

【本期话题：旅游标准化，一把尺子量短长】

标准化建设：战略明 达标急

路

提升旅游产业，加快名城建设

在脚下



掷地有声

旅游业是最适宜、最可能、最应该创造出中国服务品牌的行业。中国服务要在国际市场上拿得出手，必须在旅游标准化上下功夫。

——国家旅游局副局长杜江

如何才能保证旅游产品的服务和质量？只能靠标准。只有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

标准化拿捏要准确，不要扼杀个性化，因此，应把标准制定得“生动活泼”，鼓励企业差异化发展。旅游标准是一种服务的规范，而不是对产品的划一。

——上海外贸学院教授姚昆遗

河洛回音

游客可能一辈子只来洛阳一次。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，旅游产品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

（记者 赵志伟 整理）



□记者 戚帅华/文 鲁博/图



核心提示

厚重的历史文化，为洛阳留下了丰富的文化旅游资源。然而，夹杂在迷人的美景之间，有一些别样“风景”格外刺目：缺少旅游交通标志、公共旅游服务设施不足、旅游从业人员素质不高……

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。对照我市现状，差距不容忽视。距离全国旅游标准化试点城市的标准，我们还有多远？



像这样按照标准建设的公厕，我市已有不少

标准化建设，尚有诸多不足

今年春节期间，来洛游玩的西安某高校教师陈昭感觉到一些不便。他坦言：“与其他知名旅游城市相比，洛阳的旅游资源一点儿也不差，但公共服务设施建设有待提升。以自驾游为例，城市的旅游交通标志数量很少，给自驾游游客带来很多不便。”

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：景区很大，他走了半个多小时愣是没找到厕所。后来他发现，景区入口距离最近的厕所并不远，走路也就一两分钟，但缺少指引牌，让他绕了远路。

“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，推行旅游标准化，是我市建设国际文化旅游名城的重要载体和内容。建设标准化城市，能够有效提高洛阳市旅游产业素质，是建设国际文化旅游名城的基础工作。

旅游标准化，我们的软肋在哪儿

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中评估。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：我市目前还未真正形成符合城市经济发展的地方旅游标准化体系，管理和服务质量有待提升，城市旅游环境有待优化。

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，但整体来看，问题不少，最突出的表现，就是“三大难”。

达标难。对照国家标准，我市差距较大。

投入难。资金投入不足，场地规划难以落实。

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。

六大旅游要素都将有“洛阳标准”

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，突破行业的性质，覆盖整个城市的方方面面。

目前，我市已初步编制了《洛阳牡丹

观赏园区等级划分评定规范》《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，实施了旅游交通标志、社会餐馆、文化娱乐场所等9个重点领域的提升工作，为全市旅游标准化工作的顺利推进奠定了基础。

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的建议如下：

完善标准体系。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体系。

塑造城市品牌。完善城市基础旅游设施，提升城市综合服务功能，塑造城市品牌。

培育产品品牌。加快资源向产品的转换，培育休闲、度假、文化、生态等旅游产品品牌。

打造企业品牌。鼓励、支持企业建立健全企业标准体系，培养一批旅游示范品牌企业。

洛平点睛 “标准”赢得未来

□洛平

“谁拿住了标准，谁就拿住了整个行业和产业。”

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。洛阳旅游标准化九大重点领

域的提升，与国际文化旅游名城建设一脉相承，在名城建设中不可或缺。

推进标准化，要统筹推进。要上下衔接，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。

他山之石 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，通过学习标准、贯彻标准和制定标准，拓展传统旅游内涵，公共服务平台全

面构建，品质服务深入人心。

苏州市确定了76家旅游标准化示范创建单位，形成了种类齐全的示范单位网络；制定和实施《苏州市旅游管理条例》等旅游标准16个，其中省级标准4

个、行业标准12个，建立了以“结构合理、重点突出、对接国标、面向国际”的旅游标准体系，是全国首批、江苏省唯一的全国旅游标准化示范城市。

推进标准化，须协调联动。在项目规划、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”标准化为“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！

（记者 戚帅华 整理）

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

