

# 旅游行风 建设工作研讨文集

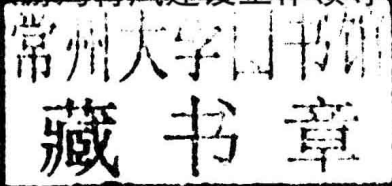
◀ || 国家旅游局行风建设工作领导小组办公室 编 || ▶

LÜYOU HANGFENG  
JIAN SHE GONGZUO YANTAO WENJI

中国旅游出版社

# 旅游行风 建设工作研讨文集

国家旅游局行风建设工作领导小组办公室 编



LUYOU HANGFENG

JIAN SHE GONGZUO YANTAO WENJI

中国旅游出版社

责任编辑：沈奕 严艳

装帧设计：中文天地

责任印制：冯冬青

---

图书在版编目 (CIP) 数据

旅游行风建设工作研讨文集/国家旅游局行风建设工作领导小组办公室编. --北京: 中国旅游出版社, 2010. 4

ISBN 978 - 7 - 5032 - 3942 - 7

I. 旅… II. ①国… III. ①旅游业 - 职业道德 - 中国 - 文集 IV. ①F592. 6 - 53

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2010) 第 056344 号

---

书 名：旅游行风建设工作研讨文集

---

作 者：国家旅游局行风建设工作领导小组办公室

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)

<http://www.cttp.net.cn> E-mail: [cttp@cna.gov.cn](mailto:cttp@cna.gov.cn)

发行部电话：010 - 85166507 85166517

排 版：北京中文天地文化艺术有限公司

经 销：全国各地新华书店

印 刷：三河市灵山红旗印刷厂

版 次：2010 年 4 月第 1 版 2010 年 4 月第 1 次印刷

开 本：787 毫米 × 1092 毫米 1/16

印 张：34

印 数：1 - 5000 册

字 数：588 千

定 价：48.00 元

I S B N 978 - 7 - 5032 - 3942 - 7

---

版权所有 翻印必究

如发现质量问题，请直接与发行部联系调换

## 代 序

# 在全国旅游行风建设工作研讨会上的讲话

◎国家旅游局党组成员、驻局纪检组组长 刘金平

经过一天半的研讨，全国旅游行风建设工作研讨会即将圆满结束。下面，我讲两个问题。

### 一、对这次研讨会的总体评价

这次研讨会内容丰富，形式新颖，成果丰厚，为研讨问题搭建了平台，第一次举办这样的研讨会，我认为还是很成功的。

一是各级旅游管理部门高度重视。关于开展旅游行风建设问题研讨的通知下发以后，各级旅游管理部门高度重视，认真布置，发动各方力量积极参与。参与问题研究的，不仅有机关，还有景区、企业和学校；不仅有纪检监察部门，还有行业监管部门、政策研究部门；不仅有领导，还有普通干部。应该说，与行风建设有关的部门基本都参与进来了。

二是各地提交的论文质量比较高。据统计，全国各地共提交论文 98 篇。总体看来，这些论文选题广泛，切合实际，抓住了当前以及今后一个时期的热点、难点问题；论文提出的观点鲜明，基本上符合旅游业发展的规律和本地区旅游业发展实际；论证充分，论据的说服力强；提出的对策和建议也都具有针对性、前瞻性、可操作性和指导性。尽管我们最后评了 3 个一等奖、6 个二等奖、11 个三等奖以及 3 个组织奖、8 个特别奖，但这绝不是说其他没评上的就不是优秀的。

三是勤于思考、研究问题的风气正在形成。通过这次研讨会，我发现，旅游行业有一批勤于思考、善于研究问题的人才。当然，思考研究问题的目的还是为了解决问题，不断推进我们的事业。大家在论文中提出了很多好的思路和建议，下一步

的关键是如何将这些成果转化和运用到行风建设实际工作中去。研究的最终目的还是应用，这是一项长期的工作，也是检验我们研究成果正确与否的重要标准。

客观地讲，这次研讨会也还是初步的，对有些问题的研讨也还不够深入的，今后要不断总结和提高，可以每几年召开一次研讨会，希望得到大家的支持和积极参与。

## 二、旅游纪检监察工作要适应当前我国旅游业快速发展的形势

改革开放 30 年来，我国旅游业持续健康发展，已经成为国民经济的重要产业。2008 年我国城乡居民人均出游达 1.3 次，旅游业增加值占全国 GDP 的比重超过 4%，已成为全球第四大入境旅游接待国、亚洲第一大出境旅游客源国和世界上最大的国内旅游市场之一。今年国庆“黄金周”，国内旅游者达到空前的 2.28 亿人次，旅游收入达到 1007 亿元，同比增长 26.4%。当前，我国正处在工业化、城镇化快速发展时期，日益增长的大众化、多样化消费需求为旅游业提供了新的机遇。加快发展旅游业对于应对金融危机、保持经济发展、推动结构调整和发展方式转变，对于扩大社会就业，特别是增加农民收入、推进城乡统筹、促进人的全面发展，都具有重要意义。但是，我国旅游业仍然面临着发展方式粗放、改革创新不足、体制机制不健全、基础设施建设滞后、供需矛盾突出、市场秩序不够规范、服务质量水平不高等突出问题，需要国家从全局和长远发展的高度，整体谋划，适当扶持，加快发展。

2008 年以来，党中央、国务院领导同志对旅游业发展多次作出重要指示。胡锦涛总书记强调要“着力发展服务消费和旅游消费，不断增强最终消费能力”。2009 年“十一”黄金周期间，胡锦涛总书记前往北京颐和园景区考察旅游工作。温家宝总理提出“旅游业兼具经济功能和社会功能，集劳动密集型与资金、知识密集型于一身，是一个资源消耗低、带动系数大、就业机会多、综合效益好的战略性产业”，并指出“在当前金融危机直接影响外部需求、造成我国出口下降的情况下，加快发展旅游业具有特殊重要的意义”。王岐山副总理 2009 年以来已经考察了 8 个旅游景区（点），就旅游业的发展问题多次发表重要谈话，他指出，要立足当前、着眼长远，按照科学发展观要求，从改革、开放、管理、服务入手，把旅游业提高到一个新的层次。

为贯彻落实党中央、国务院领导同志的指示精神，国家旅游局、国家发改委从

2009年4月底就着手《国务院关于加快发展旅游业的意见》起草工作，会签38个部门后上报国务院。王岐山副总理两次听取起草工作汇报，对《意见》起草和修改给予重要指导。11月25日，国务院常务会议原则通过了《国务院关于加快发展旅游业的意见》，决定召开全国旅游业工作大会，部署《意见》的贯彻落实工作。温家宝总理、王岐山副总理出席并作重要讲话。这在中国旅游业发展史上尚属第一次，也是中国旅游业发展史上的大事，充分体现了党中央、国务院对旅游业的发展高度重视，这是我国旅游业加快发展和实现旅游强国目标的重要战略机遇期。

同志们，按照王副总理的讲话，加快发展旅游是时候了。旅游纪检监察工作如何适应旅游业快速发展的形势，成为摆在我们面前的一个重大问题。这两天，我也做了一些思考，尽管考虑得也不是很成熟，但还是先提出来几点想法，供同志们参考。

一是思想认识要适应。中国旅游业伴随改革开放的历史步伐，从最初的外事接待，到改革开放之初接待入境游客为国家赚取宝贵外汇，再到20世纪90年代成为需要适度超前发展的朝阳产业和国民经济“新的增长点”，又到新世纪成为“国民经济重要产业”，直至最近国务院通过的《国务院关于加快发展旅游业的意见》中，“将旅游业培育成为国民经济的战略性支柱产业和人民群众更加满意的现代服务业”。旅游业始终围绕党和国家的中心工作和发展大局，发挥综合性产业的优势，不断调整产业定位，努力提高经济社会综合效益，为保持经济社会的持续稳定发展作出了重要贡献。我们必须充分认识旅游业在国民经济中的重要战略地位和在新形势下加快发展旅游业的重大战略意义，准确把握我国旅游业的发展阶段、趋势和方向以及面临的国内外环境，坚决实施旅游发展国家战略，不断开创中国旅游业发展的新局面，为把我国建设成为世界旅游强国而努力奋斗。旅游纪检监察工作要充分把握这一点，切实做到围绕中心、服务大局，坚持纪检监察工作为旅游业的又好又快发展服务。

二是自身能力要适应。实施旅游发展国家战略，建设世界旅游强国，需要下大力气加强旅游人才队伍的建设。同样，适应形势发展需要，做好旅游纪检监察工作，也需要下大力气加强纪检监察干部队伍的自身建设。要认真学习领会四中全会精神，切实加强思想政治建设。要认真学习、准确把握中央出台的一系列加快发展旅游业的政策措施，进一步增强贯彻落实的自觉性和坚定性。要认真履行纪检监察职责，确保旅游业改革开放各项政策措施落实到位，提高促进旅游业科学发展的能力。要切实加强作风建设，解放思想，勇于创新，勤于思考，钻研业务，不断提高工作能

力和业务水平。

三是工作方式要适应。2009年10月,王岐山副总理在普陀山考察旅游工作时指出,旅游业是“扩内需、保增长、促就业”成长性最好的产业,加快发展旅游业,关键要大力推进旅游体制机制改革,充分发挥市场配置资源的基础性作用。打破地区封锁,加快建立公平、竞争、开放、统一的旅游大市场。《国务院关于加快发展旅游业的意见》提出的第一项任务就是要求深化旅游业改革开放,充分说明了改革开放对于加快发展旅游业的重要意义。这就要求旅游纪检监察部门要适应形势需要,转变工作方式,坚决做到为旅游业的改革开放保驾护航。要充分发挥纪检监察保障职能,保护旅游行业广大党员干部支持改革、推动改革、实践改革的积极性和创造性。一要严肃执纪,挽救人。纪检监察工作要综合考虑政治、经济和社会效果,既要严厉打击腐败分子,为经济建设排除干扰,又要旗帜鲜明地支持改革者、鼓励创新者、教育失误者、惩处腐败者、追究诬告者。二要澄清是非,爱护人。对于那些在工作中锐意进取而受到不实举报或诬告诬陷的同志,要及时为他们澄清是非,扶正祛邪,净化工作环境,最大限度地调动他们的工作积极性;对于那些思想解放、改革创新、干事创业的人和事,要积极给予保护支持;对那些在改革创新中,因为经验不足或某些客观原因出现的失误或偏差,要实事求是地加以分析,坚持教育为先的原则,主动热情地给予帮助。三要廉政谈话,疏导人。要通过任前廉政谈话、诫勉谈话等形式,引导、关心干部的成长,做到提醒在先、教育在前。

同志们,我们要认真贯彻落实《国务院关于加快发展旅游业的意见》,围绕中心,服务大局,努力完成好旅游纪检监察和行风建设各项任务,为旅游业的改革开放保驾护航,为旅游业的又好又快发展作出贡献。

2009年11月27日

代 序

在全国旅游行风建设工作研讨会上的讲话 / 1

国家旅游局党组成员、驻局纪检组组长 刘金平

会 议 发 言 篇

建立健全旅游质量监督体系 夯实政风行风建设工作基础 / 2

山西省旅游局纪检组组长 赵庆华

对当前发挥旅游行风监督员作用的思考 / 8

江西省旅游局纪检组组长 屈乾娜

浅谈如何构建旅游行风建设的长效机制 / 13

上海市静安区旅游局局长 王建忠

关于对解决强迫或变相强迫游客消费问题的思考 / 17

陕西省旅游局纪检组组长 王志文

完善旅游目的地管理体系 强化旅游执法工作中的实践和探索 / 21

浙江省杭州市旅游委员会纪检组组长 叶生荣

规范旅游广告报价 建立价格诚信机制 / 27

上海市黄浦区旅游局局长 孙忠明

苏州市在旅游行政执法工作中的问题和思考 / 32

江苏省苏州市旅游局局长 沈文娟

强迫或者变相强迫游客消费问题探析 / 39

北京第二外国语学院 王业娜 韩玉灵



旅游行风建设工作刍议 / 48

四川省九寨沟风景名胜区管理局纪委副书记 杨光兴

推进诚信旅行社建设 优化旅游市场环境 / 54

江苏省旅游局副局长 周旭

关于完善北京“一日游”市场管理体制的分析研究 / 59

北京市旅游局旅游执法大队队长 徐越

突出重点 标本兼治 深入推进旅游行风建设 / 68

山东省旅游局纪检组组长 周嘉禄

如何解决强迫或变相强迫旅游者消费的问题 / 73

广西壮族自治区旅游局纪检组组长 黄炳文

关于加强海南省导游管理工作的思考 / 78

海南省旅游发展委员会副主任 吴坤雄

治理强迫游客消费 推进旅游诚信建设 / 82

贵州省旅游局纪检组组长 李光

坚持旅游行风热线常办常“热” 必须在创新务实上狠下工夫 / 88

新疆维吾尔自治区旅游局纪检组组长 杨新民

完善旅游行风建设工作的途径和方法 / 92

福建省厦门市旅游局纪检组组长 李文晖

积极推进旅游政风行风建设的几点体会 / 98

河南省焦作市旅游局 程宏才 孙敬

论旅行社旅游行风诚信体制的构建 / 102

深圳华侨城控股集团公司监察室主任 郝刚

研·讨·交·流·篇

●●● 导游队伍的建设和管理

北京地区导游员的职业现状、存在问题及对策 / 110

北京市旅游局

## 从导游服务质量角度浅谈导游队伍的人性化建设和管理 / 118

中国国际旅行社总社有限公司

## 如何加强导游队伍的建设和管理 / 122

内蒙古自治区满洲里市旅游局

## 如何加强导游队伍的管理和建设 / 126

内蒙古自治区赤峰市旅行社协会

## 对阿拉善盟左旗导游队伍发展存在问题的几点思考 / 131

内蒙古自治区阿拉善盟左旗旅游局 敖云格日勒

## 加强导游管理服务机构建设 促进导游职业风气的根本好转 / 134

辽宁省大连市旅游局

## 创新导游薪酬管理模式探究 / 139

上海市旅游局

## 浅谈导游队伍的建设和管理 / 146

上海市奉贤区旅游局

## 新时期加强导游队伍建设创新与实践初探 / 151

江苏省南京市旅游局

## 浅谈新形势下如何进一步加强导游队伍建设 / 156

浙江省杭州市旅游委员会 党委副书记、副主任 诸葛锦花

## 普陀山景区导游市场存在的问题、原因与解决思路 / 161

浙江省普陀山风景区管理委员会

## 浅谈加强导游队伍的建设和管理 / 165

安徽省黄山风景区管理委员会

## 坚持改革创新 提升旅游形象 推进九华山健康导游市场服务体系建设 / 171

安徽省九华山风景区管理委员会

## 福建省建设“四性”导游队伍实践探析 / 176

福建省旅游局

## 如何加强导游队伍的建设和管理 / 182

——庐山景区强化导游管理的透视和评述

江西省庐山管理局党委副书记、纪委书记 程先杏

浅谈加强导游队伍的建设和管理 / 187

广东省广州市旅游局

如何加强导游队伍的建设和管理 / 193

四川省峨眉山—乐山大佛风景名胜区管理委员会

规范管理 重塑形象——浅谈导游队伍建设和管理 / 197

四川省九寨沟风景名胜区管理局

加强导游队伍建设 促进旅游行风转变 / 203

云南省石林风景名胜区管理局

如何加强导游队伍的建设和管理 / 207

甘肃省旅游局

加强和完善导游队伍建设管理 促进旅游业健康持续快速发展 / 211

甘肃省酒泉市旅游局

浅谈导游队伍建设现状和对策 / 215

甘肃省陇南市旅游局 陈 博

加强导游队伍建设和管理的思考 / 221

宁夏回族自治区旅游局副局长 海生莲

●●● 解决强迫或变相强迫游客消费的问题

建治并举 标本兼治 重点整治旅游购物欺诈行为 / 226

广东省旅游局副局长、纪检组组长 张振林

关于如何解决强迫或变相强迫游客消费问题的几点意见和建议 / 231

北京市旅游局质量监督管理局

根治非法回扣 完善旅游佣金 / 235

上海市旅游局

从旅行社角度看如何规范强迫游客消费现象 / 242

上海锦江国际旅游股份有限公司

坚持规范经营 切实维护游客合法权益 / 248

陕西省西安中国国际旅行社集团有限责任公司

优质服务是企业永恒的生命线 / 252

陕西省西安环亚旅行社

## ●●● 完善旅游行风建设工作的途径和方法

关于旅游政风行风建设工作的思考 / 257

河北省旅游局纪检组组长、监察专员 纪保平

抓行风必须抓基层 筑牢旅游行风建设的基础 / 261

山西省太原市旅游局

“纠、评、建”互促互动 提升旅游行风建设工作质量 / 266

山西省大同市旅游局

完善旅游行风建设工作的途径和方法 / 274

山西省五台山风景区管委会

边境口岸城市加强旅游行风建设的对策 / 279

内蒙古自治区满洲里市旅游局

加强旅游行风建设的几点思考 / 284

内蒙古自治区呼伦贝尔市旅游局 闫传佳 王永生

完善旅游行风建设工作的途径和方法 / 287

内蒙古自治区喀喇沁旗旅游局 曹忠本

关于转变旅游行业风气问题的一些思考 / 292

上海市旅游质量监督所

加强政风行风建设,全面提升旅游质量 / 299

上海市闸北区旅游局

完善旅游政风行风建设工作的途径和方法 / 303

上海市宝山区旅游局

对旅游行风建设的几点思考 / 309

江苏省南京市旅游局

坚持标本兼治 抓好旅游行风建设 / 314

湖北省旅游局

以科学发展观为指导 深入推进旅游行风建设 / 317

重庆市旅游局纪检组组长 张 向

加强旅游行风建设的实践与思考 / 325

四川省峨眉山—乐山大佛风景名胜区管理委员会

浅谈在旅游市场不成熟的地区 如何开展行风建设工作 / 330

贵州省惠水县旅游局 周顺华

浅谈完善旅游行风建设的途径和方法 / 339

贵州省贵阳市紫林宾馆 项文军

旅游景区加强行风建设工作的思考 / 344

陕西省西安市骊山国家森林公园管理处

完善旅游行风建设工作的途径和方法探析 / 350

甘肃省平凉市旅游局

## ●●● 如何建立旅游行风建设工作的长效机制

落实科学发展观 探索建立旅游政风行风工作长效机制的有效途径 / 356

内蒙古自治区旅游局机关党委

如何建立和完善行风建设长效机制 / 361

内蒙古自治区呼和浩特市旅游局

建立长效机制，扎实推进行风建设 / 366

河南省洛阳市旅游局纪委书记 陈向涛

长效机制是旅游行风治本之策 / 371

湖北省宜昌市旅游局 黄家年

旅游行风长效机制建设初探 / 376

贵州省遵义市旅游局

## ●●● 如何发挥旅游行风监督员作用

发挥社会监督员作用 促进旅游政风行风建设 / 380

山西省晋城市文物旅游局

如何发挥旅游行风监督员的作用 / 385

上海市崇明县旅游局

充分发挥行风监督员在旅游行风建设中的作用 推动桂林旅游业

又好又快地发展 / 391

广西壮族自治区桂林市旅游局

广开言路 畅通渠道 更加有效发挥行风监督员的作用 / 396

贵州省旅游局纪检组监察室 苟玲玲

## ●●● 如何做好旅游“行风热线”工作

借行风热线平台 促旅游行风建设 / 399

湖北省十堰市旅游局

听民声 解民忧——努力做好我市旅游“行风热线”工作 / 402

贵州省贵阳市旅游局

## ●●● 旅游行风建设工作的评价标准

对旅游行风建设工作评价标准的认识 / 406

河北省承德市旅游局纪检组组长 吕 云

以评价为抓手 用标准作标尺 促进现阶段旅游行风建设出新成效

——浅谈旅游行风建设工作的评价标准 / 413

浙江省旅游局 卢召君

如何引导旅行社建立诚信经营机制 / 417

内蒙古自治区阿荣旗旅游局

兴安盟部分旅行社经营诚信缺失的原因分析及对策 / 422

内蒙古自治区兴安盟旅游局 杨秀贞

制度 教育 监督 自律——浅谈实现旅行社诚信经营的一点看法 / 427

内蒙古自治区鄂尔多斯市旅游局 辛 戎

浅谈旅行社实现诚信经营的途径 / 430

内蒙古自治区巴彦淖尔市旅游局 吴建锋

诚信是旅行社成功经营的基石 / 433

上海市青浦区旅游局

建立旅行社诚信经营机制是行风建设的治本之策 / 438

——安徽省旅行社诚信管理基本做法

安徽省旅游局

旅游诚信方能净化旅游行风 / 442

湖南省旅游局

怎样加强建立旅行社诚信经营机制 / 447

贵州省安顺市旅游发展局

### ●●● 如何完善旅游行政执法

浅谈旅游执法工作中的问题、原因和解决思路 / 451

天津市旅游局

关于加强旅游质监执法工作的思考 / 455

浙江省宁波市旅游局

浅谈构建和谐旅游执法新环境 / 460

浙江省宁波市旅游局 陈林钢

创新旅游执法机制 强化旅游市场监管 / 465

重庆市旅游局纪检组组长 张 向

提升质量促行风 创新执法保发展 / 469

四川省成都市旅游局

明确旅游执法权 解决旅游执法软肋 / 475

贵州省贵阳市乌当区旅游局

旅游执法工作中执法权限及游客配合工作的问题研究 / 479

甘肃省兰州市旅游局

### ●●● 如何规范旅游市场秩序

旅游市场综合整治工作推进情况及启示 / 482

云南省旅游局 徐光佑

## 关于旅游从业人员职业道德问题的研究 / 486

内蒙古自治区通辽市旅游局

## 文明敬香工作的实践与思考 / 490

浙江省普陀山风景区管委会

## 加强行业监管 净化旅游市场 / 495

广东省珠海市旅游局

## 加强行业监管 规范旅游市场 促进西藏旅游行风的根本好转 / 501

西藏自治区旅游局

## 以服务质量求发展 创造秦俑新的辉煌 / 505

陕西省秦始皇兵马俑博物馆



# 会议发言篇

HUIYI FAYAN PIAN