

旅游景区 管理制度汇编 上册

Management System
Compilation in Tourist Attraction

国家旅游局规划财务司

中国旅游出版社

旅游景区 管理制度汇编 上册

Management System
Compilation in Tourist Attraction

国家旅游局规划财务司

中国旅游出版社

编 委 会

主 编 吴文学

副主编 张吉林

编 委 潘肖澎 王晓宇 魏立忠 李旭辉 马有明



编写说明

改革开放以来，伴随着我国经济社会取得举世瞩目的成就，旅游景区也得到了蓬勃发展。截至 2011 年年底，全国共有各类旅游景区 20976 家，旅游景区日益成为带动全国旅游发展的核心行业，主体地位进一步增强。

为更好地为旅游景区服务，指导各地各类旅游景区健全经营管理制度，建立标准化管理体系，国家旅游局组织编写了《旅游景区管理制度汇编》一书。经多方遴选，汇编中收录了华侨城主题公园、颐和园、上海科技馆、秦陵博物院、云台山 5 家单位的管理制度，同时还将旅游景区经营管理相关的 10 项国家标准全文以及旅游景区管理相关标准目录索引收录其中，使制度汇编更具可借鉴性和可操作性。

本书在编写过程中，得到了各地各级旅游部门和各旅游景区的大力支持和帮助，在此，我们表示诚挚的谢意。由于工作时间紧、任务重，本书在资料收集和编写过程中难免会有疏漏，希望读者不吝指正。衷心希望本书能对各地各类旅游景区的发展提供帮助，并为促进旅游景区标准化建设发挥积极作用。

编委会

二〇一二年四月

总目

旅游景区管理制度汇编
CONTENTS

上册

01 华侨城

- 目录 / 2
- 行政管理规范 / 5
- 人力资源管理规范 / 11
- 信息管理规范 / 17
- 财务管理规范 / 29
- 后勤管理规范 / 32
- 环境卫生规范 / 36
- 物资管理规范 / 41
- 安全防护规范 / 43
- 餐饮服务规范 / 46
- 游客服务规范 / 59
- 表演艺术规范 / 71

02 颐和园

- 目录 / 78
- 前言 / 81
- 总则 / 81
- 第一章 文物保护 / 84
- 第二章 安全保卫 / 89
- 第三章 公园管理 / 106
- 第四章 卫生美化 / 126
- 第五章 基建管理 / 149
- 第六章 经营管理 / 161
- 第七章 行政管理 / 165

总目

旅游景区管理制度汇编

CONTENTS

第八章 其他 / 173

第九章 颐和园部分岗位操作规程 / 176

第十章 颐和园应急预案 / 199

03 上海科技馆

目录 / 242

法律法规管理程序 / 243

服务质量控制管理程序 / 245

游客服务中心管理程序 / 247

观众调查管理程序 / 249

观众财产管理程序 / 250

环境管理方案管理程序 / 252

环境监测、测量管理程序 / 253

固体废弃物管理程序 / 255

废水、废气及噪声管理程序 / 257

危险化学品管理程序 / 259

上海科技馆展区治安管理办法 / 263

上海科技馆公共场所卫生防控

办法 / 264

仓库管理程序 / 265

改建、新建项目及施工环境管理
程序 / 268

纠正和预防措施管理程序 / 270

消防安全管理程序 / 272

展示过程管理程序 / 276

质量策划管理程序 / 279

资源能源管理程序 / 281

总目

旅游景区管理制度汇编
CONTENTS

04 秦 陵

目录 / 286
办公室管理制度 / 291
公安科管理制度 / 310
经营部管理制度 / 335
财务部管理制度 / 348
后勤部管理制度 / 361
票务科管理制度 / 374
创优办管理制度 / 379
党委办公室管理制度 / 382
纪检监察室管理制度 / 389
事务公开、财务监管、 物资采购制度 / 394
工会委员会管理制度 / 405
人事科管理制度 / 419
研究室管理制度 / 429
宣教部管理制度 / 442
保管部管理制度 / 450
陈列部管理制度 / 476
考古部管理制度 / 479
文管所管理制度 / 483
基建科管理制度 / 486

05 云台山

目录 / 524
旅游标准化工作管理办法 / 535
支持系统基础标准 / 539

下
册

总目

旅游景区管理制度汇编
CONTENTS

要素系统基础标准 / 743

运行管理系统基础标准 / 834

06 附录

目录 / 1086

旅游景区质量等级的划分与

评定 / 1087

旅游景区服务指南 / 1101

旅游度假区等级划分 / 1110

国家生态旅游示范区建设与运营

规范 / 1117

旅游娱乐场所基础设施管理及服务

规范 / 1146

游乐园（场）服务质量 / 1154

导游服务规范 / 1169

旅游厕所质量等级的划分与评定 / 1177

旅游购物场所服务质量要求 / 1193

旅游电子商务网站建设技术规范 / 1204

旅游景区管理相关标准目录索引 / 1247

华侨城

HUAQIAOCHENG

华 侨 城
管理制度汇编

目 录

CONTENTS

行政管理规范.....	5	照片档案管理规范.....	21
公文处理办法.....	5	档案保密规范.....	23
会议管理规定.....	7	网络信息发布管理规范.....	24
企业经营证照管理办法.....	8	电脑网络维护保养规范.....	26
印章管理规定.....	9		
总机话务员工作规范.....	10	财务管理规范.....	29
行政用车管理规定.....	11	会计档案管理规范.....	29
		合同管理规范.....	31
人力资源管理规范.....	11		
员工招聘管理规范.....	11	后勤管理规范.....	32
劳动合同管理规范.....	15	员工食堂管理规范.....	32
		员工宿舍管理规范.....	34
信息管理规范.....	17		
文书档案管理规范.....	17	环境卫生规范.....	36
声像档案管理规范.....	20	保洁服务质量管理规范.....	36

垃圾清运及垃圾车管理规范.....	39	餐厅厨房制作工作规范.....	57
水系水质控制管理规范.....	40		
物资管理规范.....	41	游客服务规范.....	59
供应商选择与管理规范.....	41	停车场管理规范.....	59
采购管理规范.....	42	检票服务规范.....	61
安全防护规范.....	43	游客接待管理规范.....	62
消防中心岗位职责.....	43	观赏类项目服务规范.....	65
火灾报警控制器操作规定.....	45	表演类项目服务规范.....	67
消防安全处罚条例.....	46	行李寄存服务规范.....	68
餐饮服务规范.....	46	游客投诉处理规范.....	69
餐厅服务工作管理规范.....	46	表演艺术规范.....	71
餐厅环境卫生管理规范.....	54	演员管理规范.....	71
		游乐项目运营管理规范.....	72

行政管理规范

公文处理办法

1 范围

本标准规定了公司各类公务文书格式、行文规则、批转流程、公文立卷和销毁等管理规范。
本标准适用于华侨城各主题公园公文处理。

2 定义

公文 公文是公司在行政、经营管理过程中形成的具有效力和规范体式的文书，有规定的格式和文体。

3 各类公文适用范围

- 3.1 **决定** 适用于对重要事项或者重大行动做出安排，奖惩有关单位及人员，变更或者撤销不适当的决定事项。
- 3.2 **指示** 适用于对下级单位和部门布置工作，阐明工作活动的指导原则。
- 3.3 **通告** 适用于在一定范围内公布应当遵守或者周知的事项。
- 3.4 **通知** 适用于批转下级机关的公文，转发上级机关和不相隶属机关的公文；发布规章；传达要求下级机关办理和需要有关单位周知或者共同执行的事项；任免人员。
- 3.5 **通报** 适用于表彰先进，批评错误，传达重要精神和情况。
- 3.6 **报告** 适用于向上级机关汇报工作，反映情况，提出意见或者建议，答复上级机关的询问。
- 3.7 **请示** 适用于向上级机关请求指示、批准。
- 3.8 **批复** 适用于答复下级机关请示事项。
- 3.9 **函** 适用于不相隶属机关之间相互洽谈工作、询问和答复问题；向有关主管机关请求批准等。
- 3.10 **意见** 适用于对重要问题提出见解和处理办法。
- 3.11 **会议纪要** 适用于记载、传达会议情况和议定事项。
- 3.12 **报批件** 适用于公司各业务部门向总经理室请示、批准等报批文件。

4 公文格式

- 4.1 公文一般由发文单位、秘密等级、紧急程度、发文字号、标题、正文、附件、印章、成文时间、附注、主题词、抄送机关、印发机关和印发日期等部分组成。
- 4.2 发文机关应写全称。
- 4.3 秘密公文应当分别标明“绝密”、“机密”、“秘密”；“绝密”、“机密”公文应当标明份数序号。
- 4.4 紧急文件应当分别标明“特急”、“急件”。

- 4.5 发文字号，包括公司代字、年份、序号。
- 4.6 上行文应当注明签发人、会签人姓名。其中，“请示”应当在附注处注明联系人的姓名和电话。公司各部门的报批、请示，用“专用文件”格式行文。
- 4.7 公文标题应当准确简要地概括公文的主要内容，并准确应用公文种类。标题中除法规、规章名称加书名号外，一般不用标点符号。
- 4.8 公文如有附件，应当在正文之后，成文时间之前注明附件顺序和名称。专门批转文件并在标题中直接引用了附件名称的公文，可以不再标注附件。
- 4.9 公文除会议纪要外，应当加盖印章。要求印章上不压正文，下压发文日期。
- 4.10 成文时间，以负责人签发的日期为准。
- 4.11 文件应当标注主题词。
- 4.12 公文纸使用规定的 A4 纸。
- 4.13 公文应在左侧装订。

5 行文规则

- 5.1 公司在自己的权限内，对各部、室发指示性文件、批复请示事项、通知有关事宜、对不相隶属的单位行文联系工作、商洽问题、对上级行文，都应以公司的名义。
- 5.2 公司各部、室之间，未对有关问题协商一致时，一律不得各自行文。
- 5.3 公司各部、室不得越级请示，因特殊情况，必须越级行文时，应抄报公司。
- 5.4 对需要了解文件内容的上级机关、同级机关、不相隶属下级单位用“抄送”。
- 5.5 “请示”一般应一文一事；一般只写一个主送机关，如需同时送其他机关，应当用抄送形式。“请示”不要直接送领导者个人，也不要同时抄送同级和下级单位。“报告”中不得夹带请示事项。

6 公文办理

- 6.1 凡需办理的公文，由总经理办公室提出拟办意见，送领导批示或交有关业务部门办理。
- 6.2 公文承办部门应抓紧办理，不得延误、推诿；对不属于本部门职权范围或不适宜由本部门办理的，应迅速退回总经理办公室并说明理由。
- 6.3 凡涉及其他部门的问题，主办部门应主动与有关部门协商、会签。上报的公文如有关方面意见不一致，要如实反映。
- 6.4 已送领导人批示或交有关业务部门办理的公文，由总经理室负责检查催办、查办，防止漏办和延误。做到紧急公文跟踪催办、查办，重要公文重点办、查办，一般公文定期催办、查办。对下发的重要发文，应当及时了解和反馈执行的情况。

7 收文程序

- 7.1 外来文 总办外收文登记—加盖收文章—附传阅单—总办负责人拟办—总经理室传阅—总办根据批复意见处理—复印发相关部门执行或相关部门传阅—正本存档（半年后移交档案室）。

- 7.2 内部报批件 部门承办人拟稿—部门负责人签批—相关部门会签（涉及多个部门的事项由相关部门会签）—分管领导签批（其中专项费用由负责专项费用审批的领导签批）—总办登记、编号—加盖收文章（实物资产在 3000 元以上的由财务总监审批）—总经理批示—重要文件上总经理办公会议讨论—总办登记领导意见—报批盖章后，复印件交部门执行，原件存档。
- 7.3 传真件 总办加盖收文章、编号、登记—总办负责人拟办—总办分办—分管领导批示—总经理批示—总办登记批复结果—转承办部门办理。

8 发文程序

- 8.1 主办部门承办人拟稿—主办部门负责人、分管领导审核—总办核稿—总经理审阅签发—拟稿人校对—总办编号、缮印、盖印、分发—签收—存档。

9 公文立卷、销毁

- 9.1 公文办完后，应根据文书立卷、归档的有关规定，及时将公文原稿、正本和有关材料整理立卷。
- 9.2 公文立卷应根据其特征、相互联系及保存价值分类整理，保证齐全、完整，正确反映本公司的主要工作情况，便于保管、查找和利用。
- 9.3 公文复制件作为正式文件使用时，应当加盖复制机关证明章，视同正式文件妥善保管。
- 9.4 公文被撤销，视作自始不产生效力；公文被废止，视作自废止之日起不产生效力。
- 9.5 各部、室应在每年 3 月向公司档案室移交上年公文和反映公司工作情况的资料，个人不得保存应存档的公文资料。
- 9.6 不具备归档价值和存查必要的公文，经过鉴别，主管负责人批准，可定期销毁。

会议管理规定

1 范围

本标准规定了华侨城主题公园公司总经理办公会议、公司例会和各项专题会议管理规范。
本标准适用于华侨城各主题公园公司总经理室成员召集的会议管理。

2 定义

- 2.1 总经理办公会议 总经理办公会议是研究、讨论决定公司重大经营方针、经营思路、组织架构、人事变动、服务问题等经营管理事项以及高层管理人员内部沟通的会议。
- 2.2 公司例会 公司例会是部门经理及其以上管理干部总结近期工作，讨论、部署下阶段工作的会议。
- 2.3 专题会议 专题会议是涉及公司全局性工作的技术 / 业务 / 项目研讨分析会以及重大活动的协调会。

3 工作职责

- 3.1 总经理室负责主持会议，审核会议纪要。

- 3.2 行政管理部门负责总经理办公会议和公司例会的组织、记录以及会议决定事项的督办，会议纪要的发放、存档。
- 3.3 各部门负责落实公司例会决定的各项具体工作，负责专题会议的组织、记录，撰写会议纪要。

4 会议举行程序

4.1 会议提出、主持

- 4.1.1 总经理办公会议由总经理室成员提出，公司总经理或执行总经理主持召开，总经理室成员参加，至少每月召开一次。
- 4.1.2 公司例会由公司总经理或执行总经理主持召开，总经理室成员和各部门负责人参加，至少每周召开一次。
- 4.1.3 各项专题会议由总经理室成员提出并主持，由相关业务主管部门组织、召集，根据各阶段的工作计划，不定期召开。

4.2 会前准备

- 4.2.1 行政部门按照会议主持人的要求，通知与会人员，通知内容包括开会时间、地点、内容等。
- 4.2.2 会议组织部门提前预订会议室，布置会场，准备会议材料、多媒体设备、茶点服务等，会前30分钟完成各项准备工作。

4.3 会议记录

- 4.3.1 总经理办公会议和公司例会由行政管理部门负责记录，会议记录要求全面、准确，并整理会议纪要。
- 4.3.2 专题会议由相关业务部门记录，并整理会议纪要。

4.4 会议传达

- 4.4.1 会议纪要经会议主持人审核后，由行政管理部门统一修订、发放和存档。
- 4.4.2 各部门及时传达会议精神，并按照会议要求，落实、执行会议决议。

企业经营证照管理办法

1 范围

本标准规定了华侨城主题公园日常经营活动需要办理的证、照内容。
本标准适用于华侨城各主题公园证、照办理，年审等工作。

2 管理办法

- 2.1 按国家和地方政府的规定，企业经营活动应当办理企业法人营业执照，税务登记证（国税、地税），中华人民共和国组织机构代码证，财政登记证，外汇登记证，自理报关单位注册登记证明书，停车场许可证等证、照。

表 1 各证、照一览表

序 号	证、照名称	发证机关
1	企业法人营业执照	工商局
2	税务登记证（国税）	国税局
3	税务登记证（地税）	地税局
4	中华人民共和国组织机构代码证	质量技术监督局
5	中华人民共和国外资企业批准证书	对外贸易经济合作局
6	财政登记证	财政局
7	外汇登记证	外汇管理局
8	自理报关单位注册登记证明书	海关
9	停车场许可证	公安交通管理局

- 2.2 外资企业还应当办理中华人民共和国外资企业批准证书。
- 2.3 所有证、照应当按发证机关要求，定期年审。
- 2.4 证、照的内容如有变更，企业应当到发证机关办理相关的变更手续。

印章管理规定

1 范围

本标准规定了印章刻制申办程序、印章保管与使用及印章使用审批权限。
本标准适用于华侨城各主题公园的印章管理。

2 印章刻制申办程序

- 2.1 业务需要印章应提出书面申请，报请总经理批准后，交印章管理员。
- 2.2 印章管理员负责到当地公安局办理各类印章刻制的申请及刻制手续。
- 2.3 印章管理员负责将经部门经理核验后的印章发至申请部门，并做好发放 / 回收记录。
- 2.4 未经批准，任何部门或个人不得擅自刻制各类印章。

3 印章的保管与使用

- 3.1 公司印章由公司印章管理员负责保管和使用。
- 3.2 各部门印章由本部门经理负责签领、保管和使用，仅限于公司内部使用。
- 3.3 各种印章不得委托他人代管、代取、代用，一切用印均要记录在案，防止盗用和滥用，印章管理员有权拒绝不合手续的用印申请。
- 3.4 部门经理 / 印章管理员，调岗或离职前，应当到专职部门办理印章移交手续。未办理移交手续的，不得为其办理调岗、离职手续。

4 印章使用审批权限

- 4.1 以公司名义发出的文件、函件、合同等需用印章，由总经理审批。