

我国旅游标准化实践与思考

曹俐莉¹ 万福军¹ 王世川²

(1中国标准化研究院; 2 中国矿业大学(北京))

摘要：随着经济全球化进程的不断加快,我国已迈向服务经济时代,产业结构逐步转向以服务业为主的趋势非常明显。整个旅游业发展的内外环境也随之发生巨大变化,旅游业在逐步成为国民经济战略性支柱产业。本文将总结我国旅游标准化实践的基础上,分析我国旅游标准化主要成效,并在此基础上,提出进一步推进我国旅游标准化发展的基本思路。

关键词：旅游 服务 标准化

Practice and Consideration on China's Tourism Standardization

CAO Li-li¹, WAN Fu-jun¹, WANG Shi-chuan²

(1.China National Institute of Standardization; 2.China University of Mining Technology(Beijing))

Abstract: As the economic globalization speeds up unceasingly, our country has marched toward service economy. The trend that industrial structure gradually turns to a service-based is very obvious. The tourism development of internal and external environment has changed so that tourism developed rapidly, has become a strategic pillar industry of the national economy. This paper summarizes our country's tourism standardization development in present situation and analyzes the main achievements of China's tourism standardization. Based on these foundations, we further put forward the development of our country's tourism standardization.

Keywords: tourism, service, standardization

30多年来,在国家一系列加快旅游业发展的举措推动下,旅游业发展速度惊人。2011年,我国国内旅游人数达26.41亿人次,比上年增长13.2%;入境旅游人数1.35亿人次,比上年增长1.2%;入境过夜旅游人数5,758万人次,比上年增长3.4%;出境旅游人数7,025万人次,比上年增长22.4%;2011年全国旅游业总收入2.25万亿元,比上年增长了20.1%(中华人民共和国国家旅游局

2011年中国旅游业统计公报2012年10月)。目前,我国已跃居全球第三大入境旅游接待国和第四大出境游客消费国,旅游业正在成为国民经济的战略性支柱产业。

在中国旅游业发展进程中,标准化发挥了重要的基础保障和技术支撑作用。旅游标准化工作的开展,规范和净化了旅游市场环境,引导旅游企业增强竞争力,快速提升了旅游业的整体实力。

1 我国旅游标准化实践

我国旅游业标准化起步于1987年,到现在已经走过了25年,是服务行业最早开展标准化的领域之一。在旅游标准化实践过程中,积累了许多创新性做法,值得总结推广。

1.1 形成了三位一体的旅游标准化管理模式

标准化工作一直是我国旅游行业的一项基础性、长期性的工作。为有效推进,现已建立了“法规政策规制——部门联动——规划指引”三位一体的标准化管理模式。在法律法规规制方面,颁布了《全国旅游标准化工作管理办法》和《旅游标准化技术委员会管理章程》等法律法规及规章制度,为旅游标准化工作提供法规支撑;在部门联动方面,围绕贯彻落实国务院《关于加快发展旅游业的意见》,国家旅游局与国家标准化管理委员会签署了《国家旅游局和国家标准化管理委员会关于推动旅游标准化工作的战略合作协议》,形成部门联动机制,共同推进标准化工作开展;在规划指引方面,出台了《旅游标准化发展规划》,统筹规划了未来一段时期我国旅游标准化工作总体目标、推进原则、重点任务以及保障措施等。“三位一体”旅游标准化管理模式的构建,创新了旅游标准化管理模式,同时为其他行业标准化管理模式的建立提供了有益的借鉴。

1.2 建立了独具特色的旅游标准体系

标准体系是标准化工作的基石,通过搭建标准体系,能够系统地部署制修订标准工作。目前,国家从标准类别和旅游要素的角度建立了“旅游业标准体系表”。从标准类别的角度,“旅游标准体系表”涵盖了基础标准、设施标准、服务标准、产品标准和方法标准5大类;从旅游要素的角度,“旅游标准体系表”建立了食、住、行、游、购、娱、以及综合等7类。截至2011年底,我国已经制定并颁布实施了40项旅游业国家标准和行业标准,200多项旅游业地方标准(中华人民共和国国家旅游局 旅游标准化统计,2012年3月),各旅游企业制定的企业标准

万余项,形成了多维度、多层次、多领域的旅游标准体系,使旅游标准有效地覆盖了旅游业发展的各相关要素。

1.3 创新了综合示范与单项评定相结合的标准实施方法

旅游业国家标准和行业标准的贯彻实施是效果最为显著的行业之一。从2010年,旅游行业开始全面推进旅游标准化试点示范。截至目前,已启动二批试点示范工作。试点示范涵盖1个试点省、40个试点市(区、县)和87个企事业单位,其中,四川省和青岛市、苏州市、丽江市、咸宁市、北京延庆县、上海徐汇区、河南淮阳县、浙江遂昌县、江西婺源县、广西阳朔县等10个试点地区被确定为全国首批旅游标准化示范单位。同时,在单项评定方面,借助《旅游饭店星级的划分与评定》对旅游饭店开展评点,截至2011年,全国共评定了11,676家星级饭店,其中五星级饭店615家,四星级饭店2,148家,三星级饭店5,473;依据《旅游景区质量等级的划分与评定》国家标准,全国共评定5,000多家等级旅游景区,其中5A级旅游景区119家,4A级旅游景区1,789家(中华人民共和国国家旅游局2011年中国旅游业统计公报,2012年10月)。综合示范与单项评定相结合,有效地推动了标准实施工作,确保了标准化工作成效。

2 我国旅游标准化主要成效

标准化水平是衡量一个行业成熟与发达程度的重要标志。随着标准化工作向旅游产业各要素领域的不断推进,旅游标准化在提升旅游服务质量、规范旅游市场秩序、增强企业竞争力、提升旅游产业素质,保障旅游消费者权益,强化行业监督管理、加快我国旅游业与国际接轨等各个方面发挥了重要作用,取得了显著成效。同时,旅游标准化也对我国服务业标准化产生了积极影响。

2.1 标准化培育和改善了旅游市场体系

相对于其他产业,我国旅游产业市场发育程度

较高,市场调控作用更为显著。但在近年的发展过程中,也存在着诸多不利的因素,突出表现在服务质量不平衡,市场秩序不规范等方面。市场秩序更多的需要依靠市场规则来维护,服务质量标准就是一种市场规则。

实践证明,服务质量标准在培育和完善市场体系方面发挥了重要的作用。例如:2009年,《内河旅游船星级划分与评定》国家标准开始实施。依据该标准,经过评定的内河旅游船标注了相应的等级,明确了其服务水平。这一标准,促进了三峡游船市场分层、客源分流,引导了游船企业的公平竞争,规范了三峡旅游市场,从而有效改善了当时三峡地区内河旅游船市场混乱、恶性竞争不断、游客投诉居高不下的不良局面。

2.2 标准化提升了旅游企业竞争力

当前旅游企业的竞争主要体现在服务质量的竞争。而标准化是提高服务质量最为有效的手段之一。企业通过全面实施标准化管理,建立符合企业自身发展实际的标准体系,有效实施国家标准、行业标准、地方标准以及企业标准,不断持续改进,从而确保企业能够提供高质量的服务,不断增强企业竞争力,在市场竞争中处于不败之地。

以峨眉山——乐山大佛旅游景区为例。该景区内部构成复杂,涉及政府部门、事业单位、企业3大类,40余家单位,管理难度大。通过全面实施标准化管理,形成了400多个企业标准,将标准化文件细化到了最末梢,实现了“管理有标准、岗位有职责、操作有规范、过程有监督、工作有评价、事后有考核”。标准化的实施树立了峨眉山——乐山大佛旅游景区的知名品牌,2011年,景区共接待中外游客529.87万人次,同比增长18.49%,实现了旅游综合收入25.18亿元,同比增长36.1%(峨眉山乐山大佛旅游景区旅游标准化工作报告)。

2.3 标准化提高了旅游服务品质

当前旅游标准体系覆盖全面,涉及“旅游规划设计——产品开发建设——旅游服务提供——服务质量监督”等旅游全链条。旅游标准化的开展,为

保障旅游服务质量,提高旅游服务品质提供了有效的途径。

在旅游规划设计环节,出台了《旅游规划通则》,全面指导旅游规划布局;在旅游产品开发建设环节,出台了《温泉旅游设施与服务规范》、《国家生态旅游示范区建设与运营规范》以及滑雪旅游、自驾车旅游、农家乐旅游等一系列国家标准、行业标准和地方标准,切实规范了旅游产品的开发和建设;在旅游服务提供环节,明确提出星级饭店、景区、旅行社、导游等方面的服务质量要求;在服务质量监督环节,出台了《星级饭店访查规范》等标准,为旅游服务监管提供了技术依据。总之,这些标准的制定与实施有效地提高了旅游服务品质,满足了广大游客的服务质量需求。

2.4 标准化促进了我国旅游业与国际接轨

旅游标准化的重要功能之一是通过标准的制定,把国际惯例、国际标准或国外先进标准吸收到我国旅游标准体系中。通过标准的实施,将这些国际通行作法运用到我国旅游行业,促进旅游业与国际接轨,有助于推进我国入境游和出境游市场的拓展,同时这也是WTO/TBT的要求。

例如:我国对旅游饭店和旅游船的行业管理,都是借鉴国外先进的星级管理办法,通过制定和实施我国的星级评定标准而进行管理的。此外,依托与世界旅游组织的合作项目,我国研制了一套包括《中国优秀旅游城市》、《中国最佳旅游城市》、《中国旅游强县》旅游目的地体系的工作标准。这套旅游目的地创建指南和评价指标体系,对改善城市旅游业宏观发展环境、完善城市现代旅游功能、促进城市服务业发展,具有重要的宏观指导作用。通过旅游业与国际接轨,带动其他行业全面与国际接轨。

3 关于进一步推进我国旅游标准化的思考

近年来,中国旅游业的快速发展,对于旅游各要素不断提出新的要求,同时也需要标准化工作适应新的形势,不断创新,以更好地发挥其对于

旅游产业的基础保障和技术支撑作用。当前,除了需要继续创新标准化运行机制、完善旅游标准体系、强化标准实施监督、推进旅游标准化示范工程以外,还需要在以下方面有所突破。

3.1 着力提升我国旅游国际标准化水平

当前,我国已跃居全球第三大入境旅游接待国和第四大出境游客消费国,旅游外汇收入位居全球第四位。旅游业发展的国际化特性以及我国旅游业在国际上的位置,客观上要求我国应当实质性地参加国际标准化活动,参与国际旅游游戏规则制定,并提升旅游国际标准化能力与水平。以西班牙为例,西班牙的旅游业非常发达,是其重要的支柱产业,尽管其国土面积不大,但旅游外汇收入却一直位居全球第三位。为巩固这一优势,西班牙承担了ISO/TC 228旅游及相关服务标准化技术委员会的主席国和秘书处,一直实质上主导着国际旅游标准化工作。实践证明,着力提升旅游国际标准化水平是我国进一步提升旅游业发展水平,拓展国际市场的重要途径。

3.2 进一步完善星级评定标准体系

《旅游饭店星级的划分与评定》国家标准的制定与成功推广,对于规范旅游饭店市场、引导消费者合理消费起到了非常重要的作用。此外,又陆续出台了《旅游景区质量等级的划分与评定》、《内河旅游船星级划分与评定》国家标准。这些标准的实施都取得了良好的效果。鉴于此,建议适时制订“旅行社服务质量等级的划分与评定”、“导游等级与评定”等标准,并配套制订相应的“检查规范”,以进一步完善星级评定标准体系,充分发挥标准对于旅游服务品质提升的支撑作用。

3.3 强化旅游标准中服务要素比重

尽管当前旅游标准大都是围绕服务质量制定的。但有相当一部分标准中过于侧重对硬件设施要素的规定,而忽略服务本身的一些特性和规范。例如:有部分四、五星级的饭店,尽管硬件设施条件相当好,但是服务态度、服务响应速度等却不尽如人意。因此,建议在今后的旅游标准制定中,要更多地考虑服务要素内容,对服务软件内容进行规定,从而达到服务软件与硬件并重,提供优质旅游服务的目标。

3.4 加大新兴旅游业态标准制修订

我国旅游业发展迅速,草原游、海岛游、内河游、生态游、休闲游、文化游,游艇游、自驾游、高尔夫球游等新兴业态不断涌现。为规范旅游市场,保护消费者合法权益,一方面需要及时总结新兴业态发展情况,制定相关标准予以规范;另一方面,也可考虑在出现新兴业态之时制定一些标准,以合理引导新兴业态发展。从而不断适应旅游新业态发展对于标准化提出的新需求。

参考文献

- [1] 张源. 旅游标准化和目的地创建工作——加强旅游标准化工作[M]. 北京:中国旅游出版社, 2009.
- [2] 曾晓峰. 广东旅游政策法规和旅游标准化建设综述——宣贯国家和省旅游标准[M]. 广东:广东世界图书出版公司, 2010.
- [3] 何力. 中国旅游发展笔谈——大力推进旅游标准化工作加快与国际接轨步伐[J]. 旅游学刊, 2001(2).
- [4] 张丹. 让标准化促进旅游业的发展——南京夫子庙旅游标准化工作小记[J]. 中国质量技术监督, 2001(5).
- [5] 金启宁. 标准化建设推进现代旅游产业成长. 旅游管理[J]. 2006(12).