

编号：047

长春市创建“中国最佳旅游城市”工作 材 料 汇 编

(内部资料 注意保密)

长春市创建中国优秀旅游城市领导小组办公室
二〇〇四年二月十六日

目 录

长春市争创“中国最佳旅游城市”工作实施方案	1
长春市创建“中国最佳旅游城市”任务分解表	5
“中国最佳旅游城市”创建指南	
上篇 总论	15
中篇 基础标准	22
基础标准一:旅游者体验及满意度	22
基础标准二:当地居民获益度、满意度和参与度	24
基础标准三:旅游资源和景区(点)的丰富程度、质量及独特性	26
基础标准四:自然及文化景观的规划、保护	29
基础标准五:环境保护、旅游自然和文化资源保护、污染控制	31
基础标准六:交通及城市基础设施	33
基础标准七:旅游设施和服务的覆盖面、质量和独特性	35
基础标准八:城市旅游管理、规划、发展及营销	41
基础标准九:合作发展旅游业的格局	44
下篇 专项标准	47
专项标准九:最佳绿色旅游城市	48

附件.....	50
长春市创建“中国最佳旅游城市”详细建议——操作指南	
概述.....	55
基础标准一:旅游者体验及满意度	56
基础标准二:当地居民获益度、满意度和参与度.....	64
基础标准三:旅游资源和景区(点)的丰富程度、质量及独特性	67
基础标准四:自然及文化景观的规划、保护.....	76
基础标准五:环境保护、旅游自然和文化资源保护、污染控制	85
基础标准六:交通及城市基础设施	90
基础标准七:旅游设施和服务的覆盖面、质量和独特性.....	92
基础标准八:城市旅游管理、规划、发展及营销.....	109
基础标准九:合作发展旅游业的格局.....	119
第十部分:长春市争创“最佳绿色旅游城市”	128

长春市争创“中国最佳旅游城市”工作实施方案

为进一步提高“中国优秀旅游城市”国际化和现代化水平,加快与国际一流旅游城市接轨的步伐,2003年2月,国家旅游局下发了《“中国最佳旅游城市”创建指南》,供各优秀旅游城市决策参考。市政府经研究决定参加创建,并在邀请世界旅游组织专家、《“中国最佳旅游城市”创建指南》主要起草人埃瑞克博士来长春进行评估的基础上,向国家旅游局作了专题汇报,以市政府名义向国家旅游局正式提出了参加创建申请。为将长春市的争创工作扎实有效地开展起来,现制定实施方案如下:

一、总体思路

长春市争创工作总体思路是:围绕绿色主题,以做好“创佳”各项基础工作为总的指导思想,将“创佳”工作与长春市城市建设、争创国家卫生城、筹办2007年亚冬会、提高会展业专业化水平等工作紧密结合,创造性地开展“创佳”工作,进一步优化旅游者的旅游环境、旅游业的发展环境和市民的居住环境。

二、争创目标

力争首批获得“最佳绿色旅游城市”的提名,第二批进入“最佳旅游城市”序列,获得“最佳绿色旅游城市”称号。

三、实施步骤

争创工作拟分四个阶段实施:

第一阶段为研究论证与申报阶段,主要解决创与不创、创什么和怎样创的问题,现已基本完成;

第二阶段是2004年上半年,为发动准备阶段,在全市旅游发展工作会议上进行“创佳”工作的思想发动与任务部署,下发《“中国最佳旅游城市”

创建指南》和“创佳任务分解表”，各单位制定具体实施方案；

第三阶段从 2004 年下半年起到国家正式评估首批“中国最佳旅游城市”止，为“创佳”工作实施阶段，市直各部门、各县（市）区、各单位根据自己的方案，进行实质性的争创工作；

第四阶段为迎接专家组评估阶段，做好各项准备工作，迎接评估验收。

四、争创重点

1、引进 ISO14000 环境管理体系认证标准，在星级饭店及整个餐饮业中开展创建绿色旅游饭店工作，达到国家绿色环保要求；研究开发绿色食品，形成具有长春特点的绿色食品系列。

2、以城市绿化、彩化、美化及净月潭退耕还林、波罗泊湿地、环城绿化带建设和伊通河、雁鸣湖治理等为重点的生态工程建设，及时掌握各项工程进展情况。

3、以旅游厕所、城市垃圾分类处理设施等为重点的城市基础设施的建设和完善，新建和改造旅游厕所，研究垃圾分类处理措施。城市大气、水、噪音等按国家环境保护标准进行治理。

4、以旅游咨询服务中心、旅游购物步行街为重点的旅游配套服务设施建设，按“创佳操作指南”的要求建立长春市旅游咨询服务中心，进一步完善长江路旅游购物步行街。

5、以提高服务业人员外语水平和服务技能及会展业工作人员素质为重点的旅游培训，制定各类从业人员的培训计划并组织实施。

6、摸清城市居民、旅游者对长春市旅游认知程度，近期内在市民和旅游者中开展抽样调查工作。

7、加强市场营销。制定市场营销规划；宣传促销突出绿色主题，树立长春绿色旅游城市形象；完善长春旅游网，增加与旅游相关的内容并提供多种语言版本；编制新的长春旅游指南（应包括住宿指南、餐饮指南、购物指南、娱乐指南等内容）。

8、加强统计工作。按国际惯例开展旅游统计工作,为旅游业发展决策及时提供科学依据。

9、加强协会工作。成立旅游协会及其各专业分会;充分发挥烹饪等与旅游密切相关协会的作用。

10、加快旅游信息化进程。在全行业范围内进一步加快上网工程建设,尽早实现网上宣传、DMS 营销和管理,以现代科技手段提升全行业的经营管理水平,提高工作效率,促进旅游业的快速发展。

五、几点要求

“创佳”工作是一项涉及全市的复杂的系统工程,是一项时间跨度较大的长期工作,各部门、各县(市)区、各单位要予以高度重视,按照“创优”领导小组的工作部署,做好本部门、本地区、本单位的“创佳”工作。

1、树立大局观念。“创佳”工作事关长春市整体人居环境的改善、档次的提升,各部门、各单位一定要站在全市社会、经济和旅游业发展的高度,树立全市一盘棋的思想,在“创佳”工作中分工协作,合力创建。

2、制定好工作计划。要制定“创佳”工作方案,把“创佳”工作与本部门、本地区、本单位的工作紧密结合,研究好具体的工作措施,将“创佳”工作纳入本部门、本地区、本单位 2004 年及今后一个时期的工作计划,使“创佳”工作有计划、有步骤地展开。

3、抓好责任落实。各部门、各单位要将“创佳”工作任务进一步分解,落实责任人,做到“创佳”工作有人负责,具体工作有人抓,保证“创佳”工作扎实有效地顺利进行。

4、要定期研究“创佳”工作中出现的新情况、新问题,按照“创优”领导小组要求,按季度定期向领导小组办公室汇报本部门的“创佳”工作进展情况。

长春市创建“中国优秀旅游城市”领导小组办公室:

地址:长春市普阳街 85 号市政政务中心 B 区五楼 2507 室

电话(传真):7653217

联系人:隋泰斗 李兆彤

二〇〇四年二月十六日

长春市创建“中国优秀旅游城市”领导小组

长春市创建“中国最佳旅游城市”任务分解表(第一部分)

(其他部分的任务分解表待国家旅游局对“创佳”工作有进一步部署后下发)

标准项	任务内容	责任部门
基础标准一: 旅游者体验 及满意度 最高得分: 120 排除线:100	长期任务:应提供及时的旅游及相关信息。即,发展和改善统计水平,提高到和国际标准相接轨。长春市旅游局必须根据国际标准来进行旅游相关调查,同时来提高自身的能力。长春应该和省级旅游统计机构进行联系,讨论合作发展运用新的旅游统计调查方法。如果在省级不能进行,长春应该自己在近期着手运用这方面的专业方法。长春的统计部门也应该能够对投资者、旅游局市场营销部门以及公众提供一个旅游信息系统。 近期任务:尽早开展先期小规模调查,明确弱点,努力达到最低排除线(选择200至300名被调查者即可)。详见《长春市创建中国最佳旅游城市详细建议》(统计和管理信息系统-游客调查的基本原则和指南)	市统计局 市旅游局
基础标准二: 当地居民获 益度、满意度 和参与度 最高得分:80 排除线:65	长期任务:长春市必须设计一个居民旅游认知系统来和公众及政府其他部门进行沟通,扩大旅游的影响力并得到政府和公众的高度支持。旅游是学习的课程之一。学生应该了解旅游的本质和它对经济发展的意义。长春市旅游局应该在广播和当地电视台编制旅游方面的特别节目。 近期任务:尽早开展先期小规模调查,调查居民的认知度和支持度;设计一个提高居民意识的活动,可以通过媒体来进行。目的在于提高长春市民以及政治领域,对旅游的认识和理解。活动范围覆盖各县(市)、区。详见《长春市创建中国最佳旅游城市详细建议》(统计和管理信息系统-游客调查的基本原则和指南、对居民认识提高的具体指导建议)	市委宣传部 市教育局 市统计局 市旅游局 市广电局 各县(市)、区 各开发区
基础标准三: 旅游资源 and 景区(点)的 丰度、质量及 独特性 最高得分: 120 排除线:不设	为净月潭公园制订一项计划,包括交通流量计划,园区开发,设计更多的步行道,加强绿化,升级娱乐设施,在净月潭设计、建设自然知识阐释中心,解释自然产品。详见《长春市创建中国最佳旅游城市详细建议》(环境教育的技术注释)	净月开发区
	发展和自然紧密结合的体育休闲活动,例如在净月潭建设高尔夫球场。公园发展以及管理计划的目标之一就是在新开发项目上吸引投资,比如高尔夫球场和滑雪设施。	净月开发区 市体育局
	滑雪发展规划—分期开发新的雪道和滑雪设备。开发一项与斯堪的纳维亚半岛相似的滑雪度假产品。制订如何利用2007年亚冬会开发旅游产品的战略规划。	市体育局 净月开发区 二道区
	提供有关的阐释和信息材料介绍伪满时期的历史(从年代、历史意义来看,伪满皇宫和八大部之间的关系以及它们的独特性);连接参观伪满皇宫和八大部建筑的观光路线更好地展示伪满官旅游商品市场的艺术品和手工艺品	市旅游局

对伪满皇宫、八大部进行保护的有关政策、文件及效果	市文化局 市旅游局
在旅游景点设立服务设施,比如手工艺品特色商店,信息中心,休憩小亭,零食贩卖点等。	市旅游局
在旅游景点建设公用卫生间并提高其水准	市建委
旅游景点在意外事件和紧急情况下的安全设施和措施(如人行步道的扶栏、船上的救生衣、缆车运营的机械设备维护等)	市技术监督局 市旅游局
对赛车设施的可行性研究,强化汽车产品(对车道进行可行性研究)	市体育局 净月开发区 一汽集团
完善汽车模型的生产和销售工作	一汽集团
改善对汽车制造厂的参观条件——发展工业旅游	市旅游局 一汽集团
城市对建造中的汽车公园的支持	市政府办公厅 市旅游局 一汽集团
研究制定开发满族文化和手工艺品的战略发展规划,包括少数民族文化表演等等。满族的少数民族文化应被作为长春旅游发展规划的一部分。更多的关注满族的历史、文化和艺术、音乐包括对满族民俗的研究;发掘游客感兴趣的其他少数民族文化	市文化局 市民委
定义绿色旅游食品,改进绿色食品生产,将长春培育成为绿色食品城市	市农委 市旅游局 市烹饪协会
发展农家休闲假日游研究农业观光和农业旅游的可能性	市农委 市旅游局 各县(市)、区
出版长春美食指南	市商委 市旅游局 市烹饪协会
政府对新近开发建设的电影主题公园给予积极的支持,研究和制定将长春发展成为电影城的战略规划。	市旅游局 长影集团
通过宣传和产品开发战略,利用雕塑公园将长春发展成为以艺术著称的城市(旅游总体规划的一部分)	市委宣传部 市旅游局 市园林局
在宣传长春冰雪旅游和商务旅游城市的同时,推广宣传城市水文化。鼓励和吸引投资更高水准的水文化设施。	市委宣传部 市旅游局 市商委
提高导游培训质量	市旅游局
出版长春购物指南;提供长春购物信息	市商委 市旅游局
编印长春娱乐活动指南	市文化局 市旅游局
改善长春作为商务旅游、会议、展览城市的形象开发潜在的商务会展市场。详见《长春市创建中国最佳旅游城市详细建议》(会展旅游的技术注释)	市委宣传部 市旅游局 市会展办

基础标准四： 自然及文化 景观的规划、 保护 最高得分:40 排除线:30	提供过去十年城市总体规划及未来五年城市发展规划；城市规划条例；土地使用规划体系；环境影响评价（EIA）的应用情况说明；建筑物和城市结构的外观与搭配。城市规划如何处理建筑物的设计、高度和用料，即古老的、现代的和规划中的；桥梁及河滨设施的外观说明；与当地习惯、长春特点相关的新店面设计说明；提供规划和城市管理方面的绿色措施。老城”和“新城”之间是否存在缓冲区；开阔的农村区域、郊区和城市中心区的过渡地带必须要具有吸引力；控制城区的扩展，在不同功能的土地使用上加以适当的缓冲区，城区/城市不同部分之间设立绿色缓冲区；在新的绿地开发之前对现有剩余城市空间的再开发；对城市的边缘地区进行清理；建筑规划应做到绿树成荫的道路、铺设良好的人行道，开展有意义活动的地理位置优越的广场，软硬景观的充分结合。	市规划局 市土地局 市环保局 市文化局 市行政执法局
	城市的整体卫生状况非常重要	市爱卫会
	从机场（新、老机场）通往市中心的道路布局上必须有吸引力并突出其水平和欢迎的意义。通往长春的道路必须认真规划以满足交通流量，以具有吸引力的景致提供游客健康美丽环境的绿色城市印象。现有的废弃建筑和未完工的建筑对城市某些部分形成负面印象，这些建筑应该完成投入使用或彻底拆除，以改善市区结构，提高城市整体品位。应该制定一项总体战略来改善市中心的整体游客氛围，特别是步行者的环境，优化绿色开阔地区、步行街和商业购物场所之间的连接。针对本地居民日常生活功能的改进以及建设特殊的旅游、休闲、娱乐区域。	市规划局 市建委 市园林局 市行政执法局
	火车站必须具备很好的功能性，其周围的市区环境必须得到良好的维护，并且具备一些对游客具有吸引力的场所。	长铁分局 宽城区
	在本市和社区规划节庆活动	市会展办
	城市规划部门应该组织所有相关部门召开一次研讨会，逐项讨论以上的内容，以明确下列内容：目前状况；改进的可能性；新的发展规划，将长春作为“绿色”和可持续发展城市关注社区和局部区域的规划，在规划和旅游业的重要性方面提高公共意识和公共参与。	市规划局
	关注城市建筑环境，特别是如何展示和保护有历史价值的建筑物。城市发展指导原则、历史和文化遗产的保护和规划是应该考虑的主要问题。提供开发中对涉及反映城市文化和遗产的建筑物的规定，保护具有建筑或历史重要性的有意义、有趣的文化遗产及有关古建筑、城墙保留或搬迁的政策和实践；日伪时期建筑（八大部）需增加标识和信息；针对有文化旅游倾向的游客设置一条带有介绍内容的“文化遗产通道”（这条道路连接了所有的日本统治时期的八大部建筑和伪满皇宫）	市文化局 市规划局 市建委
	建筑材料的使用情况说明（外型、质地、颜色）；街道和开放区的设计、美化、维护和管理；公共建筑、公共交通工具的外观、清洁和维护情况 具备人行道、步行街且维护良好 街道、人行道照明确保安全并具有明确指示性	市建委 长江路开发区

	街路双语指示牌设置情况 高效舒适的公共交通系统以及具有服务意识和诚信意识的出租车司机 改善公共交通,通过整合城市功能减少交通量,仅沿公共交通走廊增加密度 制定针对目前和将来如何解决城市中心的整体交通和停车问题的战略,审核停车场的情况,解决市中心提供停车场问题	市建委 市规划局 市交通局 市交警支队
	设计不同规模的带有河流和湖泊的公园,提供公园、其他自然公共区域的规模、位置和质量的情况说明,并做到维护水准良好(如:花草、灌木、树木的种植,草木修剪,垃圾控制) 公园内娱乐设施的提供等 公园里的座椅及其附近的车位的提供 具备便利通道和自然小道且维护良好 与自然环境相协调的标识牌	市园林局
	完善长江路步行购物街,使其具有吸引力,方便冬夏使用的有屋顶的拱廊以及令人满意的购物环境。合理种植花草、灌木、树木,步行街区里的座椅及其附近的车位的提供	长江路开发区
	提高大型商场的游客氛围(语言环境、标识、休息设施、导购图等)管理和维护良好的住宅区以及方便购买基本生活品的市场	市商委 市建委 市行政执法局
	提供反映有关空气和水污染程度的数据及有关的污染控制措施及其有效性。详见《长春市创建中国最佳旅游城市详细建议》(环境指标的技术注释) 市政府针对特定问题在以后将要采取的措施 保护野生动物及其他自然区域(如河流、湖泊、林区、湿地)所采取的措施和实绩。	市环保局 市林业局 市水利局
基础标准五: 环境保护、旅游自然和文化资源保护、污染控制 最高得分:80 排除线:50	城市行政部门提供的详细的关于废弃物、垃圾处理的管理情况介绍 在自然环境里和其他公共区域中对垃圾收集容器的设计、设置、摆放 街道和公共场所的清洁卫生及其维护措施、实绩 公共厕所设施的设置,清洁卫生及其维护、措施、实绩 到自然区域的道路清障和维护情况 建筑和街道景观的展示(包括建筑的设计、材料、质地、颜色) 对未开发的废弃建筑的处理方法、政策、规划 街道装饰、布置设计的合理性以及维护 公共厕所设施建设,标准和维护	市建委 市卫生局 市行政执法局
	城市行政部门在提醒市民不要乱丢废弃物方面所采取的措施	市委宣传部 市爱卫会 市建委
	保护历史和遗留建筑、具有历史文化价值的建筑物所采取的维护措施和实绩,包括利用的适当性 城市规划部门在其整体规划中,对城市文化遗产保护利用和促进旅游业发展的责任感,以及这方面的记录资料和经验	市文化局 市规划局
	对净月潭公园的园区规划,特别应该关注园区划分问题(根据不同活动、垃圾收集处和游客行为而划分的区域)。净月潭国家森林公园停车场规划;在净月潭国家森林公园内开展垃圾和废弃物清理	净月开发区

基础标准六： 交通及城市 基础设施 最高得分：40 排除线：25	出入境管理机构和海关提供给游客的设施、服务和接待 直接接触游客的管理人员（如海关官员、警察等）的语言和技能、态度	市经贸委 市公安局
	供水：（满足日益增长的用水标准和容量，尤其要满足高峰期的用水标准和容量；未来发展规划） 污水处理：（系统、标准、满足高峰期处理需要及不断增长的处理需要的能力；未来发展规划）	市建委
	能源供应：（电力系统、供气满足高峰期需求和不断增长的需求的能力；未来发展规划）	市供电公司 市建委
	电信：针对旅游者的电信网络范围、口径、可靠性、便捷性。包括国际长途电话和互联网络以及未来发展规划。	省通信公司长春 市分公司
	公交车和出租车运输提供给游客的设施、服务和接待 租车设施提供给游客的设施、服务和接待 交通车站和停车场：位置（重点在通往市中心和主要旅游景点的当地交通运输班次），设计和布局，机场容量及现有通道，火车站和公共汽车站，轿车/大客车停车场，以及未来发展的规划。 公路网络：现有的公路网络和规划中的公路建设，尤其是连接车站、市中心和主要旅游景点和设施的公路、道路状况。在交通高峰期的堵塞程度。 残障人士通道的安排：在所有的交通工具和主要站点上都有设置在交通市政设施里为残障人士提供的设施（特别是在旅游巴士上） 机场服务和航班时刻表：（国际的、国内的和规划中的）火车和公共汽车的时刻表：（省内的、跨省的和规划中的）	市交通局 市建委 省民航机场集团公司 长铁分局
	团队短途旅行设施提供给游客的设施、服务（线路、价位、交通工具质量），导游员素质（语言，产品知识，接待不同市场或文化背景游客的技能，社会技能，职业道德）	市旅游局
基础标准七： 旅游设施和 服务的覆盖 面、质量和独 特性 最高得分： 160 排除线：125	成立饭店协会，目的在于行业内部讨论怎样提高酒店管理和经营的质量。 长春市旅游局应该和建议成立的饭店协会和餐馆协会进行沟通（在这些组织建立以前，可以和各个单位进行沟通），同时也要和培训学院进行联系，促进长春餐饮的整体提升。可以在饭店、餐饮和培训之间成立一个顾问小组，它的职责就是发起一系列的活动/行动计划，比如说厨师技能比赛（需有更多的媒体参与）以及美食美酒节等等，可以在这些活动中邀请著名厨师来长春献艺。发行美食指南（可以是一份关于住宿设施、餐饮、娱乐和购物的总体指南的一部分）。 旅游餐厅不仅在城市的推介中而且在建议编制的美食指南中都应该给予特别关注。引入绿色餐厅的概念。长春市缺少西餐馆。中餐馆、西餐馆、亚洲餐馆的位置、设计、布局和装饰，外语菜单，备餐情况，专业化、语言水平和技能，是否物有所值。	市旅游局 市教育局 市烹饪协会 市农委 市商委

强调绿色措施(绿色也应该体现在旅游团队服务方面),包括使用何种交通工具(低污染交通工具)等。对导游员进行培训,通过导游告知游客应该具有环保意识。	市经贸委 市旅游局
提供有大量参与者的城市主要大型活动的资料,如博览会、展览会、大型会议等,	市会展办
公园里举办的消夏娱乐活动不仅仅是针对当地的居民,同时也应该包含地区性的、全国性的、甚至国际性的内容。水文化是一项非常好的娱乐休闲活动。长春应该充分利用已有的水文化设施。应建立文娱协调委员会。在雕塑公园也应该安排这样的夏季度假活动。在园内选择合适的地点搭建一个舞台,利用特别的氛围和环境进行一些娱乐活动,包括高雅音乐会、满族艺术表演等等。这样的活动不仅可以推介一个公园,而且也可以推介一个城市,使之成为具有高水准娱乐活动和文化活动的城市。在雕塑公园应销售一些特色艺术品。	市文化局 市园林局 市民委
应重视在主要旅游景点提供特殊游客购物设施和服务,其中包括销售和滑雪有关的器具和纪念品,这一点应该作为净月公园未来规划的内容之一	净月开发区
长春是一个著名的电影城。长春市旅游局应该和电影院及新建的电影主题公园合作,使长春成为一个前卫的电影城。应开展欧洲电影周、亚洲电影周之类的活动。一些国内外的最新电影应该在长春首映。长春在这方面可以和一些国际电影组织取得联系,开发一种新的模式。	市旅游局 长影集团
在伪满皇宫旁边建设高水准的游客购物场所,包括一些艺术品的展示。这个市场应建成摊点形式,并推广长春的手工艺品。	市旅游局
拥有良好氛围的游客步行街对城市整体印象的评估非常重要。目前的步行街应通过丰富商品种类和售货点的形式,设立咖啡厅、冰激凌营业室和其他针对游客的设施及服务来营造令游客愉悦的氛围。	长江路开发区 市建委
培训学院应该在提高餐饮质量和餐饮业对外展示方面起重要的作用。	市教育局 市旅游局
提供所有购物商店、手工艺品商店和其他著名商店的规模、位置、商品范围(质量和特色)、服务标准(商品知识、语言水平、技能)、购物区的范围和设施(现代化购物中心、购物步行街道,双语标识牌)等的详细信息	市商委 长江路开发区
提供博物馆、文化中心、艺术馆、主题公园、水族馆、剧院、电影院、卡拉OK吧、歌舞表演场所的位置、对外推介情况、文化艺术价值、社会赞助情况及为吸引游客提供的支持和便利设施等的详细信息	市文化局 市旅游局

	旅游外语培训和认知教育活动。通过认知教育活动来引起公众的关注,使公众知道他们对游客的态度对城市非常重要。旅游经营者对其员工的职业培训项目和培训标准,特别是在服务顾客、提高服务质量方面的培训。详见《长春市创建中国最佳旅游城市详细建议》(关于旅游培训的技术指南)	市委宣传部 市教育局 市旅游局 市人事局 市劳动局
	提高饭店管理水平。就提升设施和服务为饭店经理们提供特殊课程。课程应该着重于饭店业的国际标准。同时,课程应涉及“绿色”认证的程序及要求。 对所有的饭店进行重新评级,目的是:保证以前评级的准确性;通过指出哪些方面的标准应该提高给饭店提出建议 在饭店开发娱乐项目 早餐的质量(对国际游客) 饭店前台和一般工作人员的语言能力 客户关怀/社交技巧和总体服务标准 设施的维护 成为游客餐厅就必须至少有英文菜单,而且要有部分员工至少能够进行基本的对话(日常客人提问的生词和对话)。 饭店规模差异很大(从近 500 间客房到不足 200 间客房) 需要更多的三星级饭店 长春市旅游局应该认真对待关于旅行社/旅游经营商的服务的投诉。并且和这些单位进行沟通来提高其服务水平。长春市旅游局应该召开一个旅行社和旅游经营商参加的会议,向他们介绍争创最佳旅游城市活动,并传达长春需要高水准的旅游团队服务的信息(旅游项目时间与内容匹配,旅游巴士舒适,保养良好,导游技能和态度,接送机方便程度)。 旅游线路的设计、交通工具的质量和导游能力是最重要的因素。技能包括旅游期间所见事物的相关知识,还包括语言技能和社交/顾客关怀技能等等。 旅游公司应该对他们的顾客进行问卷调查,了解对旅游产品(顾客满意度)的评价,并重视和采纳得到的意见和建议。 网站必须准确和便于游客访问,而且应该具有几种主要语言的版本。游客可以在网站上顺利地找到问题的答案,或者找到如何得到答案的办法。 重新审核信息材料,应该设计提供包括有关住宿、餐饮、娱乐、艺术及工艺品和其他综合信息的指南。这份指南的编制和出版应该依靠广告的收入。还应该向游客提供免费的长春地图,地图上应该清楚标有旅游景点和重要的交通站点。同样,地图的出版在经济上也应该依靠赞助商或广告。 对行业单位进行暗访 检查导游水平 检查旅行社保险情况	市旅游局

	在城市入口(机场、火车站、客运中心站)、主要景点;市中心旅游设施集中地区(饭店、商店)设立游客信息咨询中心;以不同语言提供信息;信息提供形式(如印刷品、地图、供游客使用的计算机终端);信息中心职员能力(专业知识、语言和社会知识);信息的范围(涉及旅游者住宿、交通、景点、市中心设施、游客聚集区);投诉处理系统;对游客事故、生病、紧急事件(如盗窃、遗失重要物品等)的处理。详见《长春市创建中国最佳旅游城市指南》(关于游客信息中心的技术指南)	市旅游局 省民航机场集团公司 长铁分局 市交通局
	检查旅游车质量,大巴服务及质量,租车服务及质量提供出租车服务计价、车辆保养、司机语言和技能、是否有无线电控制系统的资料	市旅游局 市建委 市交通局
	是否具有双语路标及其完备程度(特别是在靠近游览区地域)	市交警支队
	为游客提供附属服务的便利性和质量(包括换汇、信用卡支付、ATM 自动提款机、美容美发、邮局)	人民银行长春中心支行 市商委 市邮政局
基础标准八: 城市旅游管理、规划、发展及营销 最高得分:80 排除线:65	长春市旅游业发展规划,包括政策、方针、奋斗目标,对过去三年内成绩的回顾和评估,现在及未来三年内重点旅游项目建设和重大旅游活动(包括在旅游发展政策和战略方面取得的成绩) 本年度旅游业发展计划,过去一年旅游业发展对当地经济社会发展的贡献率及有关解释(包括制定包括信息化建设内容在内的切合实际的高水平未来发展计划) 旅游发展政策、战略、计划的有效度以及这个城市的实施能力。 检查和更新旅游总体规划;以具体行动措施为中心修改至 2007 年的 5 年计划 市规划和吉林省规划的统一和合作 长春应该开始制定一个旅游发展的远期规划,该规划和现有的旅游总体规划相结合,并加以更新,直至亚冬会召开。 召开旅游发展座谈会,邀请所有主要的相关部门和行业单位参加,为未来长春旅游业的发展确定方向和政策。	市旅游局
	树立城市形象计划	市委宣传部 市旅游局
	未来三年内旅游人力资源发展规划和过去三年内在这方面所取得的成绩的具体记录 显示旅游部门和相关部门之间关系的本城市组织结构图 本城市旅游部门人员数量及结构(包括学历及职称) 旅游计划实施中旅游部门是否有足够的人力和技能 旅游机构设置是否合理,与其他部门间的关系是否协调顺畅	市人事局 市旅游局 各县(市)、区

	上年度及本年度旅游部门的预算,包括总体程度及分配用于市场宣传促销方面的预算 计划实施和执行过程中,预算方面的合理分配和补充	市财政局 市旅游局
	城市经济社会发展及旅游业发展的重要统计信息,包括针对旅游者犯罪率及破案率检查统计数据库	市统计局 市公安局 市旅游局
	近年来取得的成绩,包括已建成或开工的项目。当年项目和正在开工的项目的质量。	市旅游局
	市场战略和规划,市场信息,市场营销、促销活动和预算。 市场促销和市场研究方面的情况,包括范围和力度 市场促销计划以及细分市场的促销情况 市场促销的范围、水平、类型及方法(包括广告、公共关系、推广活动、印刷品、网站等),包括总体情况及在各地地理市场和细分市场上的情况 制定3-5年市场营销战略:市场细分/定位、市场统计调研、市场信息系统、市场营销和宣传促销活动等等。详见《长春市创建中国最佳旅游城市详细建议》(市场营销及促销技术注释)	市旅游局
	检查和改善长春旅游局和会展办的整体组织结构 对旅游业的市场营销和会展业的市场营销联系起来 对会展业制定一个五年战略规划,包括对专业人才的培养	市旅游局 市会展办
基础标准九: 合作发展旅游业的格局 最高得分:80 排除线:65	提供市政府对旅游规划、发展给予积极支持的的有关文件资料 相关部门协调合作支持旅游业发展的文件资料 城市吸引旅游投资及鼓励支持当地旅游企业发展的措施	市政府办公厅 市计委 市旅游局
	组织旅游及相关政府部门与旅游经营者的会谈,了解当地旅游经营者对市政府支持旅游业的评价意见,尤其是在水、气及设备供应、业绩奖励等方面,旅游行业与其他行业相比是否遭受“价格歧视”。 旅游区(点)在管理、商业运营、宣传和服务顾客方面所采用的方法。	市旅游局 市物价局 市建委
	将长春创建为最佳绿色旅游城市的政治决策提供必要的财政预算	市旅游局 市财政局
	政府各部门分别培训和任命顾问,对以下方面进行指导:节能、节能、垃圾分类、节水、推荐的绿色食品、环保产品供应商名单 制定培训计划使得顾问能够指导每个部门。 编写时事通讯,并在“主页——长春绿色城市”上展示,内容包括使命、构想、战略/计划、好的例子和做法及顾问的个人资料及其从业领域等,并作为行业单位沟通和游客获取信息的平台。 游客应该能够通过通过在饭店、餐馆和旅行经营商处展示的信息来了解长春所采取的绿色和环境保护的行动和活动。应与媒体、社区领导和教育系统(学校)保持密切联系来宣传绿色措施。	市委宣传部 市旅游局 市建委 市环保局 市人事局 市教育局 市烹饪协会 市商委

	建立旅游行动和协调委员会,主要是政府级的组织,来保证政府部门间的协调合作。 检查市旅游局和其他旅游行业单位以及市旅游局和其他政府部门的合作情况(包括旅游与相关部门之间过去和将来的综合协作方式) 详见《长春市创建中国最佳旅游城市指南》(长春争创最佳绿色旅游城市合作与意识培养技术注释) 成立饭店协会和餐馆协会,如果可能的话成立旅游业保护协会 因为建立正式的公私合作需要时间,建议首先由长春市旅游局和一些民营企业建立非正式的联系,这样可以在行业内部讨论和处理不同的问题,包括市场营销和培训等等。 建立主要相关部门人员的会晤制度 对旅游人力资源领域职业培训情况进行调查	市旅游局 市烹饪协会
	制定计划与社会团体的领导人及媒体进行座谈通过长春旅游局的公众关系协调员和媒体、社区居民代表进行定期的对话。增加旅游部门在旅游发展政策制定及战略规划实施过程中的透明度,实施制定城市旅游发展政策、战略和规划方面咨询程序	市旅游局
专项标准:最佳绿色城市	在市场营销和促销活动中注重以“绿色”为定位的宣传,包括在互联网上和创造新的促销口号。利用协调系统获得各个相关部门的对“绿色”的合作支持。公众关系协调员应该充分发挥作用。利用绿色环保意识的战略规划在整个行业贯彻绿色概念。而且,绿色城市必须得到公私各个部门单位的全力支持。 高度重视游客调查中有关长春作为“最佳绿色旅游城市”的四个专门问题的态度和答案,以及游客对长春市采取的环保措施的认知。	市旅游局 市环保局 市统计局
	制定绿色食品计划	市农委 市环保局
	引入 ISO 认证体系,开发该体系的最终目标是获得环境认证。但是证书本身不是很重要,重要的是过程和目标详见《长春市创建中国最佳旅游城市指南》(环境管理体系简介)	市技术监督局 市环保局
	在净月潭国家森林公园的规划中突出环境保护	净月开发区
	饭店和餐馆的绿色品牌创建工作 对旅游行业单位进行绿色品牌认证,包括建立一个组织来进行绿色品牌的创立。绿色饭店认证。 支持绿色食品概念 开发绿色旅游产品 详见《长春市创建中国最佳旅游城市指南》(旅游产品和旅游业绿色品牌认证技术注释)	市农委 市商委 市旅游局 市烹饪协会 市环保局
	EIA(环境影响评价)在旅游项目开发建设以及新开发项目中的运用	市环保局 市旅游局
	在创建“绿色旅游目的地”方面的特别性工作(电瓶车、太阳能应用以及其他类似行动) 城市采取的环保措施及其成效	市环保局 市交通局 市建委