

质量管理体系

旅行社应用 GB/T 19001—2008 指南

1 范围

1.1 总则

本标准有下列需求的组织规定了质量管理体系要求：

- a) 需要证实其具有稳定地提供满足顾客要求和适用的法律法规要求的产品的能力；
- b) 通过体系的有效应用,包括体系持续改进过程的有效应用,以及保证符合顾客要求和适用的法律法规要求,旨在增强顾客满意。

注 1: 在本标准中,术语“产品”仅适用于：

- a) 预期提供给顾客的或顾客所要求的产品；
- b) 产品实现过程所产生的任何预期输出。

注 2: 法律法规要求可称作法定要求。

1 范围

1.1 总则

本指导性技术文件的目的是为旅行社自愿实施 GB/T 19001—2008 标准提供指导。这些指导并未对 GB/T 19001—2008 标准的要求做任何添加、删减或修订。

由于旅游服务所具有的特点,因此,旅行社获得游客的信任是非常必要的。质量管理体系提供了游客信任的框架。对旅行社的整个服务过程的控制要求,按合理的顺序集中在一起,就形成了完整的旅行社服务质量管理体系,它的整体性特点十分重要。如果某个旅行社的大多数过程都运行得很好,即使只有很少的过程存在问题,在这种情况下,游客对这个旅行社可能会仍然缺乏信任。任何一个旅行社都应该尽最大努力,在旅游服务流程的各个环节上达到游客信任所需的基本条件。为达到这一目的,建议旅行社要准确的识别所从事的服务应该具有的整个旅游服务流程(参见附录 A、附录 B、附录 C、附录 D)及其内部各个过程之间的关系。

1.2 应用

本标准规定的所有要求是通用的,旨在适用于各种类型、不同规模和提供不同产品的组织。

由于组织及其产品的性质导致本标准的任何要求不适用时,可以考虑对其进行删减。

如果进行删减,应仅限于本标准第 7 章的要求,并且这样的删减不影响组织提供满足顾客要求和适用法律法规要求的产品的能力或责任,否则不能声称符合本标准。

1.2 应用

本指导性技术文件是通用的,适用于各种类型、不同规模和提供各种旅游服务的旅行社。

由于本指导性技术文件不涉及对要求的删减,使用者应依据 GB/T 19001—2008 标准的要求,根据自己的需要应用本指导性技术文件中的条款,以充分受益。