

青岛旅游标准化接受“检验”

□李芳芳

自国家旅游局全面推进旅游标准化试点工作以来,青岛作为11个省区市县和67家旅游企事业单位中唯一一个副省级试点城市,创新性地开展了各项工作,在政府及相关部门的大力支持下工作取得明显成效。15日,国家旅游局对青岛的旅游标准化工作展开了评估验收,为期四天的验收工作将对岛城旅游进行一次全面的“检验”。

2010年6月10日,国家旅游局下发《关于确定首批全国旅

游标准化试点单位的通知》,确定首批全国旅游标准化试点城市(区)、县和试点企业(单位)。2010年9月,国家旅游局在青岛举行了全国旅游标准化试点工作的全面启动仪式,确定了青岛等11个省区市县和67家旅游企事业单位作为首批全国旅游标准化试点单位。15日,青岛又成为全国第一个进行试点评估验收的地区,凸显了青岛在全国旅游业发展格局中占有独特而重要的位置。

据了解,11月中旬至12月中旬,国家旅游局将组织对各旅游标准化试点单位进行评

估验收工作,评估验收工作有召开旅游标准化试点工作汇报会、评估组进行资料审核和现场检查,依据评估标准逐项打分、形成试点评估验收报告、召开旅游标准化试点评估验收通报会等工作流程。

青岛市评估验收工作为期4天,主要程序有汇报会、实地考察、通报会三个部分。评估验收组将对青岛试点工作进行实地考察,了解评估标准的落实情况,包括政府部门引导和推动,企业实施和执行的情况。在逐项评分基础上,整体考核青岛试点

工作取得的突出成绩和存在的不足,提炼青岛推动旅游标准化的理念、思路、措施和经验,关注旅游标准化试点对旅游业的发展环境、发展质量、发展方式转变所发挥的作用。

评估验收组对标准评分项目涉及的旅游各要素设施、城市旅游功能、旅游服务提供等方面,贯彻执行标准的情况及效果,开展实地考察。重点是青岛市确定的67家旅游标准化试点单位,涵盖饭店、旅行社、餐饮、购物、娱乐、旅游集散中心、旅游信息咨询中

心、旅游汽车公司、游览船等旅游及相关企业。

评估验收组组长、国家旅游局副局长杜江总结说,全国旅游标准化试点工作开展近两年来,总体上看,地方政府、旅游及相关部门对旅游标准化的工作重视程度、支持力度都有了大幅度的提升,推动的广度和深度不断加大,促进了旅游服务质量和和管理水平的提升,在我国旅游业发展进程中,旅游标准化工作进入了一个前所未有的大力发展、加快发展的新阶段。

多了些项目 搞了点创新 拉了些增长

岛城旅游因标准化而改变

2011年青岛旅游专项资金由过去的一年1500万元增加到8000万元,预计2012年将突破1亿元;自2010年以来,各级政府用于旅游标准化建设资金总额约为1.13亿元,完善了旅游服务功能,提高了旅游服务标准,优化了旅游产品结构……一系列数字和成果,正是青岛在旅游标准化进程中所取得的,岛城旅游正因为标准化而改变。

□李芳芳

以世界眼光谋划未来

2010年,青岛市被选为全国旅游标准化试点市,国家旅游局《关于全面推进旅游标准化试点工作的通知》下发后,青岛市委、市政府便高度重视,要求全市各级政府、各部门进一步统一思想。

青岛市还专门成立了旅游标准化工作领导小组,市长任组长,专门设立市旅游标准化工作办公室,下设综合协调、标准推广、宣传活动三个工作部。12区、市政府和20个相关责任部门按照市政府的统一要求,也分别成立了相应机构,为旅游标准化试点工作提供了组织保证。

从此,青岛市旅游标准化工作便按照市委提出的“以世界眼光谋划未来,以国际标准提升工作,以本土优势彰显特色”的要求开展起来,准备高标准地完成全国旅游标准化试点任务。

据了解,青岛市成为旅游标准化试点工作试点以来,市委、市政府充分认识到旅游标准化试点工作落实科学发展观的具体实践,转方式、调结构、把旅游业打造成为国民经济战略性支柱产业的重要举措,推进旅游产业转型升级、提高旅游产业竞争力、推动国民经济和社会发展的重要途径,实施山东半岛蓝色经济区战略的重要载体,以及创建全国文明城市、改善城市形象,提高城市吸引力、竞争力的重要内容。

规划是旅游标准化的先导,没有规划就没有方向、没有重点。青岛市分别委托中国海洋大学、青岛大学、市技术监督科技信息所,编制了《青岛市旅游标准化发展规划》、《青岛市旅游标准化管理办法》和《青岛市旅游标准体系表》,并印发了《青岛市全面推进旅游标准化试点工作实施细则》和《青岛市全面推

进旅游标准化试点工作指南》,为全行业实施旅游标准提出了指导意见,为开展旅游标准化试点工作提供了依据。

放大“标杆”的引导作用

抓试点才能树标杆,突破“点”才能带动“面”。青岛市按照食、住、行、游、购、娱六大要素,从30个业态中遴选了涵盖高尔夫、游艇、海水浴场、旅游购物、文化娱乐、民俗、温泉旅游、工业旅游等18个业态的67家试点企事业单位,以及市北区、胶南市2个试点区、市。

同时,青岛市还采取了试点资格淘汰制,中期评估后,遴选补充了6家试点单位。根据试点工作不同时期的任务特点,市政府统一对试点涉及的交通、质监、信息、公安、农委、商务、市政、旅游、文化、体育等部门,按业态部署任务,明确细化应贯彻落实的标准种类、数量和评估验收认定等工作内容。

通过加大企业标准体系建设力度,采取难题会诊、座谈交流、专题解读等形式,青岛市邀请了北京市质监局、省标准化研究院和市质监局的专家逐个业态进行业务指导,目前,67家试点单位都已建立了适合自身要求的标准体系。

“港中旅实施标准化管理以来,服务质量和竞争力明显提升,在全国百强企业中的排名由过去的90多位,提高到现在的33位;崂山风景区和石老人观光园通过实施标准化,管理和服务水平明显提高,分别通过了国家5A级景区和4A级景区评定。”青岛市旅游局工作人员表示。

2010年以来,青岛市加大了资金的投入,按照旅游标准化要求加快旅游基础设施升级改造。投资2200万元开通沿海



港中旅(青岛)海泉湾度假区(资料片)

一线双层旅游观光巴士;投资5300万元用于交通标志线类设施建设,设置旅游导向牌70余块。另外,还加强旅游公共服务体系建设,投资1500万元建设的集旅游信息、咨询、投诉、指挥调度等多种功能于一体的青岛市旅游公共服务系统已经投入使用,实现与全市交通、工商、城管等部门的联动,游客在青期间只要拨打12301旅游服务热线,问题将得到一站式解决。

标准化途中搞点儿创新

除了在旅游基础设施、公共服务体系的完善,以及旅游服务质量的提升,青岛市在完成旅游标准化的过程中,还实现了多个方面的创新。

青岛作为海滨旅游度假城市,半岛蓝色经济区的核心城市,突出发展了海上旅游、度假旅游、文化旅游、乡村旅游等旅游产品。为了凸显海洋特色,在已经制定《高尔夫俱乐部旅游标准》、《游艇俱乐部旅游标准》的基础上,又重点制定并颁布了《青岛市海水浴场管理与服务规范》、《青岛市海岛旅游管理规范》、《青岛市旅游码头管理与服务规范》三个地方标准,填补了全国海滨旅游标准的空白,为规范提升海滨旅游管理水平和质量,促进海洋产品开发,起到了积极的推动作用。三个标准的实施,使极地海洋世界、海底世界

和银海格曼游艇俱乐部的服务质量全面提升、经济效益大幅提高。

对于任何产品来说,品牌的地位越来越重要。在开展旅游标准化的工作中,青岛市在创建旅游行业品牌上也实现了新突破。青岛市围绕建设国际海滨旅游度假中心,整合和传承奥运文化,着力打造了“帆船之都”品牌;整合旅游度假资源,着力打造了“度假天堂”品牌;整合崂山资源,着力打造了崂山“道教文化”品牌;围绕百年啤酒文化,着力打造了“青岛国际啤酒节”品牌。

另外,青岛市结合标准化建设,在对已经培育的交运公司“情满旅途”、海景花园大酒店“亲情一家人”和港中旅“精彩世界”等旅游服务名牌加大宣传推广的同时,挖掘培育了即墨温泉旅游度假区“蓝色硅谷、养生福地”和青岛啤酒博物馆“激情多彩、情醉百年”等新的旅游服务品牌。

评估验收要打三个“保证”

在经过对青岛市推进旅游标准化试点工作初审后,山东省旅游局局长于冲表示,青岛市对旅游标准化试点工作认识到位,组织机制、体制到位,工作覆盖面广。同时,青岛市的创新意识也比较强,效果显著,为推动全市旅游业又好又快发展提供了强

大动力,也对引领和促进全省旅游标准化工作发挥了重要作用。

评估验收组组长、国家旅游局副局长杜江表示,青岛在试点过程中做了大量基础性、系统性和开创性的工作,探索了许多有益的方法,积累了许多宝贵经验,丰富了旅游标准化建设的内涵,对推动青岛旅游业科学发展,对落实青岛市委、市政府确立的“打造中国最佳旅游目的地,把旅游产业培育成为青岛市国民经济的战略性支柱产业和扩大居民消费先导产业”的发展目标,提高青岛旅游产业的核心竞争力,发挥了重要作用。

“2010年9月在青岛举行了全国旅游标准化试点工作的全面启动仪式;在11个省区市县和67家旅游企事业单位作为首批全国旅游标准化试点单位中,青岛是唯一一个副省级城市;验收时,青岛又成为全国第一个进行试点评估验收的地区。从这些方面可以看出,青岛在全国旅游业发展格局中占有独特而重要的位置。”杜江介绍说,评估验收是手段而不是目的,通过评估验收能够起到督促、检查和推动工作,从而进一步提高工作水平的作用。希望青岛在旅游标准化试点工作中,保证评估验收工作的质量水准,保证评估验收工作的顺畅高效,保证评估验收工作的严谨务实,实现全国旅游标准化试点工作的预期目标。