

索引号:	11220000MB157230X9/2024-02425	分类:	市场管理与综合执法;通知
发文机关:	吉林省文化和旅游厅	成文日期:	2024 年 07 月 31 日
标题:	关于在吉林省旅游行业推广建立首席质量官制度的通知		
发文字号:	吉文旅联发〔2024〕26 号	发布日期:	2024 年 08 月 23 日

关于在吉林省旅游行业推广建立 首席质量官制度的通知

吉文旅联发〔2024〕26 号

各市（州）文化广播电视和旅游局、市场监督管理局，长白山管委会旅游和文化体育局、市场监督管理局，梅河口市文化广播电视和旅游局、市场监督管理局：

为深入贯彻《质量强国建设纲要》，进一步落实《文化和旅游部关于加强旅游服务质量监管提升旅游服务质量的指导意见》《吉林省旅游万亿级产业攻坚行动方案（2023—2025 年）》，持续提升我省旅游服务质量，增强游客体验，确保旅游业高质量发展目标实现，经省文化和旅游厅与省市场监督管理局共同研究决定，在全省旅游行业中全面推广建立首席质量官制度。

一、主要目的

推广首席质量官制度，是提升吉林省旅游业整体服务品质与游客体验的重要举措。通过首席质量官的专业化管理，打造旅游业的优质服务品牌，储备高素质管理人才，显著增强我省旅游业的市场竞争力，为吉林省旅游业的高质量发展奠定坚实基础。

二、主要内容

（一）岗位定义。首席质量官（Chief Quality Officer, CQO）是旅游服务企业中对质量安全和质量发展全面负责的高层管理人员，由企业法定代表人或主要负责人选拔任命并授权其开展工作。CQO 在企业决策层中扮演关键角色，负责制定和执行企业质量战略，确保服务质量符合或超越行业标准和顾客期望。作为企业质量管理体系的核心领导者，CQO 需推动质量文化，引领企业持续改进和优化，以塑造企业质量竞争力，实现高质量发展目标。

（二）任职条件。首席质量官应熟悉国家有关质量法律法规和政策，特别是旅游行业的相关法规，具备大学本科及以上学历，取得中级及以上质量专业技术人员职业资格证书，或具有同等专业能力证明。同时，需具备 3 年以上旅游服务行业质量管理工作经历，具备良好的职业道德和敬业精神，诚实守信、敢于负责，并具备出色的沟通、协调、组织管理能力。

（三）工作职责。负责制定企业质量发展战略、年度质量工作计划和质量安全保障措施；建立并实施先进质量管理体系和管理方法，如 ISO9001 等；组织实施质量改进、质量攻关等群众性质量活动，提升服务质量；实施质量成本管理，加强质量统计分析，减少浪费，提高效率；开展质量教育培训，提升全体员工的质量意识和专业技能；建设企业质量文化，营造全员关注质量的良好氛围；制定和实施旅游服务质量标准，确保服务流程规范化；监督执行国家和地方关于旅游、安全、环保等法律法规。

（四）工作权利。在质量相关决策中有发言权和执行权。在发现重大质量问题时，有权立即采取措施，包括停止服务或活动在质量改进项目中，有权调配必要的资源，定期向管理层汇报质量状况和改进成果，提出改进建议。

（五）工作规范。首席质量官应具有良好的职业操守和专业素养；定期参加质量管理和旅游行业相关的培训，保持专业知识更新；与内外部相关部门和人员保持良好沟通，确保质量政策得到理解与执行；保护企业商业秘密和客户隐私，处理敏感信息时遵循相关法律法规；建立和维护应急响应机制，对突发质量事件能迅速做出反应；始终以顾客满意为出发点，确保服务质量满足甚至超越顾客期望。

三、主要措施

（一）加强组织引导与教育培训。文化和旅游部门负责制度实施的组织协调及指导监督。市场监管部门负责组织定期的首席质量官专题培训，经培训合格，方予以正式认定。同时，利用国家市场监督管理总局网络学院线上学习资源为旅游企业提供不少于 20 学时的在线学习课程，内容涵盖旅游服务质量标准、质量管理方法等。

（二）明确职责与激励机制。各旅行社、A 级旅游景区、A 级乡村旅游经营单位、星级旅游饭店等旅游企业要充分认识设立“首席质量官”的积极意义，把“首席质量官”制度作为旅游质量发展的重要举措，在具有任职资格的管理人员中选拔任用首席质量官，优化质量工作流程，进一步完善现代企业管理制度。应制定详细的旅游服务首席质量官职责清单，包括但不限于制定企业长期质量战略规划、监督服务质量、处理重大质量投诉等。设立首席质量官绩效考核体系，将质量管理成效与薪酬、晋升等挂钩。鼓励企业设立首席质量官专项奖励基金，对表现突出的首席质量官进行表彰和奖励。

（三）健全内部管理制度。在旅游企业中推行首席质量官竞争聘任机制，选拔具备专业知识和管理能力的人员担任。首席质量官应负责建立健全企业内部质量管理体系，包括制定服务质量标准、监督服务质量执行、组织质量改进活动等。

（四）强化外部监督与制度保障。各地文化和旅游部门应加强对旅游企业首席质量官制度执行情况的监督检查，确保制度得到有效实施。将旅游企业建立首席质量官制度作为推荐申报政府质量奖、旅游服务质量提升项目等的优先条件，增强企业的积极性和动力。支持符合条件的首席质量官申请进入吉林省

质量强省战略实施专家库管理。推荐鼓励首席质量官申报各类评奖评优评先，并适时推行企业首席质量官星级评定、优秀企业首席质量官评选，参与政府质量发展工作研讨等交流活动。

（五）实施统一备案管理。市场监管部门对首席质量官实施备案管理，经培训合格的首席质量官需通过统一的网上备案系统进行登记，包括个人信息、培训经历、工作职责等内容。备案信息纳入“全国首席质量官数据库”和“吉林省质量专家数据库”，以便于管理和查询。

（六）拓宽宣传渠道与增进行业交流。利用主流媒体和行业平台，广泛宣传旅游服务首席质量官制度的目的、意义和实施效果，提高社会认知度。组织旅游服务质量论坛、经验分享会等活动，邀请优秀企业和首席质量官分享成功案例和管理经验，推动行业共同进步。

四、工作要求

（一）各地要高度重视此项工作，结合自身实际情况制定具体实施方案，确保首席质量官制度在全省旅游行业中顺利推广实施。

（二）各地要加强沟通协调和协作配合，形成工作合力。同时，要加强对首席质量官工作的指导和监督，确保其充分发挥作用，共同推动我省旅游业高质量发展。

（三）各市（州）文旅部门组织辖区各旅行社、A级旅游景区、A级乡村旅游经营单位、星级旅游饭店等旅游经营单位对照条件任命首席质量官，及时填写“全省旅游行业拟任首席质量官备案登记表”，并将备案登记表及相关佐证材料扫描件汇总报省文化和旅游厅。省市场监督管理部门将择期组织首席质量官专题培训。

吉林省文化和旅游厅 吉林省市场监督管理厅

2024年7月31日