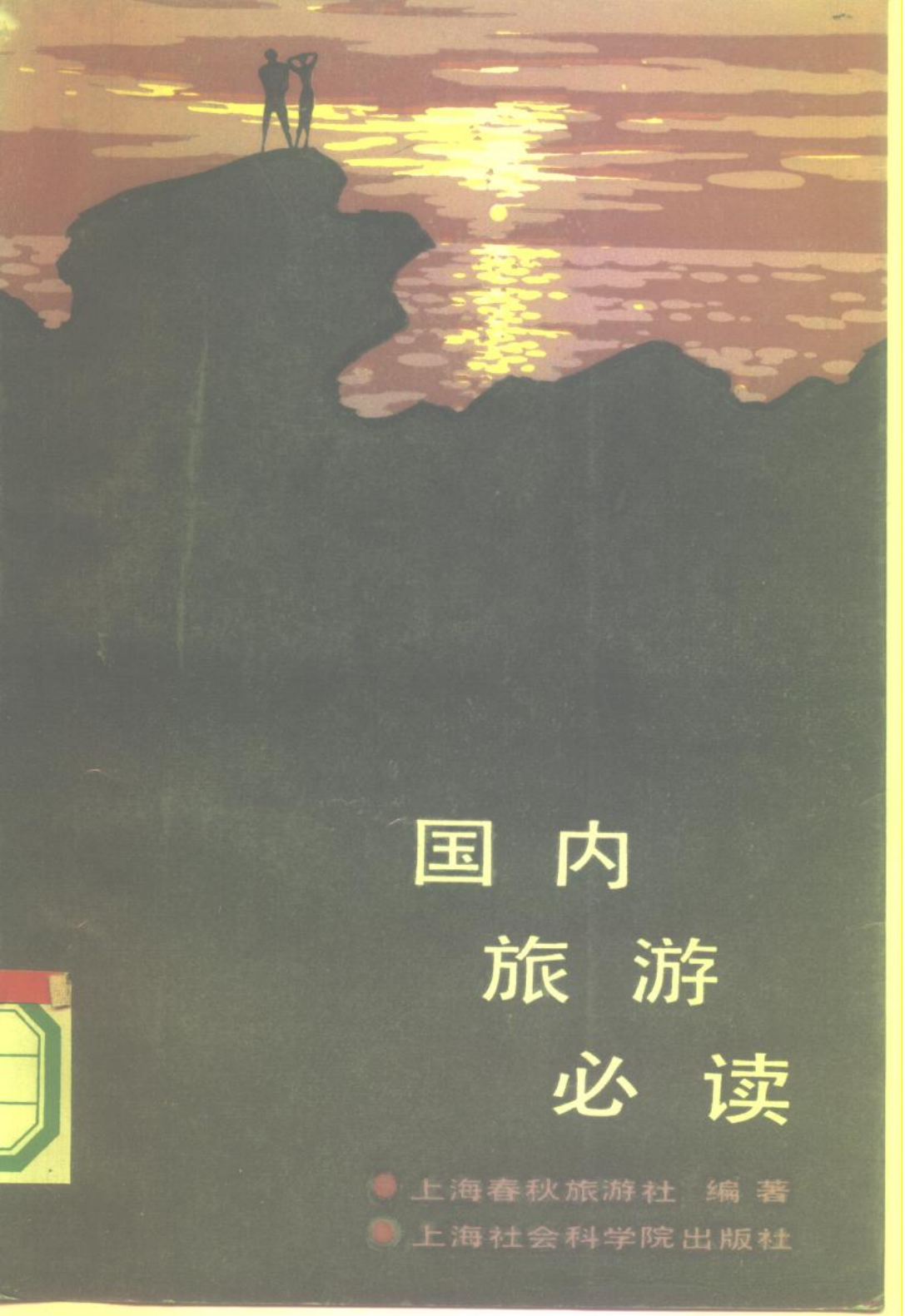




国内 旅游 必读

● 上海春秋旅游社 编 著

● 上海社会科学院出版社

国内旅游必读

上海春秋旅游社编著

上海社会科学院出版社

责任编辑 曹均伟
封面设计 邹越非

国内旅游必读

上海春秋游旅社编著

上海社会科学院出版社出版

(上海淮海中路622弄7号)

新华书店上海发行所发行 上海东方印刷厂印刷

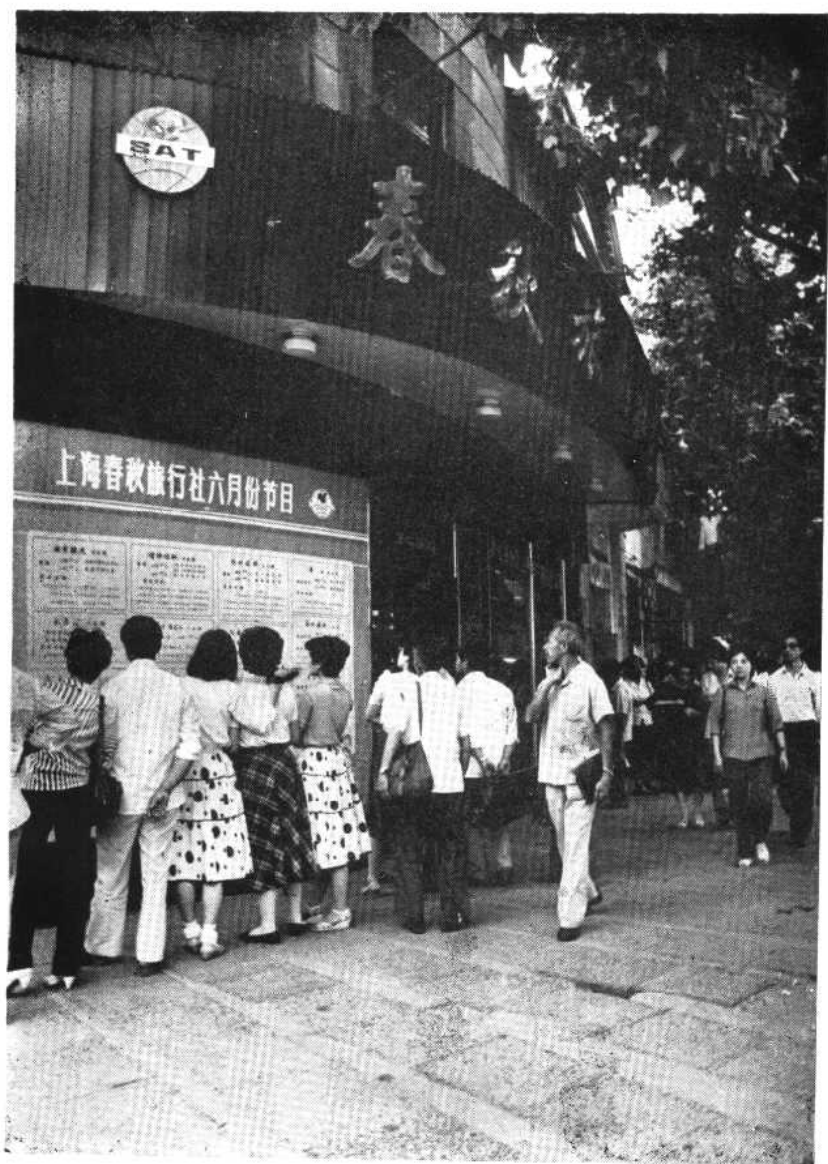
开本 850×1168 1/32 印张14.375 插页2 字数 326,000

1986年11月第1版 1986年11月第1次印刷

印数 1—16,000

书号: 4299·039 定价: 3.30元





主编：王大悟

副主编：瞿荣福 王正华

组织与编审：李铁英 严廷昌 王大悟 瞿荣福
王正华 黄 静 潘幼康 林安庭

撰写者：

- | | | |
|------|-----|-----|
| 第一章 | 林猷红 | |
| 第二章 | 瞿荣福 | |
| 第三章 | 王正华 | |
| 第四章 | 王大悟 | |
| 第五章 | 朱银寿 | |
| 第六章 | 陆祖庆 | 盛小萌 |
| 第七章 | 刘天华 | |
| 第八章 | 王大悟 | 刘 纯 |
| 第九章 | 夏治淦 | 戴淞年 |
| 第十章 | 谭德辉 | |
| 第十一章 | 常霞青 | |
| 第十二章 | 沈以澄 | |
| 第十三章 | 沈筱鹤 | 王大悟 |
| 第十四章 | 潘 锋 | 张震南 |
| 第十五章 | 沈以澄 | |
| 第十六章 | 徐道生 | |

上海春秋旅游社简介

风光何处有，

“春秋”带你游。

在上海最繁华的西藏中路与南京东路口的闹市地区，有一家人们颇为熟悉的旅游社，那就是上海春秋旅游社。

春秋旅游社创办于1981年初，当年营业收入仅1万元，创业是艰难的，但也是愉快和幸福的。当我们看到老人们在泰山之巅观赏旭日喷薄而出，似孩子般地欢呼雀跃的时候；当我们看到一批批大学生在急流奔腾的长江三峡中豪情激荡，讴歌祖国的时候；当我们看到一对对为四化建设忘我劳动的大龄男女青年在月光婆娑的漓江畔结成恋人的时候，我们的心也被牵动了。旅游，多么美好的事业呵！为了祖国两个文明的建设，我们一定要把国内旅游搞好，搞上去。通过加强管理和积极开拓，1983年开办了662个旅游班次，接待游客3万余人，营业额上升到64万元，在上海各旅行社中崭露头角。1984年继续努力，接待人数逾6万，营业额突破百万大关，达128万元。1985年营业收入又创新纪录，营业额高达230万元，跻身上海旅行社行业的前茅。

我社随时调查市场动态，密切关注游客需求，及时开辟新线路，推出新节目。如1985年增辟北京线路，搞“金色的秋天”特色旅游，游客盈门。在北京金秋高峰期的141天里，我社接待了56批游客，计2,189人，最多的一天有5辆旅游车同驱八达岭长城。

为了改变旺季游客大量云集少数风景点的偏向，我社还积极开发“温”、“冷”线路，如苏州洞庭西山、浙江西天目山、安徽天柱山等，使“温、冷”线“升温变热”。对一些费时较久、路程较远的风风景名胜地，如四川九寨沟、湖南张家界、长江三峡、贵州黄果树等也作了适当的开拓。近年内，我社主动加强横向经济联合，先后与全国20多家兄弟旅行社建立了业务关系，相互支持，配合融洽。从来沪参加我社“长江三角洲系列游”的北京、四川、贵州，以及武汉、大连、沈阳等省市旅游团的反映来看，效果不错。我们相信，横向经济联合必将是国内旅游发展的巨大推动力。

在抓数量的同时，我社更注重抓服务质量，坚持奉行“游客至上，质量第一”的宗旨。建社以来先后举办了6期导游培训班，培养全体职工(包括业余导游)的旅游职业道德、提高知识水平、讲解能力和服务质量。目前，我社已初步建立了一支有较高水准的导游队伍。但是，培训班只是提高服务质量的起点，和工厂企业的全面质量管理一样，我社建立了TSQC全面服务质量管理系统，其中有从门市售票，导游讲解，游程结束意见反馈，到评议、处理、改进、创新这样一个滚动循环提高服务质量的运转机制。如本社设有一个独立的质量检查小组，根据《春秋旅游社文明优质服务条例》，实行家访、信访、社会抽样、随车发放评议书和领导直接听取游客意见的制度。以1985年9月为例，共收到评议书2,732份，信访76户，登门拜访831人，及时准确地掌握了导游服务情况和游客要求。有的游客写诗赞道：“‘春秋’旅游确实好，服务热情又周到，耐心讲解显真才。以后重游再请教。”

当然，我们在访问调查中也听到一些批评，这正是对我们的鞭策，让我们在成绩中看到了缺点和不足之处，游客的批评

就象永不停息的“警钟”，时时在提醒我们：戒骄戒躁，继续努力，向更高的标准攀登。亲爱的游客们，如果您来“春秋”旅游，请监督检查我们的服务质量，留下宝贵的意见和建议，以利我们今后更好地为您和社会各界服务。

1985年初至1986年初之间，我社参加了国务院和国家旅游局在烟台、上海、北京召开的旅游工作会议。党中央和国务院把旅游业作为经济事业列入国民经济计划和积极发展旅游业的决策和措施，对我们是极大的鼓舞。春秋旅游社愿做一块小小的“基石”，为我国国内旅游的发展铺平道路。

旅行社的同行们，请到“春秋”来，我们热忱欢迎联合协作，携手并进！

亲爱的游客们，请到“春秋”来，我们愿成为您假日里的好朋友，陪伴您饱览祖国的大好河山！

上海春秋旅游社

一九八六年八月



上海 春秋旅游社

游客至上 信誉第一

专营祖国各地旅游业务 欢迎个人团体单位参加
接待各地委托中转旅游 代理全部舟车食宿安排
欢迎工矿企业农村包团 举办新婚休养专题旅游

敬请光临 敬请指教

总社地址：上海市西藏中路 304 号

电 话：221191 220097 电 报：1614

虹口分社：上海市海宁路 491 号 电话：223279

南市分社：上海市豫园九狮路 3 号 电话：283828

黄浦分社：上海市新闻路 413 号 电话：587193

中山公园门市部：上海市愚园路 1497 号 电话：523966

致 读 者

——代 序

国家旅游局副局长 何若泉

上海春秋旅游社让我为《国内旅游必读》一书写序。写序实难承命，那就随便说几句与书与读者有关的话，权作代序吧。

有人说，现在国内旅游成风。说“风”未尝不可，但我以为它无非向人们预报：国内旅游的春天即将来临。上海春秋旅游社的同志对这股风反应格外敏锐。因此，以教材为主要内容的《国内旅游必读》也随之脱颖而出。愿旅游工作者和旅游爱好者能喜欢它、应用它，使它在国内旅游事业中发挥作用。

大家知道，无论是国际旅游或者国内旅游，都是伴随社会、经济的发展，人们生活水平的提高和有薪假期的增多而发展起来的。这是旅游业必然兴旺，而且经久不衰的基础。但是，如果我们仅仅认识到它发展的必然性那就不够，还要充分估计到它发展的现实可能性。它和其他事物一样，有自己发展成长的过程。这个过程可能是艰难的。关于这一点，无论是已从事国内旅游工作的同志，或准备从事国内旅游工作的同志都应有所认识。这样，才会知难而进，不失前进的信心，才能把我们共同的事业办好。

我这样说也许有人认为是故弄玄虚，无的放矢。其实不然，因为目前的国内旅游还有不少问题。诸如认识问题、物质条件问题，从发展来说，最基本的则是人才的培养问题。十亿人口

的大国，假如按人口平均，有二分之一的人一年旅行一次，那就是一个很惊人的数字。而许多国家按人口平均每人一年通常旅行五至十次。接待这样多的旅行者，没有一支庞大的训练有素的专业队伍是不行的。因此，要大力加强旅游队伍的基本建设，在人才培养上多下功夫。假如《国内旅游必读》一书能作为培训教材，起到“春催桃李”的作用那就好极了。

旅游说到底是适应人民文化生活的需要，在我国是精神文明建设的组成部分。人们或者出于对祖国大好山河的眷恋，或者出于求知欲的渴望，或者仅仅是为了陪伴情侣度过几天幽闲的假日，……不管出于什么动机和目的，都比把工余时间花在马路上或者呆在家里打扑克要好得多，高尚得多。我无意动员人们外出旅游，也不反对人们在紧张工作后的正当娱乐，而是说，前面说过的那些活动，比之通过旅游，领略祖国山川之灵气、文化之精髓、多民族之风姿则显得平庸、有限。

旅行者要增强旅游素养。外出旅游自然不必都通今博古，但在旅游之前或在旅游过程中能读一点书，了解一点旅游方面常识性的知识，这对通过旅游激发爱国热情，增长知识和才干将非常有益。我猜想这大概是编著者把这本书定名为《必读》的原因。而对更多的、一时还不能外出旅游的人来说也不妨算在“必读”之内，因为它可以使读者无需用太多的时间和精力就能满足求知的欲望，增加对美的享受。

这是一本由年轻人发起并主编的书，是他们的初步尝试，难免有不足之处。他们让我代言：请读者，特别是热心于我国旅游事业的专家、学者对本书多加批评和指正。

一九八六年七月十七日

编 者 的 话

近几年来，我国国内旅游的发展速度迅猛异常，这也从一个侧面反映了党的十一届三中全会以来的经济政策的正确。人们在解决了温饱问题之后，消费结构发生变化，旅游成为人民生活中越来越需要的内容。就连历来生活水平最低、占我国人口比例最大的农民，在中国历史上也第一次成为国内旅游的重要组成部分。昔日围着农田转的农民们，今天也能阔气地坐上飞机去逛京城。至于广大干部、工人、学生、知识分子则更是把旅游当作精神文化生活中的一个重要内容。

面对这种形势，搞好国内旅游的经营管理，提高国内旅游的精神文明水平，就成了国内旅游中一个值得重视、也迫切需要解决的问题。

从旅游者来说，他们在游山玩水中，不仅要放松精神，“寻欢作乐”，更要从中学习知识，陶冶情操，激发爱国主义热情，为四化建设献力、献智、献身。

从国内旅游业说，也亟待提高旅游活动的组织水平，旅游节目的设计水平，旅游接待管理水平和导游服务讲解水平。

编写本书的目的也在于为从总体上提高国内旅游的水平，向这两方面的读者提供一本较为系统的专业性教材和普及读物。

全书共分十六章，都是旅游者和旅游工作者所必须掌握的基本知识。由于旅游者的人数远远超过旅游工作者，考虑到读者面，全书三分之二以上的篇幅是兼顾到旅游者的。如山水风

光的审美、特产风味的选购和品尝，花卉树木的识别、旅游文学的欣赏等等，都是旅游者提高旅游素养所必须的。

本书受国家旅游局国内旅游司的委托，在上海旅游局的支持下和在上海春秋旅游社多届导游培训班的教学基础上，由上海社会科学院部门经济研究所经济管理咨询部和春秋旅游社合作编写的。编写这类综合性的国内旅游书籍尚属首次，经验不足，只能说是一次尝试。由于全书内容涉及众多学科，知识面极为广博，靠这有限的几十万字，也只能来个“蜻蜓点水”，讲些最基本的常识。

为了满足广大读者的迫切需要，我们在较短的时间集此大成，难免粗糙，乃至谬误。我们热忱希望广大旅游者和旅游工作者读了本书之后，提出宝贵意见，我们将在教学培训中和再版时把你们的观念、观点、方法、知识和经验融糅进去。

在本书编写过程中，沈新娣同志为我们提供和整理了财会资料，郑琦同志协助整理了部分初稿，在此谨致深切的谢意。

编 者

一九八六年八月

目 录

上海春秋旅游社简介

致读者

编者的话

第一章 旅游概论	1
第一节 旅游的兴起和发展	1
一、我国古代的旅游(1) 二、近代旅游业的产生(2)	
三、新中国的旅游事业(4)	
第二节 旅游的主体和客体	6
一、旅游者(7) 二、旅游资源(11)	
第三节 旅游活动的依托和媒介	13
一、交通运输设施(13) 二、旅游膳宿设施(14)	
三、娱乐设施和纪念品商店(15) 四、旅行社的作用(16)	
第四节 旅游业的经济作用	18
一、扩大经济收入的作用(18) 二、提供就业的作用(19)	
三、促进地区经济的作用(19) 四、改善国民经济结构的 作用(20) 五、促进对外开放的作用(21)	
第五节 旅游活动对社会与文化的影响	21
一、旅游活动对社会的影响(21) 二、旅游活动对文化科 技的影响(22) 三、旅游活动的消极作用(24)	
第二章 旅行社经营管理	26
第一节 旅行社的职能和分类	27

一、旅行社的分类(27)	二、旅行社的职能(28)	
第二节 旅游市场		30
一、旅游市场的分类(31)	二、旅游市场调查(32)	
三、旅游宣传推销(33)		
第三节 旅行社工作人员及其职责		34
一、经理(34)	二、业务主任(35)	三、财会人员(35)
四、门市部接待人员(36)	五、后勤人员(37)	
六、导游人员(38)		
第四节 旅行社的业务经营		38
一、设计旅游线路(38)	二、编排旅游节目(40)	
三、制定旅游价格(41)	四、组织旅游客源(43)	
五、旅游保险(44)		
第五节 旅行社的管理		44
一、规章制度和岗位责任制(44)	二、业务培训(45)	
三、旅行社的财务核算(46)	四、服务质量考核检查制度(53)	
第六节 旅行社的横向联合		54
一、横向联合的必要性(54)	二、横向联合的形式(55)	
三、发展灵活多样的横向联系(56)	四、旅游经济合同(57)	
第三章 旅游职业道德		60
第一节 旅游职业道德概述		60
一、道德与职业道德(60)	二、职业道德的特征(61)	
第二节 全心全意为游客服务		63
一、服务与效益的关系(63)	二、全心全意为游客服务的基本内容(65)	
第三节 热爱社会主义祖国		67
一、爱国主义(68)	二、热爱社会主义制度(70)	
第四节 自觉行为是旅游工作者的必备品格		71

- 一、旅游工作与自觉行为(71) 二、努力培养自觉行为(72)

第四章 旅游地理.....75

第一节 我国的地理概况和旅游资源.....75

- 一、地理概况(75) 二、我国的自然旅游资源(79)
三、我国的人文旅游资源(80)

第二节 六大古都.....82

- 一、北京(82) 二、西安(86) 三、南京(90) 四、杭州(92) 五、洛阳和开封(93)

第三节 旅游名城.....94

- 一、曲阜(94) 二、成都(95) 三、绍兴(96) 四、扬州和镇江(97) 五、昆明(98) 六、广州(99)
七、上海(100) 八、太原(100) 九、桂林(101)
十、苏州(102) 十一、无锡(103) 十二、承德(103)
十三、青岛(104) 十四、秦皇岛(104) 十五、长沙(105) 十六、宁波(105)

第四节 名山和名景106

- 一、东北地区(106) 二、华北地区(106) 三、华东地区(108) 四、中南地区(112) 五、西南地区(114)
六、西北地区(116)

第五节 旅游景观中的地理科学知识.....(117)

- 一、岩溶地貌和桂林山水(118) 二、钱塘江湖(119)
三、西湖和泻湖(120) 四、地热与温泉(120) 五、庐山、黄山和冰川运动(121)

第五章 旅游历史常识123

第一节 五千年历史123

- 一、奴隶制时代的夏、商、周(123) 二、漫长的封建社会(124) 三、二十世纪的民主革命(129)