

黑 龙 江 省 地 方 标 准

DB 23/T XXXX—XXXX

“畅赏龙江”品质旅游认证通用要求

General requirements for quality tourism certification of "Enjoy
Longjiang"

（征求意见稿）

起草单位：哈尔滨市标准化研究院

黑龙江省文化和旅游厅

方圆标志认证集团

方圆标志认证集团黑龙江有限公司

联系人：邵楠

联系电话：13936006668

邮箱：108377762@QQ.COM

XXXX – XX – XX 发布

XXXX – XX – XX 实施

前 言

本文件按照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》的规定起草。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由黑龙江省文化和旅游厅提出并归口。

本文件起草单位：哈尔滨市标准化研究院、黑龙江省文化和旅游厅、方圆标志认证集团、方圆标志认证集团黑龙江有限公司

本文件主要起草人：

"畅赏龙江"品质旅游认证通用要求

1 范围

本文件规定了“畅赏龙江”品质旅游认证通用的术语和定义、基本原则、基本要求、认证流程、认证机构与人员、认证内容、证书与标志管理等。

本文件适用于组织申请“畅赏龙江”品质旅游认证及认证机构对组织及其产品或服务开展认证活动。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

- GB/T 16766 旅游业基础术语
- GB/T 19001 质量管理体系要求
- GB/T 19580 卓越绩效评价准则

3 术语和定义

GB/T 16766-2017界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

畅赏龙江

黑龙江省境域内，由政府主管部门或行业协会主导创建和推广，代表了组织及其产品、服务在品牌、品质、创新、管理等方面体现国际性、先进性、引领性，持续满足游客需求，包含优质旅游资源、旅游产品、旅游品牌、旅游文创等要素的高质量区域公共品牌。

3.2

品质旅游认证

对申请组织的产品或服务是否符合“畅赏龙江”标准要求所开展的第三方认证活动。

4 基本原则

4.1 自愿开放

“畅赏龙江”品质旅游认证面向全社会开放，由企事业单位或其他社会组织自愿申请。

4.2 公平公正

“畅赏龙江”品质旅游认证按照本标准及相关规定开展，做到实事求是、客观公正、科学公平。

4.3 客观严谨

“畅赏龙江”品质旅游认证应采用定性与定量相结合的方法，客观严谨地评价组织及其产品或服务的关键指标水平与“畅赏龙江”品质旅游认证标准的符合程度。

4.4 创新发展

“畅赏龙江”品质旅游认证旨在推动组织持续满足用户及相关方需求，持续保持创新的动力、持续引领行业高质量发展。

5 基本要求

5.1 基本条件

5.1.1 依法取得经营资质；

5.1.2 符合国家和地区相应的产业政策；

5.1.3 经营满一年及以上；

5.1.4 近两年内发生下列情形之一的，不得参与“畅赏龙江”品质旅游认证申报：

——发生重大安全及以上责任事故；

——被媒体曝光或产生舆情并且造成不良社会影响；

——有关部门质量监督检查严重不合格；

——发生群体性投诉事件；

——近3年被管理部门列入失信联合惩戒名单；

——存在侵犯知识产权、偷税漏税骗税和侵害消费者权益等违法违规行为，三年内受到行政管理部门行政处罚。

5.2 优先条件

具备以下条件之一的组织或单位，认证时应优先考虑：

——列入黑龙江省经济社会发展战略的新兴产业；

——获得国际组织、国家级或省部级与服务质量相关的荣誉称号或奖励；

——获得政府或权威机构发布的具有较高知名度的认证（登记）；

——主导制（修）订与申请认证服务有关的国家标准、行业标准、地方标准或国际标准，达到国内一流或国际先进水平；

——国家级或省级服务业试点示范单位；

——服务水平居行业内前列，对本行业具有引领作用。

6 认证流程

“畅赏龙江”品质旅游认证包含申报、审查、受理、审核、出具检查（评价）报告、出具认证证书、证书登记和公告等流程，具体认证流程见附录A。

7 认证机构与人员

7.1 认证机构

具有“畅赏龙江”品质旅游认证资质的第三方认证机构。

7.2 认证人员

7.2.1 认证人员应为具有相应领域从业资格、熟悉“畅赏龙江”品质旅游认证工作的人员和相关技术

专家。

- 7.2.2 认证机构根据申请组织的领域、人员数量、产品或服务特点等，组建评审组。
- 7.2.3 评审组成员根据评审专业需要从认证专家库中随机抽取。
- 7.2.4 评审实行组长负责制。

8 认证内容

8.1 认证维度

“畅赏龙江”品质旅游认证应根据申请组织产品或服务的特点或特色，包括但不限于服务、管理、品质、品牌、创新、绿色发展和社会责任等方面的内容。

8.2 服务

- 8.2.1 组织申请认证的产品或服务，其执行标准的服务要求应不低于“畅赏龙江”品质旅游认证标准要求；
- 8.2.2 组织申请认证产品或服务的质量水平应符合所执行标准的要求。

8.3 管理

- 8.3.1 组织应采用先进管理模式，具备持续满足用户及相关方需求的能力，包括但不限于：
 - 组织应按照 GB/T 19001、GB/T 19580 要求,加强全面质量管理,建立科学的管理体系并有效执行；
 - 组织应提高质量持续提升能力，从领导，战略、资源保障、过程管理等方面对方针目标及其实现进行策划和执行；
 - 组织应以用户需求为导向，结合产品或服务的特点制定行业领先的管理规范并有效执行。

8.4 品质

- 产品或服务应采用先进标准或独有特色的标准或规范，保持质量的持续稳定，包括但不限于：
 - 申请组织应不断提升标准化管理水平，达到国内一流或国际先进水平；
 - 产品或服务的质量水平居国内同行业前列；
 - 产品或服务在关键技术指标方面，处于行业领先地位；
 - 产品或服务应具有黑龙江的自然生态特色、人文传承等特征；
 - 产品或服务具备行业引领能力，有效带动上下游产业链的协同进步。

8.5 品牌

- 产品或服务应当具备鲜明的品牌特征，形成行业领先或独具特色的品牌功能、品质和价值，包括但不限于：
 - 制定品牌战略及实施计划，并提供相应的资源保障；
 - 具有较高的知名度和普及度；
 - 具有较好的美誉度。

8.6 创新

- 8.6.1 产品或服务应融入黑龙江特色元素。包括但不限于冰雪景观、边境风情、冬季民俗、森林资源、火山地貌、湿地景观、历史建筑、少数民族文、化极光观赏等。
- 8.6.2 充分挖掘所在地文化和旅游资源，开发具有地方特色的主题文化旅游产品，发展康养旅游、乡

村旅游、工业旅游、红色旅游等多种旅游产品，优化产品组合模式，提高产品供给品质。

8.6.3 引入非物质文化遗产项目、文化场馆、文化演艺产品、文创产品开发项目、节庆活动等，扩大产品供给范围。

8.6.4 开发并提供与主题文化相联系，特色鲜明的系列文创产品、数字旅游产品、民俗工艺品、生活化艺术品等旅游商品。

8.7 绿色发展和社会责任

产品或服务应秉承绿色发展理念，并积极履行社会责任，包括但不限于：

- 基于全生命周期理念，在产品或服务的设计、实现、售后等环节建立行业领先的节能、低碳环保指标评价体系和管理制度，并有效贯彻实施；
- 产品或服务在长期的发展中宜不断释放绿色发展优势；
- 提升对顾客的关注，建立并实施有效的顾客权益保障机制；
- 申请组织应诚信经营，具有较高的征信水准，必要时能够提供组织信用等级证明；
- 申请组织应具备安全保障和风险防控的能力；
- 申请组织应积极履行社会责任，每年发布社会责任报告或接受社会责任评价。

9 证书与标志管理

9.1 证书与标志

认证证书与标志应符合国家认证认可监督管理委员会《认证证书和认证标志管理办法》的规定。

9.2 证书有效期

认证证书有效期为3年。认证证书有效期内，获证组织每年对产品或服务符合性进行自评与第三方监督检查(评价)，对自查(自评)结果进行自我承诺。

9.3 认证标志使用

由“畅赏龙江”品质旅游认证机构发放统一的“畅赏龙江”品质旅游认证标志。申报组织按照规定在经营中使用“龙游优品”品质旅游认证标志。认证标志的使用应符合以下要求：

- 在广告、产品介绍等宣传材料中正确使用“畅赏龙江”品质旅游认证标志，可以在通过认证的产品或服务的品牌宣传、包装上标注“畅赏龙江”品质旅游认证标志，但认证标志的文字、图形或符号等应清晰、醒目，图形、符号应直观规范，文字、图形、符号的颜色与背景色或底色应为对比色，认证标志可按照比例放大或缩小，不应变形、变色；
- 如采用印刷、模压、模制、丝印、喷漆、蚀刻、雕刻、烙印、打戳等方式在产品或产品铭牌上加施“畅赏龙江”品质旅游认证标志，其底版和图案颜色可根据产品外观或铭牌总体设计情况合理选用；
- 获得“畅赏龙江”品质旅游认证的组织可以将产品或服务的“畅赏龙江”品质旅游认证标志悬挂在认证的区域内，但不得利用认证标志误导公众认为组织的其他产品或服务均已通过“畅赏龙江”品质旅游认证。

9.4 信息公开

认证机构应在公开网站上设立“畅赏龙江”认证信息专栏，公布获得“畅赏龙江”认证的组织及其旅游产品认证信息。获证组织可按规定使用和宣传“畅赏龙江”认证证书及认证标志，并接受行政主管部门或行业协会监督。

附录 A
(规范性)
“畅赏龙江”品质旅游认证流程

A.1 认证流程

“畅赏龙江”品质旅游认证流程见下图。

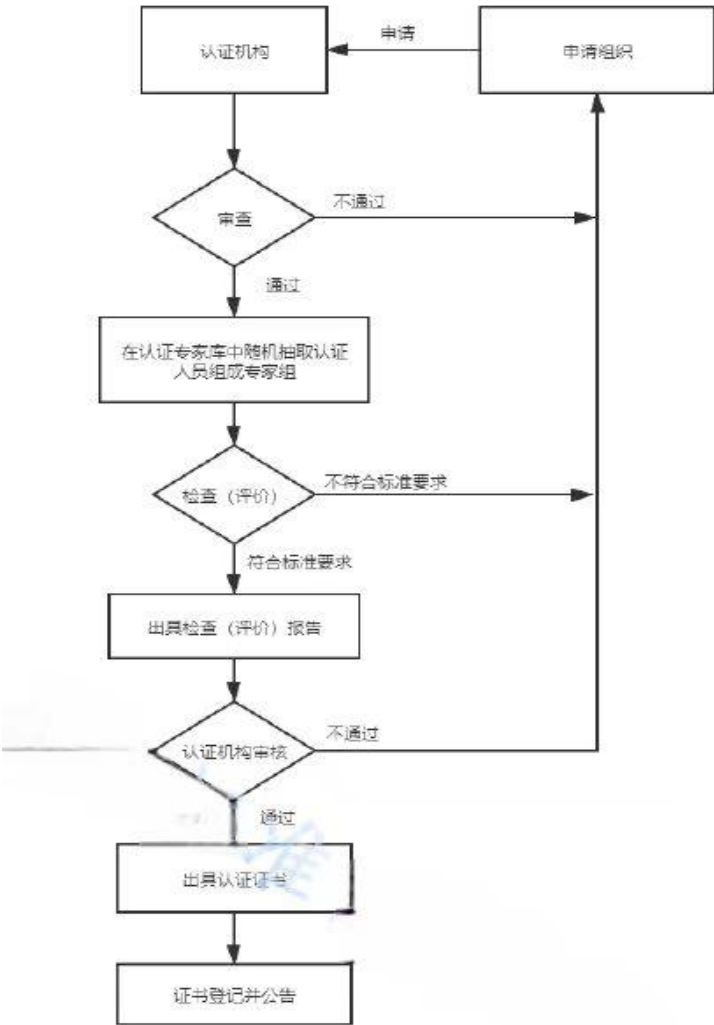


图1 “畅赏龙江”品质旅游认证流程图