

实施 对标提质 旅游强市 战略面临问题的探讨之一 关于 标 的探讨

张家界市旅游经济研究所 杜京津

实施 对标提质旅游强市 战略，首先应该弄清何谓标？我以为，不外乎标准、标尺、标杆或者规则、规矩等。不依规矩不成方圆，没有标准无以比较。比如大约始于原始社会末期的度量衡，仍然是我们日常生活中用于计量物体长短、容积、轻重的一种标准和规矩，它的问世无可置疑地破解了因地域和国情不同计量统计方式不同的世界性难题。我们常说的“定盘星”，就是度量的标准。标有其不同的层级、类别、宽度、性质和表现形式，有心对标首先就得对其内涵和外延有所了解，做到九个弄清。

一、弄清标的层级。标如同学历，有从小学、初中、高中到大学、研究生的层级之分，每一个层级也有高低之别。每一科考试成绩60分方可合格，从最低达标的60分到100分，有四个10分的级差。标对旅游来讲也是如此，标的层级不外乎国际标准、国家标准、地方标准。就地方标准而言，自上而下有省标、市标、县标、乡标、村标。张家界要建成国内外知名的旅游胜地（简称“国际张”），这就决定了张家界的旅游不是一般标准，而是国际标准。这一概念性的表述，有待我们细心琢磨和把握。

二、弄清标的类别。标，包罗万象，不可弄而统之，把握其共性和特点，就应分门别类。一般而论，总体

上标分三类，即技术标准、管理标准、工作标准，这是对标的大方向或者说这是大门类、大要素、大板块、大格局。分类对标，才不至于迷失方位。

三、弄清标的度量。观察事物可从0度开始度量，直至360度，这就是点与面、微观与宏观的考量。宏观标准，则是整体全方位、大视野的度量，具有宽泛的特点。而微观标准，则是局部点对点的度量，具有精准的特点。从宏观、微观的角度对标，都是必要的，二者交替运用，缺一不可。

四、弄清标的性质。标的性质不外乎强制性标准和推荐性标准两种。一般而言，具有法定性特点的多属强制性标准，非法定性的大多属于推荐性标准。任何事物都是相对的，随着旅游产业的升级，社会的发展进步，过去强制性的已成为自觉不再约束了，过去倡导性的上升为法定强制标准，这是旅游产业升级的必然。

五、弄清标的属性。标的属性可分为硬件标准和软件标准两大类。硬件标准大多看得见、摸得着，主要体现在物等有形的基础设施建设方面，而软件标准大多看不见、摸不着，但感受得到，大多体现在人等无形的温馨效应上。

六、弄清标的构成。不同客体的考量，有着不同的评判标准。既有综合标准，也有单项标准。综合标准有其软硬件的混合性和不同类型的交叉

性等特点；单项标准顾名思义，考量客体比较单一、界定也比较清晰。对标不可盲目、盲从，要分表里虚实，抓住事物的本质对标。

七、弄清标的呈现。标的呈现形式，既有动态和静态之分，也有表与里之别。动态在于呈现其外在变化，静态则反映其质的稳定性，动态变化是绝对的，静态稳定是相对的，即是标准本身也应修正、与世俱进。

八、弄清标的主体。就旅游而言，重点是六大要素标准，即 食、住、行、游、购、娱 六要素，这些要素虽然标准各不相同，但有其共同度量的标准。这就是：安全、卫生、环保、实惠、富有地方特色。

九、弄清标的样本。就国内而言，有旅行社和旅游景区的A级管理和酒店的星级管理，这些应是旅游行业标准管理的三个样本。旅行社的等级自下而上分为3A、4A、5A三个级别，每个级别均规定了达到该级别所需要的最低分值。国际旅行社满分为650分，要求3A级旅行社达到270分以上，4A级旅行社达到400分以上，5A级旅行社达到540分以上；国内旅行社满分为620分，要求3A级旅行社达到260分以上，4A级旅行社达到385分以上，5A级旅行社达到515分以上。评分对基本条件、经营业绩、营业条件、服务项目、管理制度以及商业信用和社会声誉等六

个方面均有详细的规定。旅游景区实行的A级管理，质量等级划分为五级，从高到低依次为AAAAA、AAAA、AAA、AA、A级旅游景区。国家A级旅游景区由国家旅游景区质量等级评定委员会授权省旅游局，依照《旅游景区质量等级的划分与评定》国家标准进行评审，颁发国家A级旅游景区标志牌，这是一项衡量景区质量的重要标志。旅游酒店实行星级标准管理。根据《中华人民共和国星级酒店评定标准》，将酒店按等级划分为一星级到五星级5个标准。星级以镀金五角星为符号，用一颗五角星表示一星级，两颗五角星表示二星级，以此类推。五颗五角星表示五星级，五颗白金五角星表示白金五星级。最低为一星级，最高为白金五星级。星级越高，旅游饭店的档次越高。就国际而言，国际标准化组织(ISO)制定的三大国际标准，即ISO9000质量管理体系，ISO1400环境管理体系，ISO18000职业健康安全管理体系，这些标准可分别帮助组织实施并有效运行质量管理体系、环境管理体系、职业健康安全管理体系，是这三大管理体系通用的要求和指南。我国自90年代将ISO9000系列标准转化为国家标准，随后各行业也将上述系列标准转化为行业标准。很显然，旅游的提质就得把握和遵循这些行标、国际、世标。

(未完待续)

张家界文旅融合发展研讨

慈利县文旅广体局 黄建国

文旅融合既是发展理念和行政管理职能的融合，也是市场、产业和服务业、交流的融合，也是对各级政府执政能力的一次检验和考验。

就武陵山片区的张家界而言，要围绕资源整合、产业升级、市场营销、文艺创作等方面，按照高端策划、高人指点、高效建设的发展思路，做好顶层设计，探索文旅融合发展的瓶颈，彰显历史文化底蕴和民族风情、地域特色。

秉承 绿水青山就是金山银山的理念，坚持走 以文兴旅、以旅兴业、以业富民 之路，充分利用丰富的文化遗产资源、历史人文景观，依托张家界特色地质地貌自然资源和旅游资源、人脉资源，按照 进城、下乡、上山、入水 全域旅游体验活动路线图，引导游客走进千年古城、走进武陵之野，观赏奇山异水，观看非遗展演，体验生态农耕。

凝心聚力，促进文化与旅游深度融合，推动全域旅游向纵深发展，打造以 锦绣潇湘 美丽张家界 为品牌的全域旅游基地，加快建设武陵山片区旅游圈黄金驿站和国家全域旅游示范区。

创新发展理念

要坚持绿色发展、融合发展理念，充分挖掘文化资源、依托自然资源、利用旅游资源，推进文旅深度融合、文旅产业有机融合，用文化升级旅游品质内涵、提升旅游软实力，让

文化遗产在旅游中还原历史、再现辉煌；用旅游彰显文化自信。

把爱国主义精神、优秀文化艺术、传统道德风尚、政策法律常识以及现代科学文明植根山水之间、旅游之中。让人们在户外健身、休闲观光、生态体验等活动过程中，游中享乐、乐中受教、教中升华。

创新宏观调控

以政府调控为主，合理规划、精心布局，破解发展瓶颈，为文旅深度融合精准发力。坚持人与自然和谐共生，走绿色发展、农村发展道路，把乡村旅游、生态旅游作为文旅融合的突破口和切入点，努力做好 文化上山下乡，游客进村入户，助力乡村振兴。将乡村旅游与脱贫攻坚结合起来，推动农村新型农业发展，提升农民综合素质，调动农民的积极性、合作性，带动农民就业增收，促进文旅融合，全力推进 三农 发展，建设社会主义新农村。

在保护生态环境、自然资源、历史文化遗产前提下，争取全省实施 四个一 工程，规范创建 四个基地 。实施创建过程中，既要注重文化内涵和旅游的品质与效应，更要控制文旅企业及景区、景点的规模和数量，防止一哄而上、盲目跟风，严禁破坏山林、耕地等生态环境及自然景观的乱占滥建及恶意圈地行为。

创新运行机制

遵循市场规律，充分发挥市场经

济主导作用，积极探索 政府指导、市场运作、企业经营、社会参与 的运行机制，精准施策，优化准入环境，增强发展后劲。按照 高起点低风险、高规格低门槛、高品质低投入、高享受低消费 的运行格局，大力支持、鼓励民间资本参与政府和社会资本合作文旅产业(PPP)项目。

同时，加强部门协调配合，坚守底线，加强源头管控，防范金融、债务、安全生产、环保、廉政等风险，统筹抓好文旅领域的意识形态、政治安全、信访维稳、舆情引导、公共安全等风险防范工作，坚决打赢防范化解重大风险攻坚战，确保文旅深度融合、平稳运行，促进经济健康发展，确保社会大局和谐稳定。

创新经营管理

文旅相关部门要以人民为中心，搞好部门配合、协调和服务。加强对文旅经营企业的指导、引导，全力支持企业自主经营、创新运营。

秉承 诚信守法、服务至上 经营管理理念；坚持 二为 方向、双百 方针；探索 丰富业态、多种经营 运营模式；坚守 安全第一、生态优先、以民为本、综合整治 基本原则；创新 培树先进典型、传播正能量 工作思路。

创新执法监督

创新执法监督体制，完善执法程序，推进综合执法，健全监督机制，严格执法监督责任。

创新监督方式，打造 传统人工监管+现代网络智控、静态日常监控+动态随机巡查、执法部门稽查+社会舆论监督 综合监管体系，实行全方位、全覆盖、无死角、无缝隙的全天候监督管理；

规范执法行为，统一执法尺度。加大执法宣传、执法培训、持证上岗、执法现场演练力度，建设一支政治过硬、纪律严明、作风优良、本领高强、能打胜仗的高素质执法队伍；

建立奖惩机制，创新 百分制积分管理办法，对文旅经营管理单位、企业、店铺，制定集 法律法规、经营行为、安全生产、综治维稳、文明卫生 于一体的百分制管理实施细则，运用 平时监管、常规执法稽查、专家论证 结果，实行积分动态管理。对积分为0-29分的，责令停产、停业，限期整顿，情节严重的吊销营业执照，取消经营资格，依法处以罚款，构成犯罪的追究刑事责任；对积分为30-59分的，加强督查，予以批评教育，适当处罚，限期整改提高；对积分为60-79分的，予以指导，督促增分达标；对积分为80分-99分的，予以鼓励提质增分，激励争先创优；对积分为100分的，予以颁奖并通报表彰。

通过不同层次、不同等级的奖、惩措施，努力营造浓厚的依法合规经营氛围，促进文化旅游深度融合，全面建成小康社会。

(文章有删减)