区试点激励机制。旅游区为体育休闲服务标准的实施提供了人员、设备设施、资金等支持。提供了标准化专职人员及兼职人员，保障体育休闲服务业标准的实施与持续改进；所有特种岗位均持证上岗；定期对体育休闲设施进行升级改造，特批标准化专项资金用于标准化外出考察学习、优秀标准化工作人员奖励，制定了《体育休闲服务业标准工作专项资金投入及使用规定》，保障标准化专用基金专款专用。

(四) 营造浓厚标准化试点建设氛围。强化标准化意识，严格执行标准，通过晨会、夕会加强对员工标准操作进行强化，培养标准化意识，通过横幅、海报、宣传板、电子屏、语音播报、视频宣传等方式营造标准化氛围，进行宣传，意识强化与宣传相结合，营造标准化试点建设的氛围。

### 三、经验成果

旅游区根据标准化试点建设工作模块分化不同，成立了体育休闲服务业标准化办公室领导小组，设置推行小组、宣传小组和执行小组，构建结构合理的上层建筑，形成自上而下的标准化建设领导层级，实现管理的系统化。

(一) 标准引领体育旅游事业。依托旅游区体育休闲服务业标准体系，借助丰富多样的宣传、培训，形成旅游区服务工作者“知标准、会标准、用标准”的蜕变，随着旅游区体育休闲服务业标准化的建设，旅游区的服务质量与水平得到了显著的提高，受到社会与广大游客的好评。旅游区每月向游客征集 100 份游客意见调查。对调查结果进行分析和总结，对其中不满意项制定相应的整改措施，游客满意度综合评分达到 95%以上。

(二) 旅游区促进关键标准创新。旅游区自创建了标准化体系后，严格按照标准执行，在服务中检验标准的适用性，不断地改进和完善体系、优化服务流程，提升旅游区的服务品牌。旅游区还致力于标准创新，参与了海南省地方标准《非公路用旅游观光车安全管理与服务规范》的制定，《三亚市潜水旅游服务规范》《三亚市冲浪旅游服务规范》《三亚市摩

托艇旅游服务规范》三项标准的制定。为海南旅游标准化建设贡献一份力量。

（三）标准化催生海南旅游品牌。旅游区在试点期间，获得“国家体育旅游示范基地”“全国青年文明号”等多项称号，多次被央视新闻进行报道。蜈支洲岛旅游区在提升自身的同时，还不断地进行标准输出，加强对人员进行技能和服务培训，加强标准化建设，夯实标准化基础，严格执行标准，坚持优质服务，培养标准化人才队伍，以蜈支洲岛旅游区为中心，向三亚西部天涯、大连金石滩、福建石狮市十里黄金海岸、浙江宁波欢乐海滨乐园、湖南沅江两湖旅游项目进行体育休闲项目输出，管理团队输出、打造体育休闲服务品牌。

# 标准化促进旅游景区转型升级

——三亚市天涯海角旅游发展有限公司国家级服务业标准化试点

## 一、试点概况

经国家标准化管理委员会批准，从2019年2月开始，在海南省市场监督管理局和三亚市市场监督管理局的指导下，三亚市天涯海角旅游发展有限公司启动了国家级服务业标准化试点创建工作，对天涯海角游览区的硬件、软件进行全面的标准化改造和升级，严格贯彻落实旅游标准，采取多项积极有效措施推进服务业标准化试点工作，通过把天涯海角游览区作为试点，提高服务业比重、提升服务业水平、推进服务业改革发展和提高服务业吸纳就业能力，发展本地区特色服务业及优势产业。通过国家级服务业标准化示范单位创建，公司全体员工和旅游从业者目标一致，积极参与，成效显著。天涯海角游览区的整体面貌焕然一新，新天涯的影响力也与日俱增，游客满意度达到90%以上，深受社会各界和广大游客的好评。

## 二、主要做法

（一）全面优化，提升服务业标准化体系。结合5A景区国家标准和ISO三标管理体系，对旅游景区倚重的主题文化建设和企业文化建设也进行了梳理和提炼，使之逐步纳入在景区管理中，形成适合景区发展的，具有景区行业特点的，具备旅游文化属性的标准体系。将要实施的ISO质量、

环境、职业健康安全三标管理与标准体系文件结合，按照服务业标准化的框架架构，将景区各板块的标准文件进行重新组合分类，建立了一整套全面覆盖公司经营、管理、服务等各环节的标准体系文件。

（二）积极创新，建设服务业标准文化。对天涯文化进行了提炼，把天涯海角游览区称为了天涯情结的承载之地、天涯文化的落脚之地、国家名片的取景之地、名曲创作的灵感之地、浪漫爱情的朝圣之地、天文观测的见证之地、热带风光的代表之地。并按照三亚市旅文集团提出的“一心两翼”战略布局，提出以天涯文化景点为核心，发展东翼的婚庆文化园区，西翼的海洋运动园区，并冠以人们认同高度最高的浪漫天涯、浪迹天涯、勇闯天涯作为行动口号。通过标准化创新，景区在文化导向、游览导向、管理导向、建设导向、服务导向等就更加清晰，推动了新天涯的文化建设工作。

（三）因地制宜，创新景区标识系统。景区按照天涯文化、婚庆文化、热带资源、海洋娱乐四个分类，虽然在内容上严格采用旅游标准化的要求，但在文化设计和实用性上做了创新，因地制宜、远景近呈，造型各异、别具一格，把标识系统打造成为景区的吸引物，提升了特色吸引力，增强了游客对景区主题文化的记忆点，使观景体验得到提升。

（四）敢为人先，首创智慧旅游系统。率先在三亚景区中建设了最先进的智慧旅游系统、率先建设的智慧旅游厕所、率先设计了智慧垃圾箱、率先成立网红书店论坛、率先将景区婚庆节打造成为地区婚庆行业论坛等等。天涯海角智

慧旅游系统接入了景区管理、服务、营销、保护相关的信息化系统和设施，构建景区专属的大数据中心，建设天涯海角智慧旅游一体化综合管控平台及应急指挥调度中心。

（五）脚踏实地，提升旅游舒适度。严格按高 A 级旅游厕所标准建设，采用最新物联网、云计算等技术，实现了环卫公厕管理与智能技术的融合，实现对公厕流量监测、异味检测、入厕流量检测、蹲位检测等智能化远程管理，使景区的环卫公厕管理更加高效、智能和有序，为游客市民提供优质、高端、舒适的服务，实现“物联网+平台+服务”创新运行模式，诸如此类的举措，为游客提供了全新的旅游体验。

### 三、经验成果

（一）经济效益显著提升。2020-2022 年景区接待国内外游客 457 万人次，年均游客量为 152 万人次。其中，团队 131 万人次，占 29%，散客 176 万人次，占 38%，优惠票 103 万人次，占 23%，特殊人群 47 万人次，占 10%。2020-2022 年景区旅游收入 77,121.72 万元，上缴各项税费 3,342.15 万元。

（二）服务设施持续完善。累计投资基础设施建设近 4.3 亿，全面推进景区的硬件升级改造，景区基础、服务配套设施均严格依据旅游行业、国家标准进行建设。建立与公安边防、旅游警察等部门“五位一体”联动机制，切实维护游客权益和景区海域安全；按照标准完善景区公共信息图形标识和导向系统建设，设置全景图、导览图、警示、交通等各类标识 2,814 个。

（三）品牌知名度全面增强。自 2016 年以来，天涯海角游览区先后获得“全国文明单位”“第 20 届全国青年文明号”“全国旅游标准化示范企业”“国家文化产业示范基地”“全国市场质量信用等 AA 用户满意级”“中国风景名胜区游客满意十佳品牌”“海南省第二批省级中小学研学旅行实践教育基地”“海南省文明旅游示范单位”“海南希望工程脱贫攻坚特别贡献奖”“三亚市优秀风景名胜区”“三亚市黎苗非物质文化遗产展示基地”等荣誉称号。

（四）景区环境效益成果显著。景区升级改造景区园林景观，加强对核心区的保护与净化，保持其人文景观的原真性。同时，按照垃圾分类、禁塑、无废景区的一些相关要求，结合景区实施 ISO 环境管理体系的内审、外审、管理评审，完善各部门及子公司的环境因素识别、目标指标管理，形成相关的文件要求。

# 运用标准化思维争创会议会展型国家级旅游度假区

——中远海运博鳌有限公司国家级服务业标准化试点经验成果

## 一、试点概况

经国家标准委批准，中远海运博鳌有限公司被列为 2021 年度国家级服务业标准化试点项目旅游服务标准化试点项目。在海南省市场监督管理局的指导下，中远海运博鳌有限公司围绕标准化工作核心，以服务经营、促进发展为目标，深度研判客户导向和市场需求，立足企业自身主营业务和核心竞争力，扎实深入推进标准化试点创建工作。

## 二、主要做法

（一）紧抓标准建设契机，持续回归企业本质。通过对体系文件的梳理和更新，实现了度假区内酒店、景区、球会等不同业务形态的标准统一；弥补了机构整合过程中相关管理文件的缺失；一线团队凝聚力持续提升，大家遵循一个标准体系管理，对客服务步调一致。制定服务通用基础标准 44 项、服务保障标准 181 项、服务提供标准 136 项、岗位标准 255 项。标准化建设过程中，公司在资金方面、人员方面予以充分调配和保障，采取班组标准化建设、参与大型服务保障任务和技能竞赛检验标准效果、实施标准化工作年、“破解促”专项活动等多种形式，持续把脉企业自身需求，切实推动试点标准化建设工作，确保创建工作的准确性；同时，

组织全员进行旅游服务标准化知识培训，2021年组织开展标准宣贯培训1425场次、2022年组织开展标准宣贯培训1728场次，贯彻实施国、行、地标及企业标准；通过服务质量巡检（值班经理日常检查731场次、专兼职质检员检查41场次）、年会专项质检（外部单位检查44场次、内部专项质检12场次）、服务质量晨会汇报工作60场次、发布服务质量简报91次、发布服务质量分析报告8份、发放服务质量调查表共计约1300多份等方式，落实实施效果检查与评价改进。

（二）总结各方实践经验，凝练特色管理内涵。立足实践经验，公司总结凝练形成《博鳌亚洲论坛年会服务保障机制化体系》专项标准文件。实现了组织架构、工作机制、常规服务、专项活动、应急保障等方面的标准化，通过开展这项工作，极大提升了我司服务论坛年会的软实力，形成公司特有的重大会议保障体系。携手开拓首届中国国际进口博览会会展综合服务保障业务，进一步实现外拓项目现场运营的标准化，探索性建立了项目经理制管理体系，高效率、高标准地实现了连续5届中国国际进口博览会（上海）、连续3届中国国际消费品博览会（海口）、深圳经济特区40周年庆祝大会（深圳）、博鳌亚洲论坛健康大会（青岛）、中国-阿拉伯国家博览会（宁夏）等重大活动管理服务输出的标准化，服务项目发展需求。

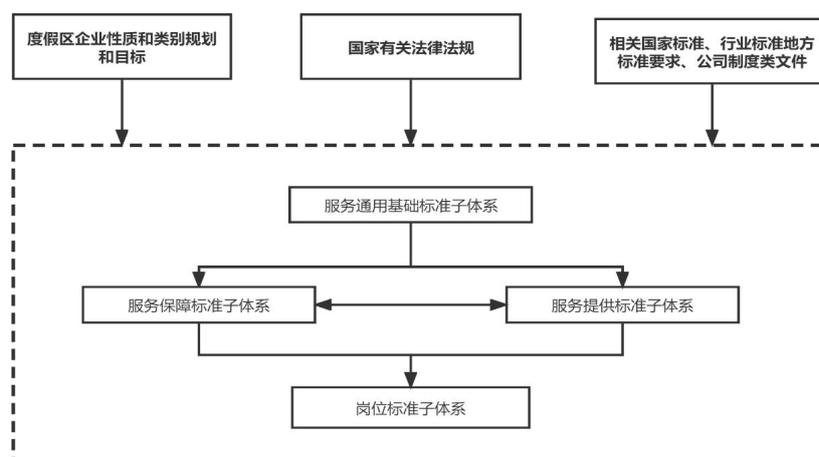
（三）落实标准成果，激发服务成效。标准体系保障进博会、西普会“双线作战”。第五届中国国际进口博览会和第十五届西普会两个年度大会时间重叠，人员统筹是大事，

以标准化为引领，我司进行了表格化排兵布阵，在工作前端及时启动强化培训，实现了双线作战、内外双赢。标准化思维争创国家级旅游度假区。对标完善必备硬件、标识标牌、产品规划、夜间经济设计规划等各项工作。

作为论坛年会核心服务单位，中远海运博鳌坚持目标导向、结果导向、问题导向，不断创新升级软件与硬件服务，以年会机制化体系为统领，以最高标准和最严要求，圆满完成严峻疫情形势下 2022 年博鳌亚洲论坛年会、疫情以来首次以全线下方式举行 2023 年博鳌亚洲论坛年会含开幕式在内及各类分论坛活动。

### 三、主要成果及经验

(一) 标准体系组织架构优化。各部门结合经营实际改革重组，进一步提高了管理效率。根据《服务业组织标准化工作指南》，结合企业经营实际，制定的标准体系实现从无序向有序的衍变，实现散点式管理到系统性推进。



#### ▲ 企业标准体系框架

(二) 标准化思维促进顾客满意度显著提升。形成了标

标准化思维。让标准化工作开展从外部控制转向内部自行驱动，让人人都有标准化创建的意识，知道工作开展的必要性，从而促进服务质量的提升。2022 年通过标准修编及培训后度假区服务质量明显提升，2022 年 OTA 好评率 96.92%，比 2021 年 95%高近 2 个百分点。

年度	月份	亚论	东屿岛	金海岸	景区	平均好评率	平均差评率
2022	1月	85.70%	100.00%	96.70%	83.30%	91.40%	8.60%
	2月	100.00%	92.00%	96.30%	100.00%	97.08%	2.92%
	3月	100.00%	100.00%	94.70%	100.00%	98.68%	1.32%
	4月	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	0.00%
	5月	93.30%	100.00%	100.00%	100.00%	98.33%	1.67%
	6月	100.00%	85.70%	100.00%	100.00%	96.43%	3.57%
	7月	94.3%	100.00%	97.70%	100.00%	98.00%	2.00%
	8月	91.2%	100.0%	100.00%	75.00%	91.55%	8.45%
	9月	100.00%	100.0%	100.00%	100.00%	100.00%	0.00%
	10月	92.31%	100.00%	100.00%	100.00%	98.08%	1.92%
	11月	89.50%	100.00%	100.00%	100.00%	97.38%	2.62%
	12月	95.70%	100.00%	88.90%	100.00%	96.15%	3.85%
	年度平均值		95.69%	98.66%	98.38%	94.96%	96.92%

▲ 2022 年 OTA 数据网评数据，好评率年均值 96.92%（携程网、同程旅行、去哪儿网、美团、大众点评）

（三）品牌影响力和社会效益成效明显。2021-2022 年试点标准化建设期间，中远海运荣获海南省级文明旅游示范单位、海南省第三批旅游标准化示范单位、国家级旅游度假区、“五洲钻石奖·2023 文旅国际年度金牌旅游目的地”等多项建设成果。在度假区运行“标准化、专业化、精细化、国际化”的服务标准体系基础上，作为定期定址召开的博鳌亚洲论坛年会主场外交活动举办地，每年吸引大量的游客前来观光、会议和度假，在为当地的旅游业带来了增长的同时，也为岛上的酒店、餐饮和其他旅游板块创造了就业机会，更

推动了当地政府带来税收收入和经济发展。2023年6月，博鳌东屿岛被中华人民共和国自然资源部评定为和美海岛。

# 争创海南自贸港旅游服务标准化 示范景区排头兵

——南湾猴岛景区旅游服务标准化试点经验成果

## 一、试点概况

2014年，南湾猴岛生态景区获得海南省省级旅游服务标准化示范单位，南湾猴岛生态景区并于2016年通过了海南省省级旅游服务标准化试点。2016年1月，国家标准化管理委员会把南湾猴岛生态景区作为国家级旅游服务标准化试点单位。作为海南省陵水县标准化试点创建单位之一，南湾猴岛景区旅游对标自贸港建设新要求，以标准化为引领，不断促进旅游业提质增效。2019年南湾猴岛景区游客量达到121万人次，票务收入1亿多元。标准化建设，让陵水旅游名片越擦越亮。

## 二、主要做法

（一）把握优势，积极营造创建氛围。南湾猴岛位于海南省陵水县南约14公里的南湾半岛。它依山傍水，三面环海，形状狭长，总面积为10.2平方公里，大小12个山头连绵起伏。山上大小岩洞无数，奇岩怪石嶙峋。南湾猴岛上的动植物物种种类繁多，森林覆盖率达95%，生态资源极为丰富。全岛生长着茂密的阔叶林和灌木丛林，四季花果飘香，风景秀丽，气候怡人。岛上生活着近1500只活泼可爱的猕猴，属国家二类保护动物。南湾猴岛是我国也是世界上唯一的热带岛屿型猕猴自然保护区。过去，由于没有统一标准，

旅游管理和旅游服务参差不齐，行业发展整体效应难以凸显。2016年，被列为全国旅游标准化试点地区后，南湾猴岛以创建活动为抓手，实施“旅游+”“+旅游”战略，加快推进产业结构调整 and 转型升级深入开展旅游标准化工作的宣传发动工作。景区在坚持“高标准、大创建”的原则下，进一步加大旅游标准化的宣传力度，全面推进旅游标准知识的宣传。公司通过海南日报、人民网、自媒体以及景区现场宣传推广，采取新闻报导、社会宣传等方式，充分运用报纸、广播、电视、网络等媒体进行宣传，扩大创建受众面。初步形成了“人人关心、人人理解、人人参与”标准化，上下一致，共同推进的良好氛围。

（二）推进创标，全力推动标准实施。加强旅游服务标准化的贯彻培训工作，全面掌握、理解标准化试点创建知识。为确保相关标准贯彻到位，公司采取走出去、请进来的办法，加大了对公司员工旅游服务标准化基础知识的培训力度。对经过培训的景区员工进行测试，自觉用旅游服务标准规范实际工作，有效地推动了旅游服务标准化试点工作的开展。通过组织多元化的培训方式，为开展旅游标准化工作造就了一支专业骨干队伍，随着旅游标准化工作的认识进一步深化，旅游行业标准化意识进一步增强，创建工作的积极性和主动性得到了明显提高。

（三）标杆引领，提升综合旅游能力。坚持“硬件提升、软件提高”的原则，全面贯彻国家标准和行业标准，实施企业标准，提高景区综合服务能力。旅游设施环境再完善。实

施标准化创建工作以来，景区先后投资 5000 多万，从游客安全、人性化管理、智能化操作等方面实施了标准化建设工程，意在使游客游览更安全、旅游体验更舒适、景区管理更精细、操作更智能。服务管理水平再提高。以停车场、票务、咨询、讲解，交通、购物、卫生保洁、网站与电话咨询为重点，设立景区服务岗，严格遵守服务规范，提高服务接待水平。加强生态资源保护（特别是岛上猕猴）。重点保护景区的资源和生态环境，禁止打猎、捕猴、砍伐等行为。标准化实施以来，景区组织员工对山上捕猎夹进行多次抽检，没收捕猎夹 25 个。在游客集中区域，增加咨询处，为游客提供游乐活动的问询；增设卫生间指引，入口处设立游乐项目的导示图、温馨提示牌；还专门设立了整理箱，提供免费寄存服务。

### 三、经验成果

（一）科学搭建景区旅游标准体系。建立完善了《南湾猴岛生态旅游区标准管理体系》，该标准体系覆盖面广，基础扎实，矩阵式三级组织结构管理严密，切实可行。在标准化创建过程中，制定了《标准化工作制度》、《标准化工作监督检查制度》及《标准化工作改进制度》，明确了各部门及岗位的职责、任务以及时限要求。实行了内部检查和社会评议相结合的监督考核方式，对景区标准化工作执行情况进行监督检查，并将各部门及责任人的工作完成情况与实际绩效工资挂钩。

（二）全面提升景区标准化管理。在标准体系的制定和

旅游标准的编写过程中，注重将国家标准和行业标准编入景区标准体系，并严格按照标准编写要求编写景区旅游标准。从人性化角度考虑，合理改进景区服务通用基础标准体系，完整构建服务提供标准体系，有效制定服务保障标准体系，全面建立岗位规范，积极配套质量反馈和处理标准，科学地建立了《南湾猴岛生态旅游区标准管理体系》，按照 P-D-C-A（计划-实施-检查-改进）的管理模式，以每实施三个月为周期对标准体系进行改进和完善

（三）综合效益取得丰硕成果。南湾猴岛生态景区连续举办了“猕猴感恩节”“帐篷露营节”“520 情人节”“抖音短视频大赛”等异彩纷呈的旅游活动；参与了“金秋助学捐资助学活动”“关爱空巢老年人活动”“旅游文化展”“中国旅游日免费旅游日”等活动，通过开展一系列活动不仅提高了南湾猴岛生态景区的知名度，吸引了大批的游客；还树立了南湾猴岛生态景区旅游品牌，带动了地方经济的发展。先后被国家文化和旅游部确定为“景区带村旅游扶贫示范项目”；被授予“企业社会责任十大楷模”；被省旅游协会授予“旅游行业功勋奖”“生态魅力奖”等。

# 标准化推动海南环岛国际公路自行车赛 国际化发展

——海南环岛国际公路自行车赛标准化试点经验成果

## 一、试点概况

海南环岛国际公路自行车赛有限公司是环岛赛唯一指定运营机构。为强化内部管理、优化赛事运营结构，该公司主动申报省体育赛事标准化试点项目，于2019年10月15日正式立项为省体育赛事标准化试点项目，并通过终期考核。自标准化试点项目立项以来，环岛赛公司不断健全服务标准体系，将标准化与实际工作结合不断改进和完善，并渗透至企业各个层面，变为管理层及员工的自发驱动力，稳步扩大环岛赛品牌知名度。

## 二、主要做法

（一）坚持目标导向，高位部署试点建设。认真研读省标准化试点示范项目建设工作指南，制定了环岛赛服务业标准化试点项目工作方案和实施方案。以服务标准化试点建设为契机，先从改变管理层、执行层的思想入手，积极参加各项标准化基础知识培训。为了保证标准化试点建设工作能做到有序进行、有计划进行，标准化办公室组织公司各部门认真梳理标准化工作项，同时向各部门通报了各自创建工作任务、具体工作部署、创建时间要求、最终创建的目标等。

（二）坚持整体推进，统筹落实试点任务。定期通过会议学习让员工明白标准在工作中的具体体现，同时让员工明

确此次项目中的职责、高效协作，会后各部门陆续开展标准及流程梳理，标准编写与更新修订等工作，公司内部开展了不少于 15 次的会议沟通。

（三）坚持全域覆盖，科学构建标准体系。标准化办公室按要求对所有的制度、职责、工作程序、工作标准进行了梳理。把符合工作实际并且运行成熟的制度，全部上升为标准的形式固定下来。结合各部门运行流程、赛事运营要求，建立健全涵盖公司管理和赛事运营服务的标准体系。在总结赛事经验基础上，标准制订涵盖赛程赛制、组织管理、服务保障、赛事宣传、市场运作等各方面，确保不留标准“盲点”。

（四）坚持动态优化，探索持续更新机制。不断加大标准化的宣传培训工作，内部专门设立了标准化知识宣传栏，公布了标准化进展情况及工作阶段成果。采用沟通讨论会、专家莅临指导等多种形式开展标准宣贯与培训，大大提高了全员执行标准的意识和服务能力。通过组织标准宣贯会议，由各标准主要编写人对标准进行系统地讲解，涉及该标准实施的相关人员均参与，确保有关人员能在各项工作中自觉地、正确地贯彻标准。同时，还不时开展内部管理标准实施与检查工作，不断完善工作标准。

### 三、经验成果

（一）建立了自行车赛服务标准体系。自立项以来，公司不断健全服务标准体系。该体系包括服务通用基础标准体系、服务保障标准体系、服务提供标准体系和岗位标准体系四大体系；其中纳入了国家标准 39 项和企业标准 121 项，

共计纳入标准 160 项。

（二）提升了赛事举办的专业性。环岛赛公司标准化试点建设以来，为省“体育+”多产业融合发展发挥了重要作用，从 2.HC 亚洲顶级赛事成长为 UCI 国际性赛事，并在赛程赛制、组织管理、服务保障、赛事宣传等方面与国际化专业标准高度契合，受到海内外同行的广泛褒奖。以专业赛事带动骑行上下游产业链和相关旅游产业繁荣发展，为海南打造国家体育旅游示范区贡献力量，进一步助力海南自贸港建设。

（三）促进了赛事基础设施升级。一是安全隐患排查与应急管理能力提升。赛前注重赛事安全隐患排查整治工作，从赛道路线规划、联络交通管制、现场搭建、赛场秩序维护、医疗保障等多方面，针对人的不安全行为、设备和环境的不安全因素，以及管理存在的漏洞，进行全方位、全过程、全面的排查，制订与完善应急管理相关标准。二是赛事现场公共导向标志规范。根据实际需求选取合适的标志图案，配置必要说明（包括标志印刷比例、标志位置明显），最终将其完善形成适用于环岛赛赛事的统一标准。

# 构建标准化运营体系 打造百年 体育赛事品牌

——环海南岛国际大帆船赛事标准化试点经验成果

## 一、试点概况

海南环海南岛国际大帆船赛有限公司（以下简称“公司”）是环海南岛国际大帆船赛唯一指定运营机构，也是国内首家大帆船赛事专业运营公司。为进一步强化内部管理，优化赛事运营结构，公司主动申报海口市体育赛事标准化试点项目，于2020年11月25日正式确立为海口市体育赛事标准化试点项目。自立项以来，该公司围绕赛事开展，以构建赛事标准化运营服务体系为目标，通过对赛事组织中的竞赛管理、活动策划、品牌宣传、后勤保障等各项工作进行全过程、全环节优化，对赛事运行质量管控，以科学、专业的操作标准。经过不断自我升级、改善，海帆赛在赛事运作、赛事组织上都取得了长足的发展，而标准化试点建设项目为公司提供了一个规范化管理的平台，更有利于保障日常管理有序运转及赛事安全实施运作。

## 二、主要做法

（一）高标准部署，有序推进试点建设。成立以总经理为组长的标准化工作领导小组，制订《标准化建设工作方案》，进一步明确标准化对于赛事运营、公司经营管理的重要性、必要性，并制订推进标准化建设工作计划表，有计划、有部署地推进标准化建设工作。

(二) 高强度宣贯，大力营造试点氛围。大力营造标准化氛围。组织动员全员积极参加各阶段标准化基础知识宣传讲座、组织企业标准化基础知识竞赛。加强标准化工作人员的学习培训，提高工作能力。组织标准化工作办公室成员到其它省市标准化试点示范单位参观、学习，及通过召开沟通讨论会、专家莅临指导等多种形式的标准宣贯与培训，全面提高了全员整体执行标准的意识和服务能力。

(三) 高水平布局，促进体系实施落地。认真学习国家、行业相关标准，梳理内部标准。把符合工作实际且运行成熟的制度，全部上升为标准的形式固定下来。结合各部门运行流程、赛事运营要求，建立健全涵盖公司管理和赛事运营服务的标准体系。在总结赛事经验基础上，标准制订涵盖赛程赛制、组织管理、服务保障、赛事宣传、市场运作等各方面，确保不留标准“盲点”。

(四) 高质量管理，确保标准有效运行。规范各项通用标志，包括消防安全标识、各类器械安全使用说明、道路交通标识、环境卫生图形标识等。循环自评、持续完善标准。标准文件的创建遵循计划、实施、检查、总结提高的循环，在创建过程中不断组织自评考核，及时发现运行中存在的问题和不足，确定标准修改的重点、难点，并要求相关部门限期整改，有力保证标准的有效运行。

### 三、经验成果

(一) 健全环海南岛国际大帆船赛事服务标准体系。服务标准体系涵盖了服务通用基础、服务保障标准、服务提供

标准和岗位标准四大子体系，共纳入国家标准 40 项、行业标准 1 项、地方标准 2 项和企业标准 125 项，共计 168 项。

（二）完善环海南岛国际大帆船赛事基础设施建设。标准制定过程中，关注赛事运营的质量管理、赛事组织过程的应急处理、大型活动安全设施配置的建设等，特别是赛事现场导向标志的规范，助推第十一届环海南岛国际大帆船赛顺利举办。

（三）促进了环海南岛国际大帆船赛事高质量发展。打造标准化、专业化、规范化的赛事运营模式，实现企业自身高质量管理运作，以引领行业赛事品牌的健康、持续、高质量发展。将标准化与实际工作结合不断改进和完善，将标准化渗透运用至企业各个层面，进一步提升赛事运营服务水平，科学管控赛事运行质量，促进赛事组织的高效运营与专业化运作，发挥标准化示范带动作用。

# 标准强化服务型政务平台建设

## ——临高县政务服务中心标准化试点经验成果

### 一、试点概况

2019年10月，临高县政务服务中心被列为省级第二批标准化试点示范项目。在海南省市场监管局的指导下，临高县政务服务中心紧紧围绕建设海南自由贸易试验区和中国特色自由贸易港的重大使命，坚持开放为先，以制度创新为核心，采用标准化的科学管理方式，规范政务中心的各项工作运行，立于实际、强于措施主动创新、打造服务型的政务平台。同时，在标准的执行下对同一事项由不同层级、不同人员在服务与操作的过程中做到了正确依法、依规和无差别化的服务流程，促进了政务服务的精准化、规范化、便捷化、平台化，使得服务满意度不断攀升。

### 二、主要做法

（一）强化组织保障和责任担当。形成政务服务中心领导、全员参与标准化试点建设的推进体制，对开展试点工作提供了强有力的组织保障。通过探索与研究完成了《临高县政务服务中心标准化试点工作管理办法》《临高县政务服务中心标准化试点建设工作方案》《临高县政务服务中心政务服务标准化责任书》等顶层文件，并统筹、协调决策、督促落实标准化试点建设中的各项难题，做到“政策千万条，落实第一条”，从整体上推进标准化建设进程。

（二）围绕目标推进标准体系建设。以“程序最简、时

限最短、效率最高、服务最优”目标作为标准化建设的设计理念建设服务型政务平台。全面梳理政务服务事项，采取“跟班推进”措施，组织各职能部门、各镇政府对政务服务事项进行全面梳理，落实全省统一政务服务事项库与“国家政务服务平台”政务服务事项匹配工作，将办事流程化繁为简。用标准化的思维编制办事流程和办事指南，以政务服务事项为主，建立起服务和管理互为补充、相辅相成、协调推进的政务服务标准体系。

（三）保障推进标准的实施与改进。开展标准宣贯与培训。引导全体工作人员了解标准化基础知识；成立了评价小组，制定工作职责，明确检查方式、内容时间与程序，进一步优化和完善标准在实施过程中的可操作性与合理性，为标准化工作的开展提供有力保障。着力打造标准化的服务体验，力争创建优良便捷的服务环境。通过部门与服务窗口的岗位自查、服务自查来完善各自工作中的疏忽与遗漏，及时纠正，打好补丁。

（四）充分利用标准化建设经验。运用标准化试点建设经验作为重要推手，不断探索与创新服务途径。通过标准化的理念，政务服务中心成立了“未办成事协调服务窗口”，用标准化的绿色通道让综合事项的办理过程更简便。同时提供 EMS 办理结果快递送达方式，真正实现不见面的指尖办事。让数据多跑路，让服务更进步，减少企业与群众办事难与办事繁的过程，进行了很好的创新尝试。

### 三、经验成果

（一）服务大厅环境“快速”提升。标准化建设有效促进了大厅环境的改善、办事效率的提速及较为舒适的体验感受。标准化试点建设优化政务大厅功能布局，实行“综合受理，集成服务”。整合并重组县政务服务大厅资源，优化政务服务质量，提高办事效率高，营造良好的政务服务环境；制定标准化、规范化的办事指南，消除模糊性表述，最大限度地精简申请材料、办事环节，缩短受理时限。

（二）服务流程“快速”提升。政务服务中心通过标准体系内的标准相互配套与协调，将每一个办理事项所涉及的办理依据、办理流程、材料清单、受理机构、承诺期限、收费依据、办理结果等要求，形成简明、快速、告知完整的标准化服务流程，高效整合大厅的服务资源、提高效率。

（三）人员综合素质“快速”提升。依靠政务服务中心大厅服务规范、岗位工作标准等标准的推行，杜绝了作风散漫，乱作为或不作为现象。极大改善窗口人员的服务意识与服务方式，培养了一批高素质的标准化工作人员队伍。

# 标准化撬动海南旅游业高质量发展

——海南分界洲岛旅游区省级旅游标准化试点经验成果

## 一、试点概况

2017年12月，海南分界洲岛旅游区获批省第二批创建旅游标准化示范企业。该旅游区坚持贯彻落实《国家标准化发展纲要》和海南省市场监督管理局、陵水黎族自治县旅游局（委）关于全面推进旅游标准化示范工作的相关精神，全面推进景区创建旅游标准化试点工作，结合景区实际，制定高效创新的企业标准，建立具有分界洲岛旅游区特色的旅游服务标准化体系，以标准化建设引导旅游服务行为规范，提高服务质量，提升景区服务形象，实现了“三提高”。特别是促进景区旅游服务设施的升级和完善，规范和提高旅游产品和服务质量，提高广大游客的满意度，引导企业向标准化、品牌化方向发展，进一步提升分界洲岛旅游区的吸引力和竞争力。

## 二、主要做法

（一）加强顶层设计，明确试点方向。旅游区成立了旅游标准化示范创建工作领导小组和旅游标准化办公室，明确了景区创建省旅游标准化示范的企业领导机构，标准化领导小组组长由公司总经理担任，标准化各组员由分管总监与各部门负责人组成，以谋划、协调、推进为职能指导各科室开展试点工作。

（二）完善政策配套，编制试点方案。旅游区围绕政府关于旅游标准化示范工作部署及省、县旅游局（委）全面推进旅游标准化示范工作的相关精神，制订《创建海南省旅游标准化示范企业工作实施方案》，确立了试点的重点方向和重点任务，进行各部门责任分工，明确工作目标、工作任务和步骤。加强标准化工作的监督、检查和指导，制订了创标工作监督检查管理制度，做好创建标准化工作的监督、检查和指导工作记录。制订年度标准化用款计划与标准化推进专项资金管理办法，对创标工作优秀员工进行奖励。

（三）对标国际先进，搭建标准体系。结合旅游区实际，对国内外有关的法律法规、部门规章、政策文件及适用的国际标准、国家标准、行业标准、地方标准和团体标准进行收集。通过逐步将相关标准与景区现有的管理制度、工作程序及规范性文件进行整合，并对相关的非标准类文件进行归纳，按照景区基础标准、管理标准、服务标准、岗位工作标准等进行分类，最终形成并逐步完善旅游区的标准化管理体系。海南分界洲岛旅游区标准化体系经多次修订后标准总数达到 401 条。其中，等同等效采用的国标、行标、地标数量达到 35 条，企标 366 条，标准化体系越趋完善。

（四）加强标准制定，促进融合发展。一是对现有各项规章制度进行全面梳理，把符合工作实际并且运行成熟的制度，全部以标准的形式固定下来。结合岗位职责要求、服务项目和事项运转的保障需求，形成涵盖全环节的标准。二是按照“写我所做、做我所写”的思路，遵循“分块负责、齐

头并进，先建立后细化整合”的标准化工作方针和“简化、统一、协调、优化”的标准化原则，全员参与，各岗位人员立足自身工作实际并结合标准化要求，制定出标准初稿，标准化领导小组统一组织修改和提升，使制定的标准既能与实际相符合，又与单位的管理相协调，有利于标准的贯彻实施。三是在系统性、可操作性和考核性上下功夫，建立健全 586 项标准，涵盖了旅游服务和管理的全方位，其中采用国家标准 20 项、行业标准 5 项、地方标准 6 项，编制景区标准 555 项。同时，按照控制点的不同和标准之间的相互关系将各项标准进行科学归类，纳入相应的标准子体系，保证了整个标准体系的系统运行。

（五）狠抓标准实施，催生品牌效应。旅游区根据《海南省旅游标准化示范企业工作标准》和海南分界洲岛旅游区标准体系，狠抓旅游景区公共信息图形符号、公共信息导向系统设置、旅游厕所、旅游景区服务、旅游景区游客中心设施与服务等国家标准、行业标准、地方标准和企业标准的贯彻实施，通过优化景区服务流程、规范旅游服务基础术语、创新旅游产品、提升硬件服务设施、宣贯相关系列旅游标准等方法，扩大标准在景区认知度和影响面。同时，为保障企业标准体系的贯彻落实和不断完善，海南分界洲岛旅游区制定了《旅游标准体系建立与运行管理规程》《体系运行持续改进控制程序》《企业标准执行情况检查办法》《标准化持续改进海南分界洲岛旅游区进方案》《标准的制修订管理规程》等工作方案与管控制度，保证企业标准体系从制定、实施、

检查、评价到持续改进都有计划、有监管考核、有记录为实施相关标准制定了相关管理制度、办法和流程。

(六) 加大宣传培训，营造浓厚氛围。一是通过旅游标准化工作网站专栏、制作旅游标准化知识手册、旅游标准化宣传视频、宣传广播、横幅、LED 字幕照片等方式加强宣传旅游标准化工作，对员工开展标准化及示范工作知识的普及培训工作。同时，结合自身业务，通过社会与景区内各类媒体，从标准化基础知识、企业标准化工作推进情况、企业标准化工作成果等多方面对创标工作进行宣传。二是将标准化工作培训纳入企业年度培训计划，通过对全体员工进行旅游标准化基础知识及国、行、地标、标准知识的全员培训与考核，要求企业全体员工对岗位应知应会标准化知识知晓率达 90% 以上，全面推进标准化示范的创建工作进程。为深入学习借鉴旅游标准化工作的成功经验，促进旅游标准化工作更好的推进落实，旅游区多次委派专员参加省旅游委、三亚市旅游委组织的创标工作学习考察，赴广东、上海、天涯海角等旅游标准化标杆单位学习创标工作先进经验，并形成了学习工作经验报告。

### 三、经验成果

(一) 旅游区服务满意度大幅度提高。根据旅游景区评定要求，每年定期对景区游览游客进行随机现场抽样调查，通过 1400 份数据的统计分析，2017 年至 2018 年上半年游客综合满意率均达到 90% 以上，达到 5A 标准要求。

(二) 经济效益和社会效益显著提高。分界洲岛旅游区

作为国家首个海岛型 5A 级景区，通过对内不断的提升服务质量，对外不断开拓创新销售渠道和产品，重品牌、重效益，大力建设的海南省知名的旅游胜地。在示范创建工作期间，企业经济效益和社会效益均得到显著提升。

（三）企业品牌效应和形象有显著提高。海南分界洲岛旅游区在 2017 年至 2018 年创建旅游标准化期间，在人民网舆情数据中心发布“2018 上半年全国 5A 级旅游景区综合影响力排行榜 TOP50”，海南分界洲岛旅游区成功入围。海南分界洲岛旅游区 2013 年 1 月荣获了国家首家海岛型 5A 级景区。在 2018 年公司荣获得了省级旅游标准化示范企业、服务业试点单位、2020 年获得了、海上客运 5A 单位、诚信品质奖、2021 年获得了、陵水县旅游标准化示范企业、陵水县创建全域旅游示范区突出贡献企业、海南省旅游信用示范景区，2023 年获得和美海岛等荣誉。