

【本期话题:旅游标准化,一把尺子量短长】

【一线报告】YIXIAN BAOGAO

标准化建设:战略明 达标急

路在脚下

提升旅游产业,加快名城建设



掷地有声

旅游业是最适宜、最可能、最应该创造出中国品牌领域的...

——国家旅游局副局长杜江

打造一座旅游名城,靠的不只是现有的旅游资源,更是包括为游客提供最贴心、最优质的服务...

——国家旅游局监管司长李任庄

如何才能保证旅游产品的服务和质量?只能靠标准。完善的管理机制和严格的监督,才能保证产品的品质。

——大方旅游公司总经理林栋礼

只有推行标准化,才能掌握旅游领域“游戏规则”的话语权,才能造就有国际影响力的大品牌。

——襄阳市市长别必雄

本报记者 赵志伟 整理

河洛回音

游客可能一生中只来洛阳一次。因此,我们应该通过标准化使城市的方方面面都得到提升,提高游客的满意度,让他(她)铭记一生、宣传一生。

——网友“老当益壮”

标准化决定专业化,专业化决定品牌化。推动旅行社行业健康发展,旅游标准化将是一剂良药。

——导游李卫红

一分钱一分货。有了标准,作为消费者就会明明白白、清清楚楚,即使价高,但它的服务和品质都得到了保证。

——市民刘跃进

旅游过程中会有很多未知因素,要减少旅游纠纷的发生,标准就必须设立在先。

——中学教师王晓楠

本报记者 赵志伟 整理



洛阳,十三朝古都,华夏文明的发祥地。厚重的历史文化为洛阳留下了丰富的文化旅游资源...

今年年底,我市将迎来全国旅游标准化试点城市的最终评估和验收。旅游标准化,是衡量一个旅游城市的标尺...

今年年底,我市将迎来全国旅游标准化试点城市的最终评估和验收。旅游标准化,是衡量一个旅游城市的标尺...

标准化建设,尚有诸多不足

来自西安某高校的教师陈昭,每年寒暑假都会和朋友一起外出游玩,算得上是资深“玩家”...

来自武汉的游客刘毅诚表达了类似的想法。前不久,刘毅诚在我市某生态景区旅游时遭遇尴尬...

“对一个旅游城市而言,如果公共设施指示牌等最基本的附件跟不上,景点再好也会大打折扣。”刘毅诚说。

“没有规矩,不成方圆。这些问题,将在我市的旅游标准化建设中一一得到解决。”市旅游局副局长孙小峰表示...

目前,我市旅游业正由旅游观光向休闲度假转变,旅游转型升级迫在眉睫。推行旅游标准化,能够使国际标准、国家标准、行业标准、地方标准得到全面贯彻...

旅游标准化,我们的软肋在哪

去年12月21日至23日,省旅游局评估组对我市旅游标准化试点工作进行了中期评估。评估组在肯定我市旅游标准化工作取得初步成果的同时,也指出了不足...

【他山之石】TASHAN ZHISHI

苏州:用标准化提升服务品质

苏州旅游以“用标准化向世界问好”为主题,按照“顶层架构、条块结合、城乡联动、示范引领、融合发展、全面提升”的思路...

下期话题预告:

重大文化旅游项目,让“示范工程”真正树起标杆



上图 中国国花园按照要求今年新增了中英文对照的指示牌 记者 陈占举 摄

左图 已建成的旅游公厕 记者 鲁博 摄

硬件来看,相关硬件设施缺项较多,城市旅游集散中心等项目还存在空缺。

一些长期从事旅游基层工作的人士表示,目前我市旅游标准化工作虽取得一定成效,但整体看,问题不少,最突出的表现,就是“三大难”。

达标准。对照国家标准,我市差距较大:我市旅游业涉及的“吃、住、行、游、购、娱”六大要素标准覆盖不全,有些要素还处于标准的“空白地带”和“真空区域”...

投入难。我市城市旅游集散中心、旅游信息咨询服务中心建设,由于资金投入不足,场地规划难以落实,目前基本没有进展...

协调难。旅游标准化工作点多、线长、面广,跨行业、跨部门、跨区域。我市旅游景区分属文物、宗教、园林、林业、水利等诸多部门...

吃住行游购娱,都将有“洛阳标准”

从机场到龙门石窟怎么走?不久的将来,游客来洛游玩时,在市内的主要道路上就能看到详细的指示牌...

同为社会旅馆,服务标准和收费标准差异为何很大?这类问题在不久后也将解决,目前,我市对星级酒店有统一标准...

将省去去货比三家的时间和精力,即使随便找家酒店、饭店,都能至少获得“标配”服务。

市旅游标准化领导小组办公室相关负责人表示,旅游标准化不仅将覆盖“吃、住、行、游、购、娱”六大旅游要素,而且涉及旅游管理、服务和咨询、交通等旅游支持系统...

目前,我市已初步编制了《洛阳牡丹观赏园等级划分评定规范》《洛阳水席质量服务规范》《社会旅馆服务规范》等6个地方标准,确定了包括景区、星级酒店、旅行社等在内的400多家旅游标准化示范试点单位...

标准化建设没有终点

旅游标准化是一项只有起点、没有终点的工作。一些专家和业内人士建议如下:完善标准化体系。结合本地旅游业

的特点和需要,在国家标准、行业标准的基础上,健全我市旅游业的地方标准化体系。同时,对照涉及的国家标准、行业标准和地方标准...

塑造城市品牌。通过贯彻实施旅游标准化,完善城市基础旅游设施,健全公共服务体系,提升城市综合服务功能,丰富旅游者在城市中的物质与精神消费活动...

培育产品品牌。依托我市历史文化、自然风光、牡丹产业、温泉疗养等资源,借助旅游标准化的实施,加快资源向产品的转换,提升我市旅游产品的内涵...

打造企业品牌。鼓励支持企业建立健全包括产品质量、服务流程、岗位规范等在内的企业标准化体系,培养一批运作规范、管理先进、服务优质的旅游示范品牌企业。

“标准”赢得未来

“谁拿住了标准,谁就拿到了整个行业和产业。”

今天,深入开展旅游标准化建设、打造国际文化旅游名城成为洛阳发展旅游的战略选择。

“眼睛向外”看去,正是有了标准化,阳朔旅游大升级,一个县拥有7处国家A级景区,旅游从业人员超过8万;在周庄任何一个检票口,都能感受到工作人员“先注视、先微笑、先问候”的“微笑周庄”式服务...

“不以规矩,不能成方圆。”饭店档次低、旅行社小而散、景区单打独斗、特色产品少,旅游产业链条短、融合度低、缺乏精品文化娱乐项目...

“九层之台,起于累土。”标准化是旅游工作的底线。夯实基础,优化管理,规范市场行为,提升服务品质,打造旅游品牌,凝聚旅游核心竞争力,实现旅游业由低端向高端,由粗放外延型向集约内涵式发展的转变...

时俱进,更好地贯彻落实标准。旅游标准化,是一个行业的标准化,更是一座城市的标准化实践,关乎城市整体形象和服务质量的提升...

推进标准化,要统筹推进。上下衔接,体现系统性;软硬兼顾,实现全覆盖;借鉴创新,彰显特色化;细化措施,具有操作性;开放灵活,保持前瞻性;重点突出,凝聚实效性。

推进标准化,须协调联动。项目规划、建设中及时引入标准化,变“事后”标准为“事前”标准;加强与文物、文化、体育、会展等业态的融合,变“条线”标准为“板块”标准化。

“视景区为品牌,把标准当产业”,洛阳必将赢得未来!

洛平感言

