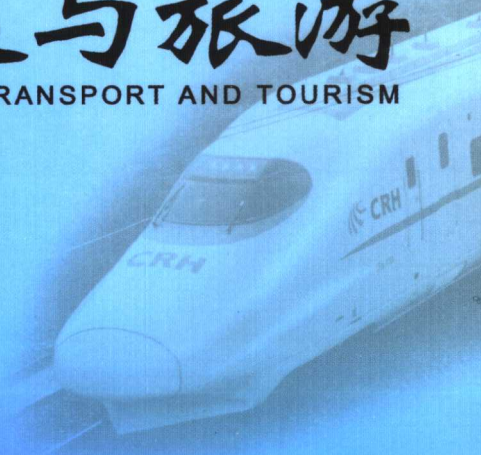


铁路企业管理论坛丛书

2006

铁路客运与旅游

2006 RAILWAY PASSENGER TRANSPORT AND TOURISM



中国铁道出版社
CHINA RAILWAY PUBLISHING HOUSE

铁路企业管理论坛丛书

2006 铁路客运与旅游

铁路企业管理论坛丛书编委会 编

铁路企业管理论坛丛书编委会

主 任:刘贵学

副主任:苏顺虎 焦文范

委 员:王 培 王启运 方忠耿

杜 欣 杨新阳 柴 岳

中国铁道出版社

北京·2006

图书在版编目(CIP)数据

2006 铁路客运与旅游/铁路企业管理论坛丛书编委会
编. —北京:中国铁道出版社,2006.11
(铁路企业管理论坛丛书)
ISBN 7-113-07549-5

I. 2… II. 铁… III. 铁路运输:旅客运输—关系—
旅游业—中国—文集 IV. ①F532-53②F592-53

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2006)第 142677 号

书 名: 铁路企业管理论坛丛书
2006 铁路客运与旅游
作 者: 铁路企业管理论坛丛书编委会 编
出版发行: 中国铁道出版社(100054,北京市宣武区右安门西街8号)
策划编辑: 杨新阳
责任编辑: 王晓翌 郭力伟
封面设计: 郑春鹏
印 刷: 北京市彩桥印刷有限责任公司
开 本: 880 mm×1 230 mm 1/32 印张: 7 字数: 180 千
版 本: 2006 年 11 月第 1 版 2006 年 11 月第 1 次印刷
书 号: ISBN 7-113-07549-5/U·2001
定 价: 28.00 元

版权所有 侵权必究

凡购买铁道版图书,如有缺页、倒页、脱页情况,请与本社发行部联系。

联系电话:(市电)010-51873117 (路电)021-73117

序

在铁路改革不断取得重大成果、铁路跨越式发展各项重点工作顺利向纵深推进的大好形势下，中国铁道企协与铁道部运输局、铁道部多经发展中心联合举办了“铁路企业管理论坛——2006 铁路客运与旅游”，这是铁道企协实践“三服务，一发挥”宗旨的又一个现代化服务载体，她标志着铁道企协的智力服务进入了一个与社会和国际接轨的新领域。

在铁道部运输局、多经发展中心的大力支持下，经过共同研商，我们首选了“铁路客运与旅游”这个热门课题，作为 2006 年企业管理论坛的主题，冀在按照刘志军部长关于“研究制定支持多元经营发展的政策措施，形成主业支持多元经营，多元经营走向市场和吸纳主业富裕人员的大格局”的要求，研究和探索在实施铁路跨越式发展中，铁路客运与旅游如何面对市场、参与竞争、迎接挑战、加快发展的建议思路；研究和探索铁路客运与铁路旅游的关系，进一步优化铁路运力资源，加快铁路旅游发展的建议措施。

这次论坛，采取三步走的方法：第一步，根据论坛主题，铁道企协与部运输局、多经发展中心共商，拟定 30 个参考题目，发布文件，联合征文。第二步，从征集的 48 篇论文中遴选，择

II

优评定 13 篇获奖文稿,7 篇发言文稿,召开发布会进行专题研讨。第三步,对征文和研讨成果进行综合评述,向部提出政策性的意见和建议。

多年铁路改革与发展的经验证明,铁路客运与铁路旅游的关系十分紧密,相辅相济。首先,铁路客运是铁路旅游的基础,铁路旅游是铁路客运的延伸。铁路客运作为人民群众旅游出行的大众化交通运输方式,是发展铁路旅游业的组成部分,是旅游结构中“行”的环节,也是铁路旅游的特殊资源。铁路旅游作为铁路客运服务的对象,是铁路客运服务工作的扩展和延伸,铁路客运的质量和水平将在铁路旅游服务中得到更好的体现。其次,铁路客运是铁路旅游的推进器,铁路旅游是铁路客运的代理商。铁路运输作为市场竞争的主体,同时具有经营、服务和公益的属性。发展铁路旅游迫切需要铁路客运来推动,这是铁路经营和服务属性所决定的,也是铁路旅游得天独厚的优势和条件。铁路旅游业的发展,既可盘活铁路闲置的资产和资源,广泛安置铁路运输主业的富余人员,也能充分发挥旅游企业的“客源组织者”的作用,吸引客流,扩大客运量,使之成为客运营销的代理商家。再次,铁路客运是铁路旅游的运力支撑,铁路旅游是铁路客运的产品营销。通过铁路旅游服务,使旅客和游客的身份融为一体,实际上是扩大了客运服务领域,拓展了市场营销。通过关注和支持旅游的发展,铁路客运不断推出旅游专列、星级专列、假日专列、风情专列、文化专列等客运新产品,占领客运市场,扩大客运营销,使铁路客运“位移”产品扩大了生产和销售领域,进而展示铁

路客运的社会地位和服务价值,实现客运与旅游的互动、互补和互赢。

正确认识和处理铁路客运与旅游的关系,对于适应铁路跨越发展形势,振兴铁路客运和旅游,提高运输和多经收入,都有非常重要的意义。第一,有利于加强铁路客运与铁路旅游的密切合作,加快共同发展的步伐。铁路作为国民经济的大动脉、国家重要基础设施和大众化交通工具,在我国经济发展中具有重要作用。铁路客运是铁路运输的重要构成,是实现铁路旅游的关键环节。把铁路客运与旅游的关系摆正,实现工作双顺,利益双赢,可以推进铁路客运和旅游的和谐发展,使其在良性循环的轨道上做大做强。第二,有利于提高铁路客运和铁路旅游的服务质量,扩大市场占有份额。在大力发展社会主义市场经济的实践中,我国客运市场和旅游市场都呈现激烈竞争的态势,客观上要求客运和旅游企业以提高服务质量求生存,以适应市场求发展,把服务质量作为双赢的基础条件。把铁路客运与旅游的关系理顺,在提高服务质量上实现互动,达到互补,更好地为旅游业服务,进而争取客流,扩大市场占有份额,增加运输收入,就能在铁路跨越式发展中不断做出新贡献。第三,有利于打造铁路旅游的强势品牌,振兴铁路旅游产业。铁路旅游是社会旅游的重要组成部分,从某种意义上说具有拉动效应。有铁路客运的改革发展和运力支持,铁路旅游必将加快发展步伐,精心打造自己的强势品牌,不断推进铁路旅游业的振兴与发展,为社会旅游和国际旅游做出应有的贡献。第四,有利于提升铁路客运和旅游的社

IV

会地位,更好地造福于社会和人民群众。铁路客运和旅游工作搞好了,服务质量提高了,以良好形象和诚实信誉展现给社会,对国内旅游乃至国际旅游都将是一个促进和推动,进而显示铁路客运和旅游的服务水平,既能有效提升铁路的社会地位,又可更好地造福于社会和人民群众。

举办企业管理论坛虽然是研究探索铁路客运和旅游关系,促进客运和旅游发展的有效途径,但这只是在实践基础上的理论和政策性探索,更重要的是如何指导实践。我们从征集的论文中优选 30 篇文稿,编辑出版《2006 铁路客运与旅游》一书。该书所收集的论文,都是多年从事铁路客运和旅游工作的专家、学者所撰写的,实践内容丰富,理性论证鲜明,在理论、政策与实践的结合上阐述了发展铁路旅游在铁路跨越式发展中的意义和作用,明确提出了整合铁路旅游资源、提供运力和政策支持、打造铁路旅游强势品牌的意见和建议,既有很强的政策性、指导性,又有广泛的理论意义、实践意义。《2006 铁路客运与旅游》一书,将在实践中逐步获得较好的经济效益和社会效益。

中国铁道企业管理协会

2006 年 11 月

目 录

在“铁路企业管理论坛——2006 铁路客运与旅游”论文发布会上的讲话	
..... 中国铁道企业管理协会会长 王兆成	1
在“铁路企业管理论坛——2006 铁路客运与旅游”论文发布会上的演讲	
..... 国家旅游局政策法规司司长 张坚钟	9
铁路旅游与铁路客运一体化模式初探	
..... 济南铁路局客运处 山东中铁国旅	13
铁路旅游业的体制和管理要适应市场需求	
..... 北京铁路局中国铁道旅行社 李建忠	20
以三项国际标准为指导推动进藏铁路客运和旅游事业和谐发展	
..... 北京铁路局北京客运段 谢国新	26
关于铁路旅行社业发展的思考	
..... 哈尔滨铁路旅游发展集团 杨 科 武国庆	33
充分用好优势资源,做大假日列车市场	
..... 上海铁旅集团公司 刘 杰	40
关于铁路旅行社可持续发展的研究与探讨	
..... 广铁青旅有限责任公司 赵 慧	46
振兴铁路旅游,为铁路跨越式发展服务	
..... 西安铁路局西延铁路公司 程大海	54
充分利用铁路资源,大力发展铁路旅游	
..... 沈阳铁道国际旅行社(集团)有限公司	59
振兴西南铁路旅游业,促进铁路跨越式发展	
..... 四川西南铁路国际旅行社	67

利用铁路网络资源,大力发展铁路旅游

- 乌鲁木齐铁路局新疆亚欧大陆桥铁道旅行
服务有限公司 李育新 76
- 铁路旅游服务顾客满意度测评的探讨
..... 上海铁路局企业管理协会 马惠峰 83
- 铁路旅游升级的六个出路
..... 中国北车集团唐山机车厂综合管理部 李育新 宋焕民 92
- 浅谈提升铁路客运旅游品牌的三项措施
..... 中国铁通重庆铁道通信中心 黄丹 98
- 积极适应滨海新区发展趋势做强铁路客运旅游市场
..... 北京铁路局塘沽站 张建秋 王勇 105
- 铁路旅游现状分析及对策研究
..... 济南铁路局徐州机务段 关军朝 112
- 搭建区域平台,科学调配资源努力实现客票营销组织工作新突破
..... 郑州铁路局开封站 聂红卫 119
- 关于把铁路运输资源转化为旅游资源的几点思考
..... 武汉铁路局襄樊办事处 贾桥 128
- 云南铁路建设与旅游开发
..... 昆明铁路局客运旅行服务公司 卢云霞 134
- 关于如何发挥旅行社门市部在经营中作用的探讨
..... 哈尔滨铁路旅游发展集团 黄永强 141
- 关于建立铁路旅游网站的几点想法
..... 哈尔滨铁道国际旅行社有限责任公司 胡广涛 147
- 青藏旅游之我见
..... 北京铁路局中国铁道旅行社 李玮 154
- 对提高导游服务质量的探析
..... 呼和浩特铁路局内蒙古铁道国际旅行社 孟宪贵 162
- 做强做优上海铁路国际旅行社的几点思考
..... 上海铁路局上海铁路国际旅行社 陈以昭 167

找准定位,创新产品,增强旅游专列的市场竞争力

..... 南昌铁路局福建铁路国际旅行社有限公司 林惟文 175

从“大瑶山号”看铁路客运旅游品牌的营造

..... 广铁(集团)公司羊城铁路实业发展总公司

田志发、吴效聪 179

铁路旅游专列发展初探

..... 广铁(集团)公司怀化多元经营集团 叶 茂 186

做大做强铁路旅游业的途径探析

..... 青藏高原铁道国际旅行社 194

充分利用铁路资源,大力发展铁路旅游

..... 兰州铁路局铁道国际旅行社 贺丽洁 200

建立铁路旅游网站,推进铁路旅游业管理创新

..... 中国铁道企业管理协会 关立力 205

发挥铁通综合信息服务优势,为铁路客运与旅游提供信息化平台

..... 中国铁通安徽分公司网运部 葛 斌 211

在“铁路企业管理论坛——2006 铁路客运与旅游”论文发布会上的讲话

中国铁道企业管理协会会长 王兆成

这次企业管理论坛是铁道企协成立以来牵头组织的第一个专题性论坛,也是铁道企协为铁道部机关服务、为铁路企业和企业家服务、为管理工作者服务所提供的智力服务平台。我们首选“铁路客运与旅游”作为 2006 年企业管理论坛的主题,就是按照刘志军部长关于“研究制定支持多元经营发展的政策措施,形成主业支持多元经营,多元经营走向市场和吸纳主业富裕人员的大格局”的要求,旨在研究和探索在实施铁路跨越式发展战略中,铁路客运与铁路旅游的关系,冀在形成优化运力资源,提供政策支持和促进铁路旅游业发展的建议思路与措施。

这次论坛征集的文稿,从不同侧面论述了铁路客运和旅游的关系,提出了发展铁路旅游的方法、策略和建议意见,专业性很强,是一个关于铁路客运和旅游领域相关问题研究的创新之举。我们相信,通过这次论坛,必将促进和推动铁路客运与旅游的协调发展,为铁路跨越式发展做出新的贡献,也为铁道企协的智力服务开辟了新的途径。下面,我借此机会,讲四点意见。

一、发展铁路旅游是铁路跨越式发展的组成部分,具有十分重要的现实意义和战略意义

发展铁路旅游是铁路跨越式发展的组成部分。实施铁路跨越式发展战略,实现铁路运输能力的快速扩充和技术装备水平的快速提升,不仅带来运输生产力的重大发展,也使铁路从常规发展模式进入跨越发展模式,这是一个全面、协调、可持续发展的战略,是“三个代表”重要思想和科学发展观在铁路部门的具体实践,也是建设和谐社会主义的题

中之义。铁路旅游企业作为国铁投资设立的多元经营实体,是铁路改革和发展的重要内容,发展铁路旅游是铁路跨越式发展的组成部分,在扩大客运营销、提供发展资金、安置富余人员、利用闲置资产、树立铁路诚信等方面发挥了积极作用,已经成为铁路新的经济增长点。

发展铁路旅游是推进铁路多经自身发展的内在要求。90年代以来,我国旅游业迅速发展,已经成为国民经济的重要支柱产业,在经济和社会发展中占据重要地位,在吸纳投资、拉动内需、安置就业、增加税收等方面发挥了积极作用,对促进行业经济和区域经济的发展也产生了拉动效应。铁路旅游作为国家旅游业的重要组成部分,经过20多年的发展,达到一定规模,形成特色品牌,展现了较强的社会影响力。铁路旅游是一个社会关联性强、就业容量大的产业,不仅自身可以创造就业岗位,也可通过关联企业吸纳安置更多的富余人员。大力发展铁路旅游,充分利用铁路运输资源优势,开行旅游专列,输送假日客流,增设售票网点;发展与铁路旅游相配套的住宿、餐饮、娱乐、购物等产业,既可以创收创利,又能成为吸纳安置富余人员的重要渠道,维护铁路的和谐稳定与健康发展。

发展铁路旅游是铁路客运营的扩展和延伸。旅游是集“行、游、住、食、购、娱”等六大要素为一体的消费过程,“行”作为其中的一个重要环节,占据了举足轻重的部分。铁路旅游业的发展主要是依托铁路客运组织和提供优质服务来完成的,是客运营的扩展、延伸,在一定程度上起到了客运代理商作用。铁路客运与旅游已在实践中形成“长期共存,相辅相成,互为促进,互利互惠”的关系。通过大力发展铁路旅游,充分发挥其“客源组织者”的作用,广泛吸引客流,扩大客运量,增加铁路客运的市场占有份额,既可增加运输收入,提高竞争能力,又为多经发展提供支撑,增强发展后劲,进而实现主辅双赢。目前,通过发展铁路旅游拓展客运营销仍有较大潜力,发展空间也很大,充分发挥铁路客运优势,精心打造铁路旅游品牌,推进铁路客运与旅游的协调发展,是一项具有长远意义的工作。

发展铁路旅游有利于提高客运服务质量。目前,我国交通运输市场的竞争十分激烈,竞争的焦点主要表现在服务质量上。铁路客运较

其他运输方式具有长时间、大空间的特点,实施大提速战略以来,更加显示出安全便捷、舒适度强、娱乐性好、价格低廉的优势,是游客出行首选的大众化交通工具。随着我国人民生活质量的不断提高,游客对旅途生活的需求也不断攀升。树立人性化服务理念,丰富旅途生活,提高服务质量,已经成为游客的基本要求,这必然要求铁路客运工作人员不断提高自身素质和服务水平,满足不同层次游客对旅游产品和服务质量的个性需求。铁路旅游业服务质量的不断提高,必将带动旅游各个环节服务水平的提升,给铁路客运服务和强化管理提出更高的要求。

随着国际旅游业进入和中国的旅游市场的扩大,国内旅游业也不断加快发展步伐,使铁路旅游业的振兴与发展进入良好发展机遇期;铁路实施跨越式发展战略,全面提高铁路的工作质量和水平,对铁路旅游的发展提出了迫切需求;国内旅游市场的激烈竞争,也给铁路旅游的发展提供了挑战的空间。我们应当抓住良好的发展机遇期,统筹规划,发挥优势,打造品牌,体现特色,不断加快铁路旅游业的发展步伐,为铁路跨越式发展继续做出新贡献。

二、努力适应铁路改革与发展的需求,整合旅游资源,建立合作机制,积极探索发展铁路旅游的新路子

目前,全路多元经营共有旅行社(公司)127家、宾馆饭店239家,资产总额60多亿元,从业人员22052人,年营业收入27.4亿元。从管理体制上看,全路旅游企业的发展格局是在铁路局、铁路分局双重法人并存条件下形成的,随着铁路管理体制改革的深化和生产力布局的调整,显现出很大的局限性和不合理性。从存在的问题上看,主要是体制陈旧,管理落后,整体优势发挥的不够充分;规模较小,结构松散,缺乏开发旅游新产品的能力;品牌单一,综合能力弱,从业人员的经营管理、业务素质跟不上形势发展的要求;赢利水平低,发展后劲不足,优势旅游企业尚未达到国家规模经济的要求。从外部环境和条件看,国内旅游市场的迅速发展和激烈竞争,对铁路旅游企业造成很大的压力;中国加入WTO后,国外旅游企业进入中国旅游市场,对铁路旅游企业提出了严峻挑战。这些,确实需要各单位认真研究,统筹思考,从适应旅

游市场需求和提高竞争能力出发,认真整合铁路的旅游资源,通过资产重组、企业重构、联盟协作等方式,发挥铁路优势,推进铁路旅游企业的规模化经营和网络化发展。

整合旅游资源,建立合作机制,是一项复杂的系统工程,涉及各个方面的利益,政策性很强,需要慎重研究,理顺关系,理性整合,强化合作,积极探索发展铁路旅游的新路子。同时,积极开辟具有发展潜力的铁路旅游新产品,继续丰富铁路的旅游资源,增强发展后劲。

以铁路局为责任主体组建专业化旅游集团,可能是目前体制下,一种较好的选择。首先对铁路基层单位现有的旅游资源进行自我整合,着力解决影响旅游企业发展的体制性障碍、管理弊端和市场化经营等难题。站段设立的旅游企业应与主办单位脱钩,纳入铁路局资源整合和企业重组范畴,归属铁路局旅游集团统一管理,立足于市场化运作,努力提高服务质量和经济效益。各铁路局可从实际出发,以国铁全资大型旅游企业为龙头,以产权关系为纽带,组建一个旅游集团。坚持规模经济 and 专业化分工相结合,依靠市场化运作方式,对局内各类旅游企业实施资产重组和股份制改造,构建铁路局范围内的旅游经营实体。专业化旅游集团成立后,可通过新设、撤销、兼并、收购、资产重组等资本运营手段,按照统一的经营方针、营销策略、品牌标识、服务标准、组织形式进行运作,实现区域化、专业化的经营,加强规模化、网络化的管理,不断提高市场竞争和开发创收能力。在整合基础上,建立现代企业制度,完善结构,加强管理,提高自主经营和创收能力。

加强铁路旅游企业间的联合与合作。铁路旅游企业要加强联合与协作,根据区域旅游资源的特点和旅游客流的需求,以相互参股、连锁经营、临时组合等方式,积极打造铁路旅游的战略联盟,加强业务合作。鼓励开展互为组团、互为地接、代销商品等旅游业务,实现共同协调发展。鼓励内内联合、内外联合,达到优势互补、资源共享、客源互动、利益共担、业务共联,广泛利用铁路局所在地周边地域资源、经济资源、信息资源和历史文化资源的优势,更好地为我国经济建设和铁路跨越式发展服务,推动铁路旅游企业做大做强。要按照铁道部《关于铁路饭店业规范管理改善经营的若干意见》的要求,加强与铁路饭店专业管理公

司的联系与协作,资源互补,共同发展。

切实做好协调、指导和管理工作。铁路有关部门应高度重视、大力支持铁路旅游业的发展,纳入全路多种经营发展的总体规划,统筹研究,统一部署。旅游主管部门应加强调查研究,制定政策措施,协调、指导和监管全路旅游业发展,并负责日常组织、协调、指导和监管工作。铁道企协应认真研究铁路旅游企业的经营管理,提供智力咨询和服务。

三、加大政策支持力度,为铁路旅游业的振兴与发展提供有力支撑

多年来,各级运输部门站在铁路深化改革和跨越式发展的高度,非常重视铁路旅游业的发展,在运力配置、售票组织等方面给予大力支持。各级多经部门把铁路旅游作为一个产业来抓,克服诸多困难,拼搏奉献,开拓创新,取得了显著成效。为了适应铁路跨越式发展和振兴铁路旅游的需要,各有关部门应在专列开行、客票销售、设备设施利用、融资渠道等方面继续给予大力支持。

开好旅游专列。旅游专列是一种复合型旅游产品,既有一线多点、旅途观光的特点,也有娱乐、游览、食宿等功能,倍受社会青睐。加强对旅游客流的市场调研和预测,掌握旅游客流的流量、流向和时限,确定旅游线路,科学安排运力,编好旅游专列运行图,根据客流实际需求,开行图定旅游专列;对于季节性、特殊性的旅游客流,可开行临时旅游专列,及时疏导。各铁路局旅游集团依据旅游客流的实际需求,申请开行旅游专列,铁路客运部门应给予大力支持。申请开行旅游专列的路局,应妥善安排好车底,确保车辆性能良好,不断提升旅游专列的硬件档次。认真培训旅游专列的服务人员,既熟练掌握客运服务本领,又熟知导游知识,活跃旅途文化生活,维护旅游专列良好形象。旅游专列途经的车站,要积极配合,搞好服务,确保专列的绝对安全。加强旅游客流的组织与协调,力求做到双向客流互动,充分发挥旅游专列车底的利用效率,减少运力、设施资源的浪费。积极探索开行豪华旅游专列、星级旅游专列和假日专列、风情专列、文化专列的方法,不断拓展铁路旅游的特色产品,满足不同层次消费群体外出旅游观光的需求。

疏导和组织好假日客流。每年春运、暑运和“五一”、“十一”黄金

周,是客流的高峰期,旅游流与学生流、务工流、探亲流、商务流叠加,客流量大,高峰期长,对铁路客运是一个严峻的考验,也是铁路旅游业大有作为的黄金期。通过这几年实践,我们在假日旅客组织工作中积累了不少的经验,如切实加强组织领导,科学配置运力,维护运行秩序,确保假日运输安全。加强客流组织,抓住能力安排、方便售票、乘降组织等关键环节,确保旅客走得了、走得好。进一步提高服务质量,继续围绕列车正点、餐饮、供水、卫生、环境等重点服务内容,严格服务标准,规范服务行为,提高服务质量,积极打造假日客运服务的品牌,等等。但是,如何发挥旅游企业作用,抓住黄金周机遇,组织好假日客流,还是需要探索和实践,以不断扩大旅游业的辐射面,拓展旅游服务领域。

搞好售票服务。坚持面向社会、方便购票的原则,应当充分发挥车站售票的主渠道作用,搞好售票服务。根据旅游企业的实际需求,适当加大团体票的数量。可在铁路旅游企业设置售票网点,面向社会,联网售票。延长售票时间,提高售票速度,实行滚动售票,扩大上网票额数量,方便群众购票。全面规范售票管理,合理设置客票预售期。严厉打击票贩子,坚决杜绝内外勾结、票外加价的违法行为,维护旅客的合法权益。

利用闲置资产。撤销铁路分局、实施站段生产力布局调整、非运输企业分离和社会职能移交,整体推进了铁路运输管理体制的重大变革。在这项重大改革中,各单位都有一些资产不同程度地闲置起来。可把这些闲置资产通过划转、调拨、出售等形式交给旅游企业盘活利用,发挥作用,避免浪费。利用铁路闲置的线路、机车、车辆和其他设施,开辟具有铁路特色和传统风格的旅游景点,丰富铁路旅游资源。

扩大融资渠道。铁路旅游企业根据实际需求开发新的旅游项目,实行多渠道投资和融资,吸纳社会资金,实现投资方式多样化、投资主体多元化。鼓励铁路主业以资金、资产等入股方式投资铁路旅游企业,支持旅游企业的发展;旅游企业要提高经营水平,确保国有资产的保值增值。今后新上的旅游项目,可探索实行资本来源多元化,建立现代企业制度和科学合理的治理结构,使其更加适应市场的需求,应对激烈的

市场竞争。

当前,铁路运力仍然紧张,满足不了社会发展的需求,需要继续加快铁路建设,扩充运输能力,提高运输服务质量。在扶持铁路旅游企业发展的同时,必须采取得力措施,努力满足社会旅游企业对铁路运力的需求。对待铁路旅游企业和社会旅游企业要一视同仁,防止行业不正之风问题的发生。

四、不断提高服务质量和水平,积极打造铁路旅游的强势品牌

铁路旅游企业向集团化、规模化、网络化方向发展是一个必然的趋势,也是铁路旅游企业发展壮大的有效途径。各铁路旅游企业要抓住发展机遇,面向旅游市场,通过“树标塑型”、ISO9000 认证、强化现代企业管理等手段,不断提高服务质量和竞争能力,积极打造铁路旅游的强势品牌。

立足现实,着眼长远,认真研究和制定“铁路旅游”品牌的发展战略。强势旅游品牌的建立和实施,既要靠旅游企业的严密组织、科学管理、优质服务、诚信待客来实现,也要有特色龙头产品来牵动。全路旅游业发展的主管部门,应负责制定、实施“铁路旅游”品牌的发展战略。通过旅游专列的龙头作用和市场影响,扩展“铁路旅游”品牌的社会知名度。铁路旅游企业要自觉维护“铁路旅游”品牌的形象,灵活运用营销策略,精心打造战略品牌,不断扩大品牌的社会影响力。要以开发国内游为主,逐步扩大旅游企业的业务范围,向“一条龙”服务方向发展。积极创造条件,开展港澳游、青藏游,积极抢占热点旅游市场,扩大占有份额。坚持出境游与入境游相结合,有条件的铁路旅游企业可开展欧洲游、世界游,积极探索出国旅游的经验,为国际游客服务,争创外汇收入。

充分发挥铁路旅游资源的优势,着力优化旅游产品结构,积极推进旅游产品多样化。大力开发市场潜力大、深受游客青睐的特色旅游产品,提高社会知名度和吸引力。根据铁路旅游网络性和地域广的特色,鼓励开发具有高附加值、高关联性和大众化的旅游纪念品,推进旅游纪念品生产营销的社会化、市场化和规模化。重视“吃、住、行、游、娱、购”