

广州乡村旅游标准化体系的构建

廖建华^{1,2}, 陈文君¹

(1. 广州城市职业学院旅游与公共管理学院, 广东 广州 510405)

2. 四川大学工商管理学院, 四川 成都 610064)

摘要: 推进旅游标准化建设, 既是完善旅游市场体系、提升旅游业整体服务质量的需要, 也是保护旅游者合法权益、促进旅游业持续健康发展的需要, 旅游开发与服务的规范化是行业的发展趋势之一。乡村旅游作为一种新的旅游活动方式, 在广州具有巨大的市场需求和发展前景。如何通过标准化体系的建设将这种旅游形式开发好、培育好、发展好, 对统筹推进广州城乡一体化发展、建设社会主义新农村具有重要意义。文章在分析广州乡村旅游标准化建设现状的基础上, 论述了广州乡村旅游标准化体系建设的意义, 提出了加快广州乡村旅游标准化建设的框架思路。

关键词: 旅游标准化; 体系; 乡村旅游; 构建; 广州

中图分类号: F590 **文献标识码:** A **文章编号:** 1674-0408(2010)03-0015-05

Construction of Guangzhou Rural Tourism Standardization System

LIAO Jian-hua², CHEN Wen-jun¹

(1. School of Tourism and Public Management, Guangzhou City Polytechnic, Guangzhou 510405, China)

2. School of Business Administration, Sichuan University, Chengdu 610064, China)

Abstract: Promotion of tourism standardization is an essential requirement for the perfection of tourism market system, improvement of the general service quality, protection of the tourists' lawful rights and healthy development of this industry. As a new tourist activity, rural tourism has a big market demand and spacious development prospect. This paper, based on the analysis of the current situation of rural tourism standardization system construction in Guangzhou, describes the significance of the system and proposes the framework for accelerating the construction of the standardization system of rural tourism in Guangzhou.

Key words: tourism standardization; system; rural tourism; construction; Guangzhou

旅游标准化是针对旅游行业的生产、经营、服务和管理等活动过程中的重复性事物和一般性概念, 通过制定规范和标准、贯彻实施规范和标准,

并对实施情况进行监督检查, 从而促进行业运行的有序性、旅游经营的规范性和服务质量的稳定性。可以说, 旅游标准化是旅游行业各项工作的

收稿日期: 2010-07-06

基金项目: 广州城市职业学院校级科研项目“广州乡村旅游标准化体系研究”(KY2008-2009022)的成果。

作者简介: 廖建华(1967-), 男, 广州城市职业学院旅游与公共管理学院副教授、四川大学工商管理学院博士生, 主要研究方向: 旅游规划与管理、古镇旅游。

技术基础,是提高旅游业整体效能的重要手段,是旅游业实现科学管理的关键之举。

一、研究背景

1988年,经国务院批准,国家旅游局颁布实施《中华人民共和国旅游涉外饭店星级标准》,1993年,经国家技术监督局重新审核修订作为国家标准,正式颁布了《中华人民共和国旅游涉外饭店星级划分与评定》(GB/T14308-93),这是我国第一个饭店行业管理的国家标准^[1]。以这一标准的出台为标志,我国开始启动了旅游行业标准建设工作。作为我国旅游行业第一个国家标准,该标准的颁布实施取得了空前的成功,并成为在国内外都具有较高知名度和较大影响力的标准。星级划分的标准化概念已经深入人心,并成为旅游业高质量服务的象征。1995年,我国率先在国际上成立了第一个国家级的旅游标准化专业机构——全国旅游标准化技术委员会,设立了八个专业委员会(围绕旅游六要素,另外附加基础、教育),负责旅游业各专业领域的标准化技术业务^[2]。1988年至今,我国旅游标准化工作走过了20多年的发展道路。截至目前,我国已经发布的旅游标准已经有32个,是世界制定和颁布旅游标准最多的国家,而已经立项和正在申报立项的还有78个^[3]。

2009年4月,国家旅游局印发了《全国旅游标准化发展规划(2009-2015年)》。这是国家旅游局贯彻落实《国务院关于加快发展服务业的若干意见》和国家标准化委员会制定的《全国服务业标准2009-2013年发展规划》,发挥标准化在旅游业发展中的引领和规范作用,提升旅游服务质量,推动旅游标准化发展的纲领性文件,是我国旅游业首次制定的旅游标准化建设规划。《规划》在分析我国旅游标准化现状与发展形势的基础上,提出了今后七年(2009-2015年)全国旅游标准化工作的指导思想、基本原则、规划目标、主要任务和保障措施。《规划》还对旅游业标准体系的框架、结构、内容进行了全面修订,制定了新的《全国旅游业标准体系表》。该规划确定了今后旅游标准化工作的主要任务:要完善旅游标准体系,引领规范行业发展;加大标准制修订力度,拓展标准覆盖领域;创新标准化运行机制,转变标准实施方式;实施标准化示范工程,培育优质旅游品牌;参与国

际标准化工作,提升旅游国际化水平;建立标准化信息平台,提高旅游公共服务水平。并提出了加强旅游标准化组织领导、完善旅游标准化管理制度、制定旅游标准化指导政策、深化旅游标准化理论研究、加快旅游标准化人才培养等保障措施。

广州作为旅游大市和旅游强市,其旅游产业发展在广东乃至全国都具有举足轻重的地位,近年来,随着城市化进程的加快,广州乡村旅游发展迅猛。市中心周边区(县)1.5小时旅游圈内分布有众多自然生态良好的田园风光、现代化的农业生产基地,文化底蕴深厚的古村镇、纯朴的民风与独特的节庆,乡村旅游资源非常丰富,发展乡村旅游的前景相当广阔。作为区域中心城市和国际大都市,广州综合经济实力强,居民收入水平高,市民休闲旅游意识强,回归自然的乡村旅游渐成时尚。丰富的乡村旅游资源和广阔的旅游市场需求,使广州发展乡村旅游成为一种必要、必需和必然。从近几年广州旅游的发展来看,除传统的公园、历史胜迹、现代商都景观、“云山珠水”旅游外,人造主题公园一阵热潮过后纷纷落败。对广州都市人来说,迫切希望提升生活质量,体验全新的生活方式,获得与都市物质文明成对比的田园风光和农业休闲方式^[4],乡村旅游在广州独具魅力。

广州乡村旅游的蓬勃发展,需要有规范化的管理和引导。为进一步推进广州乡村旅游产业健康、有序、快速、持续发展,合理开发利用乡村旅游资源,提升乡村旅游的服务水准和竞争力,广州市旅游局首先提出并与市农业局一起共同起草了广州市《特色乡村旅游区(点)服务规范》,由广州市质量技术监督局作为广州市地方技术规范批准发布,并于2008年9月1日起实施。该《规范》的发布实施,填补了广州市旅游业标准化工作的空白,对推动广州市特色乡村旅游健康、持续、快速、规范发展,提升广州旅游业发展水平具有积极意义和示范作用。

二、构建广州乡村旅游标准化体系的意义

就宏观方面而言,构建广州乡村旅游标准化体系的意义在于:

(一)有利于促进广州社会主义新农村建设

乡村旅游为社会主义新农村建设提供了一条解决“三农”问题的现实有效途径。通过乡村旅游

标准化体系的规范, 引导农民创立农业旅游示范点, 农民就地搞旅游, 不离土、不离乡, 幸福指数高。靠发展乡村旅游建设社会主义新农村在广州已取得初步成效。

(二)有利于统筹广州城乡经济社会协调发展

统筹城乡发展、统筹区域发展、统筹经济社会协调发展, 是践行科学发展观的重要体现。广州可以将乡村旅游的标准化建设规划融入到地方经济社会发展规划当中, 促进城乡经济社会的协调发展。

(三)有利于促进产业结构的优化升级

乡村旅游标准化的必然结果是一升一降: 服务质量提升, 服务价格下降。同时, 旅游产品趋于无差别化, 利润趋于平均化, 这也为旅游服务个性化的发展提供了最直接的推动力, 使之能依靠个性化、特色化的服务来抗衡竞争压力。也正是在这种变化中, 推动了产业结构的优化升级, 从而提升广州乡村旅游的整体水平。

从微观方面来看, 构建广州乡村旅游标准化体系的意义在于:

(四)减少质量信息在供需双方的不对称

旅游产品的基本特征之一是生产和消费的同步性。旅游者只有到了旅游目的地才能完成消费过程。因此, 旅游者总是在行动之前就对旅游产品和服务质量存在一定的预期。只有当旅游服务实施标准化以后, 才能通过“星级”、“等级”之类的划分与评定, 以及有关的国家标准、行业标准和企业标准的实施来对将要消费旅游产品的质量进行有依据的预期。

(五)激励旅游企业转向更高层次的非价格竞争

标准化意味着旅游产品之间差异性的减少, 而无差异又是竞争市场赖以形成的必要前提。旅游企业只有通过规范服务、管理创新来赢得市场, 而仅仅靠打价格牌, 显然不是乡村旅游健康有序可持续发展的法宝。在旅游标准的规范与引导下, 遵循“人无我有、人有我优、人有我廉、人廉我转”的经营思路, 才是乡村旅游科学发展的根本。

三、广州乡村旅游标准化建设的现状

由广州市旅游局与广州市农业局共同起草、经广州市质量技术监督局作为广州市地方技术规范批准发布, 并于 2008 年 9 月 1 日起开始实施的广州市《特色乡村旅游区(点)服务规范》, 填补了

广州市旅游业标准化工作的空白, 可谓意义重大, 但也可见广州旅游标准化工作任重道远。

2008 年 10 月, 广州市质量技术监督局又批准发布了广州市地方技术规范——《工业旅游景区(点)服务规范》, 并于当年 11 月 1 日起正式实施。这是广州首部工业旅游景区(点)服务规范, 同时也开了全国先河^[5]。

审视广州乡村旅游标准化工作开展的进程, 从总体上看, 还处在起步阶段, 广州乡村旅游标准化构建的系统性和全面性与广州乡村旅游发展的速度和规模不相适应。概括说主要有以下几方面的问题: 一是乡村旅游标准化工作对规范乡村旅游经营管理的突出作用还未得到应有的认识, 人们对乡村旅游标准化的构建意义普遍认识高度不够; 二是旅游业生产要素涉及许多关联行业, 协调工作量大, 加之部门之间职能交叉导致的工作缺位或越位, 使得标准化工作构建的难度加大; 三是多数旅游标准属于推荐性标准, 这在宣传、贯彻和实施中, 与强制性标准相比力度不够; 四是乡村旅游标准目前还局限在设施和服务标准的规范上, 在产品标准、方法标准制定上没有取得实质性突破^[6]。以上问题制约了广州乡村旅游标准化体系的构建。

四、广州乡村旅游标准化体系的构建

旅游标准就是为了使旅游活动获得最佳秩序, 经协商一致制定并由公认机构批准, 旅游经营者、旅游活动管理部门和监督部门共同使用的和重复使用的一种规范性文件^[7]。旅游标准化包括了标准的起草、意见的征询、审查发布和实施使用等活动过程。标准是标准化活动的结果之一, 标准的层次可分为: 国际标准、区域标准、国家标准、行业标准、地方标准和企业标准。广州乡村旅游标准作为地方标准, 应该形成体系, 形成特色。为此, 我们认为应该从如下方面着手进行构建:

(一)健全组织机构

应在广州市质量技术监督局的指导下, 由广州市旅游局负责牵头各专业标准的制定、实施和监督等工作。有必要成立标准制定的技术工作协调机构, 在广州市旅游局增设旅游标准化技术委员会作为标准制定工作机构的基础上, 配强人员, 开展调研。

(二)突破思维方式

在标准设计制定时不局限于国家标准、行业标准。旅游企业标准应制定得很详细,行业标准则应略详细一些,而国家标准只是一个指导框架。所以,要尝试探索制定高于国家标准和行业标准的广州地方标准,要大胆探索构建广州旅游标准化体系。即要构筑涵盖旅游基础标准、旅游设施标准、旅游服务标准、旅游质量与安全标准、旅游环境保护标准等的标准体系。

(三)明确工作重点

应围绕“食、住、行、游、购、娱”六大旅游要素,重点研究制定具有广州乡村旅游特色的地方标

准,构建较为完善的乡村旅游标准体系。《成都市农家乐旅游服务质量等级评定》、上海市《农家乐旅游服务质量等级划分》评分细则和《苏州市农家乐旅游服务质量等级划分标准》等地方标准可资借鉴。

(四)构筑标准体系

以广州乡村旅游标准化导则为主导性标准,构筑乡村旅游的标准体系框架(见图1),在此框架下制定具体的标准和规范,形成广州地方性旅游标准的体系之一。同时,把城乡建设和发展的总体规划和部署与旅游标准化的建设紧密结合,相互促进,同步发展。

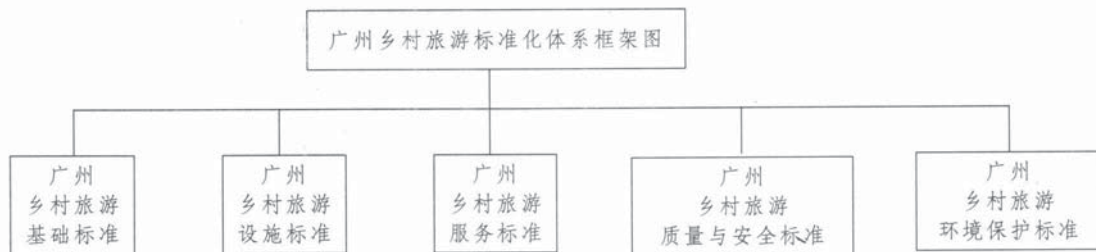


图1 广州乡村旅游标准化体系建构图

(五)逐步制订完善

广州乡村旅游标准体系的构建应按照总体设计、分步制定、稳步推进、逐步到位的指导思想,加强地方旅游标准体系建设。在旅游的国际标准、国家标准和行业标准基础上,制定切合广州实际、具备广

州特色的旅游地方标准和旅游企业标准。以已颁布实施的广州市《特色乡村旅游区(点)服务规范》为指引,以基础标准、设施标准、服务标准、质量与安全标准、环境保护标准为横轴;以食、住、行、游、购、娱和综合类为纵轴,构建广州乡村旅游标准体系,见表1

表1 广州乡村旅游标准体系构建表

	基础标准	设施标准	服务标准	质量与安全标准	环境保护标准
食		广州乡村旅游饭馆餐厅设施标准	广州乡村旅游饭馆餐厅服务规范	广州乡村旅游饭馆餐厅餐饮质量标准	
住		广州乡村旅游旅店设施标准	广州乡村旅游旅店服务规范	广州乡村旅游旅店客用品质量与配备	
行				广州乡村旅游交通服务安全标准	
游			广州乡村旅游接待与讲解服务规范	广州乡村旅游产品开发规范	
购		广州乡村旅游购物点设施标准	广州乡村旅游购物点服务标准	广州乡村旅游商品质量标准	
娱		广州乡村旅游定点娱乐场所设施标准	广州乡村旅游游乐安全服务规范		
综合	1 广州乡村旅游标准化工作导则; 2 *广州市《特色乡村旅游区(点)服务规范》; 3 广州乡村旅游标志用信息图形符号。	1 广州乡村旅游厕所设施规范; 2 广州乡村旅游咨询中心设施及服务标准。	广州乡村旅游网站建设规范	1 广州乡村旅游区(点)质量等级划分; 2 广州乡村旅游示范点评定标准; 3 广州乡村旅游区(点)安全与卫生管理规范。	广州乡村旅游环境保护标准

注: *为广州已颁布实施的标准。

五、结语

旅游标准的制定和实施对旅游行业发展具有规范作用、引导作用、示范作用。广州从制定广州市《特色乡村旅游区(点)服务规范》入手,开始颁布实施广州地方旅游标准,对推动广州乡村旅游

的发展具有重大意义。与此同时,要研究旅游标准化与个性化的关系,探索两者有效结合的途径,切实体现标准化服务是基础,个性化服务是关键。以标准化为基础保证广州旅游行业服务质量,以个性化为特色提高广州旅游行业发展水平。

参考文献:

- [1] 广东省导游人员考评委员会办公室. 政策法规[M]. 广州: 广东旅游出版社, 2007: 84
- [2] 王嵘山. 加强旅游标准化建设, 提高中国旅游业核心竞争力[J]. 中国标准化, 2007(4): 71-73
- [3] 老年旅游服务规范写入《全国旅游业标准体系表》[EB/OL]. (2009-11-18) [2010-06-20]. http://www.chinacn.com.cn/travel/zt/2009-11/18/content_18907946.htm
- [4] 陈文君. 广州都市农业旅游深度开发探讨[J]. 热带地理, 2005(9): 263-267.
- [5] 广州率先出台工业旅游规范[EB/OL]. 2008-10-22 [2010-06-20]. <http://press.klccan.com.cn/detail/20081022401GC027/>
- [6] 窦群. 我国旅游标准化体系的构筑、作用及其展望[J]. 中国标准化, 2000(11): 43-44
- [7] 安应民. 关于加快旅游标准化建设的思考[J]. 标准科学, 2009(1): 31-34

(责任编辑 孙宁华)