



北京市旅游局 编著

Beijingshi A Ji Lüyou
Jingqu Guanli Shiwu

北京市A级旅游景区 管理实务



中国旅游出版社

旅游知识



北京市旅游局◎编著

Beijingshi A Ji Lüyou
Jingqu Guanli Shiwu

F592.7
25
北京市A级旅游景区
管理实务

中国旅游出版社

责任编辑：赵 宇 梁 媛

装帧设计：中文天地

责任印制：冯冬青

图书在版编目 (CIP) 数据

北京市 A 级旅游景区管理实务/赵广朝, 王军, 张伟
等编著. --北京: 中国旅游出版社, 2010. 1
ISBN 978 - 7 - 5032 - 3905 - 2

I. ①北… II. ①赵…②王…③张… III. ①旅游点 -
经济管理 - 研究 - 北京市 IV. ①F592. 71

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2010) 第 011070 号

书 名：北京市 A 级旅游景区管理实务

编 著：北京市旅游局

出版发行：中国旅游出版社

(北京建国门内大街甲 9 号 邮编: 100005)

http: //www. cttp. net. cn E-mail: cttp@ cnta. gov. cn

发行部电话: 010 - 85166507 85166517

排 版：北京中文天地文化艺术有限公司

经 销：全国各地新华书店

印 刷：北京大兴区新魏印刷厂

版 次：2010 年 1 月第 1 版 2010 年 1 月第 1 次印刷

开 本：720 毫米 × 920 毫米 1/16

印 张：40

印 数：1 - 3000 册

字 数：640 千

定 价：30.00 元

I S B N 978 - 7 - 5032 - 3905 - 2

版权所有 翻印必究

如发现质量问题, 请直接与发行部联系调换

北京市 A 级旅游景区管理 实务编委会

编委会顾问：吴文学

编委会主任：张慧光

主 编：安金明

副 主 编：韩玉灵

编委会委员：（按姓氏笔划）

朱万峰 窦 群 赵广朝 潘肖澎

王 军 张 伟 王 伟

指 导 单 位：全国旅游景区质量等级评定委员会办公室

前 言

随着中国经济、政治、社会等各方面事业的发展壮大，中国日益成为世界的焦点，随之而来的旅游业发展势头不可阻挡。北京作为中国首都，有着优秀的自然与人文旅游资源。同时，2008年北京奥运会的举办，更是让北京成为焦点中的焦点，吸引着越来越多的国际国内旅游者，北京正成为世界旅游的重要目的地。

如何规范北京市旅游景区管理，全面提升旅游景区服务管理水平，严格按照相关标准、规范进行经营管理，以满足旅游者日益提高的旅游需求？本书正是在此背景下，从旅游景区角度出发，在遵循国家有关旅游规范、标准的前提下，结合北京旅游景区的实际发展情况，对北京市A级旅游景区管理实务的一项系统研究成果。

本书共分为五大部分：第一部分为旅游景区管理概述；第二部分阐述旅游景区的管理功能，分别介绍了旅游景区各岗位职能的设置、职责、任职要求、管理内容等；第三部分编写了旅游景区各项管理制度；第四部分列举了部分有关旅游景区的国家标准和地方标准；第五部分为近几年来北京市旅游局制定施行的规范性文件。

本书旨在为北京市A级旅游景区的管理提供建议和参考，努力提高北京市A级旅游景区的规范管理和科学管理水平，推动全市旅游景区健康发展，为北京旅游产业作出新的贡献。

目 录

前 言	1
-----------	---

第一部分 旅游景区管理概述

第一章 旅游景区管理绪论	3
第一节 旅游景区的概念及分类	3
第二节 旅游景区管理的内容	7
第三节 旅游景区的管理目标	9
第四节 旅游景区管理的指导原则	10
第二章 北京旅游景区的管理模式	15
第一节 北京市旅游景区发展概况	15
第二节 旅游景区经营模式分类依据	15
第三节 北京旅游景区经营模式分类	16
第三章 北京旅游景区管理模式优化	25
第一节 旅游景区管理模式优化的意义	25
第二节 旅游景区管理模式优化的方向	27

第二部分 旅游景区管理功能

第一章 旅游景区组织与制度管理架构	37
第一节 旅游景区功能管理的划分	37
第二节 旅游景区管理组织的设置	38

第三节	旅游景区的人员配备	41
第四节	旅游景区规章制度	41
第二章	旅游景区行政办公室	43
第一节	旅游景区行政办公室工作内容	43
第二节	旅游景区办公室岗位设置	43
第三节	旅游景区办公室岗位职责	44
第四节	旅游景区办公室岗位任职要求	46
第三章	旅游景区人力资源部	49
第一节	旅游景区人力资源部管理内容	49
第二节	旅游景区人力资源部岗位设置	49
第三节	旅游景区人力资源部岗位职责	50
第四节	旅游景区人力资源部岗位任职要求	52
第四章	旅游景区财务部	56
第一节	旅游景区财务部的管理内容	56
第二节	旅游景区财务部岗位设置	56
第三节	旅游景区财务部岗位职责	57
第四节	旅游景区财务部岗位任职要求	61
第五章	旅游景区园务管理部	62
第一节	旅游景区园务管理部管理内容	62
第二节	旅游景区园务管理部岗位设置	62
第三节	旅游景区园务管理部岗位职责	63
第四节	旅游景区园务管理部岗位任职要求	67
第六章	旅游景区安全保障部	70
第一节	旅游景区安全保障部管理内容	70
第二节	旅游景区安全保障部岗位设置	71
第三节	旅游景区安全保障部岗位职责	71
第四节	旅游景区安全保障部岗位任职要求	76

第七章 旅游景区游客中心	81
第一节 旅游景区游客中心管理内容	81
第二节 旅游景区游客中心岗位设置	81
第三节 旅游景区游客中心岗位职责	82
第四节 旅游景区游客中心岗位任职要求	86
第八章 旅游景区信息中心	92
第一节 旅游景区信息中心管理内容	92
第二节 旅游景区信息中心岗位设置	92
第三节 旅游景区信息中心岗位职责	93
第四节 旅游景区信息中心岗位任职要求	95
第九章 旅游景区市场营销策划部	97
第一节 旅游景区市场营销策划部管理内容	97
第二节 旅游景区市场营销策划部岗位设置	97
第三节 旅游景区市场营销策划部岗位职责	98
第四节 旅游景区市场营销策划部岗位任职要求	100
第十章 旅游景区经营部	104
第一节 旅游景区经营部管理内容	104
第二节 旅游景区经营部岗位设置	104
第三节 旅游景区经营部岗位职责	105
第四节 旅游景区经营部岗位任职要求	108
第十一章 旅游景区环境维护部	111
第一节 旅游景区环境维护部的管理内容	111
第二节 旅游景区环境维护部岗位设置	112
第三节 旅游景区环境维护部岗位职责	113
第四节 旅游景区环境维护部岗位任职要求	118
第十二章 旅游景区工程维修部	123
第一节 旅游景区工程维修部的管理内容	123
第二节 旅游景区工程维修部岗位设置	123

第三节	旅游景区工程维修部岗位职责	124
第四节	旅游区工程维修部岗位任职要求	132
第十三章	旅游景区后勤保障部	137
第一节	旅游景区后勤保障部管理内容	137
第二节	旅游景区后勤保障部岗位设置	137
第三节	旅游景区后勤保障部岗位职责	138
第四节	旅游景区后勤保障部岗位任职要求	141

第三部分 旅游景区管理制度

第一章	旅游景区行政管理规章制度	147
第一节	旅游景区公文处理管理制度	147
第二节	旅游景区会议管理制度	152
第三节	旅游景区印章管理制度	153
第四节	办公室纪律管理制度	155
第五节	旅游景区的凭证档案管理制度	155
第六节	旅游景区行政用车管理制度	156
第七节	旅游景区档案与档案室管理制度	157
第八节	旅游景区信息管理制度	161
第九节	旅游景区《游客意见书》处理管理制度	162
第十节	旅游景区公务接待管理制度	163
第十一节	旅游景区行政办公会制度	165
第十二节	旅游景区办公设备管理制度	166
第十三节	旅游景区合同管理制度	168
第二章	旅游景区人力资源管理规章制度	170
第一节	招聘制度	170
第二节	新员工入职工作流程	173
第三节	员工内部调动规定	174
第四节	员工离职制度	175

第五节 劳动合同管理制度	176
第六节 薪酬管理制度	178
第七节 考勤管理制度	178
第八节 福利管理制度	179
第九节 绩效管理制度	180
第十节 奖励制度	181
第十一节 人事处罚制度	181
第十二节 培训制度	183
第十三节 人事档案管理制度	184
第三章 旅游景区财务管理制度	186
第一节 旅游景区货币资金管理制度	186
第二节 旅游景区财务审批制度	189
第三节 旅游景区融资管理制度	191
第四节 旅游景区投资管理制度	193
第五节 旅游景区固定资产管理制度	194
第六节 旅游景区成本控制制度	200
第七节 旅游景区预算编制制度	202
第八节 票务管理制度	203
第四章 旅游景区园务管理制度	206
第一节 娱乐项目管理制度	206
第二节 验票管理制度	207
第三节 观光游览车管理制度	209
第五章 旅游景区安全保卫管理制度	213
第一节 安全应急预案及实施制度	213
第二节 食品卫生安全管理制度	214
第三节 商业网点安全管理制度	215
第四节 景区秩序安全管理制度	216
第五节 游览安全管理制度	217

第六节	交通安全管理制度	220
第七节	设施设备安全管理制度	224
第八节	施工现场安全管理制度	227
第九节	治安管理制度	228
第十节	门卫管理制度	228
第十一节	消防安全管理制度	229
第十二节	特种旅游安全管理制度	231
第十三节	安全事件处理程序	234
第六章	旅游景区游客服务管理制度	241
第一节	游客接待管理制度	241
第二节	导游服务管理制度	242
第三节	广播服务管理制度	243
第四节	游客解说系统管理制度	244
第五节	寄存服务管理制度	245
第六节	游客投诉处理管理规范	245
第七节	商品租赁管理规范	247
第八节	医务救护管理规范	247
第九节	旅游景区《游客意见书》处理管理制度	249
第十节	邮政服务管理制度	250
第七章	旅游景区信息化管理制度	251
第一节	旅游景区网络管理制度	251
第二节	旅游景区游客信息发布管理制度	254
第三节	旅游景区电子显示屏管理制度	255
第八章	旅游景区营销管理制度	257
第一节	旅游景区市场调研管理制度	257
第二节	旅游景区市场推广制度	258
第三节	旅游景区品牌管理制度	259
第四节	公关活动管理	260

第五节 广告、媒体宣传管理	260
第六节 新闻发布会管理	261
第七节 旅游景区活动与节庆策划管理制度	262
第九章 旅游景区经营管理制度	264
第一节 旅游景区经营网点管理规定	264
第二节 旅游景区商店管理制度	267
第三节 旅游景区餐饮管理制度	269
第四节 旅游景区租赁管理制度	271
第十章 旅游景区环境维护管理制度	280
第一节 旅游景区园林绿化管理制度	280
第二节 旅游景区特殊病虫害防治管理制度	285
第三节 旅游景区农药及肥料使用管理制度	286
第四节 旅游景区修剪程序及安全措施	288
第五节 旅游景区绿地树木浇水程序	289
第六节 旅游景区环境自检管理制度	290
第七节 旅游景区卫生环境管理制度	292
第八节 旅游景区水资源管理制度	294
第九节 旅游景区固体废弃物管理制度	296
第十节 旅游景区噪声污染防治管理制度	297
第十一节 旅游景区大气污染防治管理制度	298
第十二节 旅游景区旅游容量管理制度	300
第十一章 旅游景区工程管理制度	307
第一节 旅游景区工程管理制度	307
第二节 旅游景区工程人员操作规程管理制度	312
第三节 旅游景区维修中心管理制度	314
第四节 旅游景区新建工程管理制度	316
第五节 旅游景区工程维修人员管理制度	320
第六节 旅游景区工具管理制度	322

第七节	旅游景区设施基础管理制度	322
第八节	旅游景区设施日常使用、维护与保养管理制度	324
第十二章	旅游景区通信、交通管理制度	328
第一节	旅游景区游览线路及标识管理	328
第二节	旅游景区停车场管理制度	330
第三节	旅游景区通信管理规定	334
第十三章	旅游景区后勤保障制度	336
第一节	食堂管理制度	336
第二节	员工宿舍管理制度	337
第三节	浴室管理制度	339
第四节	办公物业管理制度	339
第十四章	旅游景区社会责任管理	342
第一节	社会责任管理制度	342
第二节	善待员工	342
第三节	服务社区	343

第四部分 A 级旅游景区相关标准

第一章	有关国家标准 (GB)	347
	旅游景区质量等级评定管理办法 (国家旅游局令第 23 号)	347
	旅游景区质量等级的划分与评定 (GB/T 17775 - 2003)	351
	标志用公共信息图形符号——通用符号 (GB/T 10001.1 - 2000)	410
	标志用公共信息图形符号——旅游设施与服务符号 (GB/T 10001.2 - 2002)	421
	旅游厕所质量等级的划分与评定 (GB/T 18973 - 2003)	429
第二章	有关地方标准 (DB)	452
	旅游景区服务质量标准 (DB 11/T 473 - 2007)	452

公共场所双语标识英文译法通则 (DB 11/T 334 - 2006)	465
公共场所双语标识英文译法第 2 部分——旅游景区 (DB 11/T 334. 2 - 2006)	473

第五部分 北京市 A 级旅游景区管理规范性文件

北京市 A 级旅游景区游客服务中心建设和管理规范 (试行)	501
北京市 A 级旅游景区导览标识设置规范 (试行)	505
北京市旅游景区无障碍设施建设与改造实施办法	513
北京市 A 级旅游景区监控系统设置规范 (试行)	560
北京市 A 级旅游景区突发事件应急规范 (试行)	567
北京市 A 级旅游景区安全管理规范	605
北京市旅游突发事件报告制度规定	610
北京市生态休闲旅游区评定规范	614
附 北京市 A 级旅游景区名录	629

第一部分 旅游景区管理概述

第一章 旅游景区管理绪论

旅游景区作为以景观为主要吸引物的旅游活动场所，是旅游者参观游览的目的地，是旅游吸引力的根本来源，是旅游目的地形象的重要载体，也是旅游业发展的基础^①。旅游景区的管理工作，直接影响景区内部运营效率、游客游览体验和景区自然环境、文化遗产的保护。

第一节 旅游景区的概念及分类

一、旅游景区概念

目前，人们对旅游景区的认识还不统一，没有形成一个被普遍接受的、范围涵盖各类景区的定义。为了便于读者全面了解本书的内容，有助于行文，我们在研究、借鉴国内外关于旅游景区概念的基础上，提出本书关于旅游景区的概念，并对这一研究对象的范围和特征做出界定。

在英语中，旅游景区通常使用“visitor attractions”、“tourist attractions”或“attractions”等词汇表述，而最常见的是“national park”。“national park”在国内一般译为“国家公园”，在国外主要指那些由国家统一管理、规划、开发、保护和经营的景区，具有环境保护、休息消遣、教育和科学研究等多方面的功能，从景区产权属性和功能看，大致与我国的国家风景名胜区、国家自然保护区、国家森林公园、国家重点文物保护单位等相当。

国外具有代表性的景区定义主要有：史蒂文斯（Stevens，1990）认为景

^① 国家旅游局规划发展与财务司：《中国旅游景区发展报告（2005）》，中国旅游出版社，2005年版，P17。