

中国旅游饭店发展蓝皮书

1979-2000

BLUEBOOK
THE DEVELOPMENT OF CHINESE TOURIST HOTELS
1979-2000

中国旅游出版社

中国旅游饭店发展蓝皮书

1979—2000

中国旅游饭店业协会 编
上海社会科学院旅游研究中心
99 王大悟 主编

中国旅游出版社

责任编辑:付 蓉
装帧设计:缪 惟
责任印刷:李崇宝

图书在版编目(CIP)数据

中国旅游饭店发展蓝皮书 1979-2000/中国旅游饭店业协会,上海社会科学院旅游研究中心编. —北京:中国旅游出版社,2002.3

ISBN 7-5032-1386-8

I. 中... II. ①中...②上... III. 旅游饭店-经济发展-概况-中国-1979~2000 IV. F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2002)第 011373 号

书 名:中国旅游饭店发展蓝皮书 1979-2000

作 者:中国旅游饭店业协会 上海社会科学院旅游研究中心 编
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)

印 刷:北京一二零一印刷厂

版 次:2002 年 3 月第 1 版

2002 年 3 月第 1 次印刷

开 本:787 毫米×1092 毫米 1/16

印 张:29

印 数:5000 册

字 数:520 千字

定 价:45.00 元

版权所有

翻印必究



序

光阴荏苒，自党的十一届三中全会以来，我国改革开放已有 22 个年头了。旅游饭店业就是改革开放的春风催生的。谓之“催生”，完全符合历史的真实。20 世纪 70 年代末时，根本谈不上什么“旅游饭店业”，即使在北京、上海、广州等个别大城市里也只有屈指可数的几家可作为政府接待的宾馆。这些在当时国人眼中很高档、很气派的宾馆，到了外国旅游者口中，却是另一番奚落的评价，硬件落后，软件差劲，横竖不满意。至于占绝大多数的其他宾馆饭店，则只能算是不入流的招待所了。国门一开，海外旅游者蜂拥而至，带着好奇的眼光来探寻华夏大地的神秘，我们旅游饭店的接待就更捉襟见肘了，乃至当时出现把北京、上海的客人拉到天津、南京去住宿的现象。到了旺季，客人挤在会议室里度过不眠之夜的事也时有发生，真是一片尴尬。

邓小平同志以战略家的超前睿识和气魄，果断指示建设中国新一代的旅游饭店，并提出可以积极引进外资。中国第一家合资、并由国际上著名的半岛集团管理的北京建国饭店就是在这一大背景下，克服种种难以想像的观念阻力和重重困难而问世的。它是中国改革开放在旅游业中的标志性建筑，也是中国旅游业崛起的一块里程碑。

“发展才是硬道理”。中国旅游饭店业在改革开放总设计师的部署下，昂然起步，高速腾飞。自那以后，全国饭店建设热潮涌动，大江南北，风采各异的饭店如雨后春笋般地崛起。到如今，我国已有旅游涉外饭店 10000 多家，其中星级饭店已达 6000 多家。如今“星级”概念更远远跃出饭店业的范畴，成为家喻户晓、妇孺皆知的代表良好服务形象的社会性标志。

中国旅游饭店业从无到有，从小到大，从不规范到标准化，从分散到形成行业规模，挥就了宏伟壮观的时代大手笔，旅游饭店业也成为我国经济领域中发展最快的行业之一。在走过 21 年历程后的今天，来做一个回顾性的总结显得十分必要。《中国旅游饭店发展蓝皮书 1979-2000》（简称《蓝皮书》）是旅游饭店业的一部“史书”，它忠实全面地录写了 21 年来旅游饭店业发展的全貌。它对重大历史事件的记载，对发展轨迹的数字描述，对百花齐放理论的展示，对现代经营



管理经验的总结,对行业法规的汇集,对我国旅游饭店业在新世纪向更高平台迈进,对迎接入世的挑战都有重要的启示作用、指导作用和推动作用。

站在 21 世纪的门槛,我们完全可以自豪地说,中国旅游饭店业走向了世界,中国旅游饭店业容纳了整个世界,中国的旅游饭店创出了中国特色,成为中国改革开放事业中一个明亮而又充满生机的“窗口”。富有魅力的设计、前卫的建筑理念、先进的企业管理、严谨的标准化体系都在旅游饭店业里交汇融合,绘出了最璀璨、最耀眼的历史画卷。但是,我们同样应清醒地看到,中国的旅游业在这 21 年里只是实现了从“旅游资源大国”到“亚洲旅游大国”的历史性跨越,在新世纪的头 20 年里,我们要在此基础上继续开拓奋进,实现从“亚洲旅游大国”向“世界旅游强国”的新的历史性跨越。

令人欣喜的是,在新世纪开局的第一年,国务院就发布了《关于进一步加快旅游业发展的通知》(国发[2001]文件),这对包括旅游饭店业在内的我国旅游业是极大的鼓舞。同时,我国已加入世界贸易组织,来自国内外两个方面的动力和压力,要求我们旅游饭店业更新观念、改革体制、扩大开放、推进联合、提高质量,以新的姿态、新的精神面貌去迎接新的挑战。

2000 年底,中国旅游饭店业协会的代表赴英国伦敦参加了“国际饭店与餐馆协会第 38 届年会”,使中国旅游饭店业进一步融入世界潮流,并初步建立了相互交流、共同发展的良好合作关系。会上,国际饭店与餐馆协会发布了《国际饭店与餐馆协会白皮书 1995—2000》。《蓝皮书》的出版与国际饭店业在信息发布方面的吻合和接轨,可以说是一种巧合,也可以说是一种必然。随着中国旅游业发展步伐的加快,每隔三年至五年编写一次旅游饭店业的《蓝皮书》是很有价值的。

作为旅游业的重要组成部分,中国旅游饭店业承担着继往开来的历史使命,任重而道远。江泽民总书记关于“三个代表”的重要论述,是立党之本、执政之基、力量之源。结合旅游业发展的实际,认真学习和贯彻“三个代表”的思想,大力加强旅游业的队伍建设、社会主义精神文明建设和党风廉政建设,促进新世纪我国旅游业持续快速健康发展,是我国旅游饭店业必须长期抓好的首要工作。我冀盼中国旅游饭店携手合作,奋发进取,努力登攀,打造中国旅游饭店业的“航空母舰”和“联合舰队”,使之成为中国旅游业的中坚力量。

国家旅游局局长 何光晔

2002 年元月



前 言

迎着破云而出的 21 世纪缕缕曙光，沐浴着新时代的煦煦春风，《中国旅游饭店发展蓝皮书 1979 - 2000》（简称《蓝皮书》）经过近一年的紧张编撰，业已付梓。

21 年过去，弹指一挥间！今天，我们穿越那五彩斑斓的时光隧道，去观察中国旅游饭店业的历史风云，在远逝的追忆中重温当年的撞击与奋进，激情与追求。我们定格透视 21 年中的一件件事、一件件物，感受着中国旅游饭店业那充满生机的青春活力，描绘出中国旅游饭店业成长壮大的轨迹。假设站在时光隧道的昨天来看今天的中国旅游饭店业，你一定会因强烈的视觉冲击而目眩；如若站在时光隧道的此时此刻，则又会心潮澎湃，壮怀激越。

历史，是人民谱写的，中国的旅游饭店史则是由千千万万中外设计者、建设者、管理者和普通员工共同谱写的。如果把 21 年前的中国旅游饭店业比作是“一穷二白”，是“一张白纸”，那是再确切不过的了。但如今，旅游饭店业界用汗水、用智慧、用胆魄，已经绘出了“最新最美的图画”——琼宇广厦千万家，近悦远来宾满堂。

21 年，也就是 8000 多个日日夜夜，中国旅游饭店业就是走过了这 8000 多个日日夜夜的艰辛征程，铸就了一片辉煌，映射出物质文明和精神文明的熠熠之光。

要说起步的基础，那是几近于零。当时，全国勉强能接待海外旅游者的宾馆和招待所凑起来也不过百十家，然而：

经过了 8000 多个日日夜夜，中国旅游饭店发展到 10000 多家，近百万间客房；

经过了 8000 多个日日夜夜，中国星级饭店发展到 6000 多家，其中四五星级高档饭店近 500 家；

经过了 8000 多个日日夜夜，中国旅游饭店业的总资产已超过 1400 亿元；

经过了 8000 多个日日夜夜，中国旅游饭店业的营业收入已达到 862 亿元；

经过了 8000 多个日日夜夜，中国旅游饭店业已拥有百万从业大军；



.....

中国旅游饭店业实现了历史性的腾飞！中国旅游饭店业完成了划时代的跨越！

许多开创先河的“第一”就在这 8000 多天的历程中诞生：第一家中外合资饭店，第一家外国饭店管理公司进入中国，第一把“金钥匙”，第一个与国际接轨的星级标准，世界上高度第一的饭店，第一家在海内外上市的股份制饭店，第一个以饭店为主体的“航母型”企业集团……

从国民经济看中国旅游饭店业，它是反映中国改革开放沧桑巨变的瑰丽画卷和历史丰碑；从全球文明看中国旅游饭店业，它是展示中国新世纪未来图景的五彩屏幕和旋转大舞台。

中国旅游饭店业已经走向世界，中国旅游饭店业正在拥抱整个世界！

历史的进程曲折跌宕，波澜起伏，而改革开放的总设计师邓小平则站在时代的巅峰，高瞻远瞩，统揽全局。在 1978 年党的十一届三中全会上，邓小平同志以开放的视野、开放的思维和开放的气度，吹响了改革开放的号角。正是有了这位世纪伟人的睿智和胆识，中国旅游饭店业高速起飞、蒸蒸日上，直到美轮美奂的今天，并将决胜未来。中国旅游饭店业为这个世纪命题开创了全新的境界，交出了出色的答卷，不愧是“发展才是硬道理”的生动注解，值得引以为荣。

受国家旅游局委托，编写这部《蓝皮书》，当时我欣然受命，作为一位伴随中国旅游饭店业成长、成熟起来的同路人和见证人，自认难度不大。许多事物历历在目，整个发展过程亦铭记在脑海之中。但编撰下去，感觉渐渐发生了变化，沉甸甸的使命感、历史感、责任感和时代感在心中交汇激荡，回眸这 21 年中国旅游饭店业脱胎换骨的奇迹，心灵在震撼，血液在沸腾。我不敢恣肆和懈怠，而是审慎地去反复品嚼、去细细体味这 21 年发展史中更深层面的内涵，乃至把自身也化作了这段历史中的一滴水，一抔土。惟有如此，才能更深切地、更准确地把握好历史的脉搏。把这 21 年的历程准确全面而又浓缩地记载下来、反映出来，是一项博大精深的工程，不仅需要炽烈的热情，而且还得有穿透历史的洞察力。“史官”不好当啊！

尺牍之书，容纳不了浩繁而又优秀的成就和功绩；百万之卷，谱写不完高昂激越、回肠荡气的音符和乐章。全体编辑人员只能慎之又慎、精而又精地撷菁选萃。挂一漏万之处，只能叩首求宥了。

正值编撰工作进入攻坚阶段之时，传来了北京申奥成功的喜讯，全体编辑人员为之振奋，欢呼雀跃，以致大家情不自禁展望起 2008 年中国旅游饭店业的蓝

图来了。精神激励的力量是无声的，也是巨大的。盛夏溽暑之际，人人兢兢业业，互相配合，进度加快，差错减少，民族的自尊自豪，转化成每个人的荣誉感和责任心。

《蓝皮书》的问世是中国旅游饭店业值得庆贺的一件大事，它既是一个历史过程的真实印记，也是理论和经验的荟萃和结晶。投入全书编辑、组稿、写作，以及后勤支持的有近百人，可谓工程浩繁。国家旅游局局长何光玮先生对《蓝皮书》十分关注，多次做了重要指示，并写了序。在此，我谨代表编委会的全体同志向领导和业内同仁们表示由衷的感谢！

《蓝皮书》共分七个部分，其中有五个部分以“篇”编目。即：综述——中国旅游饭店业的世纪腾飞；大事篇；统计篇；理论篇；经验篇；法治篇；趋势展望。全书共 50 余万字。

在本书编撰过程中，首都旅游集团暨首旅国际酒店集团、广州白天鹅宾馆和上海锦江集团给予了大力支持，在此揖掌恭谢。

编写《蓝皮书》，这是第一次，不周不全之处，还望业内各界沟通指教。我们深信，中国旅游饭店业将沿着“三个代表”思想指引的方向继续奋进，前程似锦，风光无限！

执行主编 王大悟

2001 年 10 月

编辑委员会主任

何光晔

编辑委员会副主任

张希钦 段 强 吕海岩

顾 问

张志军 扬小鹏 胡永辉 俞敏亮 田益群 沈成相 王素萍 张润钢 许京生

主 编

王大悟 肖潜辉 李任芷

执行主编

王大悟

副主编

扬小鹏 刘耿大 王 伟 王科冬

编 委

蒋 仞 李德才 胡 琨 吴志宏 潘 强 费宝仓 谢 江 付 蓉

撰写人员名单

(按音序排列)

毕吕贵	陈发新	陈 飞	陈纪明	陈 军	陈妙林	陈世红	陈淑婷
陈友庆	陈仲华	邓 伟	杜觉祥	范 琦	方伟群	费宝仓	高天明
高 岩	高占治	韩万国	胡 波	胡 琨	胡 敏	贾翠萍	姜喜伟
蒋 仞	李德才	李国庆	李 虎	李科科	李 磊	李善奴	李赞如
李中根	梁日新	刘冰川	刘耿大	刘 佳	刘文秀	刘永棣	卢鸿炳
陆 丹	罗立先	马开良	孟翠萍	潘 强	庞礼良	庞鑫元	齐嘉宁
任 静	邵兴福	沈建龙	沈思明	石世珍	时惠芳	宋京帼	孙 东
唐洪广	田益群	万光玲	汪纯孝	汪笑柏	王大悟	王济明	王建平
王凯兰	王乃勤	王 伟	魏小安	翁国伟	吴怀祥	吴 江	吴志宏
肖潜辉	谢 江	许京生	许立荣	颜炳祥	杨健民	杨卫民	杨小鹏
杨 云	杨中惠	杨忠平	姚蕴秋	尹作越	余昌国	余健民	俞秀伟
袁德军	张春茹	张景芳	张立明	张青年	张惕生	张晓明	张小朋
张志军	郑 溶	周春华	朱晓霞	朱云鹏	邹子平		

目 录

序	何光晔 (1)
前言	王大悟 (3)
综述——中国旅游饭店业的世纪腾飞	(1)
跃升为国民经济中一个亮点	(3)
改革开放带来现代饭店新理念	(4)
星级标准引航行业发展	(6)
特色品牌崭露头角	(7)
“金钥匙”开启个性化服务之门	(8)
旅游饭店加盟资本市场	(10)
高新科技使饭店如虎添翼	(11)
文化创意 逐鹿市场	(14)
积极探索 满足内需	(15)
打造集团化的“航空母舰”	(16)
第一篇 大事篇	(19)
1979 年	(21)
1980 年	(24)
1981 年	(25)
1982 年	(25)
1983 年	(26)
1984 年	(27)
1985 年	(28)
1986 年	(29)
1987 年	(30)
1988 年	(32)



1989 年	(33)
1990 年	(33)
1991 年	(35)
1992 年	(36)
1993 年	(37)
1994 年	(39)
1995 年	(40)
1996 年	(42)
1997 年	(43)
1998 年	(45)
1999 年	(47)
2000 年	(49)
第二篇 统计篇	(53)
从统计视角看中国旅游饭店业的发展	(55)
全国旅游饭店统计	(58)
国有旅游饭店统计	(67)
外资旅游饭店统计	(74)
大中型旅游饭店统计	(82)
星级旅游饭店统计	(89)
第三篇 理论篇	(101)
设计	(104)
旅游饭店的功能设计	(104)
旅游饭店的服务设计	(107)
21 世纪饭店业的装潢设计要旨	(111)
饭店客房设计中的若干问题	(113)
经营	(118)
我国饭店集团的发展条件分析	(118)
资本经营：旅游饭店的发展战略	(122)
中、低档旅游饭店的市场定位策略	(126)
现代营销理论在饭店经营中的运用	(130)

饭店营销创新的内容与程序	(134)
宾馆餐饮的五大发展趋势	(139)
管理	(146)
优化我国国有饭店的管理模式	(146)
旅游饭店如何实行目标管理	(150)
宾客期望管理	(153)
饭店有形证据管理	(158)
旅游饭店的人力资本与人力资本投资	(161)
旅游饭店餐饮成本控制体系之设计	(165)
服务	(170)
中国旅游饭店服务标准化研究	(170)
沟通——现代饭店服务的关键	(176)
中国饭店业文化竞争评析	(181)

第四篇 经验篇

在开放中勇开先河	(193)
在改革开放的辉煌历程中成长高飞	(193)
北京建国饭店成功的支点	(196)
探索中国特色的现代国际酒店管理之路	(201)
率先与国际接轨的“丽都”财务管理	(204)
瑞士取经 为我所用	(206)
宾客至亲 服务至诚	(208)
“绿色饭店”在浙江	(209)
大连富丽华大酒店的成功之路	(211)
面向市场 开拓市场 搏击市场	(214)
新锦江大酒店的股份制经营运作	(214)
“古南都”在竞争中开拓创新	(215)
走向市场的芜湖铁山宾馆	(217)
海悦大酒店在欠发达地区起飞	(219)
东莞酒店业：令人惊讶的超常发展	(222)
华天人超前的市场观	(224)
向现代化管理迈进	(227)



白天鹅宾馆管理体会 100 条	(227)
饭店人力资源管理的成功经验	(232)
开展 ISO9002 贯标 推动星级评定	(235)
深圳湾大酒店涌动改革潮	(237)
无锡湖滨饭店建设“绿色饭店”的十大专题	(239)
参与管理的培训部	(241)
度假酒店在亚龙湾	(242)
北京昆仑饭店的服务质量管理	(244)
关东大地的明珠——南湖宾馆	(247)
华夏大地饭店建筑巡礼	(250)
追赶现代酒店的设计新潮	(250)
千姿百态 各领风骚	(252)
老饭店的更新改造思路	(257)
中国酒店建筑装潢的发展	(258)
跃上高新科技的平台	(262)
北京国宾酒店智能化管理与服务系统	(262)
发挥电信企业的通信技术优势	(263)
视频点播技术与视讯服务系统	(264)
星级饭店采用高科技弱电系统	(266)
以集团化和品牌化迎接新挑战	(270)
面向 21 世纪的北京首都旅游国际酒店集团公司	(270)
探索具有锦江风格的中国人管理现代酒店的道路	(273)
创建中国饭店“金钥匙”	(277)
衡山集团为大都市旅游增光添彩	(280)
谋求共同发展的中国名酒店组织	(282)
开拓新亚集团发展新领域	(283)
“西酒人”实施壮大联盟的品牌战略	(287)
直面入世挑战的开元旅业集团	(288)
中西部大地绽放饭店之花	(291)
西北宾馆在转制中前进	(291)
重庆雾都宾馆的公务型饭店定位经营	(293)
构筑“新世纪”的文化大厦	(295)

高原明星——贵州饭店	(297)
35 万美元设计费, 值得	(299)
新疆银都酒店全面提高人力资源素质	(300)
春城之花——昆明饭店	(302)
以顾客满意为中心的优质服务	(304)
情感服务——中国酒店之魂	(304)
珠海度假村酒店的优质服务	(307)
金海湾大酒店的“十二快”	(309)
上海银河宾馆的 VIP 接待服务	(311)
北京国际俱乐部饭店的 24 小时侍从服务	(313)
沐世纪春雨 扬“悦华”风帆	(315)
苏州新城花园的“金钥匙”服务	(317)
具有中国特色的饭店企业文化建设	(320)
实现酒店和员工双赢战略的途径	(320)
用“爱心”换取员工的“向心”	(322)
真真切切的“员工第一”	(324)
和平饭店“以人为本”的企业精神	(326)
发挥党支部在酒店管理中的作用	(329)
沟通促进发展	(330)
在竞争中不断创新	(333)
一店两制: 莱阳宾馆产权重组的成功范例	(333)
湖北仙桃市桃源酒店的客房创新	(335)
客房改造的竹文化创新	(336)
宝隆宾馆的产品创新	(338)
新旅网公司经营运作的创新点剖析	(340)
饭店用品制造业谱写民族自强之歌	(344)
海狮集团奋力进取攀高峰	(344)
“斯得福”至诚至信闯市场	(346)
“东兴”崛起的启示	(348)
中国酒店设备用品工业城横空出世	(350)



第五篇 法治篇	(353)
中国旅游饭店业法治建设概述	(355)
进程与现状	(355)
我国旅游饭店业现行法律法规评述	(362)
主要法规	(377)
星级评定	(377)
饭店管理公司	(379)
旅游安全与治安管理等	(379)
消防管理	(381)
卫生管理	(382)
价格与财务	(383)
工程项目建设	(384)
质量与投诉	(385)
重要法规汇编	(386)
中华人民共和国评定旅游涉外饭店星级的规定	(386)
进一步加强旅游饭店星级评定的通知	(389)
饭店管理公司管理暂行办法	(393)
旅馆业治安管理办法	(400)
重大旅游安全事故处理程序试行办法	(402)
重大旅游安全事故报告制度试行办法	(403)
旅游安全管理暂行办法实施细则	(405)
公共场所卫生管理条例	(408)
旅游行业对客人服务的基本标准(试行)	(411)
旅游投诉暂行规定	(416)
趋势展望	(421)
从数量规模型向质量技术型发展	(423)
旅游饭店服务理念日臻成熟	(424)
客源市场高度细分将主导饭店业的资源整合	(426)
高新技术与饭店的“联姻”向纵深推进	(429)
“以人为本”引发饭店管理新一轮变革	(431)
可持续发展呼唤“绿色饭店”	(433)

市场营销向多元化与一体化演进	(435)
集约化是走向国际竞争的根本性战略	(438)
创新正未有穷期	(440)
 附录一 中国旅游饭店业协会章程	 (443)
 附录二 中国旅游饭店业协会与地方饭店业协会关于加强工作联系 的试行办法	 (450)

Contents

Preface	He Guangwei (1)
Forward	Wang Dawu (3)
Comprehensive description—an enormous leap forward of Chinese tourist hotels in the 20th century	(1)
Chapter 1 Chronology of events	(19)
Chapter 2 Statistics	(53)
Chapter 3 Theory	(101)
Chapter 4 Experiences	(191)
Chapter 5 Laws	(353)
Outlook of future trends	(421)