



21 世纪旅游专业系列规划教材

ERSHIYI SHIJI LÜYOU ZHUANYE XILIE GUIHUA JIAOCAI

# 旅游景区服务与管理



LÜYOU JINGQU  
FUWU YU GUANLI

王雅丽 周丽君 / 主 编



NORTHEAST NORMAL UNIVERSITY PRESS  
WWW.NENUP.COM

东北师范大学出版社



21 世纪旅游专业系列规划教材

ERSHIYI SHIJI LUYOU ZHUANYE XILIE GUIHUA JIAOCAI

# 旅游景区服务与管理



LÜYOU JINGQU  
FUWU YU GUANLI

王雅丽 周丽君 / 主 编



NORTHEAST NORMAL UNIVERSITY PRESS  
WWW.NENUP.COM

东北师范大学出版社  
长 春

.....  
**图书在版编目 (CIP) 数据**

旅游景区服务与管理/王雅丽,周丽君主编. —长春:  
东北师范大学出版社, 2008. 2  
ISBN 978 - 7 - 5602 - 5083 - 0

I. 旅… II. ①王…②周… III. ①旅游点 - 商业服务  
②旅游点 - 经济管理 IV. F590

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2008) 第 002584 号  
.....

策划编辑: 杨占星

责任编辑: 闫长星  封面设计: 宋超

责任校对: 苏振禄  责任印制: 张允豪

东北师范大学出版社出版发行  
长春市人民大街 5268 号 (邮政编码: 130024)

电话: 0431—85685389

传真: 0431—85685389

网址: <http://www.nenup.com>

电子函件: [sdcbs@mail.jl.cn](mailto:sdcbs@mail.jl.cn)

东北师范大学出版社激光照排中心制版

长春市永昌印业有限公司印装

长春市义和路 25-1 号 邮编: 130021

2008 年 2 月第 1 版 2008 年 2 月第 1 次印刷

幅面尺寸: 185mm×260mm 印张: 10.75 字数: 235 千

定价: 19.50 元

# 前 言

在旅游业已经发展成为最具活力的产业的今天，人们对旅游景区越来越重视，旅游景区已成为一个地区旅游业发展的标志。随着旅游业全球化、标准化的深入，作为旅游业重要组成部分的旅游景区迎来了前所未有的发展机遇。我国旅游业在快速发展，旅游景区的数量和规模在不断的扩大，急需大批具有现代服务意识和技能，具备旅游景区管理能力的实用型人才。

旅游景区是综合性的服务系统，实践性强，对人员素质要求高，但目前我国一部分旅游景区对服务和管理重视得不够，在一定程度上影响旅游景区的发展，也难以满足我国旅游业的发展对景区的要求。《旅游景区服务与管理》一书是编者在从事旅游景区管理教学和旅游服务实践的基础上策划与编写的。

本书在总体策划和编写中突出了创新性和实践性，在注重理论内容的同时，结合旅游业的相关要求与当代旅游业的最新研究成果，加大了实践的内容，如教材中编入了补充阅读、补充资料、小资料以及案例分析，将旅游景区服务与管理的理论与实践相结合，并且附录旅游景区服务质量标准及风景名胜区条例。本书在编写体例、章节设计等方面具有不同于其他同类著作与教材的特色。

本书注重方法的训练和技能的培养，可读性强，适合于旅游高等院校、旅游研究机构、高等职业教育、旅游行业学习使用，对旅游理论研究、职业培训、学历教育等都具有实用价值和参考价值。

本书是集体智慧的结晶，倾注了全体编写人员的热情与汗水，也是他们多年从事旅游理论与旅游服务管理实践的一个总结，在此向全体编写人员表示诚挚的谢意！本书由秦皇岛职业技术学院的王雅丽、东北师范大学的周丽君共同主编，由河北建材职业技术学院刘丽君、安徽商业职业技术学院王彦龙任副主编，由刘丽君、张峰（河北建材职业技术学院）、王彦龙（安徽商业职业技术学院）、张素梅、张芳蕊、赵本谦（秦皇岛职业技术学院）、李云鹏（首都经济贸易大学工商管理学院）合作编写。其中第1章由张芳蕊、王雅丽编写，第2章由王彦龙编写，第3章由张素梅编写，第4章由王雅丽编写，第5章、第8章由周丽君、吕帅编写，第6章由张峰、刘丽君编写，第7章由刘丽君编写，附录由张素梅、赵本谦编写。全书由王雅丽、周丽君负责框架和大纲设计，王雅丽负责全书的统稿工作。在本书编写过程中，特别感谢长春经济干部管理学院的李媪提供的帮助和支持。本书参考了有关旅游景区管理领域的大量文献和资料，在此向所有参考文献的作者表示感谢！

由于水平有限，书中不妥之处在所难免。对于全书的体系、观点及具体分析的内容可能存在失误，敬请专家、同行和广大读者批评指正。

编 者

2007年11月





## 目 录

<b>第一章 旅游景区管理概述</b> .....	1
第一节 旅游景区的基本概念.....	1
第二节 旅游景区的分类.....	5
第三节 旅游景区管理概述 .....	13
本章小结 .....	16
思考与实践 .....	16
<b>第二章 旅游景区部门与职能管理</b> .....	18
第一节 旅游景区部门管理概述 .....	18
第二节 旅游景区部门管理的形式和手段 .....	20
第三节 旅游景区的职能管理 .....	23
本章小结 .....	37
思考与实践 .....	37
<b>第三章 旅游景区服务管理</b> .....	39
第一节 旅游景区服务管理概述 .....	39
第二节 旅游景区导游服务管理 .....	42
第三节 旅游景区项目服务管理 .....	47
本章小结 .....	53
思考与实践 .....	53
<b>第四章 旅游景区营销管理</b> .....	55
第一节 旅游景区营销管理概述 .....	55
第二节 旅游景区营销市场定位 .....	57
第三节 旅游景区营销组合 .....	62
本章小结 .....	69
思考与实践 .....	69
<b>第五章 旅游景区设施维护与管理</b> .....	72
第一节 旅游景区设施的构成和要求 .....	72
第二节 旅游景区设施设备管理 .....	75
第三节 旅游景区设施设备的安全管理 .....	83



本章小结 .....	88
思考与实践 .....	88
<b>第六章 旅游景区质量管理 .....</b>	<b>90</b>
第一节 旅游景区质量概述 .....	90
第二节 旅游景区质量管理标准 .....	94
第三节 旅游景区质量管理的实施 .....	98
本章小结 .....	102
思考与实践 .....	102
<b>第七章 旅游景区人力资源管理 .....</b>	<b>103</b>
第一节 旅游景区人力资源管理概述 .....	103
第二节 旅游景区的人员招聘与培训 .....	107
第三节 旅游景区员工绩效考核与激励 .....	112
本章小结 .....	119
思考与实践 .....	119
<b>第八章 旅游景区环境管理与可持续发展 .....</b>	<b>122</b>
第一节 旅游景区游客管理 .....	122
第二节 旅游景区环境管理 .....	126
第三节 旅游景区资源管理及可持续发展 .....	136
本章小结 .....	140
思考与实践 .....	140
<b>附录 1 .....</b>	<b>142</b>
<b>附录 2 .....</b>	<b>155</b>
<b>参考文献 .....</b>	<b>162</b>



# 第一章 旅游景区管理概述

## 【课前导读】

旅游景区在旅游活动中起到重要的作用，它是旅游者产生旅游动机的直接因素之一，众所周知，旅游者离开居住地到异地参观、游览、科研、度假等，其最终的目的地是旅游景区。因此，正确全面地认识旅游景区，了解旅游景区的分类是我们对旅游景区进行经营管理的基礎。

## 【学习目标】

- ☞ 掌握旅游景区的概念
- ☞ 理解旅游景区的分类
- ☞ 理解运用旅游景区管理的概念、目标、原则

## 第一节 旅游景区的基本概念

### 一、旅游景区的概念

旅游景区的概念目前还没有一个统一的定义。我们知道旅游景区是旅游业中一个结构复杂的组成部分，人们对它的概念理解是多方面的，提到旅游景区，我们不得不提到旅游景点，旅游景区和旅游景点是密不可分的。下面介绍的是一些较为常见的旅游景区和旅游景点的定义和说法。从中我们可以较全面地来理解和定义旅游景区。

#### （一）国外机构与学者对旅游景区景点的界定

（1）英国旅游局（British Tourist Authority）认为：景区（点）必须是一个长久性的游览目的地，其存在的主要目的是向公众开放并让公众得到消遣的机会，做感兴趣的事情或受到教育，而不仅仅是用于购物、体育运动、观看电影或表演。景区（点）能够吸引一日游游客和旅游者，其进入无需预订。游览地点不仅应该能够吸引旅游者、一日游者，而且要对当地居民具有吸引力。

（2）美国学者沃尔什·赫伦（Wash Heron）和特里·史蒂文斯（Terry Stevens）在《旅游景区与节事管理》一文中认为：景区（点）是有特色活动的地点、场所或集中地，应该做到以下几点：

- ① 吸引旅游者和当地居民来访，并为达到此目的而经营。
- ② 为游客提供获得轻松愉快经历的机会和消遣的方式，使他们度过闲暇时间。
- ③ 尽量发挥其潜在能力。
- ④ 按景区（点）的特色进行管理，使游客满足。



⑤ 按游客的要求、需要和兴趣，提供相应水准的设施和服务。

⑥ 收取或不收取门票费。

(3) 英国学者约翰·斯沃布鲁克(John Swarbrooke)在《景点开发与管理》一书中将景点描述为：一个独立的单位、一个专门的场所，或者是一个有明确界线的、范围不可太大的区域，交通便利，可以吸引大批的游人闲暇时来这里作短时间访问。他还强调，景点应该是能够界定、能够经营的实体。

## (二) 国内学者对旅游景区景点的界定

(1) 李天元在《旅游学概论》(修订版)中指出：作为旅游业的组成部分，旅游景点是由某一组织或企业对其行使管理的旅游地点，即“有明确的界线同外界相隔并有固定的出入口，对游人的出入行使有效控制的游览点或参观点。所谓明确的界线是指该景点的区域范围或圈以围墙、或设以栅栏、或借助某种天然条件(如河流、山沟等难以逾越的自然屏障)形成的边界，从而使人们不能随便出入”。

(2) 王昆欣主编的《旅游景区服务与管理》则将旅游景区定义为：具有美学、科学和历史价值的各类自然景观和人文景观的地域空间载体，它能够激发人们的旅游兴趣和需求，为人们提供参观、游览、度假、康乐、科研等产品和服务。

(3) 赵黎明等著的《旅游景区管理学》对旅游景区的定义是：一个可供人们前来休闲、娱乐、游览、观光、度假的专业场所。该场所具有明确的范围界线和专业化的组织管理。

## (三) 旅游景区与旅游景点的关系

在英语中，旅游景区景点多使用“tourist attraction”，有些译者将之译为旅游景区，有的译为旅游景点，这两个概念在很多场合下会被不加区别地互相混用，实际上，二者的区别是：作为区域或场所的地理概念，旅游景点是点状空间，旅游景区是面状空间。也就是说“旅游景点”的空间范围比“旅游景区”要小，旅游景点的旅游资源较单一，景观结构简单，而旅游景区范围内的旅游资源较丰富，景观构成较复杂。旅游景点可以是一个风景点或观赏物，如一座历史建筑、一处瀑布、一眼泉水，它是旅游景区划分的最小单位。旅游景区是以空间相连或相近的多个相对独立的景点组成的较大的游赏空间，包括旅游景点，由多个相对独立的景点组成。同一景区的景点之间相互依赖、相互衬托，如杭州西湖景区包括三潭印月、平湖秋月、苏堤春晓等景点。

## (四) 旅游景区的概念

综观前面内容我们不难得出，旅游景区与旅游景点都是指任何可供旅游者或来访游客参观游览或开展其他休闲活动的场所。旅游景区在空间范围上是由多个景点组成的，尽管国内国外对旅游景区景点的概念表述多种多样，但基本上都认同它是一个吸引游客前来游览观光的经营实体。本书把旅游景点纳入景区中来分析研究。

综合上述观点我们把旅游景区定义为：由具有某种或多种价值，能够吸引游客前来观光、游览、休闲、度假的自然景物、人文景观以及能够满足游客需要的旅游设施构成的，具有明确具体的空间界线的多元环境空间和经营实体，并通过对游客进出的管理和提供服务，达到赢利或保护目的的旅行游览场所。旅游景区一般由以下要素构成：

(1) 具有明确的环境空间界线——形成固定的、范围确定的经营服务场所。服务空间，一般表现为门票范围。



- (2) 固定的出入口——使游者不能随意进出，通过出入的管理达到赢利和保护的目的。
- (3) 旅游吸引物——能够供人们欣赏、游览或从事娱乐活动。
- (4) 旅游接待条件——旅游基础设施和旅游专门设施。
- (5) 旅游景区经营管理机构。

### 【小资料】

杭州西湖景区位于杭州市西面，以秀丽湖光山色和众多名胜古迹闻名中外，被誉为“人间天堂”。西湖三面环山，面积约5.6平方公里，湖周约15公里，是由一系列旅游景点组成的。宋人按四季景色从西湖选出西湖十景，即苏堤春晓、曲院风荷、平湖秋月、断桥残雪、柳浪闻莺、花港观鱼、雷峰夕照、双峰插云、南屏晚钟、三潭印月；在上世纪80年代产生了西湖新十景，分别是云栖竹径、满陇桂雨、虎跑梦泉、龙井问茶、九溪烟树、吴山天风、阮墩环碧、黄龙吐翠、玉皇飞云、宝石流霞。2007年6月起，杭州开展了“三评西湖十景”活动，邀请市民、游客为百余个景点取名，历时5个月的评选结果揭晓。灵隐禅踪、六和听涛、岳墓栖霞、湖滨晴雨、钱祠表忠、万松书缘、杨堤景行、三台云水、梅坞春早、北街梦寻成为新的西湖十景。新十景体现了杭州近年来西湖景区改造工程的新成就，更能展现新西湖景区的风貌。

资料来源：西湖十景。http://www.aohz.com/mingsheng/old10.htm.

## 二、旅游景区相关概念

为了能全面理解把握“旅游景区”的概念，我们必须了解与旅游景区相关的几个概念。

### (一) 旅游地

#### 1. 旅游地的概念

旅游地简单理解就是旅游者旅行的目的地，如中国优秀旅游城市之一秦皇岛市。旅游地指的是一定区域空间范围内，由旅游资源、旅游服务设施及其他相关旅游条件结合形成的吸引游客前往旅游的区域。它由若干个旅游区组成，各旅游区之间组成一个在地域上并不一定连成片，但服务接待设施配套、管理统一、交通方便、旅游服务条件相对独立的地域。

#### 2. 旅游地的特征

- (1) 对旅游者具有吸引力，可供游人观光、度假、休闲、健身、娱乐、科学考察等。
- (2) 能提供良好的接待条件，方便游客逗留，景区、景点是通过提供各种旅游服务来实现自己的目标。
- (3) 旅游业是这一地区的重要产业，并依靠它获得较好的经济收入。

### (二) 旅游区

#### 1. 旅游区的概念

根据《中华人民共和国国家标准 GB/T17775—2003 旅游区（点）质量等级的划分与评定》中规定：旅游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。本标准中旅游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，工业、农业、经贸、科教、军事、体育、文化艺术等各类旅游景区。

旅游区是旅游活动的客体，是客观存在的事物，它是旅游活动不可或缺的三大因素之一，如秦皇岛市山海关旅游区。

## 2. 旅游区的特征

(1) 具有供游客参观游览的吸引物，一般分为自然旅游资源和人文旅游资源两大类。

(2) 完善的旅游交通服务设施，即具有通往旅游区的交通道路，具有停车（船）场所，具有可供游人参观游览的步道或航道。

(3) 游览服务设施齐备，具有各种明显的引导标志，如入口游览导游图、标牌、景点介绍牌，能提供导游服务。

(4) 旅游安全保障有力，即消防、防盗、救护设备齐全，功能完好，管理机制健全，能及时提供安全保卫工作。

(5) 良好的环境卫生，即景区环境优美、干净卫生。有健全的环卫管理机制，各种卫生设施设备齐全，标示明显。

(6) 完善的公共设施，如公用电话、商店。

## (三) 风景名胜区

### 1. 风景名胜区的概念

1985年我国国务院颁布的《风景名胜区管理暂行条例》规定：“风景名胜区系指具有欣赏、文化或科学价值，自然景观、人文景观比较集中，环境优美，具有一定规模和范围，可供人们游览、休息或进行科学、文化活动的地域。”

### 2. 风景名胜区的特征

(1) 有优美奇特的自然景观。

(2) 人文景观与自然景观相融合，历史悠久，文化或科学价值高。

(3) 许多自然景观与人文景观具有独特性和代表性。

(4) 有可供游客游览、休息或进行科学、文化活动的空间。

(5) 有法定的范围或空间。

## 【补充阅读】

《风景名胜区管理暂行条例实施办法》较详细地对各级风景名胜区的条件作了说明：“具有一定观赏、文化或科学价值，环境优美，规模较小，设施简单，以接待本地区游人为主的定为市（县）级风景名胜区；具有较重要观赏、文化或科学价值，景观有地方代表性，有一定规模和设施条件，在省内外有影响的定为省级风景名胜区；具有重要的观赏、文化或科学价值，景观独特，国内外著名，规模较大的定为国家级重点风景名胜区。”截至目前为止，国家重点风景名胜区公布过六批，共187处。其中1982年公布的第一批重点风景名胜区44处，1988年公布的第二批重点风景名胜区40处，1994年公布的第三批重点风景名胜区35处，2002年公布的第四批重点风景名胜区32处，2004年公布的第五批重点风景名胜区26处，2006年公布的第六批重点风景名胜区10处。



## 黄山风景名胜区

黄山，位于安徽省南部黄山市境内，南北长约40公里，东西宽约30公里，山脉面积1200平方公里，1985年入选全国十大风景名胜区，1990年12月被联合国教科文组织列入《世界文化与自然遗产名录》，2006年2月入选世界地质公园。黄山是以自然景观为特色的山岳旅游风景区，奇松、怪石、云海、温泉素称黄山“四绝”，令海内外游人叹为观止。黄山有名可教的有72峰，其中天都峰、莲花峰、光明顶是黄山的三大主峰，海拔高度皆在1800米以上，并以三大主峰为中心向四周铺展，跌落为深壑幽谷，隆起成峰峦峭壁，呈现典型的峰林地貌。

黄山旅游地由12个旅游区构成，即黄山世界遗产风景名胜区、九华山佛教文化名胜区、齐云山道教文化名胜区、歙县古建筑游览区、黟县古民居游览区、太平湖风景区、屯溪古城游览点、石台溶洞游览区、泾县新四军黄池游览点、清凉山自然保护区、牯牛降保护区、绩溪游览区。

资料来源：中国旅游风景区资料，<http://hi.baidu.com/oyej/blog/item/b51c905458c1451f3a2935a7.html>。

## 第二节 旅游景区的分类

旅游景区的分类有助于了解旅游景区的性质，按照不同的标准把旅游景区划分为不同的类别。

### 一、旅游景区的类型

(一) 根据旅游吸引力的要素，将旅游景区划分为以下三种基本类型

#### 1. 自然景观类

自然景观类景区是指以自然环境的特色为基础的景区。如有特色的山水风景、气象气候、植物动物。这类景区的特征是：国家是其所有者，以自然景观为其吸引力本源，自然环境优美，通常空间范围较大，游客的主要活动是观光游览。这类景区的威胁主要来自旅游对其生态环境的破坏，一旦破坏，资源就会消失了，景区也将不复存在。如森林公园、地质公园、自然保护区都属于这一类景区。

#### 2. 人文景观类

人文景观类景区是人类生产、生活活动的艺术成就和文化结晶，是指由以社会文化事物为吸引力本源的建筑物（群）和场所以及其中的活动构成的景区。这些建筑物（群）和场所，起初并不是为了吸引游客而建造的，其中的活动也不是专门为游客的体验而开展的。这类景区一般年代较久远，知识、文化内涵深厚，吸引着大量的游客前来参观访问，游客前来主要是为了游览和增长见识。如古代人类遗址、古代建筑、雕塑、壁画、文学艺术、伟大工程、帝王陵寝、名人故居。

#### 3. 人造景观类

人造景观类景区是专门为吸引游客并满足其要求而修筑建造的景区。人造景区主要由现代建造的房屋或建筑群、场所以及其中专为游客设计的活动构成。游客到这类景区主要进行康体、休闲娱乐等活动，如主题公园、游乐园。



## 【小资料】

### 迪斯尼乐园

闻名于世的世界性主题公园“迪斯尼乐园”(Disney Land)位于美国西海岸城市洛山矶市东郊,占地面积109平方公里,为世界上最大的现代化游乐场。是由美国动画大师沃尔特·迪斯尼于1955年创办,至今在美国的奥兰多市、法国的巴黎、日本的东京、中国的香港都兴建了各具特色的“迪斯尼乐园”。

资料来源:王昆欣.旅游景区管理.大连:东北财经大学出版社,2003:8.

#### (二) 按照旅游景区的旅游活动功能,结合旅游景区旅游资源的特色分为七类

##### 1. 观光游览类旅游景区

这类旅游景区具备独特、优美的自然景观和人工景物,有较高的美学价值,主要以江、河、湖、海、山、林、瀑布、岩溶、气候、气象变化等为主要景观,如我国广西桂林山水、四川的九寨沟、云南昆明石林、滇池、安徽黄山,国外的如美国的黄石公园、日本的富士山。

##### 2. 历史古迹类旅游景区

历史古迹是人类留下的遗迹和遗物,形象地记录着人类的历史,能引发人们对历史的回顾。历史古迹种类繁多,包括:早期人类遗址,如北京猿人遗址;庙坛,如北京天坛;皇陵,如明代十三陵;古都城,如云南丽江古城、意大利庞贝古城;寺观佛塔,如浙江杭州灵隐寺、云南大理三塔、埃及金字塔;古园林,如苏州拙政园、留园;名人遗迹、碑帖、雕像、礼乐、乐器、陶俑、古玩。

##### 3. 民俗风情类旅游景区

民俗风情类旅游景区指的是民族集居地、民族独特的生活习惯及生活方式,包括民族的衣着服饰、民居建筑、饮食特色、娱乐方式、婚恋习俗、节庆、礼仪、丧葬、生产交通、村落等方面特有的风情、风尚、传统和禁忌,结合当地的自然景观,形成独特的人文景观。例如,云南省西双版纳傣族村寨、大理白族村、丽江纳西族村、西藏藏族村、广西壮族村、贵州苗族寨等景区。旅游者通过到当地参加各项民族活动,体验和感受其独特的民族风情。

##### 4. 文学艺术类旅游景区

这类旅游景区以文化为中心为旅游者创造一种特定的文化氛围,使游人在旅游过程中增长学识和艺术修养,如美国的好莱坞、奥地利的维也纳、无锡影视城。

##### 5. 娱乐游憩类旅游景区

娱乐游憩类旅游景区是指以优美的旅游度假环境或者以人造景观为背景建设现代娱乐休闲设施为主的旅游景区。为旅游者开展观赏、康体疗养、运动健身、娱乐和消闲等旅游活动项目,如温泉疗养:重庆南北温泉、陕西骊山温泉,避暑疗养:河北承德、江西庐山,滑雪运动:云南丽江的玉龙雪山、黑龙江亚布力滑雪度假区、欧洲著名的阿尔卑斯山度假区,娱乐休闲:大型的休闲中心、动物园及闻名世界的迪斯尼乐园。

##### 6. 科考探险类旅游景区

科考探险类旅游景区是指以自然资源为主,并且有科学研究价值的景区,如雅鲁藏布

江大峡谷、金华水下溶洞、湖北神农架。

### 7. 综合类旅游景区

这类景区不仅有优美的自然风光,且有大量的名胜古迹,是自然旅游资源与人文旅游资源有机结合的旅游景区,这类景区我们称之为综合类旅游景区,如北京风景名胜区、大理风景名胜区。

#### (三) 按照旅游景区的质量等级可分为五类

根据国家标准《旅游区(点)质量等级的划分与评定》(GB/T17775—2003)的规定,将旅游景区划分为五类,分别是5A、4A、3A、2A、1A级,主要是从旅游交通(145分)、游览(210分)、旅游安全(80分)、卫生(140分)、邮电服务(30分)、旅游购物(50分)、综合管理(190分)、资源与环境保护(155分)8个方面对旅游景区进行评分的,全部项目满分为1000分。5A级景区需达到950分,4A级景区需达到850分,3A级景区需达到750分,2A级景区需达到600分,1A级景区需达到500分。

### 【补充阅读】

我国共有各类旅游景区2万多家,其中经全国旅游景区质量等级评定委员会评定的4A级旅游景区743家、3A级以下景区2246家,2007年5月8日,国家旅游局在全国景区中首批评选出66家5A级景区,具体如下:

北京:故宫博物院、天坛公园、颐和园、八达岭长城。

天津:天津古文化街旅游区(津门故里)、天津盘山风景名胜区。

河北:秦皇岛市山海关景区、保定市安新白洋淀景区、承德避暑山庄及周围寺庙。

山西:大同市云冈石窟、忻州市五台山风景名胜区。

辽宁:沈阳市植物园,大连老虎滩海洋公园——海洋极地馆。

吉林:长春市伪满皇宫博物院、长白山景区。

黑龙江:哈尔滨市太阳岛公园。

上海:上海东方明珠广播电视塔、上海野生动物园。

江苏:南京市钟山风景名胜区——中山陵园风景区、中央电视台无锡影视基地三国水滸景区、苏州市拙政园、苏州市周庄古镇景区。

浙江:杭州市西湖风景名胜区、温州市雁荡山风景名胜区、舟山市普陀山风景名胜区。

安徽:黄山市黄山风景区、池州市九华山风景区。

福建:厦门市鼓浪屿风景名胜区、南平市武夷山风景名胜区。

江西:江西省庐山风景旅游区、吉安市井冈山风景旅游区。

山东:烟台市蓬莱阁旅游区、济宁市曲阜明故城(三孔)旅游区、泰安市泰山景区。

河南:登封市嵩山少林景区、洛阳市龙门石窟景区、焦作市云台山风景名胜区。

湖南:衡阳市南岳衡山旅游区、张家界武陵源旅游区。

湖北:武汉市黄鹤楼公园、宜昌市三峡大坝旅游区。

广东:广州市长隆旅游度假区、深圳华侨城旅游度假区。

广西:桂林市漓江景区、桂林市乐满地度假世界。

海南:三亚市南山文化旅游区、三亚市南山大小洞天旅游区。

重庆:重庆大足石刻景区、重庆巫山小三峡——小小三峡。



四川：成都市青城山——都江堰旅游景区、乐山市峨眉山景区、阿坝藏族羌族自治州九寨沟旅游景区。

贵州：安顺市黄果树大瀑布景区、安顺市龙宫景区。

云南：昆明市石林风景区、丽江市玉龙雪山景区。

陕西：西安市秦始皇兵马俑博物馆、西安市华清池景区、延安市黄帝陵景区。

甘肃：嘉峪关市嘉峪关文物景区、平凉市崆峒山风景名胜景区。

宁夏：石嘴山市沙湖旅游景区、中卫市沙坡头旅游景区。

新疆：乌鲁木齐市天山天池风景名胜景区、吐鲁番市葡萄沟风景区、阿勒泰地区喀纳斯景区。

资料来源：国家旅游局；66家申请5A级旅游景区单位。<http://www.cpll.cn/law7796.html>。

## 二、特殊的旅游景区

通过以上内容的介绍，我们了解了旅游景区的分类，在此基础上我们进一步认识特殊的旅游景区——世界遗产。

### （一）世界遗产概况

《保护世界文化和自然遗产公约》是联合国教科文组织于1972年1月16日在第17届大会上正式通过的。其目标是为保护具有突出、普遍价值的文化和自然遗产，建立一个以现代科学方法制定的永久性制度；为具有突出、普遍价值的文物、建筑群、遗址、自然面貌和动植物的生存环境提供紧急和长期的保护。1976年，隶属于联合国教科文组织的世界遗产委员会成立，并建立《世界遗产名录》。每年举行一次的世界遗产委员会会议对申请加入世界遗产组织的各国文化和自然遗产进行审批，合格者列入《世界遗产名录》。截止到2007年11月，全世界共有世界遗产851处，其中文化遗产660处，自然遗产166处，世界文化与自然遗产（双重遗产）25处。

对各国提名的遗产遗址的考察，主要由世界遗产委员会会同国际古迹遗址理事会（ICOMOS）和世界保护联盟（IUCN）组织专家进行。国际古迹遗址理事会总部设在巴黎，成立于1965年，是国际上唯一从事文化遗产保护理论、方法、科学技术的运用与推广的非政府国际机构，有80多位国家会员和4500多名个人会员；世界保护联盟总部设在瑞士日内瓦，成立于1948年，原名国际自然及自然资源保护联盟，宗旨是促进和鼓励人类对自然资源的保护与永久利用，成员包括分布在120个国家的地方机构、民间团体、科研和保护机构。两者受世界遗产委员会委托，分别对提名列入《世界遗产名录》的文化和自然遗产地进行考察并提交评价报告。

### （二）世界遗产的种类

世界遗产分为：文化遗产（cultural heritage）、自然遗产（natural heritage）、世界文化与自然遗产（双重遗产）、文化景观（cultural landscapes）、口述与非物质文化遗产（proclamation of masterpieces of the oral and intangible heritage of humanity）。

#### 1. 文化遗产

1972年11月16日，联合国教科文组织大会第17届会议通过的《保护世界文化和自然遗产公约》规定，属于下列各类内容之一者，可列为文化遗产。





文物：从历史、艺术或科学角度看，具有突出、普遍价值的建筑物、雕刻和绘画，具有考古意义的成分或结构，铭文、洞穴、住区及各类文物的综合体。

建筑群：从历史、艺术或科学角度看，因其建筑的形式、同一性及其在景观中的地位，具有突出、普遍价值的单独或相互联系的建筑群。

遗址：从历史、美学、人种学或人类学角度看，具有突出、普遍价值的人造工程或人与自然的共同杰作以及考古遗址地带。

## 2. 自然遗产

《保护世界文化和自然遗产公约》给自然遗产的定义是符合下列规定之一者：

从美学或科学角度看，具有突出、普遍价值的由地质和生物结构或这类结构群组成的自然面貌。

从科学或保护角度看，具有突出、普遍价值的地质和自然地理结构以及明确划定的濒危动植物物种生态区。

从科学、保护或自然美角度看，只有突出、普遍价值的天然名胜或明确划定的自然地带。

## 3. 世界文化与自然遗产

《保护世界文化与自然遗产公约》规定同时符合文化和自然遗产的可认定为世界文化与自然遗产，即双重遗产，如我国的泰山、黄山、武夷山、峨眉山——乐山大佛就属于此类型。

## 4. 文化景观

文化景观这一概念是1992年12月在美国圣菲召开的联合国教科文组织世界遗产委员会第16届会议时提出并纳入《世界遗产名录》的。文化景观是指人们为满足某种需要，利用自然物质加以创造，并通常附加在自然景观上的人类活动形态的景观，也称人文景观，它们是从自然与文化的完美结合上，从历史、艺术、科学角度看，具有突出的、普遍价值的文物、建筑群和遗址，既包含文化的内涵和价值，也包含了自然的内涵和价值，如园林建筑、地名、书画题记、寺庙、纪念碑。它们以其独特的方式融汇在具有突出价值的自然美之中，具有极高美学价值和历史意义。一般来说，文化景观有以下类型：

(1) 人类有意设计和建筑的景观。包括出于美学原因建造的园林和公园景观，它们经常（但并不总是）与宗教或其他纪念性建筑物或建筑群有联系。

(2) 有机进化的景观。它产生于最原始的一种社会、经济、行政以及宗教需要，并通过与周围自然环境相联系或相适应而发展到目前的形式。它又包括两种亚类型：一是残遗物（或化石）景观，具有突出、普遍的价值，代表一种过去某段时间已经完结的进化过程，其显著特点依然体现在实物上；二是持续性景观，它在当今与传统生活方式相联系的社会中，保持一种积极的社会作用，而且其自身演变过程仍在进行之中。

(3) 关联性文化景观。这类景观列入《世界遗产名录》，以与自然因素、强烈的宗教、艺术或文化相联系为特征。目前，列入《世界遗产名录》的文化景观还不多，庐山风景名胜是我国“世界遗产”中的唯一的文化景观。杭州西湖景区已达到申报文化景观遗产标准，正在积极申报。



### 【小资料】

庐山位于中华人民共和国江西省北部。北濒中国第一大江——长江、第一大湖——鄱阳湖。大江、大湖、大山浑然交汇，雄奇、险峻、秀丽、刚柔相济。自古以来，就有“匡庐奇秀甲天下山”的美誉。1982年列入首批国家重点风景名胜区，1996年联合国教科文组织世界遗产委员会将庐山以“世界文化景观”列入《世界遗产名录》，2001年又被国家批准为首批国家地质公园，2002年被评为“中华十大名山”之一，2004年被联合国教科文组织批准首批列入世界地质公园。

资料来源：世界文化景观。http://www.china-lushan.com/sjyc/sjyc.html.

### 5. 口述与非物质文化遗产

口述与非物质文化遗产（简称非物质文化遗产）又称无形遗产，是相对于有形遗产，即可传承的物质遗产而言的概念。根据联合国教科文组织2003年10月17日通过的《保护非物质文化遗产公约》中的定义，“非物质文化遗产”指被各群体、团体、有时为个人视为其文化遗产的各种实践、表演、表现形式、知识体系和技能，及其有关的工具、实物、工艺品和文化场所。这种非物质文化遗产世代相传，在各社区和群体适应周围环境以及与自然和历史的互动中，被不断地再创造，为这些社区和群体提供持续的认同感，从而增强对文化多样性和人类创造力的尊重。各个群体和团体随着其所处环境、与自然界的相互关系和历史条件的变化不断使这种代代相传的非物质文化遗产得到创新，同时使他们自己具有一种认同感和历史感，从而促进了文化多样性和人类创造力。非物质文化遗产包括口头表述，表演艺术，社会风俗、礼仪、节庆，有关自然界和宇宙的知识和实践，传统的手工艺技能。

非物质文化遗产由人类以口头或动作方式相传，具有民族历史积淀，广泛、突出代表性的民间文化遗产，它曾被誉称为历史文化的“活化石”、“民族记忆的背影”。

1997年11月，联合国教科文世界遗产组织第29次大会正式通过了建立“口述遗产与非物质文化遗产”的决议。2000年，联合国教科文组织启动了“人类口头和非物质文化遗产代表作”项目，2001年5月我国的昆曲艺术名列第一批19个代表作名单之中，同年11月，联合国教科文组织第31届大会将世界上最长的史诗——中国藏族史诗《格萨尔王传》列入世界千年纪念名单；2003年11月我国的古琴艺术又名列第二批28个代表作名单之中；2005年11月，联合国教科文组织宣布了第三批“人类口头和非物质文化遗产代表作”，中国申报的“中国新疆维吾尔木卡姆艺术”和中国、蒙古国联合申报的“蒙古族长调民歌”荣列榜中。

### 【小资料】

#### 新疆维吾尔木卡姆艺术

新疆维吾尔木卡姆艺术是流传于新疆各维吾尔族聚居区的各种木卡姆的总称，是集歌、舞、乐于一体的大型综合艺术形式。它以“十二木卡姆”为代表，包括“刀郎木卡姆”、“吐鲁番木卡姆”和“哈密木卡姆”。木卡姆音乐现象分布在中亚、南亚、西亚、北非19个国家和地区，新疆处于这些国家和地区的最东端，得益于横贯欧亚的古代陆上交通大动脉——丝绸之路。维吾尔木卡姆作为东、西方乐舞文化交流的结晶，记录和印证了不同人群乐舞文化之间相互传播、交融的历史，被人们赞誉为“华夏瑰宝”、“丝路明珠”。

### 蒙古族长调民歌

蒙古族长调民歌与草原、蒙古族游牧生活方式息息相关,承载着蒙古族的历史,是蒙古族生产生活和精神性格的标志性展示。蒙古族长调民歌也是一种跨境分布的文化。中国的内蒙古自治区和蒙古国是蒙古族长调民歌最主要的文化分布区。长调民歌是蒙古民歌主要艺术形式之一,主要流行于牧区。内部结构较自由,题材集中表现在思乡、思亲以及赞马和酒歌等方面,在一首民歌中反映的内容多集中于一个侧面,很少有长篇巨制。音乐特点为音调高亢,音域宽广,曲调优美流畅,旋律起伏较大,节奏自由而悠长,多采用复合式节拍。歌词多以两行为一段,在不同的韵步上反复叠唱。词曲结合则“腔多字少”,常用甩腔和华彩性拖腔,以各种装饰音(诺古拉)点缀旋律。除独唱外,还有齐唱、对唱、伴唱及“潮尔”合唱等演唱形式。优秀的长调民歌有流行于阿拉善的《富饶辽阔的阿拉善》、《轮番酒之歌》、《查干套海》、《辞行》、《牡丹梁》等,流行于呼伦贝尔的《辽阔的草原》等,流行于锡林郭勒的《小黄马》、《走马》等,流行于科尔沁草原的《威风矫健的马》、《思乡曲》等,都是乐段体的长调民歌。

资料来源:人类口述和非物质文化遗产在中国 . <http://www.51dh.net/magazine/html/341/341832.htm>.

### (三) 中国世界遗产状况

中国于1985年1月22日加入《保护世界文化和自然遗产公约》,成为缔约方。1999年10月29日,中国当选为世界遗产委员会成员。中国于1986年开始向联合国教科文组织申报世界遗产项目。自1987年世界遗产委员会第11届会议批准中国的故宫等6处遗产列入《世界遗产名录》,至2007年7月,中国已有35处文化遗址和自然景观列入《世界遗产名录》,其中文化遗产24项,自然遗产6项,文化和自然双重遗产4项,文化景观1项,口述与非物质文化遗产3项。成为继意大利、西班牙之后的第三遗产大国。作为特殊的旅游资源,世界遗产已成为我国重要的旅游景区,吸引着无数国内外的旅游者。

### 【补充阅读】

#### 中国世界遗产名录

地域名称	批准时间	遗产种类
长城	1987.12	文化遗产(附1)
明清皇宫(北京故宫、沈阳故宫)	1987.12	文化遗产(附7)
陕西秦始皇陵及兵马俑	1987.12	文化遗产
甘肃敦煌莫高窟	1987.12	文化遗产
北京周口店北京猿人遗址	1987.12	文化遗产
山东泰山	1987.12	文化与自然双重遗产
安徽黄山	1990.12	文化与自然双重遗产
湖南武陵源国家級名胜区	1992.12	自然遗产
四川九寨沟国家級名胜区	1992.12	自然遗产
四川黄龙国家級名胜区	1992.12	自然遗产

