**西藏自治区地方标准**

**《地球第三极品牌评价体系 第5部分：高原旅游服务评价要求》（征求意见稿）**

**编 制 说 明**

# 一、任务来源

本地方标准的制定任务列入西藏自治区市场监督管理局2022年第二批推荐性地方标准制定计划，项目计划编号：Xzbj-2022112，计划2023年完成报批。

本项任务由西藏地球第三极产业发展有限公司提出，由西藏自治区市场监督管理局归口，由地球第三极产业发展有限公司负责组织标准起草工作。

# 二、起草单位和工作组组成

标准归口单位：西藏自治区市场监督管理局

负责起草单位：西藏地球第三极产业发展有限公司

参加起草单位：中国标准化研究院、西藏自治区标准化研究所

# 三、目的和意义

当前，我国经济由高速增长阶段转向高质量发展阶段，加快服务业发展对培育壮大新动能、建设现代化经济体系、促进经济结构优化升级具有重要意义。促进服务业健康发展可以有效推动青藏高原地区经济转型升级，在稳增长、调结构、促改革、惠民生、防风险方面发挥重要作用。我国主要矛盾已经转化为人民日益增长的美好生活需要和不平衡不充分发展之间的矛盾。藏区人民对美好生活的向往，需要自治区内服务业服务质量的不断提升和创新。

大量研究和实践经验证明，标准化、品牌化是服务业高质量发展的必由之路。近年来，西藏自治区在推动服务业高质量发展、打造高原服务品牌方面迈出了坚实的步伐，2019 年，西藏自治区党委、政府站位全区发展高度，做出“举全区之力，合力打造‘地球第三极’区域公共品牌”的决策部署。此外，西藏自治区政府组建地球第三极品牌建设专项推进组，成立地球第三极品牌行业协会、并委托西藏地球第三极产业发展有限公司注册和运营地球第三极商标。2021 年6 月16 日，西藏自治区地球第三极品推组办公室印发了《地球第三极区域公共品牌暂行管理办法》，为区内七大支柱产业下的服务类企业开展品牌建设工作提供依据。

加快重点领域标准体系建设，开展高原旅游服务品牌评价标准制定，符合国家实施的品牌战略，响应了国家高质量发展的政策号召和要求，是高质量推进“地球第三极”区域公共品牌决策部署的重要技术手段，更是促进部分企业转型升级的内在要求和迫切需要。高原旅游服务品牌评价要求的建立，有利于在高原旅游服务品牌中将高质量发展质的规定性转化为具体指标，将新的发展理念从无形变为有形；有利于将高原旅游服务品牌作为一把标尺，为建立、培育各产业服务类品牌提供依据和参照；更有利于完成总书记赋予西藏“地球第三极”的重要使命。

# 四、制定本标准的基本思路

**（1）梳理并确定影响高原旅游服务品牌构成的要素体系**

**根据国际标准ISO20671及品牌、服务相关国家标准,梳理影响品牌构成的服务要素体系**

根据国际标准化组织2018年在品牌评价领域发布的最新国际标准《品牌评价 基础和原则》（ISO20671），结合品牌评价科学理论最新研究成果，参考《服务标准制定导则》（GB/T 24620-2009/ISO/IEC Guide 76:2008）中对服务要素及其相关内容的划分、《服务质量评价通则》（GB/T36733-2018)中对服务质量要素及其构成指标的划分、《服务标准编写通则》（GB/T28222-2011)中对服务提供所涉及内容的表述和划分，在现有国标《品牌价值要素评价 第5部分：服务要素》（GB/T 29186.5-2021）、《品牌评价 旅游目的地》（GB/T 39869-2021）的基础上，进一步结合我区品牌建设工作的实际需要，对高原旅游服务品牌评价的要素体系予以梳理。

**确定地球第三极高原旅游服务品牌评价的关键评价要素**

从地球第三极品牌建立及维护为切入视角，确定了高原旅游服务品牌评价的三个关键评价要素——生态环境、卓越品质和品牌成效。对生态环境的评价，主要从环境独特、生态保护两方面开展。卓越品质的评价主要从质量管理、创新能力、服务能力、品牌运营和品质水平五个方面开展。品牌成效的评价主要从经济效益、社会效益、文化效益和生态效益四个方面开展。

**（2）制定科学的高原旅游品牌评价指标**

本标准在确定了影响高原旅游服务品牌价值的要素体系后，制定出科学合理的评价指标，对指标的内容、属性进行描述，对指标测量进行了界定。

# 五、起草过程

1、成立起草组

2022年7月初成立标准起草组，制定任务计划，明确任务分工，确定主要负责人。

2、确定制订思路

结合品牌价值评价科学理论的最新发展，考虑到有形资产、质量、服务、技术创新以及无形资产五个要素的整体性、系统性，2022年7月高原旅游服务标准起草组成员共同开会研讨，确定标准的修订思路、内容结构框架以及修订中注意的事项。

3、形成标准草案

2022年7月底至2022年8月初，根据确定的修订思路和基础结构，起草组成员召开了第一次研讨会，对ISO/TC289在研的国际标准草案、已发布的ISO10668、ISO20671以及品牌、品牌评价、服务、服务评价、旅游等相关系列国家标准的内容进行了追踪、汇总和梳理，特别对旅游服务品牌要素评价指标体系框架、指标设置等内容进行了重点分析，形成了标准草案初稿。

4、形成征求意见稿

2022年8月10日，起草工作组在线上召开第二次研讨会，对地球第三极品牌评价体系系列标准的框架结构进行研讨，研讨和确定了系列标准的研制方向和评价指标体系。会后起草工作组对标准草案进行了修改。

2022年9月22日，起草工作组在线上召开第三次研讨会，对高原旅游服务品牌评价指标体系的确定进行了研讨。会后起草工作组对标准草案进行了修改。

2022年10月26日，起草工作组在线上召开了第四次研讨会，在统一思想的基础上，确定了高原旅游服务品牌评价的三个方面——生态环境、卓越品质和品牌成效以及每个方面所涉及的维度和指标。会后，起草工作组各成员就高原旅游服务品牌评价的三个方面以及各方面应包含的具体指标情况，进行文献查阅、考证并在本单位内进行小范围讨论，并将结论报送标准起草牵头单位及负责人。

2022年11月初，起草工作组召开了第五次研讨会，对第四次会议所形成的评价指标体系的整体内容进行了回顾和解读，对指标描述进行文字精炼，对指标数据来源进行了汇总和核实。此外，还就标准中的文字表述、格式内容等进行了审查。会后，起草工作组对标准草案进行了修改，形成了征求意见稿。

# 六、内容介绍与说明

本文件规定了对高原旅游服务中旅行社、旅游住宿、旅游景区和其他旅游服务产业，开展地球第三极品牌评价的基本要求、评价指标体系、指标测量以及结果测算等。本文件适用于在高原旅游服务行业开展地球第三极品牌评价和品牌管理活动的各类实体。

评价地球第三极高原旅游服务品牌时，可从生态环境、卓越品质和品牌成效三方面开展。标准中对上述三方面所遴选指标的内容、属性进行描述，对指标测量内容进行了界定，并给出了评价得分的计算公式。为地球第三极高原旅游服务品牌评价提供了具体工具。

标准起草组

二○二二年十二月九日