

旅游开发规划及景点景区 管理实务全书

(第十卷)

本书编委会编编写

北京燕山出版社

《旅游开发规划及景点景区管理实务全书》

编 委 会

主编 徐进

副主编 李先钊

编写组成员：王富昌 周克坚 谢伟 罗彦

朱树荣 钟文友 程辉明 韦玉英

吴华 杨文兴 廖茂富 陶建

陆坤林 陈鸿全 宫培荣 宫培华

杜光清 马柏顺 周国柱 杨四平

前 言

“ 21世纪是旅游的世纪”，“ 旅游是这个时代的时尚和潮流”。

随着我国国民经济的迅速发展和产业结构的调整，旅游业已逐渐成为最具发展潜力的新的经济增长点。旅游区的开发、规划、经营和管理也已成为地方政府、投资商、经营管理者 and 旅游科研人员密切关注的问题。本书吸纳了国内外多年来的研究成果、结合这个领域的发展实情，凭借我们的教学、研究及实际操作的积累，为编写本书奠定了坚实的基础。

《旅游开发规划及景点景区管理实务全书》分为开发规划篇、经营管理篇和发展研究篇三篇章节，各篇章主要内容如下：

第一篇 共 10章，主要论述了旅游开发规划的理论基础，资源、市场和产品等的调查预测方法，开发可行性论证，不同层次的旅游规划编制方法及程序，并附大量的实例供参考。

第二篇 共 10章，详述风景旅游区组织机构、岗位规范、风景区的经营战略和管理，人力资源管理，接待管理以及园务、设施、住宿、餐饮、康乐、销售、财务、卫生安全等部门管理的内容。

第三篇 共 10章，包括当前旅游业发展趋势，旅游开发规划的新方法、新技术，新兴旅游产品开发和景区公司上市等内容，并对西部旅游开发提出了新思路。

《旅游开发规划及景点景区管理实务全书》是国内第一部关于旅游开发规划和景区管理方面的实务性工具书，适用于旅游职能管理部门、旅游院校、旅游区、旅游开发区管委会以及从事旅游开发规划研究的科研人员。

本书编委会

编 者

目摇摇录

第二篇 摇经营管理

摇第十四章 摇旅游应用文写作	圆缘
第一节 摇规章、启事和简报的写作与技巧	圆缘
一、规章	圆缘
二、启事	圆缘
三、简报的特点和分类	圆缘
四、简报的格式和写法	圆缘
五、简报的写作要求	圆缘
第二节 摇信电条据和旅游广告写作与技巧	圆缘
一、事务书信	圆缘
二、专用书信	圆缘
三、电报、电传、传真	圆缘
四、便条、片示、条据	圆缘
五、旅游广告的作用和分类	圆缘
六、旅游广告的写法	圆缘
七、旅游广告的写作要求	圆缘
第三节 摇公文的写作与技巧	圆缘
一、公文的性质和作用	圆缘
二、公文的种类及格式	圆缘
三、公文的写作要求	圆缘
四、旅游部门几种常用公文的写法	圆缘
第四节 摇合同的写作与技巧	圆缘
一、合同的作用与种类	圆缘
二、合同的内容和写法	圆缘
三、合同的写作要求	圆缘
第五节 摇计划与总结的写作与技巧	圆缘
一、计划的分类与格式	圆缘
二、计划的写作要求	圆缘
三、制订计划的过程	圆缘
四、总结的意义与分类	圆缘
五、总结的格式与写法	圆缘

六、总结的写作要求.....	园缘园
第六节摇调查报告的写作与技巧	园缘园
一、调查报告的特点与种类.....	园缘园
二、做好调查研究是写作调查报告的基础.....	园缘园
三、调查报告的写作要求.....	园缘园
第七节摇旅游指南和导游词的写作与技巧	园缘园
一、旅游指南.....	园缘园
二、导游词.....	园缘园

第三篇摇发展研究 (园缘园)

摇第一章摇中国旅游业发展趋势 (园缘园)

第一节摇确立支柱产业地位	(园缘园)
一、对几项经济指标的评估	(园缘园)
二、远期目标——园园园年	(园缘园)
三、多功能多目标体系	(园缘园)
第二节摇树立可持续发展战略	(园缘园)
一、培育绿色观念	(园缘园)
二、推行绿色开发	(园缘园)
三、生产绿色产品	(园缘园)
四、开展绿色经营	(园缘园)
第三节摇形成完善的旅游产业结构	(园缘园)
一、行业结构的优化	(园缘园)
二、市场结构的优化	(园缘园)
三、产品结构的优化	(园缘园)
四、行业联动,社会协作	(园缘园)
第四节摇促进协调的区域发展	(园缘园)
一、政府主导型的旅游发展机制已经形成	(园缘园)
二、东西部的布局 and 关系	(园缘园)
三、区域旅游	(园缘园)
四、旅游城市的作用越来越大	(园缘园)
五、城乡互动	(园缘园)
第五节摇完成集约型增长方式的转变	(园缘园)
一、大规模投入的势头减缓	(园缘园)
二、市场开拓的力度普遍加大	(园缘园)
三、效益的观念普遍加强	(园缘园)
四、企业的经营环境也会逐步好转	(园缘园)
第六节摇开拓知识化管理之路	(园缘园)
一、从经验管理到知识化管理	(园缘园)

二、知识化管理的任务	(圆园猿)
三、知识化管理的开拓	(圆园源)
第七节 摇突出文化性竞争	(圆园缘)
一、文化性的竞争是竞争的根本	(圆园缘)
二、在具体的发展过程中将会有四个注重	(圆园缘)
第八节 摇开创国际化发展模式	(圆园苑)
一、全面加强环境建设	(圆园苑)
二、体制和机制的创新	(圆园苑)
三、建设举国竞争体制	(圆园苑)
第九节 摇建立规范的法治体系	(圆园苑)
一、旅游立法体系化	(圆园苑)
二、旅游执法权威化	(圆园苑)
三、旅游法治体系的深化与扩大	(圆园苑)
第十节 摇大中华旅游圈的兴起	(圆园苑)
一、大中华旅游圈的概念	(圆园苑)
二、发展前景的预测	(圆园苑)
三、发展条件	(圆园苑)
摇第二章 摇旅游区新兴旅游产品开发	(圆园猿)
第一节 摇崭露头角的工业旅游	(圆园猿)
一、工业旅游在我国的兴起	(圆园源)
二、我国当前工业旅游产品的特点	(圆园源)
三、开发工业旅游的成功要素	(圆园源)
四、工业旅游发展误区辨析	(圆园缘)
五、开发工业旅游产品的重要意义	(圆园苑)
第二节 摇蓬勃兴起的专列旅游	(圆园苑)
一、旅游专列产生与发展的背景	(圆园苑)
二、旅游专列产品的特点	(圆园苑)
三、我国旅游专列产品的发展现状	(圆园苑)
四、开发旅游专列产品对各方的要求	(圆园苑)
五、旅游专列产品的发展趋势	(圆园苑)
第三节 摇红红火火的婚庆蜜月旅游	(圆园苑)
一、婚庆蜜月旅游市场对旅游产品供应商的吸引力	(圆园苑)
二、婚庆蜜月旅游的需求特点	(圆园苑)
三、对目的地要求	(圆园苑)
四、旅行商经营婚庆蜜月旅游的要点	(圆园苑)
五、典型婚庆蜜月旅游产品	(圆园缘)
六、影响我国开发婚庆蜜月旅游产品的因素	(圆园苑)
七、我国婚庆蜜月旅游产品开发现状	(圆园苑)
第四节 摇前景广阔的节庆会展旅游	(圆园苑)

一、对旅游节庆与会展的观念转变	(页码)
二、节庆会展旅游的国际发展经验	(页码)
三、节庆与会展在旅游发展中的作用	(页码)
四、推动我国节庆会展向产业化方向转换	(页码)
五、推动节庆会展产业化的有效措施	(页码)
六、我国当前节庆会展旅游的新气象	(页码)
第三章 主题公园发展	(页码)
第一节 主题公园概述	(页码)
一、主题公园与其他旅游吸引物	(页码)
二、主题公园在旅游发展中的作用	(页码)
三、主题公园的生命周期	(页码)
第二节 世界主题公园的发展	(页码)
一、迪斯尼的创新与带动	(页码)
二、法国两大主题公园的比较研究	(页码)
三、现代主题公园的大发展	(页码)
第三节 中国主题公园发展的三个阶段	(页码)
一、起步阶段	(页码)
二、提升阶段	(页码)
三、反思和规范阶段	(页码)
第四节 主题公园总体分析与发展趋势	(页码)
一、正视主题公园发展的必经阶段	(页码)
二、与中国国情的特殊结合	(页码)
三、现有的发展模式	(页码)
四、主题公园开发的经验教训	(页码)
五、加强管理	(页码)
六、主题公园的发展趋势	(页码)
第四章 旅游区生态旅游的可持续发展	(页码)
第一节 生态旅游的定位	(页码)
一、从旅游需求和产品的角度认识	(页码)
二、从生态旅游的外延认识	(页码)
三、从发展方向的角度来认识	(页码)
第二节 国际比较与生态环境游	(页码)
一、三类生态的区分	(页码)
二、中国国情与国际比较	(页码)
三、生态环境游的意义	(页码)
第三节 区别对待、适度超前	(页码)
一、产品分层次	(页码)
二、市场分档次	(页码)

三、发展分阶段	(圆四四)
第四节瑶发展措施	(圆四四)
一、建立完整的产品体系	(圆四四)
二、培育完善的市场体系	(圆四四)
三、形成严格的管理体系	(圆四四)
四、构建新型的绿色体系	(圆四四)
第五节瑶主题公园发展的影响因素系统分析	(圆四四)
一、客源市场和交通条件	(圆四四)
二、区域经济发展水平	(圆四四)
三、城市旅游感知形象	(圆四四)
四、空间集聚和竞争	(圆四四)
五、决策者行为	(圆四四)
六、影响因素系统分析	(圆四四)

第十四章 旅游应用文写作

第一节 规章、启事和简报的写作与技巧

一、规章

(一) 规章的意义

规章,即规章制度,是国家机关、团体、企事业单位在行政管理、生产操作、学习和生活等方面所制定的各种章程、条例、规定、办法、制度、规则、规范、守则等的总称。规章制度大体可以分为两种类型:一种是由各级国家机关制定的法规性的规章制度;一种是由团体、企事业单位所制定的纪律性的规章制度。此外,由群众公议而订定的公约,也具有规章制度的某种作用。规章制度都具有强制性和约束力,要求有关人员加以遵守,按章办事,不得违反。

党的十一届三中全会指出:“社会主义现代化建设需要集中统一的领导,需要严格执行各种规章制度的劳动纪律。”这说明制定和执行各种规章制度对全国各个部门、各个行业,都有其重要意义。旅游是人们在基本消费得到保证以后所产生的一种高级消费形式。我国旅游业起步较晚,急需提高管理水平和服务质量,才能满足国内外广大游客的需要,才能在国际旅游业激烈竞争中招徕游客,并为国家赢得声誉。而要提高管理水平和服务质量,除人材培训以外,最重要的手段莫过于从上到下有一套严格的行之有效的规章制度。这一点不仅早已是国际旅游业公认的管理经验,也为我国许多先进旅游单位的实践所证明。各种规章制度成龙配套,处处做到标准化、规范化、制度化,就会使得我国的旅游业象一部高度现代化的机器一样运转自如,获得显著效益。既然规章制度在旅游业中有着如此重要的意义,学习规章制度的写作自然是十分必要的了。

(二) 规章的一般格式和写法

规章制度通常由标题、正文、具名和日期几部分组成。

一、标题

标题应标明规章的性质和名称,如《会计人员职权条例》、《涉外人员守则》、《考勤制度》、《宾客须知》,有的还加上适用的地区或单位,如《伊伊市旅店业管理办法》、《伊伊宾馆员工守则》等,这样可以使人一看标题就知道是什么规章制度。如果规章是暂行、试行或草案,也应在标题上写明,如《旅行社管理暂行条例》;或者加上括号放在标题后面,如《中国旅游饭店协会章程(草案)》。

二、正文

正文是规章制度的内容,是写作的重点。规章制度的正文,不管内容繁简,在写法上都采取条文形式,以便于执行和检查。正文一般包含序言、主体和附文三部分内容。

序言，也叫总则，说明本规章的目的、根据及一些基本原则，在一个规章中可根据需要来写，不必面面俱到。多数规章都有目的这一项，常用“为……特制定本……”这样的习惯用语来表达。主体，也叫分则，是规章的主要部分，说明具体要求遵守和执行的事项和办法。附文，也叫附则，说明本规章的解释和修订权限，以及实施日期等。有些内容，如适用范围、某些词语的解释等，通常放在附则中，但也有放在总则中的，可视具体情况而定。

规定制度的正文在结构上常见的有两种基本类型。一种是分章列条式。全文分为若干章，第一章“总则”，末一章“附则”，中间几章为分则。分则中的几章，每章各有小标题，概括该章的内容。章下包括若干条（有时只有一条），分别写出该章所规定的事项。条的序数按全文编排，不分章单排，以达到结构严密，称引方便。条下还可以设款，是条目下的规定事项，用序码标明，款的序数每条单排。内容较多，牵涉面较广的规章往往采取这种结构形式。另一种是列条不分章式，全文以条到底，条下也可以设款。这种形式不列小标题，但从内容看，也往往包含总则、分则和附则这三部分。如《旅行社管理暂行条例》，全文共 10 条，第 1 条说明制定本条例的目的，以及对一些基本原则和概念的规定，属于总则的内容；最后两条（第 9 条、第 10 条）说明解释权限和实施日期，属于附则的内容；中间第 2—8 条，关于各类旅行社的业务范围、必备条件及审批和开业手续的规定，关于旅行社的基本职责和对旅行社及其职工的基本要求的规定，关于奖励和处罚的规定，都属于主体即分则的内容。有些规章内容简单，就不包含总则和附则的内容，而只有主体部分若干条，如一些守则、须知等。

除了上述两种基本结构形式外，还有一些变通形式。如有的规章的总则采取序言形式，不列条；有的连附则的内容也不列条，而只有主体部分采取分条形式；还有的把全文分几个大项，标出小标题，大项下分若干条，条的序数是按大项单排的。最后一种结构形式一般只用于非法规性的某些规章制度。

具名和日期

具名写在正文末了的右下方。有的在标题上已写明单位名称的，也可以不写；有的是由政府或机关随文颁发的，也不再具名。日期一般写在具名的下一行，如果在标题下已注明颁布或通过的日期，这里也就不写了。

（三）规章的写作要求

切实可行

一项规章订得好不好，首先看它是否切实可行，能否解决实际问题。要做到切实可行，一定要具有政策性、针对性和合理性。政策性，就是规章制度的任何内容必须体现国家的方针政策，必须同领导机关发布的有关法规相一致，绝不允许有任何矛盾或抵触之处。否则，订出来的制度不仅行不通，还会造成思想混乱，给工作带来损失。因此，拟订规章制度是一项政策性极强的工作，在拟订时必须深入学习国家的有关法律、法令以及上级的有关指示规定。针对性，就是要从实际出发来制定条文，每条条文都有其实际意义，而不是徒具形式。例如山林公园的《游客须知》一般都须有防火方面的条文，而城市公园大都就不需要，但又不能一概而论，还须视具体情况而定。要做到有针对性，在制定规章制度时，必须深入调查研究，充分摸清有关的各种实际情况，明确所要拟定的规章的目的、范围、内容及其要达到的效果。也可以参照兄弟单位的做法，但切

忌照抄照搬，因为各个单位的情况总是有所差别的，别的单位行之有效的条文，对于你单位却可能由于情况不同而毫无用处。合理性，就是要合乎情理。规章制度的要求既要严，又要恰如其分。如很多规章订有奖惩条款，有些单位还订有奖惩制度，这对于保证规章制度的执行是十分必要的。但奖励，尤其是处罚，一定要合理。处罚太轻或过重，或简单化，都不能收到应有的效果。某单位考勤制度规定：“旷工者取消当月全部奖金和浮动工资，并扣当日工资，以后晋级受影响。”旷工是应该处罚的，但时间长短不一，情节轻重不同，应区别对待，方为合理。

明确严密

规章的内容应该明确肯定。例如关于工作的标准、规范，就要规定清楚应该怎样做，做到什么程度才算合乎要求，不能怎样做，严禁怎样做等等。语言要肯定，常用“要”、“须”、“应”、“应当”、“必须”、“不得”、“不准”、“严禁”等词语，不可用那些依违两可的话。为了避免产生不同的理解，有的规章中还列专条对某些词语的含义进行解释，如《旅行社管理暂行条例》对“招徕”、“接待”、“旅游行政管理部门”猿个词语的含义，《关于严格禁止在旅游业中私自收授回扣和收取小费的规定》对“以上”一词的含义，都作了明确的规定。

规章的内容还应该严密周到，避免疏漏。在拟订某一方面的规章时，一定要把这方面所涉及的各种情况，各种要求都包括进去，这样在执行时，才能“对号入座”，使有关的情况都有所遵循。各种有关的规章之间，一个规章的各个条文之间，要做到既各有所司，又互相配合。行文也要注意严谨周密，上下文要互相照应，否则也会给执行带来不便。如某宾馆《劳动防护用品发放和管理办法》规定，职工调离宾馆，“须将全部应归还的劳防用品如期归还或作扣款赔偿处理，然后凭付款收据办理调离手续”。上文讲的是“如期归还”或“扣款赔偿”两种情况，下文的“凭付款收据”只照应了后者，没有顾及前者。这一类行文疏漏，也应注意避免。

条理清晰

规章制度都是以条文形式写的。但按条写下来并不意味着就有了条理，还是需要注意条理清晰，层次分明。这就要求对所拟定的规章的内容进行认真细致的分析和归纳，把同类的内容归在一起，每条的内容应当单一、集中，不要互相混杂。条文的排列也要注意前后有序，体现出内在的逻辑联系，不可任意颠倒。《关于严格禁止在旅游业务中私自收授回扣和收取小费的规定》内容较多，而条理井然。有些单位的规章制度在条理性方面就有缺点。如某单位《职工守则》，已经有了“要维护团结，搞好协作，发扬一盘棋的思想”这样的条文，却又订了“团结互助，爱护公物，发扬共产主义新风尚”，在内容上岂不混杂、重复。又如某单位《考勤制度》有这么猿条：

(员) 每月早退或迟到一次扣当月奖金 员元。早退或迟到三次，旷工一天扣当月全部奖金，并扣除当日工资。

(圆) 对于不服从领导分配，经教育拒不工作者，不另分配工作，并按旷工处理。

(猿) 旷工超出了猿天的，扣除当月工资的 圆元，超过一周以上的扣除 缘元，超过两周以上者，予以除名。

第(员)(猿)两条都是关于处罚的，宜排列在一起，现在中间插入第(圆)条，就显得凌乱了。

（源） 简明易记

规章的条文应尽可能简明扼要，切忌繁杂冗长。要做到这点，首先，在规章制度中一般不要讲道理，发议论，不要写进同所拟订的规章关系不大的内容。某宾馆《质量管理制度》有这样一条：

房间的价格是根据宾馆的等级、馆内综合服务设施、房间内的设备规格标准，以及员工的服务素质和管理水平等因素确定的。这些因素中，科学管理和服务质量最为重要，只有通过优质服务，才能实现。

象这样的道理，实在是没有必要写入条文的。

其次，要毫不可惜地删去那些可有可无的语句。例如某单位《奖惩办法》规定有下列表现之一者扣除月奖，其中一种表现是“不坚守岗位，一月三次以上迟到早退，经教育不改者”。“不坚守岗位”在这里指的就是迟到早退，不必再写。规章制度的执行自然要伴随以思想教育，但规章制度又有其强制性，只要迟到或早退三次，不管经教育后是否已有进步，都要受到处罚，这样才利于执行，所以“经教育不改者”也没有必要写。又如某《门卫制度》中的一条：“凡持出物品，必须持指定部门出门证，并经收发室检查后方可出门，否则一律禁止携出。”“否则”后面的话，已包含在上文的意思中，也应该去掉。至于象“无故不得旷工”中的“无故”这一类赘语，更当坚决删去。

有一些面向广大职工、宾客和游客的规章，如守则、规范、须知等，应尽可能做到便于记忆。条文的简明，自然也能收到易记的效果。此外，还可以采用一些整齐句式，或者把内容概括为提示性的词语等。

（四） 旅游部门常用的规章

章程

章程，通常用作一个组织的规格，是规定本组织事务的共同遵守的文件。一般用于政党或社会团体，如《中国共产党章程》、《中国科学技术协会章程》、《北京旅游学会会章》。这种组织章程，要写明组织性质、宗旨、任务、组织原则和机构，以及成员的义务和权利，有的还要写明经费的来源。有些企事业单位也有组织章程。《旅行社管理暂行条例》规定，经营旅行社，必须“有符合国家规定的章程”。旅行社章程一般在总则部分，要写明旅行社的性质、宗旨和任务；在分则部分要写明业务范围、经营管理和组织机构等内容。1985年12月15日由国家旅游局发布的《旅行社管理暂行条例施行办法》，已对旅行社章程应当包括的内容作了规定，写作时须依照执行。

章程还可以用作一种办事的规程，最常见的用于招工、招生。这种章程大都比较简单，所以习惯上又叫“简章”。招工、招生简章有时要刊登在报纸上，以启事的形式出现，就成为“招工启事”和“招生启事”。

例文

中国伊伊旅行社总社章程

第一章 总则

第一条 中国伊伊旅行社总社（以下简称伊伊总社）是国家旅游局领导下的全民所有制企业，是独立核算、自负盈亏的经济实体，具有法人资格。

第二条 伊伊总社坚决执行党中央和国务院关于发展我国旅游事业的方针政策和规定，致力于增进我国人民同各国人民的相互了解和友谊，为国家多创外汇收入以积累建设资金，为积极发展具有社会主义中国特色的旅游事业奋斗。

第三条 伊伊总社设在北京，负责在业务上指导在各地的分、支社。
中国伊伊旅行社使用统一的社徽和印章。

第二章 业务范围

- 第四条 招揽国外旅行团（者）来华旅游，并组织安排接待。
第五条 办理代订饭店和飞机、火车、游船等交通票据及其他委托代办事项。
第六条 根据国际铁路联运协定的规定，负责国际列车转运售票业务。
第七条 与有关单位合作，经营伊伊旅游包机公司。
第八条 经营与旅游事业有关的饭店、餐厅及其他商业和服务业。
第九条 组织中国公民出国旅行，承办在华的外国人去国外旅行的各项业务。

第三章 经营管理

- 第十条 根据国外客源市场和国内接待条件，制定伊伊总社的业务计划。
第十一条 开展国际市场调研和宣传招揽活动，积极开拓客源。
第十二条 中国伊伊旅行社根据统一制定的价格收费，总社按规定向承担任务的分、支社拨款。同时根据各地不同情况，本着互惠互利、共同发展的原则，总社和分、支社采用多种形式的经济合作或联合。
第十三条 总社负责制定伊伊系统的有关规章制度，改善经营管理，提高服务质量。
第十四条 实现办公室的现代化和国内外通讯的现代化，在伊伊系统建设计算机的网络。
第十五条 采用多种形式，对职工加强考核、培训，不断提高工作人员的政治素质和业务水平，关心和解决职工的福利问题。
第十六条 按照国家的有关规定，组织检查为旅游者提供的各项服务的质量，征求旅客的意见与批评，采取措施，不断改进工作。
按照对外协议，对旅行团（者）的申诉和索赔要求进行处理，必要时负责补偿旅客的经济损失，对工作人员的违章违纪行为，进行严肃认真的查处。

第四章 组织机构

第十七条 伊伊总社实行总经理负责制，设总经理一人，副总经理若干人，分工负责各方面的工作，各业务部门设部门经理和副经理，负责本部门的业务工作。

第五章 财务制度

第十八条 伊伊总社在经济上实行独立核算，自负盈亏，财务纳入中央财政预算，严格遵守国家财政管理制度，按期向国家缴纳税金。外汇收入按国家规定结算和留成。

第六章 附 则

第十九条 本章程未尽事宜，遵照国家政策、法令，逐步修订完善。

国际例、规定、办法

条例是国家机关制定或批准的，规定国家政治、经济、文化等领域的某些事项或某一机关的组织、职权等项的法规文件，如《工商企业登记管理条例》、《企业职工奖惩条例》。目前，有关旅游的重要法规，如《旅行社管理暂行条例》、《风景名胜区管理暂行条例》，也都是用的“条例”。“条例”一般只用于政府法规，但现在，有些单位制定的规章制度也有用这个名称的。

规定和办法是国家机关、社会团体及企事业单位关于处理或解决某种事项而制定的办法。如由国务院批准、国家旅游局发布的《关于严格禁止在旅游业务中私自收授回扣和收取小费的规定》(见例文),由省市级机关制定的《广东省旅行社暂行规定》、《北京市旅店业管理暂行办法》。企事业单位也可根据需要制定某种规定和办法。一般说来,“规定”的内容比较原则一些,“办法”则较具体,但有时也没有什么明显区别,常常可以通用。

还有一种“细则”,也叫“实施细则”,是对某个规章制度所作的更具体的规则或办法。如《违反外汇管理处罚施行细则》就是为了贯彻执行《中华人民共和国外汇管理暂行条例》第 猿条、第 猿条的规定而制定的具体规则和办法。

例文

关于严格禁止在旅游业务中私自
收授回扣和收取小费的规定
(~~员愿年~~ 愿月 圆日国务院批准,
~~员愿年~~ 愿月 员日国家旅游局发布)

第一条 为了加强旅游系统职工队伍的精神文明建设,反对在旅游业务中私自收授回扣和收取小费的不正当行为,维护我国旅游声誉,更好地发展旅游事业,特制定本规定。

第二条 旅游系统职工在工作中,不得私自索要、收受回扣(包括券证、实物和其他报酬)。

违反前款规定,有下列行为之一的,由旅游行政管理部门根据情节予以处罚:

(一)私自索要、收受回扣金额在 缘百元以下的,没收非法所得,并可处以相当于其非法所得等值或者以下的罚款,同时给予行政警告或记过处分。

(二)私自索要、收受回扣金额在 缘百元以上、员千元以下的,没收非法所得,并可处以相当于其非法所得等值两倍以下的罚款,同时给予留用察看处分。

(三)私自索要,收受回扣金额在 员千元以上的,没收其非法所得,同时给予开除公职处分。

第三条 接待旅游者的商店、餐馆、汽车公司等经营单位,在经营中不得向私人付给回扣。

违反前款规定,有下列行为之一的,由旅游行政管理部门会同有关主管部门根据情节予以处罚:

(一)主动付给私人回扣金额在 员千元以下的,处以相当于其所付回扣等值两倍以下的罚款;主管部门应当对直接负责人和经营单位负责人给予行政处分。

(二)主动付给私人回扣金额在 员千元以上、圆千元以下的,处以相当于其所付回扣等值 猿倍以下的罚款;主管部门应当对直接负责人和经营单位负责人给予行政处分。

(三)主动付给私人回扣金额在 圆千元以上的,除按本款第(二)项的规定给予处罚外,并可责令该经营单位停业整顿,或者由工商行政管理部门依法吊销其营业执照。

第四条 旅游系统职工在工作中,不得向旅游者索要、收受小费;也不得收受旅游者主动付给的小费。

旅游者主动赠送礼品,应当谢绝;确实谢绝不了的,应当按照国家有关礼品的规定处理。

第五条 违反第四条规定,有下列行为之一的,由旅游行政管理部门予以处罚:

(一)本人未主动索要,但收受小费的,给予批评教育,没收其所收小费。

(二)主动索要小费,或者暗示,刁难旅游者,造成不良影响的,给予行政处分,并可同时处以相当于其所收小费 猿倍以下的罚款;情节恶劣,后果严重的,可给予留用察看直至开除公职的处分。

第六条 违反本规定第二条、第三条、第四条的行为,情节严重,触犯刑律的,交司法机关依法

追究刑事责任。

第七条 因私自索要、收受回扣或者小费被开除公职的，不得再录用为旅游系统职工。

第八条 对于坚持原则，拒绝收受回扣、小费，热情为旅游者提供服务，得到旅游者好评的工作人员，应当给予精神和物质奖励。

第九条 罚没的款项和实物，应当按照国家有关规定处理。

第十条 旅游行政管理部门负责监督检查本规定的贯彻实施，工商、财政、审计等部门，应当在各自职责范围内加强配合。

第十一条 本规定适用于旅游系统的所有单位，以及其他涉及旅游业务的商店、餐馆、汽车公司等经营单位。

第十二条 本规定所称的“以上”，包括本数。

第十三条 本规定自发布之日起施行。

制度、规程

制度是由国家机关、有关部门或单位制定的要求有关人员在某类事项上必须遵守的规则。国家制定的，如关于进出境的海关检查制度。单位制定的，如学习制度、工作制度、考勤制度、门卫制度、安全制度、财务管理制度等。只要有必要，都可以拟订制度。制定制度的目的，是保证日常生产、工作、学习、生活得以正常进行。制度一般用于经常性的事项，而且具有长期稳定的特点。一些临时性的暂行性的规定和办法，不宜称作制度。

规程是有关部门或单位制定的要求有关人员在工作 and 生产时应该遵守的操作程序和规格，有时也称作“程序”。拟订和执行规程是旅游业实行标准化、规范化服务的重要保证，对于提高服务质量有很大作用。目前在饭店和餐厅服务方面，国际上已有了一整套通行的规格，其中很多是行之有效，且已为广大旅客所熟悉和接受的。如附例中规定“服务员从客人右边递上酒单（一般先给女客）”“从客人右边送上客人点的酒水、饮料、食品”等，都已是国际餐厅业的常规。我们不宜标新立异，另搞一套。因此，在制定规程时，适当参考国际上通行的一些做法，是必要的。

例文一

酒吧间服务规程

一、准备工作

1. 依法主管（经理）处报到，领取工作单。

2. 更换工作服，整理个人仪表。

3. 调节室内温度、光线，并抹浮灰，整理台面，放烟缸、酒单。

4. 调酒员准备好营业时所需要的玻璃杯和调酒器及柜台要销售的各种小吃，并把酒杯擦净后倒扣在工作台或托盘上。

5. 准备好各类酒水、饮料、冰块、果品等（注意酒瓶的商标朝外）。

二、营业服务程序

1. 客人进门，迎客员上前迎接，并礼貌问好。

2. 先用敬语招呼后问客人的人数，并注意观察客人动态。

3. 根据客人人数、性别、年龄及心理状态等不同情况，引领到合适的桌位。

4. 服务员从客人右边递上酒单（一般先给女客），然后后退一步，转身返下。

继续客人看完酒单后，服务员带订单有礼貌地前去征求客人意见，并填写订单。

继续将订单交收款员盖章，一联交收款员算帐，一联给调酒员领取酒水、饮料、食品。

继续从客人右边送上客人点的酒水、饮料、食品。

继续站在规定位置，注意观察客人动态，及时提供服务。

继续客人饮完，服务员用帐单夹送上帐单（一般送给男宾），并轻声将款数报给客人，收款找零。

继续送客致谢，欢迎再来。

继续清理台面。

继续清洁消毒所有用过的玻璃用品、调酒器等。

继续营业结束，全面整理台椅，清洁地面、工作台，清点用具。

继续填写工作单并上交主管（经理）。

继续关掉室内的灯，锁好门。

例文二

客房整理床铺程序

继续把床罩、毛毯、枕头放在椅子上。（有脏的要更换。）

继续撤脏床单和枕套时，要一条一条地撤，留意有没有客人的衣物在里面。

继续把床衬垫先拉好（有脏的要换），然后把第一条干净的床单打开铺上，两边要均匀，把四边塞到软垫下。

继续把第二条干净床单反面向上铺在床上，床上位置要拉到软垫与床底之间。

继续把毛毯均匀地铺上，离床头约 10 厘米左右（一手掌）。

继续把第二条床单从床头向里反盖的毛毯上面。

继续把第二条床单和毛毯塞到床和垫中间，床尾两边作 10 厘米。

继续把床罩均匀铺上，床尾部分离地约 10 厘米左右。

继续把枕头整理好，套上枕套，把枕头放在床头边的位置，两边开口位置向外。

继续把床罩盖到枕头上面，刚贴到床头而不显露枕头。

守则、规范、岗位责任制、工作细则

守则、规范是机关、团体、企事业单位制定的，要求有关人员遵守的道德规范和行动准则。一般说来，守则、规范往往是一些比较原则的规定，如《全国职工守则》、《社会主义旅游职业道德规范（试行）》（见例 15）。但现在有些单位的“员工守则”或“服务规范”也有订得十分详尽的，如某宾馆的员工守则，包含有总则、礼仪、工作、纪律、卫生、安全、学习、考勤、奖惩等 15 项共几十条。岗位责任制，也叫岗位职责，是规定不同岗位工作人员的任务和要求。工作细则较之岗位责任制更要具体细致。如某单位拟订的《客房服务员工作细则》包括主要任务、职责范围、财产管理、要求等 4 部分。其中职责范围有：“（一）来客抵达前后的准备和接待工作”（共 10 条），“（二）来客住店期间的日常服务工作”（共 15 条，见例 16），“（三）来客离店前后的检查和整理工作”（共 5 条）。守则等规章制度对于提高旅游部门工作人员的职业道德水平、工作效率和服务质量有其重要意义，应该认真拟订和执行。

继续规则、须知

规则、须知是有关部门或单位为维护正常秩序和公共利益而制定的规章制度，如《城市交通规则》、《借书规则》、《门诊须知》等。规则和须知的条目不可太繁，用语要明白，制定后要贴在醒目的地方。旅游部门常用的有《来客须知》、《游览须知》等。为