

旅游标准化工作手册

主 编：魏小安
副主编：彭德成
胡 丹



福州西湖大酒店

★ ★ ★ ★

中国标准出版社

旅游标准化工作手册

主 编 魏小安

副主编 彭德成 胡丹

中国标准出版社

旅游标准化工作手册

主 编 魏小安

责任编辑 孟博

*

中国标准出版社出版
北京复兴门外三里河北街16号

邮政编码:100045

电 话:68522112

中国科学院印刷厂印刷

新华书店北京发行所发行 各地新华书店经售

版权专有 不得翻印

*

开本 880×1230 1/16 印张 15 字数 306 千字

1998年8月第一版 1998年8月第一次印刷

*

ISBN 7-5066-1720-X/Z·308
印数 1—3 500 定价 40.00 元

FUZHOU LAKESIDE HOTEL

福州西湖大酒店



京华套房



高级商务房



紫竹厅



露天游泳池

地址: 中国福州湖滨路158号

电话: (0591)7839888

电传: 92255 FLHBC CN

传真: (0591)7839752

邮编: 350003

ADD: No.158 HU BIN ROAD, FUZHOU, CHINA

TEL: (0591)7839888

FAX: (0591)7839752

TLX: 92255 FLHBC CN

POSTCODE: 350003

长春名门饭店

CHANG CHUN NOBLE HOTEL



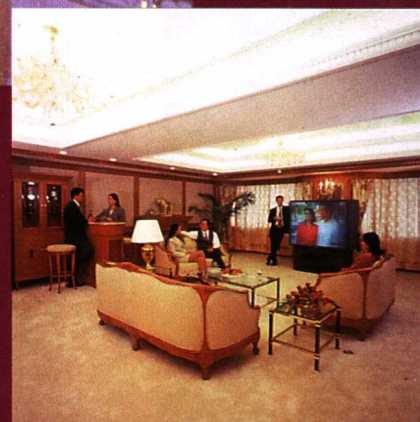
大堂



多功能厅



贵宾厅



总统套房



标准双床间

地址：中国长春市人民大街135号

Add: No.135 Renmin Street, Changchun, China

邮编(Post Code): 130021

电话(Tel): (+86431)5622888

传真(Fax): (+86431)5665522

此为试读, 需要完整PDF请访问: www.ertongbook.com

前 言

中国的旅游标准化工作起步于1987年。经国务院批准,国家旅游局颁发了《涉外旅游饭店的等级与划分》,即“饭店星级标准”。到1993年,旅游标准化工作开始全面启动,逐步进入轨道。1993年,国家旅游局提出了旅游标准化工作方案,饭店星级标准上升为正式国家标准,国家技术监督局又批复了旅游行业标准归口管理范围,确定了旅游行业标准代号。1994年,国家旅游局第一次设立了标准化工作部门;1995年,全国旅游标准化技术委员会成立;到1998年,已经发布了五项旅游业国家标准和四项旅游行业标准,另有九项国家标准和行业标准已经立项,正在积极制定过程之中。

短短10年时间,旅游标准化工作从起步到初成体系,应该说取得了喜人的成绩。尤其是在各项标准的实施过程中,总体来看,取得了比较扎实的成效,有力地推动了行业的发展。究其因,一是国家旅游局领导和各地旅游局的普遍重视;二是把标准化工作纳入行业管理之中,有组织体系,有实施手段,有工作力度;三是各项标准客观上起到了在市场经济中为企业定位的作用,得到了广大旅游企业的欢迎;四是在规范旅游市场秩序,促进企业质量提高,保障旅游者权益等各个方面都发挥了作用,使旅游标准化工作更具生机和活力。因此,国家技术监督局评价旅游标准化工作为“起步较晚,起点较高,成效较大,前景广阔”。

中国旅游业经过20年的发展,已经成为一个具有相当规模的产业。1997年,来华旅游入境人数达5 758.79万人次,其中过夜旅游者为2 377万人次,为世界第6位;国际旅游收入达120.74亿美元,升至世界第8位;国内旅游人数达6.44亿人次,收入2 112.70亿元人民币。全国各类旅游企事业单位12 573个,国际旅游业直接从业人数131.85万人,间接从业人数约660万人。而与此相对应的则是旅游市场竞争越来越激烈。买方市场的局面,使旅游者更加成熟,对产品和服务的要求更加严格。竞争性增长的局面和集约型发展的要求,也使得全行业必须更加注重质量,并以此为根本,在国际国内两个市场上开展竞争。

竞争呼唤质量,质量需要标准,标准讲求科学,科学推动发展,正在逐步成为旅游行业上上下下的共识。今后,旅游标准化工作的任务将更加繁重。一是旅游服务产品生产与消费的同一性使之具有更多人的因素,从而自然增加管理和控制难度。二是旅游服务标准内涵的复杂性,使之在制定和实施过程中都产生了加倍的难度。三是旅游业有比较强的综合性,几乎任何一项标准,都涉及到若干部门的协调,都内含着管理范围、管理权限等在一定阶段内无法绕开的难题。四是市场的竞争性需要更多更好的标准出台,而市

场的不成熟又制约了各项工作的进展。从目前的工作现状来说,也还存在着很多不足,有很多不尽人意的现象发生,需要在实践中不断改进。

但是,无论困难多大,问题多多,我们都应该有信心推动旅游标准化工作的深化与拓展。历史和现实,理论和实践,国际和国内这三对六个方面的情况都展示了更多的有利因素。中国旅游标准化工作短暂的历程已经充分显示了方向的正确,现实又存在着迫切的需求。理论的指导虽然不够充分,但给我们提供了博采众长,总结提炼的空间;活生生的实践则更进一步提供了丰富的经验。在国际范围内,服务标准化问题也是一个新的问题,中国旅游标准化技术委员会在世界上是第一个。因此,我们不必妄自菲薄,当然也不要妄自尊大,关键是要扎扎实实把国内的事情办好,这样我们就有可能、有条件在旅游标准化工作方面走在世界前列。

基于上述,我们编辑了这本《旅游标准化工作手册》,其目的一是把近年来的旅游标准化工作做一个初步的回顾和归纳,以利于今后的工作开展。二是把这些年来标准和有关法规汇总,以方便各级旅游管理部门和旅游企业实际应用,同时也为教学和科研部门作一参考。

本书主要内容为:第一章收入了国家旅游局孙钢副局长关于旅游标准化工作的两篇讲话;第二章是对旅游标准化工作的研究与实践,对旅游标准化工作的各个方面做了一个初步的探讨,既是对实践的一种总结方式,也是对旅游标准化理论的探索(自然不够成熟)。其中第一节、第二节由魏小安撰稿,第三节至第八节由彭德成撰稿。第三章,旅游业国家标准与行业标准,共收入11项标准。其中有两项是正在制定中的,尚未正式发布实施,鉴于这两项标准都是作为国家标准立项,今后在行业中将会产生重大作用,因此先行收入,仅作参考。第四章是旅游标准化政策与法规。第三、第四这两章是多年来全行业上上下下心血的凝结,不仅体现在书中的文字上,更展现在旅游发展的蓬蓬勃勃的实际生活中。

经过20年的奋斗,中国已经昂首阔步地迈进了世界旅游大国的行列。但是,我们还不是一个旅游强国,因为旅游强国最根本的体现就是以质量为核心的竞争力,也正是在这方面,我们与旅游发达国家尚有着相当程度的差距。所以,在从旅游大国向旅游强国的发展过程中,旅游标准化工作应当发挥更大的作用。

本书由魏小安主编,彭德成、胡丹副主编。尤其需要感谢的,是福州西湖大酒店和总经理邹子平同志,长春名门饭店和总经理王长顺同志,他们出于对旅游标准化工作的深刻认识,积极支持本书的编辑出版工作。对在此过程中帮助过我们的其他同志,一并表示感谢。

魏 小 安

1998年6月

目 录

第一章 领导讲话

- 一、在全国旅游标准化技术委员会成立大会上的讲话(孙钢) 3
- 二、旅游标准化工作要努力登上新台阶(孙钢) 5

第二章 旅游标准化工作研究与实践

- 第一节 旅游市场形势 13
- 第二节 旅游行业管理与标准化 18
- 第三节 旅游标准化内涵 26
 - 一、标准和标准化 26
 - 二、标准分类与等级 27
- 第四节 旅游标准化工作发展进程 29
 - 一、发展背景 29
 - 二、发展历程 30
- 第五节 旅游标准化的作用与地位 35
 - 一、旅游标准化的作用 35
 - 二、旅游标准化的地位 38
- 第六节 旅游标准化工作内容与职责 41
 - 一、旅游标准化工作主要内容 41
 - 二、旅游标准化工作分工职责 43
- 第七节 旅游标准化工作性质与特点 45
 - 一、旅游标准化工作性质 45
 - 二、旅游标准化工作特点 45
- 第八节 旅游标准化改革与发展 47
- 附 录 旅游标准化工作大事记 52

第三章 旅游业国家标准与行业标准

- GB/T 14308—1997 旅游涉外饭店星级的划分及评定 57
- GB/T 15731—1995 内河旅游船星级的划分及评定 75
- GB/T 15971—1995 导游服务质量 86

GB/T 16766—1997 旅游服务基础术语	94
GB/T 16767—1997 游乐园(场)安全和服务质量	103
LB/T 001—1995 旅游饭店用公共信息图形符号	124
LB/T 002—1995 旅游汽车服务质量	150
LB/T 003—1996 星级饭店客房客用品质量与配备要求	159
LB/T 004—1997 旅行社国内旅游服务质量要求	175
附录	
一、旅游区(点)质量等级的划分与评定	181
二、旅行社资质等级的划分与评定	190

第四章 旅游标准化政策与法规

国家技术监督局关于对旅游行业标准归口管理范围的批复	201
国家技术监督局关于成立全国旅游标准化技术委员会的批复	203
全国旅游标准化技术委员会章程	205
全国旅游标准化技术委员会秘书处工作细则	208
中华人民共和国标准化法	210
中华人民共和国标准化法实施条例	213
国家标准管理办法	218
行业标准管理办法	223
地方标准管理办法	226
企业标准化管理办法	228
旅游标准化管理办法(征求意见稿)	231

第一章 领导讲话

一、在全国旅游标准化技术委员会成立大会上的讲话(孙钢)

各位委员、各位同志:

在国家技术监督局的支持和直接领导下,“全国旅游标准化技术委员会”今天正式成立了,这是各有关部门长期以来共同努力的结果,是推动我国旅游产业进一步发展壮大、走向成熟的一件大事。首先,请允许我代表国家旅游局,对“全国旅游标准化技术委员会”的成立表示热烈的祝贺!对被国家技术监督局正式聘任为该委员会主任委员、副主任委员、秘书长、副秘书长及委员的各位同志表示热烈的祝贺!对一向关心支持我国旅游行业标准化工作的国家技术监督局的领导和同志们表示衷心的感谢!

刚才,国家技术监督局李瑞副局长已就“全国旅游标准化技术委员会”成立的意义、作用以及今后如何开展工作作了重要讲话,提出了明确要求,我完全同意。希望各位委员认真贯彻,按照讲话要求、《全国专业标准化技术委员会章程》和国家技术监督局批准的旅游行业标准管理范围,努力做好工作,加快旅游行业标准研究制定的步伐,为促进我国旅游业更快更好地发展作出应有的贡献!

标准是对重复性的概念和事物所做的统一的规定,以在一定范围内追求有序为目的。标准化是为了科学规范社会化的行为。所以,在建立社会主义市场经济体制、发展社会化大生产并不断提高社会化大生产的质量中,研究制定好行业标准并加以推广,就显得更加重要。一个行业的行业标准的完善程度、先进适用程度以及标准化工作的开展程度,也是衡量这个行业是否成熟、是否先进的重要标志之一。改革开放以来,我国旅游业发展很快:1994年,来华旅游人数达4 368.45万人次,其中外国旅游者518.21万人次,旅游创汇73.23亿美元;国内旅游人数4.5亿人次,国内旅游收入950亿元人民币。这些主要指标,与改革开放之初的1978年相比,都已增长了二十几倍。我国旅游业作为一项新兴的重要产业,其产业形象已经比较鲜明地树立起来了。但是,我们也必须看到,我国旅游业毕竟起步较晚,现在仍然处于产业体系不太健全、不太成熟的阶段,无论从产品结构体系、产业支撑体系、行业管理体系哪个方面看,目前都还存在着一些明显的缺陷和不足。比如,在产品结构体系方面,我国观光型产品还需要升级换代,度假型产品才开始起步,专项旅游产品还不太成型;在产业支撑体系方面,无论在行、游、住、吃、购、娱哪个方面,目前都还没有真正建立起成龙配套、先进适用的工业品生产体系和装备保障系统,全行业还缺少一个层次高、综合性强的规划设计研究院所;在行业管理体系方面,不如人意的地方则更多,究其原因,缺乏行业标准,不能按行业标准进行科学的规范化管理就是重要的一条。

对于旅游产业体系中这些不健全、不成熟的因素,我们已经开始认识,并且正在努力去做健全与加强的工作。比如,在制定行业标准方面,前些年就已开始起步,在“世界旅游组织”专家的指导下,搞出了一个《旅游涉外饭店星级划分与评定》的标准,后来经国家技术监督局审定,成为国家标准。按此标准评定的星级旅游涉外饭店,现在已有1 500多家。它们所拥有的客房数,约占全国涉外饭店客房总数的70%。这个标准的颁布与实施,不但明显提高了我国旅游饭店业的管理水平和服务质量,也成为海外客商投资建设饭店时进行项目策划、可行性研究和工程设计的重要参照系统;不但在我国产生了良好影响,也在国际旅游业界得到肯定,树立了威信。实践使我们认识到,重视制定行业标准,重视行业标准的科学进步原则,重视推广标准、开展标准化活动,是加强行业管理的重要手段,是提高行业管理水平、发展旅游生产力的重要措施。目前,我们正在抓紧起草《内河旅游船星级的划分及评定》、《导游服务质量》、《旅游汽车服务质量》、《旅游饭店用公共信息图形符号》等一批已列入旅游行业标准归口管理范围内的标准。“全国旅游标准化技术委员会”的正式成立,将推动这方面工作进一步全面展开。我们相信,有国家技术监督局的宏观管理和领导,有各兄弟部门的协调配合,有参加“全国旅游标准化技术委员会”的各方面专家的共同努力,必要时再协同组织起有关科研院所、大专院校、重点企业和协会的力量,我国旅游

行业标准化的工作一定能尽快迈出较大步伐。国家旅游局作为受国家技术监督局委托领导和管理这个委员会的部门,一定要尽力做好有关工作,并在人力、物力、财力方面给予必要的支持。

旅游行业标准化的工作,比起其他行业来,的确是起步晚了很多年,必须急起直追,迎头赶上。与此同时,我们也要看到,起步晚也有优势。因为当今世界上开展的标准化活动,已经是国际化、全球化的行为,在改革开放条件下研究制定的标准,必须强调要善于吸收和借鉴国际标准和国外先进标准,这样就比较容易做到与国际接轨,从而使旅游行业的标准化工作一上手就有高的起点。基于这个认识,我希望“全国旅游标准化技术委员会”在研究制定各种行业标准时,首先要吃透两头:一头是中国的国情,中国旅游业的行业情况,以及所要研究制定的那个标准所涉及到的方方面面的情况;另一头就是国际上有无这方面的标准或类似的东西?外国特别是亚洲旅游业比较发达的国家(地区)有无这方面的标准或类似的东西?如果有,就要认真研究,认真借鉴其中好的思路和合理的内容。把这两头都吃透了,再按照协调一致、功能适用、科学进步、和谐、经济等原则,去粗取精,去伪存真,就能保证我们研究制定出来的标准,既能符合中国实际,又能适应世界潮流。刚才李瑞副局长说了,国际上现在还没有对口的旅游行业标准化技术委员会。把我们的工作做好了,不但能对我国旅游业更快更好地走向世界产生积极的推动作用,而且能对国际旅游行业标准的制定和完善作出贡献。

同志们,“全国旅游标准化技术委员会”的成立,标志着我国旅游行业的标准化工作从此进入了一个正规化发展的新阶段。“千里之行,始于足下”,委员会的任务是繁重的。希望大家不要辜负国家技术监督局和国家旅游局的殷切期望,不要辜负全国旅游行业广大职工的殷切期望,协同配合,团结奋斗,以出色的工作成果证明:“全国旅游标准化技术委员会”是一个协调意识好、开拓精神强、能打大仗、能办实事、成绩卓著的工作班子!

1995年2月16日

二、旅游标准化工作要努力登上新台阶(孙钢)

(一)

全国旅游标准化技术委员会成立大会暨第一次会议是1995年2月16日在北京召开的。我们高兴地看到,从那时起到现在的两年多时间内,全国旅游标准化技术委员会在国家技术监督局的大力支持和具体指导下,经过标委会全体委员的共同努力,已经做了大量工作,取得了令人瞩目的成绩。具体表现在:

1. 标准制定工作有了长足发展 在标委会成立的时候,我国旅游行业仅有一项国家标准——《旅游涉外饭店星级的划分及评定》。现在,我们已经有了五项国家标准、四项行业标准。新发布的四项国家标准是:1995年11月发布的《内河旅游船星级的划分与评定》,1995年12月发布的《导游服务质量》,1997年4月发布的《游乐园(场)安全和服务质量》和《旅游服务基础术语》;新发布的四项行业标准是:1995年发布的《旅游饭店用公共信息图形符号》和《旅游汽车服务质量》,1996年发布的《星级饭店客房客用品质量与配备要求》,1997年发布的《旅行社国内旅游服务质量要求》。标准所涵盖的范围,已从1995年初仅限于旅游住宿设施一个领域,扩大到行、游、住、服务等多个领域。

2. 标准宣贯工作取得了积极进展 与旅游饭店经营管理相关的几个标准,包括《旅游涉外饭店星级的划分与评定》、《旅游饭店用公共信息图形符号》、《星级饭店客房客用品质量与配备要求》等,经过认真宣贯,在全行业落实情况不错;《内河旅游船星级的划分与评定》的宣贯工作成绩也很明显。去年,国家旅游局为此专门举办了旅游船星评标准培训班,指导了游船自评和地方初评工作,此后正式开展了星评工作,到目前为止,已完成了对15艘游船的星评工作,6月份准备正式举行发牌仪式。其他一些标准的宣贯工作也取得了一定进展。

3. 全行业对标准化工作作用和意义的认识普遍提高 以前,行业内人士对标准化工作往往只有一些概念上的认识,通过贯彻实施《旅游涉外饭店星级划分与评定》等标准,使大家对标准有了看得见、摸得着的感受。现在,象“星级”这个概念,不但在旅游系统广泛深入人心,还被广大消费者外延用于其他消费领域;以前,大家对“硬件”方面制定标准还比较理解,对“软件”方面是否能搞出标准则心存疑虑,通过制定和宣贯《旅行社国内旅游服务质量要求》等服务标准,使大家看到了服务方面的要求也是可以规范化的。一个客观事物,只要它是需要进行科学的、合理的、有效的统一的,我们就可以通过科学的、合理的、有效的工作,把需要统一的要求统一起来,把一些具有“弹性”的要求变成具有“刚性”的规定。更重要的是,通过这两年多来标准制定和宣贯工作的实践,各级旅游行政管理部门的领导同志越来越认识到,标准是衡量质量的尺度,是我国旅游设施硬件水平及旅游服务软件水平与国际水平接轨的路标,标准化工作是质量管理的基础,标准的推行也能解放生产力、发展生产力,我国旅游业要不断迈向新的台阶,就必须不断深化标准的制定及宣贯工作。

4. 我国旅游标准化工作的稳健开展也在社会各界和国际上引起了较好反响 我国旅游业在世界上是属于起步比较晚的国家,我国旅游标准化工作,当然也是这种状况。但是,由于我国的旅游标准化工作起点较高,80年代中期抓的第一个标准——《旅游涉外饭店星级的划分与评定》,一出台就引起了国际旅游界的瞩目,并在指导我国饭店建设与管理中发挥了重要作用。由于我国这几年明显加快了旅游标准的制定步伐,旅游标准制定的质量和数量初步走到了世界的前列,所以,我国旅游标准化工作在社会各界和国际上产生了越来越大的影响。国内建筑界的设计师们,在进行旅游饭店设计时,首先要学习和

掌握星级饭店标准。国际标准化机构的人士也对我国旅游标准化工作所取得的成绩给予了较高评价。

在充分肯定以上成绩的同时,我们也要看到,由于我国旅游标准化工作毕竟起步较晚,工作网络还不健全,工作基础还比较薄弱,对搞好标准化的认识和紧迫感还不尽一致,大多数省(区、市)旅游局还没有主管标准化工作的机构或专人,组织上的不落实也影响了标准化工作的普遍而深入地开展。我们必须正视这些问题,有计划、有步骤地解决好这些问题。在不久前国家旅游局在大连召开的全国旅游行业管理工作会议上,我们部署了九项工作,其中之一就是标准化工作。对于这项工作,我们着重提出,各地要在提高认识的基础上,努力加强组织建设,希望各地旅游局、各旅游企业要指定专门机构或专人,负责标准宣贯工作,使标准能更加广泛地为全行业所采纳和使用,成为全面加强旅游行业规范化建设的有力武器。

(二)

当前,我国旅游业发展形势很好,主要标志是:

1. 党中央、国务院高度重视旅游业 在党中央、国务院的亲切关怀和领导下,'97 中国旅游年已经成功地掀起了两个高潮:一个是年初各地举办的开幕活动,以江泽民主席在新年献辞中亲自宣布'97 中国旅游年开幕为标志;一个是一个月前在上海、北京举办的 PATA'97 世界分会大会、交易会 and 年会,以李鹏总理出席开幕式并作重要讲话为标志。李鹏总理 4 月 21 日在 PATA 年会开幕式的讲话,全面阐述了我国政府对发展旅游业的认识,精辟分析了加快发展我国旅游业的各方面的有利条件,向全世界宣示了我国发展旅游业的目标和主要方针政策,在海内外引起了强烈反响。李鹏总理的这个重要讲话,对于进一步提高各级党委、政府对发展旅游业的认识,充分调动各方面的积极性,推动有条件的地区加快发展旅游业,将产生积极而深远的影响。

2. 各级政府更加重视旅游业,重新研究旅游业、重新部署旅游工作形成了新的局面 这个过程开始于 1995 年 9 月党的十四届四中全会作出“着力加强第一产业,调整和提高第二产业,积极发展第三产业”的决策以后。近两年来,大多数省、自治区、直辖市都由省(区、市)政府或省委、省政府联合出面,召开了本地区旅游工作会议,对本地区旅游业如何恰当定位、如何加快发展、如何做出政策上的支持作了重新研究。目前,全国已有 22 个省、自治区、直辖市明确提出要把旅游业当作“重点”、“先导”或“支柱”产业来办。而且更加注意结合本地特点,发挥本地优势,营造本地特色,推动本地经济社会的发展。“政府主导型”战略,在大多数地区得到了有力贯彻。比如上海市,最近成立了旅游两委,就是推进上海旅游业大发展的一个重大举措。5 月 19 日的《中国旅游报》上,刊登了中共中央政治局委员、上海市委书记黄菊同志在市旅游两委组建会议上的讲话,题目叫《大力发展具有都市特色的上海旅游业》,阐述了“认清地位,加快发展”、“明确定位,形成特色”、“统一领导,分级管理”、“统筹规划,同步协调”、“分步实施,突出重点”这五个问题,读了让人大开眼界,大受启发。黄菊同志对上海旅游两委提出的要求是:“今年是启动年,要调整梳理迈小步;明年是发展年,要落实规划迈大步;后年要形成气候出效益,真正使旅游业成为上海一个新的经济增长点。”我相信,这个目标一定能够实现,上海旅游业一定能在世纪之交迈上更高的台阶。

3. 旅游业发展问题也越来越引起综合经济部门的重视 3 月 29 日,国家计委和国家旅游局联合召开了“旅游业与新的经济增长点”专家座谈会,到会的有国务院政策研究室、中国经济发展研究会、国务院发展研究中心、国家体改委、国家经贸委、国家财政部、国家统计局等综合经济部门和政策研究机构的有关专家,还有中国社会科学院、北京大学、南开大学等单位的学者教授。到会的有关方面负责同志和经济专家研究认为,在当前我国经济正步入一个新的成长阶段的形势下,旅游业所具备的发展速度快、资源利用面宽而消耗少、市场潜力大、关联带动性强、综合效益好、应用科技成果多等产业素质,完全符合中央提出的关于新的经济增长点的特征,建议国家尽快把旅游业列为国民经济新的增长点加以扶持和发展。有关综合经济部门更加重视旅游业,将对我国旅游业发展环境的进一步改善产生重要推动和保障作用。

4. 我国旅游业发展态势继续保持良好势头 1996年,我国旅游业实现了旅游入境人数突破5000万人次(达5112.8万人次)、旅游外汇收入突破100亿美元(达102亿美元)、旅游业总收入达2487亿元人民币的历史性跨越。今年是'97中国旅游年,全国各地大型活动异彩纷呈,全国性的两个高潮已经掀起,又逢香港回归祖国这一世纪盛典,预计我国国际国内旅游业会继续获得全面丰收。从今年第一季度的情况看,全国旅游入境人数已达1299.4万人次,比去年同期增长10.17%;其中外国人159.9万人次,比去年同期增长14.73%;国际旅游外汇收入达25.63亿美元,比去年同期增长16.23%。如果今年全年旅游外汇收入的增长幅度能达到12.8%,今年全国的旅游外汇收入就能突破115亿美元,我看这个目标是完全有把握实现的。

全国旅游业发展的大环境越来越好,使我们感到非常振奋,同时也感到责任更重,压力更大。我们既要抓好当前,又要着眼长远;既要保持国际国内旅游业当前发展的良好态势,又要在积累发展后劲方面作出更大努力;既要和产品开发、对外促销等领域打好仗,又要在行业管理、市场培育和监督方面打好硬仗;既要解决好浅层次上的问题,又要探索解决深层次问题之道。只有这样,我国旅游行业的规划、指导、管理、协调、服务等各个工作领域才能保持长远的活力,我国旅游业才能在国际旅游市场的激烈竞争中永远立于不败之地,才能圆满实现我国旅游业发展“九五”计划和2010年远景目标纲要规定的各项任务和目标。

(三)

讲了这一大段形势,对于我们研究全国旅游标准化问题有什么关系呢?我认为,关系是很大的。第一,旅游标准化工作是旅游工作的一个组成部分,旅游标准化工作的深入发展,离不开我国旅游业发展的总体形势,旅游业发展大环境越好,就越有利于旅游标准化工作的展开;第二,旅游标准化工作来源于旅游管理工作的实践,又高于这个实践,服务和指导这个实践,因此,我国旅游业发展形势越好,旅游标准化的实践基础就越好,研究问题的层次就越高,对标准化工作的要求就越高。基于以上分析,我认为,在实现我国旅游业跨世纪腾飞的伟大历史使命中,旅游标准化工作的任务会越来越重,特别是在实现我国旅游业由粗放式经营向集约式经营转变的伟大历史进程中,旅游标准化工作更具有关键性的作用。因为推行标准化的过程,也就是有效加强质量管理的过程,也就是在全行业有效推行先进管理经验和技术的过程,也就是加快与国际国内先进水平进军的过程。从某种意义上说,没有先进适用的标准,没有普遍推行的标准化,就不能实现粗放式经营向集约式经营的转变,就没有旅游行业真正的现代化。所以,全行业更加重视标准化工作是完全必要的,全国旅游标准化技术委员会进一步开拓进取,多出成果,特别是多出能有效推进行业管理质量改进和提高的成果,也是完全必要的。

为了进一步搞好全国旅游行业的标准化工作,我下面想讲几点不成熟的意见:

1. 要发扬成绩,总结经验,进一步树立在旅游标准研究和推广方面赶超世界先进水平、走在世界前列的雄心壮志 在这项工作中,我们已经迈开了大步,初步走到了世界的前列,但我们绝不能有骄傲自满情绪,因为我们所说的“初步走到了世界的前列”,主要是由于别的国家目前研究推行的旅游标准还比较少,我们暂时领先一些,而绝不表示我国旅游标准化体系已经完善。恰恰相反,与建立我国旅游标准化体系的总体目标相比,我们所做的工作还仅仅是开始。正因为如此,我们一方面要看到成绩,振奋斗志,鼓舞精神;一方面要看到差距,树立连续作战的思想,树立赶超世界先进水平、走在世界前列的雄心壮志。树立这方面的雄心壮志,我觉得既是必要的,也是可能的,因为我们毕竟已经有了良好的开端,已经初步走在了前面。只要不自满,不松懈,脚踏实地,不断开拓进取,我们完全有可能长期保持领先水平。

2. 要认真调查研究我国旅游业大发展和旅游行业管理工作中带有普遍性并可以用标准来加以规范和引导的各种问题,分别轻重缓急,不断修订、补充和完善旅游标准规划库和体系表 对标准的研制实行规划管理,这是国家技术监督部门行之有效的工作制度,每年后期,国家技术监督局都要召开一次会议,对各部门准备在下一年研制的标准进行论证,将符合要求的列入计划。旅游标准的研制工作,必须更好地适应这个制度,努力加强规划库的建设和体系表的完善工作。前些年,我们已经提出了一个体系

表,但还比较粗;在这两年我国国际国内旅游业大发展的实践中,又提出了许多新问题。在这些新问题和过去尚未有效解决的老问题中,有许多是可以标准来加以规范和引导的,我们应该不断修订、补充规划库,完善好体系表,使规划始终保持“一池活水”的状态,以便更好地实现动态管理。只有这样,我们才能更有计划性地每年从规划库和体系表中选中最有条件在近期出台的项目,列入下一年度计划,以提高标准制定的科学性和计划性;也只有这样,我们的标准制定工作才能在宏观规划的指导下,不断向广度和深度进军,最终达到覆盖全行业主要工作领域的目标。

3. 要重点加强带有全局性和紧迫性的重点标准的研究和制定工作,为推进我国旅游产业大发展和行业管理上新台阶作出更加直接的贡献 上面说的加强规划工作,是一种战略考虑,目的是为了地建立起我国旅游标准规划库和体系表,以指导标准制定工作;这里说的要重点加强带有全局性和紧迫性的重点标准的研究和制定,是一种战术考虑,目的在于提高标准的针对性和现实指导性,使其更加贴紧旅游行业发展的第一线工作,为推进我国旅游产业大发展和行业管理上新台阶作出更加直接的贡献。对重点标准,必须重点研究,优先列入规划和年度计划,相对集中力量打攻坚战。当前还有哪些重点标准需要我们研究制定呢?我与几个省旅游局的局长交换过意见,他们普遍希望在旅行社业务管理方面,能够多出一些适用性更强、针对性更大、实效性更加显著的标准。他们对今年发布的《旅行社国内旅游服务质量要求》这个标准给予了较高评价,认为这个标准就符合上面所说的几条要求,规范和指导作用是强的,已为国内旅行社所普遍采纳和应用;他们希望在入境旅游接待以及出境旅游服务方面,也能尽快制定出《旅行社国际旅游接待服务质量要求》和《旅行社组织出国(境)旅游接待服务质量要求》,以便和这个标准成龙配套。这个意见,我认为可以考虑。制定这些标准,再加上正在研制的《旅行社资质等级划分与评定》标准,几个管道一起下,可能会对规范旅行社管理与服务产生积极作用。

4. 要大力加强已经出台的各种标准的对内宣贯和对外宣传工作,使这些标准能对内发挥应有的规范指导作用,对外产生更加积极的影响 制定标准是为了推行标准,使其在实践中发挥规范指导作用,为我国旅游产业大发展和行业管理上新台阶服务。为了实现这个目标,我们必须着力抓好已经出台的各种标准的宣贯工作。这一条做不好,标准就会成为一纸空文。在大连会议上,我们已经就此对各省、自治区、直辖市旅游局提出了要求,能不能得到落实,请管理司抓好检查督促。标准出台以后,不但对内宣贯工作要做好,对外宣传工作我认为也要抓好。许多部委将已经出台的标准搞出英文本,对外宣传交流,已经取得了良好效果。旅游业本身就是一个对外开放的产业,即使是纯属国内旅游业方面的重要信息,也往往会引起国际旅游界的关注。所以,更应该主动加强对已出台标准的对外宣传。因此我建议,以后每出台一个标准,都能翻译出一个英文的文本;对已经出台的所有标准,能够搞出一个英文文本的合订本,这样,既可作为资料和世界旅游组织、国际标准化委员会以及各国旅游部门交换,又可销售给海外旅行商、海外旅游者和中外合资旅游企业的外方人员,使这些标准在国际上产生更加积极的影响,推动我国国际旅游业更快更好地发展。

5. 要着手开展旅游标准化的管理工作,使其逐步走上法制化的轨道 做好旅游标准的宣贯工作,象在大连会议上那样,运用行政手段,进行一些部署是完全必要的,但这样做还是不够的,还必须运用法制的手段强化管理。旅游标准化工作要上台阶,对标准化的管理工作一定要上轨道。根据我国《标准化法》,结合我国旅游行业的特点和旅游业发展的需要,国家旅游局已制定出《旅游标准化工作管理暂行办法》的讨论稿,对旅游标准化的目标、任务和各有关方面在标准制定、宣传贯彻方面的职责等,作了明确和界定。讨论这个《办法》,是我们这次会议的议程之一。希望各位委员特别是国家技术监督局的同志和兄弟部门的同志们能够多提宝贵意见,以便集思广益,尽快把这个《办法》修改好,使其正式出台。

6. 要充分发挥旅游标准化技术委员会的作用,进一步增强这个专业委员会的凝聚力、战斗力和权威性 参加我们这个专业标委会的各位委员,来自不同的部门和单位,都是具有代表性的专家;各位委员的智慧和汗水,已经溶入我国旅游标准的制定工作中。在当前我国旅游业发展形势越来越好、旅游标准化工作任务越来越重的情况下,希望大家同心同德,不断开拓进取,在工作中做出更大的成绩。标委会首先要有凝聚力,要在为我国旅游标准化工作冲锋陷阵、为旅游业大发展服务、为社会主义祖国争光的旗帜下,进一步团结起来,求真务实,协作奋进。标委会全体委员参加的会议叫做“年会”,既然是“年会”