

四川省旅游饭店行业协会 成都旅游住宿业协会

四川省旅游饭店行业协会 成都旅游住宿业协会

关于印发《四川省旅游饭店行业首席 质量官实施方案》的通知

各市（州）旅游饭店行业协会：

为贯彻落实党中央、国务院、文化和旅游部、省委省政府关于高质量发展的决策部署，鼓励全省旅游饭店行业应用先进质量管理方法，创新质量服务管理模式，建立健全质量管理体系，在四川省文化和旅游厅、成都市文化广电旅游局指导下，四川省旅游饭店行业协会和成都旅游住宿业协会联合制定了《四川省旅游饭店行业首席质量官实施方案》，请各市（州）旅游饭店行业协会组织实施。

特此通知。

附件：四川省旅游饭店行业首席质量官实施方案

四川省旅游饭店行业协会 成都旅游住宿业协会
2023年3月9日



附件

四川省旅游饭店行业首席质量官实施方案

一、实施目的

为贯彻落实党中央、国务院、文化和旅游部、省委省政府关于高质量发展的决策部署，推动《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》（文旅市场发〔2021〕50号）贯彻落实，按照四川省文化和旅游厅《关于推动建立全省旅游行业“首席质量官”“标杆服务员”制度的通知》（川文旅〔2022〕209号）的要求，进一步鼓励和促进旅游饭店行业应用先进质量管理方法，创新质量服务管理模式，建立健全质量管理体系，落实旅游饭店企业质量建设主体责任和质量安全社会责任，创建以质量为核心的企业质量文化，提升企业质量管理水平和竞争力，特制定本实施方案。

二、适用范围

本实施方案适用于四川省范围内的星级饭店、绿色饭店、旅游民宿等旅游住宿企业的首席质量官的管理及相关事宜。

市（州）行业协会可根据本地实际在其他旅游住宿企业中实施首席质量官制度。

三、定义

首席质量官（CQO）是指旅游饭店企业中对质量、安全、品质、发展负有专门职责的高层管理人员，是旅游饭店企业中承担质量管理任务的专门人员，也是旅游饭店企业质量战略小组的关键一员。

首席质量官负责创建以品质为核心的企业文化，组织制定落实质量发展战略与管理制度，推动导入先进质量管理方法，推行质量改进、质量攻关和质量创新活动等相关工作。

四、实施办法

旅游饭店业首席质量官管理工作接受文化和旅游部门业务指导。

省旅游饭店行业协会负责全省旅游饭店业首席质量官管理工作，建立全省首席质量官人才库，制作首席质量官证书和徽章，成立师资培训库并制定培训计划，负责相应培训。编制《四川省旅游饭店企业操作指南》，为旅游饭店做出企业指引详尽内容和实际操作等。开展全省旅游饭店业务指导和全省旅游饭店业年度质量工作报告的编制。

市（州）旅游饭店业协会设立质量专业委员会，具体负责企业“首席质量官”的申报、遴选、审核、推荐与日常管理等事宜，建立本级首席质量官人才库，开展首席质量官的教育培训、监督指导工作。

旅游饭店企业根据本单位质量管理工作实际，在符合任职条件的管理人员中选拔、推荐首席质量官，向所在地旅游饭店业协会申报。旅游饭店企业应通过建立实施首席质量官制度，进一步完善现代企业管理制度，深入开展质量强企活动，不断提高履行质量安全主体责任的能力。

五、基本条件与要求

（一）首席质量官应具备的基本条件

- 1、热爱质量工作，熟悉国家有关质量法律法规和质量政策；
- 2、具有5年以上质量管理工作经历，具有较好的沟通协调、组织管理和解决问题的能力；
- 3、原则上经市场监管部门组织的首席质量官任职培训合格；
- 4、具有良好的职业道德和敬业精神，诚实守信、敢于负责；
- 5、熟悉和掌握旅游饭店业质量管理的相关制度、规范、方法与技巧。

（二）首席质量官应遵守的行为规范

- 1、应具有良好的职业操守和专业素养，及时发现并报告本企业在质量管理过程中存在的问题或者隐患；
- 2、履行职责应当保持充分的独立性，作出独立、审慎、及时的判断，主动回避与本人有利益冲突的事项；
- 3、应保守企业的商业秘密和合作伙伴资料秘密，不得泄露在履职过程中掌握的企业秘密或者合作伙伴信息，损害企业或者

合作伙伴的合法权益；

4、应积极参加各种义务性质量咨询服务活动和公益活动。

(三) 有下列情形之一的，不得担任企业首席质量官

1、违反有关法律法规，在质量岗位工作中造成重大失误或受过刑事处罚的；

2、利用职务之便谋取不正当利益的；

3、滥用职权，干预企业正常经营秩序的；

4、损害企业或者合作伙伴合法权益的。

六、工作职责与工作内容

(一) 首席质量官的质量职责

1、承担和负责企业中长期质量战略规划的制定，短期质量计划的实施，先进质量理念和方法的应用与推广等质量管理任务；

2、根据企业质量管理状况，依据企业发展战略，负责组织查找、分析质量管理薄弱环节，确定质量改进目标，编制质量改进计划，落实质量改进措施；

3、承担和负责落实企业质量监督管理工作细节，夯实标准计量、产品检验和质量认证等质量管理基础，开展企业群众性质量管理工作，牵头和发挥企业内部层级式质量管理体系的作用，不断提升产品质量；

4、负责组织创建企业质量文化，提出质量承诺，形成质量愿景，加强沟通协调、教育培训，管理外部资源，策划和提升企

业质量核心竞争力；

5、负责对部门间的质量冲突进行协调和仲裁，在企业内部行使质量安全“一票否决”权，负责与外部进行质量管理方面的联络；

6、参与政府部门组织的质量政策制定、质量提升、质量研究、质量宣传、质量教育、质量咨询、质量诊断、质量评审等质量活动；

7、在发生重大特大质量安全事故时，首席质量官应承担相应的责任。

（二）首席质量官的工作内容

1、直接负责企业的质量管理、质量检验、质量安全等相关业务工作部门的管理与指导；

2、负责组织制定本企业质量发展战略、年度质量工作计划和提升产品和服务质量水平的措施；

3、建立并实施先进质量管理体系和管理方法；

4、负责本企业质量管理队伍的建设、管理与日常工作指导；

5、组织实施质量改进、质量攻关等活动；

6、实施质量成本管理，加强质量统计分析；

7、开展质量教育培训；

8、建设本企业质量文化等。

七、培训与管理

(一)首席质量官应参加四川省旅游饭店行业协会、各市(州)旅游饭店业协会集中或自行组织的培训并通过考核合格,获得“企业首席质量官任职培训证书”后方可上岗。

(二)首席质量官由各市(州)旅游饭店业协会培训合格、审核通过后,向所在市(州)文化和旅游管理部门及四川省旅游饭店行业协会备案,纳入省、市(州)首席质量官人才库。

(三)各级旅游饭店业协会建立“首席质量官例会制度”,分析研判旅游饭店业质量管理工作取得的成效及面临的问题。四川省旅游饭店行业协会每年发布“四川旅游饭店业质量管理年度报告”。

(四)各级旅游饭店业协会应定期组织“首席质量官岗位宣誓仪式”。

八、激励机制

(一)企业应建立首席质量官岗位津贴,与绩效考核相挂钩;对首席质量官必要的工作经费和继续教育经费予以保证。

(二)各级旅游饭店业协会优先推荐首席质量官参加各类优秀奖项评选,支持首席质量官参加各类业务培训、技能竞赛评判和考察学习交流活活动。

(三)各级旅游饭店业协会从首席质量官中择优推荐为本级饭店评定检查员。

(四)各级旅游饭店业协会将利用相关平台、媒体资源对首

席质量官进行宣传推广。

九、其他

（一）本实施方案由四川省旅游饭店行业协会、成都旅游住宿业协会负责解释。

（二）本实施方案自发布之日起施行。