

L
ryou Biaozhunhua
De Lilun Fangfa Yu Yingyong

旅游标准化 的理论、方法与应用

赖 斌 陈 颖 等/著



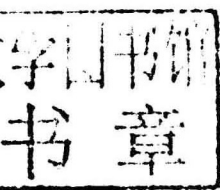
四川大学出版社

本研究得到国家旅游局“旅游业青年专家培养计划”
和四川省旅游局委托项目“旅游标准化工作指南”的支持

旅游标准化 的理论、方法与应用

赖 斌 陈 颖 等/著

*Lian Bin Chen Ying et al.
De Lihun Fangfa Yu Yingyong*



四川大学出版社

责任编辑:马洁如
责任校对:杜青岳
封面设计:墨创文化
责任印制:王 炜

图书在版编目(CIP)数据

旅游标准化理论、方法与应用 / 赖斌, 陈颖等著.
—成都: 四川大学出版社, 2013. 12
ISBN 978-7-5614-7485-3

I. ①旅… II. ①赖… ②陈… III. ①旅游业—标准
化管理—研究—四川省 IV. ①F592.1

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2014) 第 001239 号

书名 旅游标准化的理论、方法与应用

著 者	赖 斌 陈 颖 等
出 版	四川大学出版社
地 址	成都市一环路南一段 24 号 (610065)
发 行	四川大学出版社
书 号	ISBN 978-7-5614-7485-3
印 刷	郫县犀浦印刷厂
成品尺寸	170 mm×230 mm
印 张	13
字 数	246 千字
版 次	2014 年 4 月第 1 版
印 次	2014 年 4 月第 1 次印刷
定 价	28.00 元

版权所有◆侵权必究

◆读者邮购本书,请与本社发行科联系。
电话:(028)85408408/(028)85401670/
(028)85408023 邮政编码:610065
◆本社图书如有印装质量问题,请
寄回出版社调换。
◆网址:<http://www.scup.cn>

前 言

随着我国社会经济、旅游行业的发展,旅游已经成为我国老百姓日常生活当中必不可少的休闲活动。“新四化”和“美丽中国”建设蕴涵了旅游发展新机遇,《国民旅游休闲纲要》的颁布实施和《旅游法》的出台,也对扩大旅游消费,规范旅游市场起到了重要的积极作用。我国旅游行业正处于高速发展的轨道当中,各旅游地、旅游景区等都投入了较大的人力、物力、财力来发展旅游,从中也取得了巨大的社会效益、经济效益。在国家旅游局统计处和中国旅游研究院产业处联合发布的《2012年国内旅游市场发展综述》中,对2013年中国旅游经济运行总体持相对乐观的预期,预计2013年国内旅游人数达32.5亿人次,同比增长10%;国内旅游收入达2.55万亿元,同比增长12%。在国家旅游局统计的数据中,2013年1—9月,我国入境游客人数达到了1936.31万人次,加上港澳台游客,总计达到了9606.96万人次。但是,随着旅游业的发展、游客人数的增加、旅游收入的提升,也暴露出了不少问题,如旅行社、导游的欺客、宰客,旅游环境和旅游质量不高,旅行社、星级饭店、旅游景区等服务质量不高等,此类问题不仅给游客带来了不好的旅游体验,也对我国旅游业的发展产生了不好的影响。如何使旅游业可持续发展是亟待解决的问题。

2010年,国家旅游局将四川省确定为我国第一个旅游标准化示范省,赋予了四川省在旅游标准化建设方面先行先试的历史使命,也从此启动了我国的旅游标准化建设,此举为旅游行业的可持续性和规范性发展提出了一条可行、可用的道路。从四川省近几年旅游标准化建设情况来看,旅游行业取得了巨大的成绩,但也存在着“旅游标准化”试点地区及企业对旅游标准化工作认识不足、对怎样进行旅游标准化建设较为盲目、建设方法不科学等问题,亟须有实际指导意义的相关成果进行规范。旅游标准化的建设,将会大大提高我国旅游行业的服务质量,规范从业人员的行为,改善旅游环境,提升旅游企业的管理和工作效率,从而促进旅游业发展方式的转变和发展质量的提升。

《旅游标准化的理论、方法与应用》一书,正是契合我国旅游标准化建设

的契机,结合四川省旅游标准化建设的推进情况,基于四川省旅游局“旅游标准化工作指南”课题研究成果形成的。本书的主要作者被四川省旅游局聘为四川省旅游局旅游标准化专家组成员,全程参与了四川旅游标准化的文件编制、培训推广等工作,也担任了四川省旅游局旅游标准化建设的第一、二、三批试点地区及企业的指导专家与评估专家,因此对旅游标准化工作有着较为丰富的实际工作经验。本书在继承国内外相关研究成果的基础上,首先围绕旅游标准化理论研究现状、建设背景及重要性等进行了论述和分析。在此基础上,以四川省旅游标准化建设为例,分析了四川省旅游标准化建设的现状与问题,并提出了四川省旅游标准化的工作思路。同时,结合四川省旅游标准化工作的实际,创新性地撰写了《四川省旅游标准化工作纲要》《四川省旅游景区标准化指南》《四川省旅行社标准化工作指南》《四川省星级饭店标准化工作指南》等具有实践指导意义的文件,以上几个指南均得到了四川省旅游局的推广应用,在四川省内取得了较好的效果。最后,本书以案例的形式,分别对全国旅游标准化试点城市成都市、四川省省级旅游标准化试点市广元市以及全国旅游标准化试点企业国色天乡景区,在旅游标准化建设方面的实践经验和做法进行了全面的介绍和阐释。

全书分为三篇,共十一章。其中理论研究篇中的第一、二、三、四章和结论与展望部分由赖斌、陈颖撰写;工作方法篇中的第五、六、七、八章由赖斌、陈颖、陈宁、薛佳、刘玮共同撰写;案例应用篇中的第九、十、十一章由四川省旅游局纪检组长王继春、政策法规处处长周伦斌、处级调研员何中兴、主任科员雷敏等同志整理和撰写。同时,本书也得到了成都市旅游局、广元市旅游局和国色天乡景区,以及相关旅游企业和专家学者的大力支持。向为本书出版付出辛勤劳动的所有同事和同行一并致以衷心的感谢,希望本书能对四川省乃至全国的“旅游标准化”建设工作发挥一定的理论贡献和实践借鉴作用。

由于作者的水平有限,书中的疏漏和不妥之处,敬请读者赐教。

赖斌

2013年12月

目 录

第一篇 理论研究篇

第一章 旅游标准化建设的现实背景与意义	(3)
一、旅游标准化建设的现实背景	(3)
二、旅游标准化建设的意义	(7)
第二章 旅游标准化的理论研究进展与趋势	(10)
一、我国旅游标准化研究的总体状况	(10)
二、旅游标准化的意义、作用和价值分析	(12)
三、旅游标准化存在的问题研究	(13)
四、旅游标准化的技术策略研究	(15)
五、旅游标准化的应用与实证	(16)
第三章 四川省旅游标准化建设的现状与问题	(19)
一、四川省旅游标准化建设的主要成绩及现状	(19)
二、四川省旅游标准化建设存在的问题	(23)
第四章 四川省旅游标准化工作的主要思路	(27)
一、进一步提高认识，明确工作目标	(27)
二、完善长效机制	(28)
三、落实实施责任	(31)
四、其他	(33)

第二篇 工作方法篇

第五章 四川省旅游标准化工作大纲	(37)
一、术语和定义	(37)

二、指导思想	(38)
三、基本原则	(38)
四、主要目标	(38)
五、基本要求	(39)
六、重点工作任务	(41)
七、申请创建旅游标准化示范单位的程序	(44)
第六章 四川省旅游景区标准化工作指南	(46)
一、适用范围	(46)
二、规范性引用文件	(46)
三、术语和定义	(47)
四、基本要求	(47)
五、主要任务	(48)
六、创建旅游标准化示范单位	(50)
第七章 四川省旅行社标准化工作指南	(77)
一、适用范围	(77)
二、规范性引用文件	(77)
三、术语和定义	(78)
四、基本要求	(78)
五、主要任务	(79)
六、创建旅游标准化示范单位	(81)
第八章 四川省星级饭店标准化工作指南	(110)
一、适用范围	(110)
二、规范性引用文件	(110)
三、术语和定义	(111)
四、基本要求	(111)
五、主要任务	(113)
六、创建旅游标准化示范单位	(115)

第三篇 案例应用篇

第九章 成都市旅游标准化工作的实践与启示	(169)
一、成都市开展旅游标准化试点工作情况	(169)
二、工作启示	(172)

第十章 广元市旅游标准化工作的实践与启示·····	(174)
一、主要工作实践·····	(174)
二、主要启示·····	(179)
第十一章 国色天乡景区旅游标准化工作的实践与启示·····	(181)
一、标准化工作情况·····	(181)
二、案例启示·····	(184)
结论与展望·····	(185)
一、本研究的主要贡献·····	(185)
二、本研究的不足·····	(186)
三、研究展望·····	(186)
参考文献·····	(188)
附录 1 ·····	(192)
附录 2 ·····	(195)

第一篇 >>

理论研究篇

旅
游
标
准
化

第一章 旅游标准化建设的现实背景与意义

一、旅游标准化建设的现实背景

旅游业是以旅游资源为凭借,以旅游设施为基础,通过提供旅游服务从而满足旅游消费者各种需要的综合性产业。“标准”“标准化”常见于工业产品当中,“工业标准化”起步较早,已有上百年的历史。“工业标准化”在现代工业发展中,起到了至关重要的作用,标准化在促进制造业转型升级上的作用已被业界所公认和推崇。但将标准化应用于旅游产业是从20世纪80年代开始,距今只有短短30年的历史。国家旅游局副局长杜江同志在2012年全国旅游标准化工作会议上的讲话中指出,“无论从我国经济社会发展的全局,还是从促进我国旅游业又好又快发展的战略角度,标准化工作的基础保障作用更显突出,标准化工作越来越受到各级政府的重视和支持,我国旅游标准化工作面临着良好的发展环境和机遇”,并提出首批旅游标准化示范单位要“认真总结试点工作经验,梳理在旅游标准化试点工作中的有效做法,充分发挥示范和样板作用,为其他地区和旅游企业提供有益经验”。^①这也正是本研究的理论意义和现实价值所在。

从政府文件和现有文献来看,关于旅游标准化的定义虽然有不同的表述,但是基本内涵是一致的。本书所指的“旅游标准化”主要针对旅游行业企业,就是通过旅游服务标准的制定、实施以及对标准化原则和方法的运用,实现旅游服务质量目标化,旅游服务方法规范化、旅游服务过程程序化,从而达到优质服务的过程。

^① 杜江. 巩固成果,深入推动,实现旅游标准化工作的新突破 [EB/OL]. <http://www.cnta.gov.cn/html/2012-3/2012-3-29-15-7-46170.html>.

(一) 旅游业的不断发展以及游客日益增长的旅游需求和旅游意识是旅游标准化建设的重要前提

改革开放以来,我国社会经济得到了快速发展。作为现代服务业重要组成部分的旅游业,资源消耗低,带动系数大、就业机会多、综合效益好,已经成为国民经济发展的战略性产业,产业规模不断扩大,产业体系日趋完善,特别是人民群众日益增长的大众化、多样化消费需求为旅游业的发展提供了新的机遇。与此同时,老百姓已经不仅仅满足于以往简单的观光旅游,而是向层次更丰富、类型更多样、参与性更高的其他旅游业态靠拢,如体验游、参与性旅游、自驾游等。游客自身的维权意识也不断提高,管理不规范、服务质量不高的旅游企业将会被市场所淘汰。在我国新型工业化和城镇化快速发展的背景下,旅游业如何转型升级,不断提升发展质量和服务水平,以满足人民群众日益增长的旅游消费需要,是摆在我们面前的一个重要课题,旅游标准化已经成为旅游产业从粗放式发展到精细化管理,从供给导向到市场导向转变的重要工作抓手。

(二) 旅游标准化建设是改善旅游环境和提高服务质量迫切需要解决的问题

随着我国对外开放、社会经济高速发展和人民群众生活水平的不断提高,旅游消费已经成为人民群众,尤其是城镇居民消费的重要组成部分。《旅游服务质量提升纲要(2009—2015)》中明确指出提高旅游服务水平,要以游客满意度为基准,要制定并推广符合可持续发展要求的产品标准、服务标准和管理标准,完善质量标准,大力实施旅游标准化示范工程。^①

近年来的众多案例充分说明,部分服务质量较差的旅游企业已成为制约各地旅游发展的重要因素,旅游环境的不完善和服务质量较低已经成为制约我国旅游业进一步提档升级以及科学、可持续发展的瓶颈。此外,旅游企业作为给游客提供参观游览、休闲度假、康乐健身等服务的服务主体,是游客旅游的主要区域场所,其管理水平的高低、服务质量的好坏将会直接影响到游客满意度和旅游体验。通过标准化建设,完善各项服务标准和规范,提升服务质量,可以进一步满足人民群众对于旅游消费的迫切需要。

^① 国家旅游局. 旅游服务质量提升纲要(2009—2015) [EB/OL]. http://www.gov.cn/gzdt/2009-03/21/content_1264905_2.htm.

（三）旅游标准化是国家标准体系的重要组成部分

旅游标准化是国家标准体系的重要组成部分，旅游标准化其实就是规范旅游行业、产业、企业部门运营和服务行为的国家标准、行业标准。我国历来高度重视旅游标准化建设，1987年我国首次颁布实施涉外旅游星级饭店评定标准，标志着中国旅游业标准化建设的开始。1995年，我国率先在国际上成立了第一个国家级的旅游标准化专业机构——全国旅游标准化技术委员会，同时设立了8个专业委员会，负责旅游业各个专业领域的标准化技术业务。

根据国家旅游局2000年3月颁布的《旅游标准化工作管理暂行办法》（旅管理发〔2000〕046号）之规定，所谓旅游标准化，就是根据《中华人民共和国标准化法》和《中华人民共和国标准化法实施条例》等有关规定，结合旅游行业发展的实践要求，对涉及吃、住、行、游、购、娱、信（息）等旅游行业部门和企业运行方式、产品生产、销售和质量保障以及服务操作流程进行统一的规范和规定，并通过法律法规的形式在行业内进行推广和实施的一种标准化管理方式^①。旅游标准化工作是旅游行业各项工作的技术基础。推行旅游标准化是国家旅游行政部门为加强对全国旅游标准工作的管理，促进旅游标准化建设，全面提高旅游服务质量和管理水平和旅游业整体效能，实现科学管理的重要手段。推行旅游标准化工作的主要任务是在旅游全行业范围内组织制定有关旅游国家标准和行业标准；贯彻实施标准，并进行监督检查；指导和推动旅游企业开展标准化工作；推动旅游行业标准化各项工作的制度化和规范化建设，提高旅游行业的安全保障能力、质量水平和管理水平。2000年9月，国家旅游局出台了《全国旅游标准化工作管理办法》（旅办发〔2009〕149号），进一步明确了旅游标准化的组织机构和职责、旅游标准的立项、制定、审查发布和实施监控，从而从体制机制上完善了我国旅游标准化的建设工作。^②

目前，我国现行旅游业相关标准有24项，其中国家标准15项、行业标准9项，还有21项国家标准已完成制定、修订和技术审查即将发布，正在修订的国家标准、行业标准还有18项，旅游标准化体系日益完善。这些标准基本涵盖了旅游产业的诸要素，涉及旅游行业管理、旅游公共服务等各领域。另外，旅游业地方标准已有近200项，再加上一批有实力的骨干龙头旅游企业积

^① 国家旅游局. 旅游标准化工作管理暂行办法 [EB/OL]. http://www.gov.cn/gongbao/content/2000/content_60323.htm.

^② 国家旅游局. 关于印发《全国旅游标准化工作管理办法》的通知 [EB/OL]. <http://www.cnta.gov.cn/html/2010-12/2010-12-24-15-10-48495.html>.

极制定的服务流程、服务环节和质量管理的企 业标准，一个以国家标准为主体、行业标准为配套、地方标准为补充、企 业标准为基础的旅游标准化体系框架初步建立。在旅游业进入新一轮黄金发展期的背景下，在旅游行业大力推行旅游标准化体系，就是要充分发挥标准化的旅游业科学发展的基础性作用，为“把旅游业培育成国民经济的战略性支柱产业和人民群众更加满意的现代服务业”提供技术支撑和管理的体制机制保障。

（四）政府、行业主管部门主导，为旅游标准化建设提供了重要契机

2009 年，国务院颁布了《国务院关于加快发展旅游业的意见》（国发〔2009〕41 号，简称《意见》）。《意见》指出，要以人性化服务为方向，提升从业人员服务意识和水平。以品牌化为导向，鼓励专业化旅游管理公司推进品牌连锁，促进旅游服务创新。以标准化为手段，健全旅游标准体系，抓紧制定并实施旅游环境卫生、旅游安全、节能环保等标准，重点保障餐饮、住宿、厕所的卫生质量。^①

为深入贯彻《国务院关于加快发展旅游业的意见》，积极发挥标准化在旅游业发展中的引领和规范作用，提升旅游服务质量，国家旅游局 2009 年印发了《全国旅游标准化发展规划（2009—2015）》，这是国家旅游局推动我国旅游标准化发展的纲领性文件，是我国旅游业首次制定的旅游标准化建设规划^②。

为贯彻落实国务院 41 号文件精神 and 《全国旅游标准化发展规划（2009—2015）》，国家旅游局 2010 年正式启动旅游标准化试点工作。2010 年 3 月 24 日，国家旅游局下发了《关于全面推进旅游标准化试点工作的通知》（旅办发〔2010〕40 号）^③，决定从 2010 年 3 月至 2011 年 12 月，在全国范围内确定首批 1 个试点省（四川省）、10 个试点城市（青岛市、苏州市、咸宁市、丽江市、上海徐汇区）和试点县（北京延庆县、浙江遂昌县、江西婺源县、河南淮阳县、广西阳朔县）、60~70 个试点企业（北京天坛公园、九寨沟风景名胜区管理局等），开展为期一年半的标准化试点工作。

2012 年，国家旅游局监督管理司发布了《关于印发第二批全面推进旅游

① 国务院. 国务院关于加快发展旅游业的意见 [EB/OL]. http://www.gov.cn/jwz/gk/2009-12/03/content_1479523.htm.

② 国家旅游局. 全国旅游标准化发展规划（2009—2015）[EB/OL].

③ 国家旅游局. 关于全面推进旅游标准化试点工作的通知 [EB/OL]. http://www.gov.cn/gzdt/2010-03/31/content_1569679.htm.

标准化试点单位名单的通知》^①，根据各省级旅游行政管理部门的推荐，经国家旅游局遴选，确定了第二批全面推进旅游标准化试点城市 20 个（武汉市、成都市等）、试点县（区）10 个（平遥县、抚松县等）和试点企业 20 个（中国旅行社总社有限公司、成都市温江区国色天乡景区等）。

为贯彻国家旅游标准化相关通知精神，全国各地也根据自身实际情况，制定并颁布了相应的旅游标准化工作机制、文件等。四川省作为全国第一个旅游标准化示范省，于 2012 年颁布了《四川省全面推进旅游标准化行动计划（2009—2015）》（简称《计划》）^②。《计划》明确了四川省旅游标准化的工作目标、奋斗目标，制定了四川旅游标准化的工作长效机制以及具体工作计划等，并根据计划实施了第一批、第二批和第三批省级旅游标准化试点的推广工作。目前四川省省级旅游标准化试点第一批和第二批验收工作已完成，第三批试点工作正在推开。四川在省级层面对旅游标准化建设的重视，推动相关市州相继出台了旅游标准化建设规划。此外上海、浙江、江苏等省份也根据自身实际，制定了相关旅游标准化的工作推动机制和计划。

2013 年 4 月 15 日公布，当年 10 月 1 日实施的《中华人民共和国旅游法》，在我国长达 20 年的旅游标准化建设历程中，无疑具有里程碑式的意义，该法明确指出要“国家建立健全旅游服务标准和市场规则”，要求“旅游经营者取得相关质量标准等级的，其设施和服务不得低于相应标准；未取得质量标准等级的，不得使用相关质量等级的称谓和标识”。^③

二、旅游标准化建设的意义

标准化是旅游业行业管理的主要手段和重大创新，对于提高行业管理水平，树立行业管理的权威以及拓展行业管理的范围都产生了重大的战略性推动作用，不仅使中国的旅游业在较短的时间内与国际接轨，而且将大大提高整个中国旅游业的产业素质。

① 国家旅游局. 关于印发第二批全面推进旅游标准化试点单位名单的通知 [EB/OL]. <http://www.cnta.gov.cn/html/2012-4/2012-4-1-10-6-53572.html>.

② 四川省旅游信息中心. 我省全面推进旅游标准化行动计划正式启动 [EB/OL]. <http://www.scta.gov.cn/web/main.jsp?cid=121&go=newsDetail&id=79230>.

③ 中华人民共和国中央人民政府. 中华人民共和国旅游法 [EB/OL]. http://www.gov.cn/flfg/2013-04/25/content_2390945.htm.

（一）标准化建设将进一步满足人民群众的旅游消费需要

当今人们对旅游业的需求和关注从来没有像现在如此强烈，随着我国对外开放、社会经济高速发展和人民群众生活水平的持续提高，旅游消费已经成为人民群众，尤其是城镇居民消费的重要组成部分。旅游企业作为给游客提供参观游览、休闲度假、康乐健身等服务的主体，是游客旅游的主要区域场所。通过标准化建设，完善企业各项服务标准和规范，提升服务质量，可以进一步满足人民群众的旅游消费需要。

（二）标准化建设是推动旅游产业转型升级的重要抓手，是培育和完善旅游市场体系的需要

随着国内外旅游业由旅游观光加速向休闲度假转变，广大旅游者对旅游产品的质量和旅游服务的水平要求不断提高，旅游产业转型升级的步伐更快，任务更重。要实现旅游产业的转型升级，不仅要在优化旅游产业要素、培育旅游产业主体、深化与相关产业融合、创新旅游业态等方面继续深化，更需要在旅游服务质量、旅游市场秩序、行业监督管理等方面实现提升和突破。旅游标准化是旅游业发展的重要技术支撑，也是推动旅游产业转型升级、提升旅游产业总体素质和竞争力的重要手段。在新的历史时期，广大人民群众对旅游业发展要求更高，党和政府对旅游业发展的期望更高，需要我们加快努力，通过开展旅游标准化工作，引领和提升旅游产业发展走向更高层次的发展阶段。

（三）标准化是确保旅游产品服务质量、提高旅游业产品质量的必由之路

旅游标准化建设的根本目的，是提升旅游产业素质和旅游服务质量，为旅游业的科学发展夯实基础、提供支撑，促进我国服务业以及经济社会的发展。由于标准的缺失及实施不当，当前我国众多旅游企业存在着服务规范、服务质量不统一、产品质量不统一等问题，通过标准化建设，规范旅游企业产品控制流程，监控旅游产品及服务质量，可以让游客真正能享受到优质的旅游产品及旅游服务。

（四）标准化是推动旅游企业发展以及旅游业与国际全面接轨的需要

市场经济条件下，旅游企业的竞争主要是接待服务质量的竞争，提高服务质量的关键之一在于服务质量的标准化，即建立企业服务质量等级标准，确立企业服务等级形象，并依照服务质量标准建立相应的质量管理、质量评价和质量监控体系。

旅游标准化工作的重要功能之一是通过标准的制定，把国际惯例、国际标准或国外先进标准吸收到我国旅游标准体系中，通过标准的实施，将这些国际

通行做法运用到我国旅游行业，促进旅游业与国际接轨。

（五）标准化是保护旅游企业和旅游消费者合法权益的需要

旅游标准化是旅游服务质量管理的重要内容，旅游服务质量标准是处理旅游投诉的根本依据，开展旅游标准化工作也是保护旅游消费者合法权益的重要内容。标准化不仅能提高旅游产品质量和服务质量，而且，通过相关游客的反馈监控，能让旅游企业及时了解游客对相关旅游产品及服务的满意度，从而使旅游企业能及时根据游客的意见调整自身产品发展战略。与此同时，如出现部分紧急情况，也可根据相关应急标准合理、科学的处理，保护旅游消费者合法权益，同时也避免旅游企业更大的损失。