

质量手册

乌塞拉 (USERA) 中国城旅游质量标志



Financiado por
la Unión Europea
NextGenerationEU



GOBIERNO
DE ESPAÑA
MINISTERIO
DE INDUSTRIA
Y TURISMO



Plan de
Recuperación,
Transformación
y Resiliencia



Comunidad
de Madrid



MADRID

由欧盟“下一代欧盟”(NextGenerationEU) 基金资助

www.chinatownmadrid.com

目录

1. 简介	3
2. 什么是乌塞拉中国城旅游质量标志？	3
2.1. 参与的好处	4
2.2. 旅游质量标志的指导原则	5
2.3. 标志的适用范围	5
3. 手册的目的	6
3.1. 本手册的用途？	6
3.2. 手册的特点	7
3.3. 如何使用本手册？	7
4. 项目的结构与运作	8
4.1. 项目的方法论框架	9
4.2. 实施阶段	9
阶段 1：初步诊断	10
阶段 2：宣传动员与加入	10
阶段 3：培训与技术援助	11
阶段 4：评估与授予资质	11
阶段 5：推广与最终评估	12
4.3. 评分系统	12
4.4. 认可级别	14
4.5. 标志的有效期	16
4.6. 检查表、改进计划与级别之间的关系	16
5. 核心维度与指标	17
5.1. 服务质量	17
5.2. 顾客满意度	19
5.3. 无障碍环境	21
5.4. 可持续性	22
5.5. 食品安全与卫生操作	24
6. 参与者承诺	25
6.1. 遵守法规	25
6.2. 积极参与项目	26
6.3. 落实改进措施	26
6.4. 资质标志的规范使用	26
6.5. 信息获取与沟通	27
7. 常见问题解答 (FAQs)	28

1

简介

乌塞拉的中国城是西班牙华人社区最集中的地区之一，凭借着社区内各种商店、餐厅和节庆活动带来的特殊色彩，该地区拥有有别于马德里其他地区的独特个性。近年来，这种独特的身份与新兴且活跃的文化生活（特别是现代艺术）相交融，同时周边还提供与体育、娱乐和建筑相关的各种有趣空间，为游客带来了丰富的体验。

将乌塞拉区和中国城定位为马德里旅游景点的这一背景，有助于在首都创建一个新的旅游中心，从而促进旅游活动的分散化，并使游客的体验多样化。为了实现这一目标，必须确保这些旅游产品具备适当的质量标准，以保证游客和参观者的满意度。

因此，马德里市议会和乌塞拉区市政委员会提议创建、实施和推广“乌塞拉中国城旅游质量标志”。该项目旨在认可、衡量和提升该地区企业网络的质量，强化其多元文化特征，并促进具有竞争力、包容性和可持续性的旅游业。该项目是目的地旅游可持续发展计划 (PSTD) 的一部分，通过清晰的方法、可验证的指标和有序的阶段来部署以实现效率最大化。

2

什么是乌塞拉中国城旅游质量标志？

乌塞拉中国城旅游质量标志是马德里市议会乌塞拉区政府颁发的官方认可印章，旨在证明一家企业符合一系列可验证的旅游质量标准，这些标准与四个基本核心保持一致：

- 服务质量。
- 客户满意度。
- 无障碍设施。
- 可持续性。

该标志代表了一种全面且实用的持续改进方法，旨在通过统一的标准提升该街区企业网络的质量水平，增强其作为独特、多元文化且具吸引力的旅游目的地的形象，同时提高游客和居民的满意度。获得标志需要经过以下过程：

诊断 → 培训 → 个性化技术援助 → 实施经核实的改进 → 外部评估

标志有效期为一年，维持该标志需要巩固已取得的进步并保持质量标准。整个工作最终将转化为企业的认证印章。简而言之，该标志证明了企业在不断改进、多元文化服务、服务专业化和可持续性方面展现出的真正承诺。

2.1. 参与的好处

- ✓ **全面提升服务质量：**企业将获得指导，以更好地组织内部流程，加强客户服务，并改善设施的展示、无障碍环境和可持续性。
- ✓ **提高客户满意度和在线声誉：**该方法包含收集意见（二维码、问卷）、管理评论和优化整体体验的工具。这会直接影响Google的评价、推荐以及客户的回头率。
- ✓ **免费培训和个性化技术指导：**包括集体培训课程、个别工作拜访和专家在整个过程中的持续技术支持。
- ✓ **个性化改进计划：**每个企业都会收到一份量身定制的计划，其中规定了具体行动、期限、负责人以及评估所需出示的证据。
- ✓ **增加街区和企业的旅游吸引力：**该标志是整体战略的一部分，旨在赋予乌塞拉和中国城独特的旅游身份，同时通过统一标准使行业专业化，从而提高游客满意度并改善其形象。
- ✓ **提高竞争力：**完成质量印章实施过程的企业通常在中期内会体验到内部流程的改善、效率的提高、组织清晰度的增加以及客户投诉的减少。
- ✓ **提高企业知名度：**所有获奖企业都将拥有一个包含照片、描述、服务、无障碍信息和杰出实践的三语（中英西）公开资料卡。此外，还将通过社交网络、传播活动和其他宣传材料为这些企业增加曝光度。
- ✓ **使用乌塞拉中国城旅游质量标志：**允许企业向游客和居民直观地传达其对质量、实施良好实践和可靠性的承诺。

2.2. 指导原则

该标志基于五个指导原则，这也是该方法论和哲学支柱：

1. 持续改进与专业化： 这是一个循序渐进的过程，包括诊断、培训、改进和评估，以促进每个企业质量的提升。

2. 文化多样性与包容性： 乌塞拉是一个多元文化的环境，因此该标志促进对多样性的尊重、多语言沟通和跨文化理解。

3. 普遍无障碍： 不仅是物理上的，还包括沟通和感官上的无障碍。该区必须成为任何人都可以进入、通行、理解信息并得到适当服务的场所。

4. 环境、经济和社会可持续性： 这意味着减少废物、负责任地使用资源、支持当地产品并促进社会和社区实践。

5. 透明度、证据和可追溯性： 项目要求每一项进展都有依据和支持，因此每个阶段都会通过自我评估检查表、出勤记录、个人改进计划等进行记录和归档。

2.3. 标志的适用范围

该质量标志面向乌塞拉区 Almendrales、Moscardó 和 Pradolongo 街区的所有设施和企业，特别是位于构成中国城的主要街道上的企业。

具体而言，为了参与该项目，企业必须从事与旅游相关的活动，或对访问该区的游客具有吸引力，并归入以下类别之一：

Distintivo de Calidad Turística – Chinatown Usera

- 学院
- 旅行社
- 住宿
- 酒吧和咖啡馆
- 专业商店
- 艺术画廊
- 烘焙和糕点店
- 餐厅
- 服务业
- 亚洲超市
- 其他



3

手册的目的

《乌塞拉中国城标志质量手册》是指导、引领并使参与企业的持续改进过程保持一致的核心文件。其目的是提供一个通用、实用且可验证的框架，以提高该区的旅游服务质量，保证游客获得满意的体验，并巩固基于多元文化、无障碍和可持续性的独特身份。

该手册明确定义了乌塞拉和中国城的背景下旅游质量的含义、如何衡量、如何改进以及如何证明符合既定标准。它的功能不仅是提供信息：该手册被设计为一种操作工具，即在整个流程中被使用、查阅和更新的文件。

3.1.本手册的用途？

本手册具有四项基本功能：

- 1 **制定该标志的质量标准。**明确规定了企业在项目的四个方法论核心（服务质量、客户满意度、无障碍设施和可持续性）以及食品安全与卫生操作的基本领域中，必须满足的最低要求和期望要求。这些标准以实用且清晰的方式表达，以便任何企业，无论其规模、行业或语言如何，都能理解并应用它们。

Distintivo de Calidad Turística – Chinatown Usera

- 2 解释如何衡量质量。** 本手册将技术项目的指标转化为易于使用的工具，例如：评估/自评检查表、事件记录模板、满意度表、审计认可的证据以及满分100分的最终评分标准。通过这种方式，企业能清楚地知道评估的内容、原因和方法。
- 3 指导持续改进。** 本手册不仅指出了必须达到的要求，还提供了一系列相关工具，包含示例、良好实践、快速指南和个性化改进计划，使企业无需具备专业的背景技术知识，即可循序渐进地向前发展。
- 4 确保整个街区提供一致的旅游体验。** 所有企业均遵循相同的标准和验证凭据，这使得游客能够感受到专业的接待，体验到温馨、无障碍且整洁的空间，体会到可持续发展的实践，并感知该街区的多元文化。这强化了乌塞拉 (Usera) 中国城的旅游身份，并有助于提升该目的地的定位。

3.2. 手册的特点

首先，本手册的设计旨在保持简单实用，因为每个部分都清晰地解释了应用这些标准所需的内容，摒弃了复杂的专业术语，并配备了即用型工具。另一方面，它具有多元文化和包容性，反映了乌塞拉 (Usera) 的实际情况，便于拥有不同语言或文化背景的企业进行应用。

此外，尽管它主要是为人员较少或资源有限的小型企业量身定制的，但由于该方法论的适用性不受服务特征的限制，因此本手册对大型和小型企业都同样有效。

最后，本手册与培训和技术援助完全衔接，因为它明确定义了项目的各个阶段，以及旨在整个过程中为参与者提供支持的配套工具；同时它也与评估标准高度一致，透明地解释了在第四阶段的评估内容以及最终得分的计算方式。

3.3. 如何使用本手册？

本手册应作为路线图使用，而不仅仅是一份提供信息的文件。最有效的使用方式是：

- 1. 在正式加入之前。** 企业应查阅本手册的主要内容，以了解参与该项目意味着什么、能够获得哪些好处，以及预期需要达到的标准。

Distintivo de Calidad Turística – Chinatown Usera

- 2. 在培训课程期间。** 本手册作为指南，帮助您理解各个核心维度，通过其配套指南和工具应用实际案例，发现有待改进的领域，并开始规划要纳入“个性化改进计划”的具体行动。
- 3. 在技术援助期间。** 在这一阶段，本手册对参与者最为有用。手册中详细列出了在技术咨询以及制定和执行“个性化改进计划”过程中所使用的各种工具。也就是说，在这一阶段，它起着“指南针”的作用。
- 4. 作为日常工作文件。** 借助本手册中提及并描述的工具，参与者可以自主开展工作，例如进行自我评估、使用记录模板、应用可持续的良好实践，或检查每周的无障碍环境检查表等。
- 5. 准备最终评估。** 企业可以使用该手册来准备将决定其认可级别的最终评估。通过本手册，企业可以确保自身符合各维度的指标要求，为评估做好场地准备，并估算在最终评估中可能获得的分数。
- 6. 获得标志后。** 本手册有助于企业维持已达到的标准，更新已实施的良好实践，并不断向更高的级别迈进。

简而言之，本手册既是一份参考指南，也是一种工作工具，旨在促进该区旅游业的专业化发展，陪伴各企业完成一个切实可行且循序渐进的提升过程，帮助参与者：

- 理解在乌塞拉 (Usera) 中国城，“旅游质量”的真正含义。
- 逐步改进，在预设机制的基础上稳步提升。
- 达到并维持能够切实提升用户体验的各项标准。
- 因所付出的努力而获得公众的认可。

本手册旨在成为一个动态更新、实用且贴近日常工作的工具，并最终成为“乌塞拉中国城旅游质量标志”的方法论支柱。





4

项目的结构与运作

4.1. 项目的方方法论框架

乌塞拉中国城旅游质量标志基于全面、渐进且可验证的方法论，旨在陪伴各企业完成持续改进的过程，无论其规模、行业或发展成熟度如何。该框架由以下五个核心支柱组成：

1.持续改进周期。 该项目遵循一套完整的流程，每家企业都将经历诊断、意识提升、接受培训、获得技术指导、接受评估并最终获得认可。这种方法确保了企业能够实现渐进且务实的发展。

2.基于证据的方法。 所有改进必须是可观察且可记录的，这些可以通过记录模板、满意度调查、无障碍环境检查、可持续发展行动以及记录在《个性化改进计划》中的各项改进措施来体现。该项目配备了确保整个过程可追溯的内部工具。

3.个性化技术援助。 每家企业都会获得单独的技术指导和培训课程，从而能够将该方法论和标准灵活调整，以适应其自身的实际情况。

4.多元文化包容与普遍无障碍。 鉴于乌塞拉 (Usera) 是一个多元文化的空间，该方法论优先考虑多语言沟通（西班牙语、中文和/或英语）、包容性服务以及克服语言障碍的措施。

5.与该区的旅游战略相契合。 该标志有助于将乌塞拉 (Usera) 和中国城巩固为一个规划有序、无障碍、可持续且优质的旅游目的地。

4.2 实施阶段

质量标志项目分为五个连续的阶段。以下详细介绍其目标和具体活动。

阶段 1. 初始诊断

此阶段的目标是识别该区域的企业网络，通过实地走访和面谈评估初始质量，并对照构成该项目的四个核心维度来衡量该区的起点。

具体开展哪些活动？

技术团队将走访各企业，进行一次简短且结构化的诊断性面谈，以了解其业务活动，以及在服务质量、客户满意度、无障碍设施和可持续性方面的表现，同时评估其参与项目后续阶段的积极性，并了解可能存在的任何语言障碍。

就企业而言，只需配合接待走访（无需事先准备），回答有关其业务的简单问题，了解项目的运作方式及参与优势，并表达参与后续阶段的意愿。

通过这种方式，可以在本阶段初步掌握当地商家在乌塞拉 (Usera) 中国城方法论核心维度上的优势和有待改进之处。

阶段 2. 意识提升与加入

此阶段的目标是向各企业介绍该项目、解答疑问，在当地企业网络中激发积极性并建立信任，并正式收集参与企业加入该项目的协议。

具体开展哪些活动？

技术团队将举办关于该项目的宣讲会，分发《质量手册》，并解答有关项目要求、时间安排、参与优势及所需材料的任何疑问。此外，还会发送并管理参与企业的《加入协议》。

就企业而言，需参加某场已安排的宣讲会，查阅所发资料，提出可能产生的疑问，如有意向参与，则填写、签署并提交《加入协议》。

在本阶段末，参与企业将收到正式加入该项目的确认通知，技术团队也将确定最终的参与企业名单。

阶段 3. 培训与协助

此阶段旨在就该标志的相关标准对企业进行培训，在其实施该方法论的过程中为每家企业提供一对一的指导，并为每家企业制定《个性化改进计划》。

具体开展哪些活动？

技术团队将举办与该方法论核心维度（服务质量、客户满意度、无障碍设施和可持续性）相关主题的培训课程，以及对整个乌塞拉 (Usera) 和中国城具有重要意义的其他主题的培训。在这些课程中，将采用理论与互动参与相结合的方法进行授课。另一方面，技术团队还将对每家企业进行一对一的咨询拜访，在此期间会对标准的执行情况进行诊断，确定优先改进的领域，并起草一份《个性化改进计划》。

就参与企业而言，必须按要求参加规定的培训课程，接待顾问，在拜访期间予以配合，实施商定的改进措施，并在技术人员的协助下完成《个性化改进计划》。

在本阶段结束时，参与企业将已经接受有关各核心维度的基础培训，并根据自我评估中发现的有待改进领域制定并实施了《个性化改进计划》，从而为开展项目的最终评估做好充分准备。

阶段 4. 评估与授予标志

此阶段的目标是对各企业在各项核心维度指标的达标情况进行客观评估，核实《个性化改进计划》中各项改进措施的落实证据，并最终确定每家企业所获得的认可级别。

具体开展哪些活动？

评估人员将在商定的日期走访各企业，以审查各项标准的达标情况。为此，在走访期间，他们将检查核对表、标识、出入口、清洁度与外观陈列、各项记录以及《个性化改进计划》落实的证据，如有必要，还将拍照取证。评估完成并收集所有必要信息后，评估人员将撰写《评估报告》，其中会详细说明评估结果、授予的认可级别，以及受评企业的优势和有待改进的领域。

就企业而言，需承诺在整个过程中接待并陪同评估人员，提供其要求查阅的所有纸质和数字材料，解答其提出的疑问，并展示在第 3 阶段中实施的各项改进措施。

作为此阶段的结果，参与企业将收到一份专属的《评估报告》。通过该报告，企业可以了解自身对既定方法论指标的达标程度、自身的优势与不足，并获知其最终所达到的认可级别。

阶段 5. 推广与最终评估

此阶段旨在提升获得标志企业的知名度，强化乌塞拉 (Usera) 及中国城的旅游形象，并评估该项目的整体影响。

具体开展哪些活动？

在此阶段，将组织并举行质量标志的公开颁发仪式，向所有完成整个流程并通过最终评估的企业颁发该印章。此外，还将在项目官网上为每家企业创建专属的信息档案，并将所有获得认可的企业纳入相关的宣传与推广活动中。

就企业而言，只需出席颁发仪式，领取标志并将其放置在营业场所的显眼位置即可。此外，企业需与地方行政部门全力配合，以确保项目成果得到妥善的推广传播。最后，企业需承诺维持已实施的各项改进措施，并保持对该方法论各项标准的达标水平。

通过这种方式，在第 5 阶段结束时，各企业将获得更高的知名度和更好的声誉，赢得客户和用户更多的信任，对游客和当地居民也将更具吸引力。

4.3. 评分系统

乌塞拉 (Usera) 中国城旅游质量标志的评估系统基于一个简单、客观的结构，并且与为该项目设计的“每个核心维度 25 分”的检查表完全一致。其目的是让所有企业都能清楚地了解其分数的计算方式、对他们的具体要求，以及自身所能达到的认可级别。

评估分为四个主题维度，每个维度的最高分值为 25 分，总分为 100 分：

- 服务质量 – 25 分。
- 客户满意度 – 25 分。
- 无障碍设施 – 25 分。
- 可持续性 – 25 分。

每个核心维度均配有一份评估与自我评估检查表，该表由采用 0 至 2 分制进行评分的评估项组成，可用于评估

- 0 分。未达标。**
- 1 分。部分达标。**
- 2 分。完全达标。**

所有评估项的得分总和即为每个维度的最终得分，分值在 0 到 25 分之间。这种每个维度 25 分的设置确保了该标志四个领域之间的权重平衡，不仅便于企业轻松理解，还能在无需复杂加权的情况下轻松得出最终结果，并与 0 到 100 分的总分系统完全一致。

如何得出最终得分？

企业的得分由这四个维度的得分直接相加得出：

最终得分 = 服务质量 (0-25) + 客户满意度 (0-25) + 无障碍设施 (0-25) + 可持续性 (0-25)

企业示例：

- **服务质量：18 分（满分 25 分）**
 - **客户满意度：20 分（满分 25 分）**
 - **无障碍设施：15 分（满分 25 分）**
 - **可持续性：17 分（满分 25 分）**
- 最终得分 = 18 + 20 + 15 + 17 = 70 分（总分 100 分）**

这种简单直观的评分系统，使各企业能够立即了解其当前水平、需要加强的核心维度，以及如何规划相应的改进措施。

验证评分所需的证据

评估检查表仅在在有可观察的或文件形式的证据作为支撑时才被视为有效，这些证据可能包括：

- 客户服务规程或指南。
- 培训出勤记录。
- 投诉与建议表。

Distintivo de Calidad Turística – Chinatown Usera

- 满意度调查。
- 事件记录（客户满意度和无障碍设施）。
- 意见审查的截图或内部记录。
- 翻译成多种语言的企业相关信息。
- 通用标识和标牌的使用。
- 消耗记录。
- 本地供应商的送货单和发票。
- 实施可持续良好实践的证据。
- 照片。
- 与《个性化改进计划》各项行动相关的文件。
- 评估人员的直接观察。

各企业在接受评估时，必须具备各项指标达标的这些证据，并为评估人员查阅这些证据提供便利。这一做法与项目的可追溯性原则保持一致，即所有的评估结果都必须能够得到证明。

4.4. 认可级别

在得出 0 至 100 分的最终得分后，企业将被划分为该标志方法论所界定的以下三个认可级别之一。

参与级别。40 至 59 分

适用于满足以下条件的企业：

- 已完成加入流程。
- 已参与培训与技术支持。
- 已实施部分初步改进措施。
- 达到检查表中的最低指标要求。



此级别旨在认可企业的参与承诺及起步努力，对于那些起点较弱或需要循序渐进进行整改的企业而言，这一点尤为重要。

释义：该企业正处于巩固改进措施的阶段。虽然正在采取适当的步骤，但尚未充分满足获得更高认可级别的标准要求。

优秀级别。60 至 84 分

适用于满足以下条件的企业：

- 满足检查表中的大部分评估项。
- 在一个或多个核心维度上实施了显著的改进。
- 在服务、满意度、无障碍设施和可持续性方面达到了良好的水平。
- 积极落实了改进计划中提出的各项建议。



该级别代表了本标志所期望达到的质量标准。

释义：该企业能够提供令人满意、广受好评且始终如一的体验。它符合该标志的各项标准，并展现出对提升该街区旅游质量的坚定承诺。

卓越级别。85 至 100 分

适用于满足以下条件的企业：

- 远超最低标准要求。
- 展现出具有示范性、可复制且显著的改进。
- 在多个核心维度上表现突出。
- 保持连贯的数字化形象，并与客户维持积极主动的互动关系。
- 成为该街区内的标杆。



这一认可级别专门针对那些早已将绝大多数建议指标转化为日常实践的企业，这些指标构成了基本的运营标准。

释义：该企业是 Usera（乌塞拉）和唐人街 (Chinatown) 地区旅游质量的典范。它不仅达到了各项标准，而且还积极推动能够为该旅游目的地增添价值的良好实践。

4.5. 标志有效期

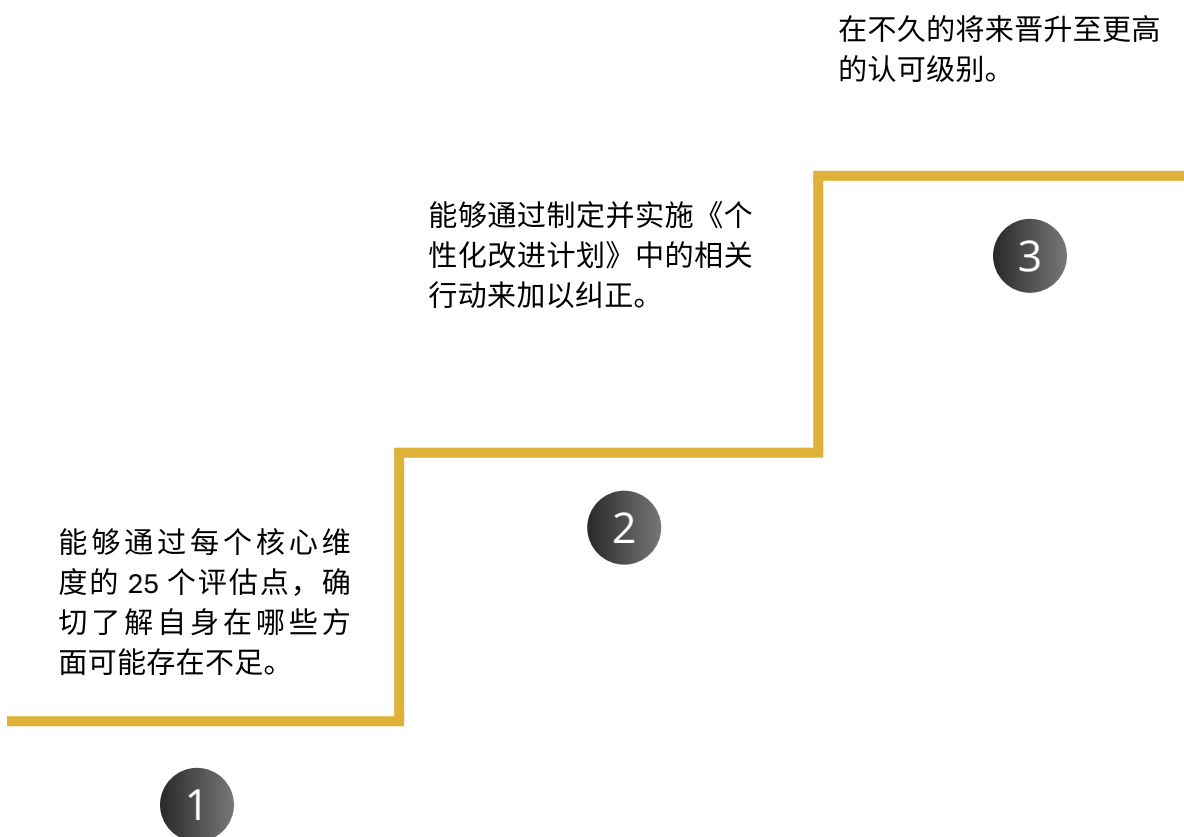
所获标志自颁发之日起有效期为一年。在此有效期届满后，获颁标志的企业必须接受重新评估，以再次审查其对既定方法论各核心维度的达标情况。

此次重新评估将遵循与初次评估相同的既定流程，并（根据最终得分）决定该企业是晋升至更高级别，还是降级。

因此，建议获颁标志的企业充分利用在培训和指导过程中掌握的各项工具，认清自身的优势与不足，并持续自主地推进各项改进措施。

4.6. 检查表、个性化改进计划与认可级别之间的关系

评分系统旨在让企业能够：



5 核心维度与指标

针对每个核心维度，均设有不同的目标、指标、评估时认可的证据以及相关的支持工具，旨在帮助企业顺利推进该标志的落地实施。

5.1. 服务质量

此核心维度旨在评估企业所提供的服务质量，该质量是客户服务、员工专业素养、卫生状况、形象展示以及空间布局的综合体现。



目标：确保参与企业提供热情高效的服务，保持空间干净整洁，并确保员工熟悉相关信息且积极乐于改进。

AC. 客户服务与接待

- **AC1.1 适当的问候与欢迎。** 观察员工在客户进店时是否提供亲切的初步问候、目光接触以及基本的待客准备。评估第一印象，这是游客感知服务质量的关键。
- **AC1.2 清晰、尊重且易懂的沟通。** 员工表达清晰，避免生硬或冷漠的语气，并展现出对不同文化的尊重。同时考察在遇到语言障碍时是否能灵活调整沟通方式（例如，使用手势或其他语言的关键词）。
- **AC1.3 解释产品或服务的能力。** 员工展现出对企业所提供内容的充分了解，包括：价格、营业时间、成分、服务流程、促销活动、过敏原等。评估其对产品的掌握程度以及向游客传递专业可靠感的能力。
- **AC1.4 基本的疑问解答与问题解决。** 分析员工是否能够回答简单问题、处理小状况，并在不引发冲突的情况下寻找解决方案。展现出积极主动的态度和以服务为导向的意识。
- **AC1.5 整体服务态度。** 表现出乐于助人的意愿、友好、耐心，以及在客流高峰期或面对棘手客户时的良好应对表现。

HL. 卫生与形象展示

- **HL1.1 肉眼可见的整体清洁度。** 检查地面、柜台、桌椅、设备、陈列柜以及各表面的清洁状况。考量是否存在异味、明显的污渍或垃圾残留。
- **HL1.2 整洁有序且无障碍物。** 空间开阔不拥挤、通行路线安全、产品摆放妥当，且通行区域没有纸箱、杂物或其他占用空间的物品。评估企业内部管理的条理性及其对游客体验的关注度。
- **HL1.3 产品或服务的形象展示。** 对于餐饮或零售类企业：展示吸引人、标签清晰且统一、产品排列有序。对于服务类企业：环境整洁，服务所需物资准备就绪。评估视觉上的一致性及专业水平。
- **HL1.4 营业场所的基本维护。** 检查照明、海报张贴、墙面粉刷、家具、设备以及指示标识的状况。评估是否存在损坏、老化或安装不牢固等影响安全或整体形象的物品。

PF. 专业化与培训

- **PF1.1 内部服务规范的建立。** 企业拥有某种形式的（口头或书面的）工作规范，涵盖客户接待、内部规章、员工职责、投诉响应等方面。不强制要求形式上的严谨，但要求执行上的一致性。
- **PF1.2 员工对项目的了解。** 员工表现出知晓该质量标志的存在，并清楚本企业正在参与该项目。
- **PF1.3 过往培训或可验证的经验。** 评估员工是否具备可靠的客户服务经验，或是否接受过基础的内部或外部培训。不强制要求提供正式的证书，但需具备相关凭证（例如：经理的指导记录、内部操作手册等）。
- **PF1.4 对项目培训的参与承诺。** 评估员工对于未来接受有关服务质量、无障碍设施、跨文化接待、可持续性等方面的培训是否持开放态度，并表现出积极的意愿。

支持工具

- ✓内部客户服务手册。
- ✓内部卫生与形象展示手册。
- ✓统一着装标准。
- ✓投诉与建议表。
- ✓服务质量自我评估检查表。

5.2. 客户满意度

本核心维度旨在评估客户对企业所提供体验的直观感受，以及企业倾听、处理并根据所收到的反馈意见持续进行改进的能力。



目标：倾听客户心声，妥善管理反馈意见，并将其转化为切实可见的改进措施。

RO. 系统性意见收集

- **RO1.1 意见收集机制的建立。** 企业设有显而易见的意见收集工具（如二维码问卷、纸质表格、数字系统）。主要评估该工具是否真实存在，而非看重回复的数量。
- **RO1.2 客户意见表的获取便利性。** 意见收集机制设置在显眼的位置，由员工主动出示，或已融入客户体验中（例如：桌面上的二维码、海报、收据、柜台等）。
- **RO1.3 意见的记录与存档。** 企业对收到的意见和反馈进行审查、保存和整理。可以采用数字化形式或纸质档案。评估重点在于其条理性和可追溯性。
- **RO1.4 审查频率。** 企业根据自身规模，定期（如每周、每半月或每月）查看客户意见。所需证据：审查记录、系统截图或内部笔记。

GR. 意见与评价的管理与回复

- **GR1.1 定期审查外部平台的评价。** 企业定期查看 Google Maps、TripAdvisor 或社交媒体上的评价。即使没有建立自己的专属账号，也必须对平台上出现的相关内容进行监控。

- **GR1.2 建设性地回复批评意见。** 提供友善回复、表达感谢、解释原因或在必要时致歉的记录。看重专业的沟通语气。
- **GR1.3 利用反馈意见促进改进。** 企业能够识别反复出现的问题，并采取针对性的微调措施（例如：更改营业时间、优化服务、调整产品等）。
- **GR1.4 积极宣传正面评价。** 观察企业是否将好评展示在显眼位置，或者公开对客户的参与和反馈表示感谢。
-

PD. 线上形象、信息清晰度与客户感知

- **PD1.1 具备适当的基础线上形象。** 企业具有足够的线上可见度，以便客户能够找到它（如 Google、社交媒体、简单的网站，或在 TripAdvisor、The Fork 等专业门户网站上更新了商家主页）。不强制要求拥有独立的官方网站。
- **PD1.2 线上提供清晰的信息。** 数字渠道包含有关营业时间、地址、服务和价格（如适用）的准确信息。评估其对游客的可靠性。
- **PD1.3 整体评价积极。** 评价的平均分大于或等于 3.5 分，或呈现上升趋势。评价数量较少的企业不会受到扣分；主要评估好评比例和整体基调。
- **PD1.4 基本推荐指数（简化版 NPS）。** 简化版 NPS 旨在衡量客户是否会将该企业推荐给其他人。这是一种快速了解客户体验是否足够好，以至于有人会觉得“是的，这里值得一去”的方法。在自我评估中不要求进行精确的数值计算，只需观察整体倾向即可。
- **PD1.5 评估员视角的质量感知。** 基于评估员作为典型客户的亲身体验所进行的定性观察：信息的清晰度、环境的舒适度以及整体体验。

支持工具

- ✓ 内部客户满意度手册。
- ✓ 满意度调查表。
- ✓ 投诉与建议表。
- ✓ 事件记录表。
- ✓ 客户满意度自我评估检查表。

5.3. 无障碍设施

本核心维度旨在评估任何人士（无论其身体能力或语言背景如何）是否都能轻松地使用、理解并在企业场所内通行。



目标：以简单、实用的方式，消除在进入和体验营业场所时的各类障碍。

AF. 营业场所的物理出入

- **AF1.1 无障碍入口。** 入口大门方便行动不便的人士进入：开启轻松、无台阶或配备坡道。
- **AF1.2 合适的通行宽度。** 入口和走廊允许婴儿车或轮椅通行（通道宽度合理；不强制要求精确尺寸）。
- **AF1.3 消除或尽量减少高差。** 若存在台阶，需提供相应的解决方案：便携式坡道、扶手、无障碍替代路线或明显的协助服务。
- **AF1.4 内部通行无障碍。** 空间规划允许自由移动而不会碰到物品：走道畅通、家具摆放妥当、等候区便于使用。
- **AF1.5 出入口及通道照明充足。** 具备适当的照明条件，以保障安全通行和指示标识的清晰识读。

SC. 指示标识、视觉信息与多语种沟通

- **SC1.1 基础信息清晰可见。** 营业时间、价格、规章制度或菜单清晰可见，并放置在高度合适且便于查看的位置。

- **SC1.2 通用图标的使用。** 使用直观的象形图或符号来标识洗手间、入口、付款处等。
- **SC1.3 提供多语种信息。** 至少提供两种可见的语言（西班牙语和中文或英语）。不强制要求全文翻译，但需保证基本的理解。
- **SC1.4 基础的外语服务能力。** 员工能够使用其他语言提供最基本的接待服务，或者备有翻译材料以辅助沟通。

SA. 无障碍服务与辅助设施

- **SA1.1 无障碍洗手间或专属适配区域。** 洗手间空间充足并配有安全扶手；若不设洗手间，则设有为行动不便人士准备的指定适配区域。
- **SA1.2 适宜的家具配置。** 桌椅和柜台的高度合适且便于使用；若固定家具无法满足要求，则需提供可用的替代方案。
- **SA1.3 视觉对比度与良好的能见度。** 照明良好，地面与家具之间颜色区分明显，标识清晰易读，并尽量减少眩光或反光。
- **SA1.4 额外的便利设施。** 提供促进客户自主性的辅助元素：简单的触摸式标识、大尺寸菜单、放大字体或视觉辅助工具。

支持工具

- ✓ • 内部无障碍设施手册。
- ✓ • 无障碍设施操作检查表。
- ✓ • 无障碍设施事件记录表。
- ✓ • 无障碍设施自我评估检查表。

5.4. 可持续性

本核心维度旨在评估企业是否以对环境负责的方式运营，妥善管理自身资源，并积极践行可持续的环境与社会责任。



目标：减少环境影响，优化资源利用，并加强与本地商业的联系。

RR. 废弃物管理与回收利用

- **RR1.1 基础的废弃物分类。** 企业至少将废弃物分为两类（有机垃圾/可回收垃圾）。可以看到区分好的垃圾桶或分开存放的垃圾袋。
- **RR1.2 提供带有清晰标识的垃圾桶。** 设有标志清晰（通过颜色、贴纸、图标）的垃圾桶，以方便员工正确地进行垃圾分类。
- **RR1.3 可回收废弃物的妥善管理。** 玻璃、纸张/纸板或包装容器被投放至市政垃圾桶或指定的回收点。
- **RR1.4 废弃物存放区的整洁与卫生。** 存放废弃物的区域保持清洁、无泄漏溢出且井然有序。
- **RR1.5 减少一次性废弃物。** 观察到企业采取了减少使用一次性塑料、包装物或一次性消耗品的实际措施。

CE. 能源与水资源的高效消耗

- **CE1.1 使用高效照明（LED 或其他）。** 部分或全部替换为节能灯。不强制要求全部更换，但必须有明显的实施迹象。
- **CE1.2 控制温控设备的使用。** 保持合理的温度，适度使用空调/暖气，在极端天气条件下避免大门长时间敞开。
- **CE1.3 基础节水措施。** 使用自动关闭的水龙头、限制水流量、定期检查漏水情况、张贴倡导合理用水的标识或采取其他类似措施。
- **CE1.4 关闭闲置设备。** 确认非必要的电气设备在非营业时间或不使用时已被关闭。

CR. 负责任采购与支持本地产品

- **CR1.1 部分采用本地供应商。** 至少有一部分可核实的采购来源于本街区或周边的供应商。接受以送货单或企业直接提供的说明作为凭证。

- **CR1.2 优先选择可持续或可重复使用的产品。** 选择回收、可生物降解或耐用的材料（如包装袋、容器、宣传物料等）。
- **CR1.3 显眼地推广本地产品。** 企业着重展示本地或可持续的元素（如海报标识、推荐语、特色产品、文化故事）。
- **CR1.4 参与社区或环保倡议。** 企业参与街区活动、市政宣传、协会事务或与可持续发展相关的合作行动。

支持工具

- ✓ • 内部可持续性手册。
- ✓ • 消耗记录模板。
- ✓ • 可持续性良好实践指南。
- ✓ • 可持续性自我评估检查表。

5.5. 强制性领域：食品安全与卫生操作

此领域仅适用于酒吧、咖啡厅、餐厅及其他销售加工食品的营业场所，且为申请获得该认证标志的强制性要求。

旨在评估处理或供应食品的企业是否符合卫生、组织和防护的最低操作条件，以保障客户体验并降低基本的食品安全风险。本领域的评估不能替代官方的卫生法规或相关的卫生检查，但会核实企业是否达到了可观察到的最低标准。



目标：确保落实相关操作规范，以保证食品的规范处理及场所内所有顾客的安全。

- **SM1.1 裸露食品的防护。** 存放在陈列柜、小吃区、柜台或餐桌上的食品均采取了防污染保护措施（如使用盖子、玻璃柜、保鲜膜或防尘罩）。没有任何无遮蔽的食品直接暴露在环境中。

Distintivo de Calidad Turística – Chinatown Usera

- **SM1.2 生食与即食食品的妥善分离。** 在吧台或可见区域，生食（如肉类、鱼类）与加工好的食品不混合存放。避免交叉污染。
- **SM1.3 操作台面的清洁与消毒。** 吧台、工作台及处理食品的区域保持清洁，无加工残留物、油迹或明显的污垢。
- **SM1.4 器具的清洁与妥善存放。** 餐具、夹子、托盘和容器保持清洁、干燥并采取了防护措施（未暴露于灰尘或污染源中）。
- **SM1.5 基础的冷热温度管理。** 需要冷藏的食品放置在合适的冷藏设备中；热食保持加盖和/或放置在保温设备内（不强制要求查看温度计，仅基于肉眼可见的合理状态）。
- **SM1.6 保质期或保存状态的视觉检查。** 在陈列柜或顾客可见的区域，未发现过期、变质、干瘪或外观明显不佳的食品。
- **SM1.7 操作人员的个人卫生。** 处理食品的员工保持双手清洁，必要时束发，并避免徒手直接接触已加工好的即食食品。
- **SM1.8 操作区域的废弃物管理。** 附近设有带盖子或保持清洁的垃圾桶；吧台或服务区无废弃物堆积。

支持工具

- ✓ • 食品安全自我评估检查表。
- ✓ • 食品处理与操作检查表。

6

参与者承诺

为了确保项目的顺利开展以及相关机制的有效落实，企业必须作出以下承诺，并在整个过程中严格遵守。

6.1. 遵守法规

企业承诺遵守适用于其经营活动的各项法规，其中包括：

Distintivo de Calidad Turística – Chinatown Usera

- 现行市政法规。
 - 消费者权益保护、无障碍环境及残疾人权利相关法规。
 - （如适用）卫生、食品和健康规范。
 - 安全、应急处理与职业风险相关法规。
 - 环境保护法规。
- ✓ 此外，营业场所必须具备已向马德里市政府提交且有效的《城市规划责任声明》，提供相应的提交凭证，并根据马德里市政府2022年4月26日颁布的《城市规划许可与责任声明条例》（Ordenanza 6/2022）第27条、第28条及附件二的规定，对该声明的内容承担相应责任。

6.2. 积极参与项目

企业同意：

- 配合初步诊断走访，并提供真实信息。
- 参与培训课程或集体研讨会。
- 接受至少3次一对一的技术指导。
- 配合技术团队落实“个性化改进计划”。
- 若申请认证标志，需配合进行最终评估。

6.3. 落实改进措施

企业承诺在项目的以下核心方法论方向取得进展：

- 服务质量。
- 顾客满意度。
- 无障碍环境。
- 可持续性。

6.4. 认证标志的规范使用

若通过最终评估并获得认证标志：

- 在显眼位置展示实体认证标志。
- 按照提供的规范正确使用数字认证标志。
- 若失去“认证企业”资格，须停止使用该标志的图像。
- 接受年度重新评估，以维持认证资格。

6.5. 信息的获取与沟通

企业：

- 授权将其基本信息收录在街区的旅游网站上。
- 承诺保持其联系方式的及时更新。
- 同意接收与本项目相关的通讯通知。



7 常见问题解答 (FAQs)

哪些企业和商户可以参与该项目？

所有位于 Usera（乌塞拉）唐人街区域及其周边街道的商户，以及总体上位于 Almendrales、Moscardó 和 Pradolongo 街区的商户均可参与。

该认证标志的有效期是多久？

认证标志的有效期为自获得之日起一年。有效期满后，企业须接受重新评估，以再次确定其认证级别。

我需要拥有自己的网站吗？

不需要。只需在 Google 上提供更新的准确信息（营业时间、地址、照片等）或具备最基本的数字展示渠道即可；这对于客户的认知以及游客/观光客的搜索至关重要。

准备评估需要多长时间？

取决于企业的初始状况。通常情况下，准备评估的过程大约需要三周时间。

在评估时，哪些证明材料是有效的？

带有日期的照片、记录、海报和/或多语种菜单、培训签到表、发票等。任何能证明符合某项指标的材料都应整理妥当，并在走访评估期间方便查阅。

如果我不太理解检查表中的某项标准，或者不知道如何落实改进措施，该怎么办？

该认证的评估机制旨在确保没有任何人需要孤军奋战。项目的技术团队将在培训、咨询走访以及整个过程中，随时通过电子邮件或电话为您解答可能出现的任何疑问。您无需从一开始就完全掌握整套方法，因为该项目的架构就是为了在整个过程中一步步陪伴参与者，避免过多晦涩的技术术语。

如果我存在语言障碍怎么办？

培训和技术指导团队可以使用西班牙语和英语进行沟通。此外，还会配备一名中文翻译。如有需要，请随时寻求其帮助。

如果我没有达到“认证级”(Distinguido) 所需的 60 分会怎样？

没关系。该项目分为三个级别（参与级、认证级和卓越级），所有完成流程的企业都将获得相应级别的认可。如果您的总分在 40 到 59 分之间，您将获得“参与级”(Participante) 称号，以表彰您的参与度、所做的工作以及在认证的四大核心方向上取得的进展。您的参与并未就此结束。该项目被设计为一个年度的改进周期，在下一届评选中，您可以引入新的改进措施，从而更轻松地跨过 60 分的门槛，成为“认证级”企业。该标志旨在奖励企业的努力、循序渐进的改善和坚持不懈的精神，而非要求立竿见影的完美。

Distintivo de Calidad Turística – Chinatown Usera

本手册为您提供了一份完整、清晰且可操作的指南，旨在协助您顺利获得并保持“Usera 唐人街旅游质量认证标志” (Distintivo de Calidad Turística - Chinatown Usera)

关键在于从简单易行的地方入手：通过检查表进行自我评估，识别并落实必要的改进措施，并做好证据记录。在技术团队的全程协助和企业的坚定承诺下，品质提升将变得触手可及、成效可见且可持续。



由欧盟“下一代欧盟”(NextGenerationEU) 基金资助。



www.chinatownmadrid.com