

示范性高等职业教育精品规划教材

旅游与酒店管理专业

SHIFANXING GAODENG ZHIYE JIAOYU JINGPIN GUIHUA JIAOCAI
LVYOU YU JIUDIAN GUANLI ZHUANYE



旅游景区 服务与管理

LVYOU JINGQU
FUWU YU GUANLI

主编/周晓梅 副主编/夏绍兵 梁敏 赵盛



 天津大学出版社
TIANJIN UNIVERSITY PRESS

示范性高等职业教育精品规划教材
旅游与酒店管理专业

旅游景区服务与管理

主 编 周晓梅

副主编 夏绍兵 梁 敏 赵 盛



内 容 提 要

本书共分十三章,从旅游景区的服务与管理两个方面介绍了旅游景区服务的整个流程及景区管理的重要性。前六章为旅游景区的服务方面,包括旅游景区概述、票务服务、排队服务、咨询与投诉受理服务、导游服务、配套服务等内容;后七章为旅游景区的管理方面,包括管理概述、营销管理、人力资源管理、安全管理、资源与环境管理、服务质量管理、标准化管理等内容。

本书不仅可以作为高等院校旅游管理专业的教材,还可以作为各类型的旅游景区的工作人员和管理者的参考用书。

图书在版编目(CIP)数据

旅游景区服务与管理 / 周晓梅主编. —天津: 天津大学出版社, 2011. 2

示范性高等职业教育精品规划教材
(旅游与酒店管理专业)

ISBN 978 - 7 - 5618 - 3861 - 7

I. ①旅… II. ①周… III. ①旅游点—商业服务—高等学校: 技术学校—教材②旅游点—经济管理—高等学校: 技术学校—教材 IV. ①F590

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2011) 第 016316 号

出版发行	天津大学出版社
出版人	杨 欢
地 址	天津市卫津路 92 号天津大学内 (邮编: 300072)
电 话	发行部: 022 - 27403647 邮购部: 022 - 27402742
网 址	www. tjup. com
印 刷	昌黎太阳红彩色印刷有限责任公司
经 销	全国各地新华书店
开 本	185mm × 260mm
印 张	18. 25
字 数	456 千
版 次	2011 年 2 月第 1 版
印 次	2011 年 2 月第 1 次
定 价	32. 00 元

凡购本书,如有缺页、倒页、脱页等质量问题,请向我社发行部联系调换

版权所有 侵权必究

丛书编委会名单

(排名不分先后)

主 任	谢 苏	薛斌旺	余远国	李啟金
	陈杰峰	雷国营		
执行主编	韩 鹏	金丽娟	赵 序	王明强
	曹菊枝	刘小红	周晓梅	曹艳芬
	卢丽蓉	韦燕生	李 敏	万 雯
	彭淑清	杜海忆	鄢向荣	夏绍兵
	胡志国	李龙星	易元红	胡 柳
	彭国平	陈吉瑞	江 波	郭学英
	李承燕	侯明贤	李 萍	张菊芳
	袁 露	王少蓉	曹明红	易红燕
	李萍娥	陈江美	祝碧青	吴尊华
	谭远景	吴小苹	刘晓芬	余 杨
	蒋永业	卢静怡	李远慧	梁 颖



前言 Preface

根据社会经济和科技发展的需求，确定专业的人才培养目标，对专业建设、体现专业的特色、提高教学质量都具有至关重要的意义。

高等职业教育专业教学改革的核心是课程体系和教学内容的改革，这也是专业教学改革的难点和重点。课程体系和教学内容改革的力度表明了专业教学改革的深度，体现了高职特色的教学质量。教材改革在这方面下了很多工夫，也积累了一些经验，但从整个高等职业教育来看，教材改革还是一个薄弱的环节，仍需认真总结、吸取国内外职业教育课程改革的经验，在教学内容、教学模式、教材体系结构及教学方法、手段等方面进行创新，以取得突破性的进展。

本书在内容的编写上坚持“以应用为目的，以必需、够用为度”，主要涉及高等职业教育旅游专业的基本知识和应用技能。在内容上针对在实际操作中可能出现的问题结合实际案例进行分析，在每章开头提出“教学目的和要求”、“关键词汇”，使学生在学学习相关知识前能对本章内容有一个大致的了解；在书中穿插的“资料链接”对正文内容起到了补充的作用；在每章最后，又对本章内容进行了总结，其中的“知识结构”、“习题与思考”等很好地归纳了知识，并且方便教师测试学生所掌握的知识及实操能力。

参加本书编写的人员主要是高职高专的老师，其中武汉职业技术学院旅游与航空服务学院旅游管理专业的周晓梅老师和武汉船舶职业技术学院的夏绍兵老师负责全书的统稿工作，周晓梅老师负责编写第四章、第五章，并和武汉职业技术学院旅游与航空服务学院的刘丽莉老师共同编写了第八章，武汉职业技术学院旅游与航空服务学院的梁敏老师负责编写第一章、第七章，武汉职业技术学院旅游与航空服务学院的江群老师负责编写第六章、

第十章，武汉职业技术学院旅游与航空服务学院的雷晶老师负责编写第十二章，咸宁职业技术学院的王纪玉老师负责编写第九章、第十三章，咸宁职业技术学院的赵盛老师负责编写第二章、第三章，长江职业技术学院的梁蓓老师负责编写第十一章。

在这里，我们要特别感谢天津大学出版社的支持，还要特别感谢王纪玉老师的“救场”，使此书能够付梓出版。

由于编写时间仓促以及编写水平有限，书中难免有不足和疏漏之处，还请读者和旅行社从业人员多加批评和指导。

编者

2010年10月21日于武汉



目 录

Contents

第一章 旅游景区概述 // 1

- 第一节 旅游景区的定义与特征 // 1
- 第二节 旅游景区的类型与作用 // 5
- 第三节 旅游景区的等级评定 // 8
- 第四节 旅游景区的发展历程与发展趋势 // 15

第二章 旅游景区票务服务 // 22

- 第一节 旅游景区订票服务 // 22
- 第二节 旅游景区售票服务 // 29
- 第三节 旅游景区检票服务 // 32

第三章 旅游景区排队服务 // 42

- 第一节 旅游景区队列队形安排 // 43
- 第二节 旅游景区排队过程管理 // 45

第四章 旅游景区咨询与投诉受理服务 // 56

- 第一节 电话咨询服务 // 56
- 第二节 Face to Face 咨询服务 // 61
- 第三节 投诉受理服务 // 65

第五章 旅游景区导游服务 // 80

- 第一节 接待服务 // 80

- 第二节 导游服务 // 83
- 第三节 讲解服务 // 85
- 第四节 送客服务 // 100

第六章 旅游景区配套服务 // 107

- 第一节 旅游景区娱乐服务 // 108
- 第二节 旅游景区购物服务 // 113
- 第三节 旅游景区餐饮服务 // 118
- 第四节 旅游景区住宿服务 // 121
- 第五节 旅游景区交通服务 // 124

第七章 旅游景区管理概述 // 130

- 第一节 旅游景区管理基本理论 // 131
- 第二节 旅游景区管理基本内容 // 137
- 第三节 旅游景区管理基本模式 // 138

第八章 旅游景区营销管理 // 151

- 第一节 旅游景区营销基本理念 // 152
- 第二节 旅游景区营销市场定位 // 154
- 第三节 旅游景区营销组合策略制定 // 161
- 第四节 旅游景区品牌塑造 // 166
- 第五节 旅游景区节庆活动策划与组织 // 174
- 第六节 旅游景区顾客关系管理 // 178

第九章 旅游景区人力资源管理 // 186

- 第一节 旅游景区人力资源配置 // 187
- 第二节 旅游景区人力资源开发 // 191
- 第三节 旅游景区人力资源考核 // 197
- 第四节 旅游景区人力资源激励 // 199

第十章 旅游景区安全管理 // 205

- 第一节 旅游景区安全管理概述 // 205
- 第二节 旅游景区安全事故的表现形态与类型 // 209
- 第三节 旅游景区安全的控制与管理 // 213
- 第四节 旅游景区常见安全事故的处理 // 221

第十一章 旅游景区资源与环境管理 // 225

- 第一节 旅游景区资源开发管理 // 226
- 第二节 旅游景区资源保护管理 // 229
- 第三节 旅游景区环境质量管理 // 232
- 第四节 旅游景区环境卫生管理 // 236

第十二章 旅游景区服务质量管理 // 246

- 第一节 质量管理的内涵 // 246
- 第二节 游客行为管理 // 255

第十三章 旅游景区的标准化管埋 // 268

- 第一节 旅游景区标准化管埋概况 // 269
- 第二节 旅游景区管理的国际标准体系 // 271
- 第三节 我国旅游景区标准化管埋 // 274

参考文献 // 281

第一章

旅游景区概述

教学目的和要求

了解旅游景区的定义及其特征；掌握旅游景区的类型及其作用；熟悉旅游景区的等级评定；理解旅游景区的发展历程和发展趋势。

关键词

旅游景区 (Tourist Attraction)

景区类型 (Types of Tourist Attraction)

等级评定 (Grading Evaluation)

发展趋势 (Development Trend)

第一节 旅游景区的定义与特征

旅游景区是一个国家或地区人文资源和自然资源的精华，是展示国家或地区文化、民族历史的一个窗口，也是旅游目的地形象的重要体现。拥有 5 000 多年灿烂文化的中国无疑是全球最大的旅游市场之一，中国旅游业将在相当长的一个时期内处于发展的黄金期。中国的旅游景区是旅游业重要的生产力要素，其核心要素的地位越来越显著。

据有关数据统计，截至 2007 年底，我国共有 A 级景区 2 492 个，其中：1A 级景区 130 个，2A 级景区 927 个，3A 级景区 511 个，4A 级景区 858 个，5A 级景区 66 个。相对于我国广袤的土地和庞大的人口，优质景区资源仍然显得非常稀少，平均每百万人仅拥有 1.8 个 A 级景区和 0.6 个 4A 级景区。此外，我国还有国家重点风景名胜区 187 个，国家自然保护区 2 395 个，国家森林公园 627 个（我国共建立各类森林公园 1 928 处，其中国家级森林公园 627 处），国家地质公园 138 个，工农业旅游示范点 500 多家。截至 2010 年，中国列入《世界遗产名录》的文化遗产有 40 项（见表 1-1）。另有统计数据表明，目前全国县级以上的自然、人文和人造景区约 20 000 家，星级饭店 12 751 家，各类旅行社 17 957 家，优秀旅游城市 247 个，使我国成为了地地道道的旅游资源大国。

表 1-1 中国的世界遗产一览表（共 40 项）

序号	遗产名称	批准时间	遗产种类
1	长城	1987.12	文化遗产 ^①
2	明清故宫	1987.12	文化遗产 ^②
3	秦始皇陵	1987.12	文化遗产

续表

序号	遗产名称	批准时间	遗产种类
4	莫高窟	1987. 12	文化遗产
5	周口店“北京人”遗址	1987. 12	文化遗产
6	泰山	1987. 12	文化与自然双重遗产
7	黄山	1990. 12	文化与自然双重遗产
8	武陵源风景名胜区	1992. 12	自然遗产
9	九寨沟风景名胜区	1992. 12	自然遗产
10	黄龙风景名胜区	1992. 12	自然遗产
11	拉萨布达拉宫和大昭寺	1994. 12	文化遗产 ^③
12	河北承德避暑山庄及周围寺庙	1994. 12	文化遗产
13	曲阜孔庙、孔林、孔府	1994. 12	文化遗产
14	武当山古建筑群	1994. 12	文化遗产
15	庐山国家公园	1996. 12	文化景观
16	四川峨眉山和乐山大佛	1996. 12	文化与自然双重遗产
17	丽江古城	1997. 12	文化遗产
18	平遥古城	1997. 12	文化遗产
19	苏州古典园林	1997. 12	文化遗产 ^④
20	颐和园	1998. 11	文化遗产
21	天坛	1998. 11	文化遗产
22	大足石刻	1999. 12	文化遗产
23	武夷山	1999. 12	文化与自然双重遗产
24	青城山与都江堰	2000. 11	文化遗产
25	龙门石窟	2000. 11	文化遗产
26	明清皇陵	2000. 11	文化遗产 ^⑤
27	皖南古村落——西递、宏村	2000. 11	文化遗产
28	云冈石窟	2001. 12	文化遗产
29	三江并流	2003. 7	自然遗产
30	高句丽王城、王陵及贵族墓葬	2004. 7	文化遗产
31	澳门历史城区	2005. 7	文化遗产
32	四川大熊猫栖息地	2006. 7	自然遗产
33	河南殷墟	2006. 7	文化遗产
34	中国喀斯特	2007. 6	自然遗产

续表

序号	遗产名称	批准时间	遗产种类
35	开平碉楼与村落	2007.6	文化遗产
36	福建土楼	2008.7	文化遗产
37	三清山	2008.7	自然遗产
38	五台山	2009.6	文化景观
39	河南登封“天地之中”古建筑群	2010.7	文化遗产
40	中国丹霞	2010.8	自然遗产

- ① 2002年11月，中国唯一的水上长城辽宁九门口长城通过联合国教科文组织的验收，作为长城的一部分正式挂牌成为世界文化遗产。
- ② 2004年7月，沈阳故宫作为明清皇宫文化遗产扩展项目列入《世界遗产名录》。
- ③ 2000年11月，拉萨大昭寺作为布达拉宫世界遗产的扩展项目被批准列入《世界遗产名录》；2001年12月，西藏拉萨罗布林卡作为布达拉宫历史建筑群的扩展项目被批准列入《世界遗产名录》。
- ④ 2000年11月，苏州艺圃、藕园、沧浪亭、狮子林和退思园五座园林作为苏州古典园林的扩展项目被批准列入《世界遗产名录》。
- ⑤ 2003年7月，北京市的十三陵和江苏省南京市明孝陵作为明清皇家陵寝的一部分收入《世界遗产名录》；2004年7月，盛京三陵作为明清皇家陵寝扩展项目列入《世界遗产名录》。

一、旅游景区的定义

在正确认识和理解旅游景区之前，我们首先了解几个相关概念：风景名胜区、旅游目的地、景点。

1) 风景名胜区。2006年9月6日，国务院发布了《风景名胜区条例》，将风景名胜区定义为“具有欣赏、文化或科学价值，自然景观、人文景观比较集中，环境优美，可供人们游览或者进行科学、文化活动的区域”。

2) 旅游目的地。简单地说，旅游目的地就是能够满足旅游者终极目的的地点或主要活动地点。旅游目的地空间范围更大，功能更完善。它包含了旅游业发展所需要的各要素，如旅游资源、基础设施及旅游服务等。

3) 景点。英国学者约翰·斯沃布鲁克认为“景点应该是一个独立的单位，一个专门的场所，或是一个有明确界限的、范围不可太大的区域，交通便利，可以吸引大批的游客闲暇时来到这里作短时的访问。”景点是旅游景区划分的最小单位，是能够界定、能够经营的实体。

了解了相关的概念后我们来看看旅游景区的定义。国家质量监督检验检疫总局2004年10月28日发布的《旅游景区质量等级的划分与评定》(GB/T 17775—2003)中指出：“旅游景区是以旅游及其相关活动为主要功能或主要功能之一的空间或地域。”该标准中，旅游景区是指具有参观游览、休闲度假、康乐健身等功能，具备相应旅游服务设施并提供相应旅游服务的独立管理区。该管理区应有统一的经营管理机构和明确的地域范围，包括风景区、文博场馆、寺庙观堂、旅游度假区、自然保护区、主题公园、森林公园、地质公园、游乐园、动物园、植物园及工业、农业、经贸、科教、军事、体

育、文化艺术等各类旅游景区。

旅游景区应具备以下条件。

- 1) 具有吸引游客的吸引物和资源基础。
- 2) 有完善的旅游交通服务设施，如停车（船）场所、供游人参观游览的步道或航道。
- 3) 具有有力的安全保障设施，如消防、防盗、救护设备齐全。
- 4) 具有齐备的游览服务设施，如入口游览导游图、景点介绍牌等。
- 5) 具有良好的卫生环境，健全的环卫管理制度。如景区干净卫生，各类卫生设施设备齐全。
- 6) 具有完善的公共设施，如公共电话等。

具体地说，凡是符合以下要求且具有较为明确范围边界和一定空间尺度的场所、设施或活动项目的，均可称为旅游景区。

- 1) 以吸引游客为目的，包括本地的一日游游客和旅游者，根据游客接待情况进行管理。
- 2) 为游客提供一种消磨闲暇时间或度假的方式，为他们提供一种快乐、愉悦和审美的体验。
- 3) 开发游客对这种体验的追求，满足这种潜在的市场需求。
- 4) 以满足游客的需求为管理宗旨，并提供相应的设施和服务。

二、旅游景区的特征

认识和了解旅游景区的基本特征对旅游景区的规划和开发有着指导意义。旅游景区的基本特征因分析角度的不同而有所不同，但一般而言，其基本特征包括以下四点。

1. 整体性

整体性是指旅游景区所依托的旅游资源之间以及与周围的环境之间相互影响、相互制约，共同组成了一个有机的整体。旅游资源的整体性决定了旅游景区的整体性。

旅游景区整体性的特点在自然旅游资源和人文旅游资源中都得到了体现，但在自然旅游资源中体现得更为淋漓尽致，如我国西北地区在荒漠、黄土和气候的影响下，形成了特有的动植物景观；我国的南方则以众多的瀑布、溪流和郁郁葱葱的绿色植被著称，它们与品种繁多的珍稀动物、舒适宜人的气候共存于一体，形成了特有的旅游资源。整体性的特点在人文旅游资源中的体现是，人类不同时期的活动是社会文明的产物，无论是遗留下来的，还是后来创造的，都同样影响和联系着民俗、文化和艺术。

2. 地域性

旅游景区都占据一定的地域空间。旅游景区的地域性是指任何形式的旅游景区必然受到当地的自然、社会、文化、历史条件和人类活动的影响与制约，并因此形成了千差万别的地域特色。地域性表现在旅游景区的差异上，一种景观、一种戏曲、一种宗教、一个民族都可以体现地域的差异，这种差异形成了不同的地域特色。

对于景区地域性的认识必须把握其所在地的地脉和文脉。所谓地脉，就是指所在地的

自然环境条件,包括地质、地貌、气象、气候、土壤、水文状况等。认真分析研究所在地的自然条件有助于揭示景区地域特色,形成市场号召力。所谓文脉,是指地方文化特色,对所在地的历史过程进行观察分析,寻找具有代表性的历史遗迹、人物、事件,将其作为地方性的构成要素。

资料链接

埃菲尔铁塔的地域性

旅游景区的地域性表现在旅游资源所在地域的相对固定上,一旦被移植,其特有的内涵即发生变化。以法国巴黎著名的埃菲尔铁塔为例。1889年3月31日,在当时高度居世界第一的埃菲尔铁塔落成使用,其高度达到300米。这座巨大的A形钢筋铁骨是在一片争议声中设计并建造起来的。百余年来,已有1.85亿名来自世界各地的游客登上这座铁塔。它已成为巴黎乃至法国的象征。

近年来,主题公园在我国逐渐盛行,其中有为数不少的主题公园更是将欧美著名景点汇集在一起,北有北京的“世界公园”,南有深圳的“世界之窗”,虽然埃菲尔铁塔被一再复制在这些主题公园内,但游客在这些主题公园里不可能体会到站在巴黎的埃菲尔铁塔下仰望铁塔的感受,也不可能登上300米高的塔顶,一览巴黎全城那令人心旷神怡的美景。这充分证明了旅游资源具有相对固定的地域特征。

3. 可创造性

旅游景区的可创造性是指旅游景区并不是一成不变的,是可以根据人们的意愿和自然规律进行创造、制作的。如深圳市,其旅游景区主要是在20世纪80年代作为经济特区得以开发和创建的,由于旅游资源和产品创新及时,风格独特,使得深圳成为我国华南地区重要的旅游城市。

4. 多用途性

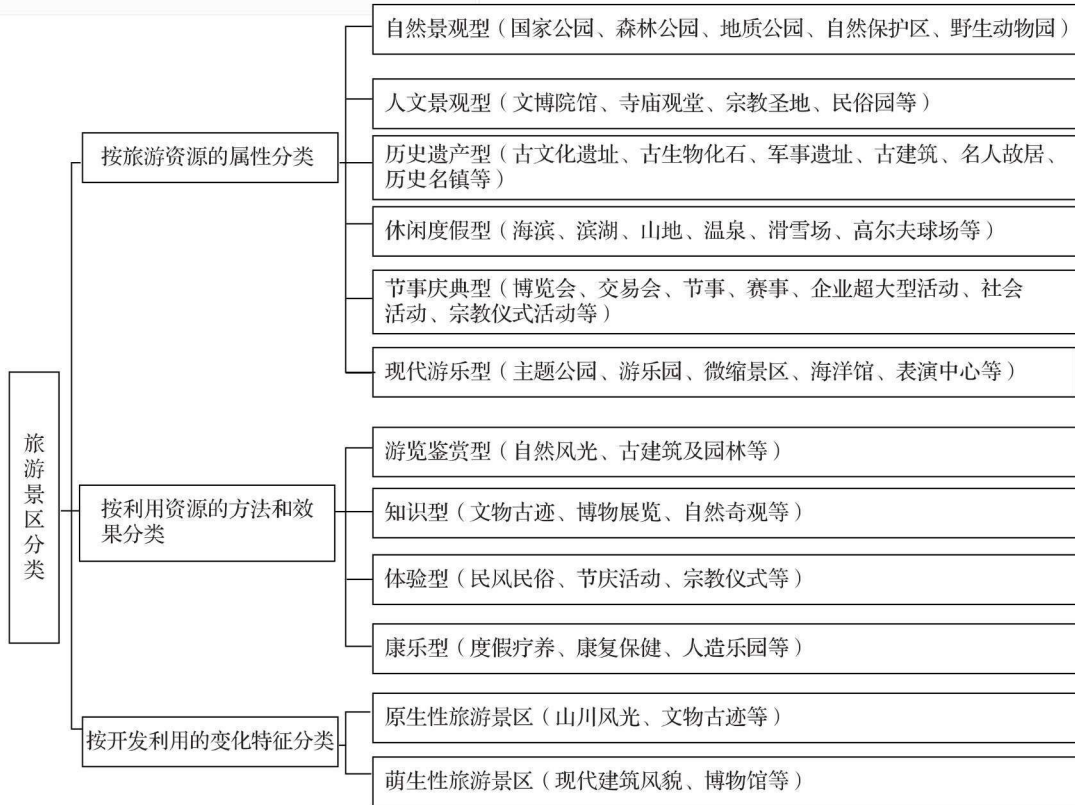
旅游景区的设施、设备不仅供游客临时使用,也供当地居民和工作人员使用。如北京的天坛公园在一天中只是某一时段游客数量相对较多,而早晚则是老百姓锻炼、下棋、聊天、唱京剧的地方。除了纯粹为游客服务的旅游景区(如主题公园)之外,许多旅游景区都是多用途的。通过对旅游企业的观察可以发现,有些旅游企业专为游客服务,有些旅游企业专为当地居民服务,而有些旅游企业却兼而有之,大多数旅游景区属于最后一类。

第二节 旅游景区的类型与作用

一、旅游景区的类型

旅游景区的类型多种多样,分类方法也有很多。本书主要从旅游资源的属性、利用资源的方法和效果、开发利用的变化特征三个方面来分类,如表1-2所示。

表 1-2 旅游景区的类型



此外，根据其他一些较流行的划分标准，旅游景区还可以有以下的分类。

- 1) 按收费与否来分类：可分为收费景区和免费景区。
- 2) 按景区的形成机制来分类：可分为人造景观和自然景观。人造景观包括主题乐园、博物馆、美术馆、游乐园等；自然景观包括地文类景观，水文类景观，气候、生物类景观等。现在纯自然的景区越来越少，大部分自然景区中都融入了人文的要素。
- 3) 按景区与节事活动分类：自然或者人造景区都是固定在一定地域范围内的，而节事活动则是因为某种原因在某地举办的临时性活动，因此节事活动的举办场所既可以是固定的（如巴西狂欢节主会场固定在里约热内卢），也可以是移动的（如奥运会，每四年举办一次，分别在不同的城市举办）。
- 4) 按景区的成因分类：可分为自然环境，最初建造的目的不是为了吸引游客的人造景观（如宫殿、帝王陵墓、教堂、古代水利工程等），专门为吸引游客而建造的人造景观（如主题公园、游乐园、人工滑雪场、度假村等），特殊活动，节事。

二、旅游景区的作用

旅游景区是旅游业的核心要素，其作用主要有以下三点。

1. 产业的核心要素

旅游景区是旅游吸引力的根本来源，是旅游活动的直接动因和旅游消费的吸引中心。

人们外出旅游，选择目的地时，首先考虑的是旅游景区本身的吸引力，其次才考虑交通及其他配套设施的完善程度。从这个意义上说，旅游景区是旅游业六大要素（食、住、行、游、娱、购）中的核心要素。

2. 文化和历史的载体

旅游景区还是地方文化和历史文化的重要载体。民族文化是旅游景区的重要内涵之一，景区中的歌舞节目和节庆活动是民族文化精华的浓缩，所以旅游景区不仅是民族文化展示的载体，还是民族文化保存和发展的舞台。一些旅游景区特别是文化遗产地，还是我国璀璨历史文化的杰出代表，长城、故宫、秦始皇陵及兵马俑、都江堰工程、敦煌壁画等世界自然和文化遗产，都是华夏文明史中先进文化和先进科技的缩影，是人类文明和智慧的凝聚。

▶ 资料链接

张家口蔚县打造文化旅游名城

为结合推进城镇面貌三年大变样，融入文化元素，加快省级历史文化名城向国家级升级，张家口蔚县启动投资5 000万元、建筑面积1万平方米、占地2.8万平方米的国际剪纸艺术中心暨蔚州州衙重建工程。搬迁县城二中、三中，规模保护开发玉皇阁、释迦寺古建筑群，打造领跑县域人文旅游的龙头。投资上亿元的释迦寺关帝庙文化旅游景区建成后，将集民俗表演、歌舞演艺、餐饮住宿、旅游购物、节庆庙会为一体，规模化发展，并逐步形成京西影视、摄影、写生基地。全国历史文化名镇暖泉古镇投资3亿元，集约开发西古堡、王敏书院、树花广场、华严寺等景点，再现塞北水乡古居民俗风韵。

张家口蔚县着力打造具有地域特点和文化特色的高品质文化旅游产品，以增强旅游文化的软实力。深入挖掘景区景点、旅游商品、民俗风情的文化内涵，重点抓好小五台、金河与宗教文化，飞狐峪、空中草原与军事文化，玉泉寺、暖泉书院等人文古建与历史人物和典故的融合，赋予旅游文化引力和灵魂。打响年节文化品牌，整合开发蔚县剪纸、蔚县秧歌、打树花、拜灯山、蔚州道情、风味小吃等独特民俗文化优势，延长产业链条。聘请国内一流编导和音乐、舞美、灯光等专家联袂打造《印象·蔚州》大型实景民俗剧目，着力打造“北方年节文化之都”、“中国春节民俗名片”。仅今年春节、元宵节期间进行的4场“打树花”表演，就吸引了10.6万名中外游客畅游蔚州。筹建蔚县剪纸博物馆和剪纸一条街，年内将举办“蔚县·中国剪纸艺术节”，在全国叫响蔚县剪纸世界级非物质文化遗产品牌。

（资料来源：<http://news.163.com/10/0416/11/64CT02C1000146BD.html>，有改动）

3. 产业发展的增长点

在旅游产业发展过程中，旅游景区的开发建设成为产业扩张的重点，旅游景区的消费成为旅游经济新的增长点。目前，国家旅游局会同有关部门正在着力建设国家生态旅游示范区、旅游扶贫试验区和旅游度假区。为了加快旅游资源开发，加强旅游景区建设，国家设立了“旅游资源开发与保护基金”，对景区开发进行大力支持，并积极利用国家长期国

债资金，对景区建设进行重点支持。可以预计，随着旅游基础设施的改善和旅游配套功能的完善，旅游景区在旅游产业发展中的核心地位将凸现出来，成为新时期中国旅游经济的主要增长点。

第三节 旅游景区的等级评定

我国幅原辽阔，旅游资源丰富多样，目前已有旅游景区约2万处，为了保护旅游资源，树立等级品牌，提高旅游景区的管理和服务水平，国家相关部门制定了一系列的规章制度。

一、旅游景区等级评定的背景

随着我国经济的快速发展，特别是在旅游饭店业和旅游交通业已取得较大发展的情况下，作为旅游产业核心要素的旅游景区越来越成为决定我国旅游业发展的重要因素。同时，国民经济的持续增长，旅游消费需求的快速膨胀，使得旅游市场日趋火爆，这对我国旅游景区的方方面面都提出了新的挑战。然而，现阶段的旅游景区存在着许多问题，极大地束缚了旅游景区的发展。我国旅游景区发展存在的问题主要有以下七点。

1. 多头管理，体制混乱

由于历史的原因，我国的旅游景区分别由十多个不同的政府部门管理，在宏观管理上呈现“政出多门、体制混乱”的格局。景区归国家所有，地方政府代表国家管理，各级主管部门负责相关业务的制度安排，使得同一景区实行的一些产权同时委托给旅游、建设、环保、林业等多个平级部门，由于职责不明，造成了交叉管理、重叠管理的现象。这种体制的混乱，把统一管理的景区搞得四分五裂，给景区资源环境的保护、开发和景区的经营管理带来了极大的隐患。

2. 机制落后，观念保守

我国旅游景区管理机制落后，观念保守。人造景观采用的是企业化运作方式，而许多风景名胜、文物点、博物馆等主要作为社会公益事业来发展，这是因为人们更注重其承担的社会功能和文化功能而相对淡化其经济功能，自然不能按照企业形式进行运作。还有些景区虽然在形式上明确为企业，但又被赋予一定的政府职能，如大的山岳型景区。这种景区管理机制的落后和思想观念的保守，使景区管理体制改革的成效并不显著。

3. 秩序混乱，服务较差

许多旅游景区秩序混乱、服务功能不全，存在很大的安全隐患，旅游者的权益得不到切实保证，使得旅游景区的投诉逐年增加。造成这些问题的原因主要有两方面：一是有的景区实行承包经营甚至层层转包，业主之间各行其是，缺乏统筹管理，给景区管理秩序带来混乱；二是部分景区经营者急功近利，缺乏服务意识，只注重新项目的开发而忽视内部服务设施的建设。

4. 资源破坏，环境污染

我国旅游景区资源与环境保护的问题表现为旅游景区破坏性建设严重，自然景区城市