

## 政策

国家旅游局要求：  
旅游行业  
配合做好营改增



为推动“营改增”工作在旅游行业顺利实施，协助旅行社、星级饭店等旅游企业正确认识“营改增”政策，积极应对税制改革，确保税负实际降低，杜绝旅游企业以“营改增”为借口实行涨价的现象，国家旅游局办公室日前下发关于配合做好“营改增”旅游相关工作的通知。

通知说，5月1日，我国将在全国范围内全面推开“营改增”试点，旅游业作为生活服务业的重要组成部分也将纳入试点范围。“营改增”解决了重复征税问题，有利于旅游企业的长远发展。

通知说，旅游行业关联度高、涉及面广，各地应指导旅行社、星级饭店积极应对，引导企业以此为契机提高管理水平，进一步完善供应商管理、发票管理制度，优化组织架构，提升竞争力。如发现企业以“营改增”为借口虚假宣传并实行涨价，要积极引导，督促整改。

**新闻链接：**五一前夕，部分酒店以“营改增”为借口提高价格，引起社会各界广泛关注。为此，国家发展改革委发布《规范酒店业价格行为提醒书》，正告相关企业不得以“营改增”为借口，捏造散布涨价信息、哄抬价格；不得以“营改增”为借口，相互串通，操纵市场价格；不得以“营改增”为借口，实施价格欺诈。

## 话题

看南锣鼓巷  
引发的争议

□ 曾博伟

由于旅游人数严重超出景区承载能力，北京市东城区旅游发展委员会近日宣布，暂停北京南锣鼓巷接待旅游团队。然而，据媒体报道，五一假期第一天，仍有不少旅游团的游客进入南锣鼓巷，限制令实施一周，整个景区游人未减少。

北京南锣鼓巷再次成为舆论关注的焦点，有媒体甚至对南锣鼓巷暂停接待旅游团队的效果表示质疑。北京南锣鼓巷是城市开放型景区的代表，由于不收门票，尤其受旅行社的青睐，如何协调各方利益关系，成了一个共性问题。笔者认为，今年以来，我国旅游业开始实施全域旅游战略。从全域旅游的角度，看待南锣鼓巷引发的争议，倒是可以辟出一新的视角。

严格而言，旅游不可能覆盖到某个行政区域的所有角落。故此，全域旅游之“全域旅游”，主要是对封闭景区景点的超越。此种超越，不是要让神州大地的每一寸土地都有旅游，而是要让旅游活动突破景区景点限制，在更广阔的空间中得到实现与满足。就此而言，如果仅仅将发展旅游业停留在打造一两个景区上，全域旅游就很难说得上成功。

全域旅游发展会出现一些新的情况：一是居民生活空间和旅游消费空间的重叠。积极的方面是意味着城市旅游的吸引要素更加多元，但负面的问题会在一定程度上对居民的正常生活造成影响和干扰。

二是城市本地居民日常休闲活动和外地游客旅游活动的重叠。好处是旅游与休闲各得其所，但也会因为客流的交织产生一些新的问题。三是居民公共服务和旅游公共服务的重叠。如何统筹协调二者之间的公共服务需求，是需要解决的大问题。四是城市管理与旅游管理的重叠。回过头看南锣鼓巷出现的这些问题，很大程度也是由这“四个重叠”引起的。

按照这样的思维，对南锣鼓巷引发的争议就比较容易理解。这就是南锣鼓巷尽管存在过分商业化、文化肤浅化、人流密集化等诸多问题，但这些大都是“成长过程中的烦恼”。因此，我们不要倒退回去，而是要去研究全域旅游时代发展的新规律和新特征，并努力化解旅游发展中出现的新矛盾和新问题。经过这样螺旋式的发展，必将推动旅游业迈上一个新的台阶。

(中国旅游报)



### 今年中美双向旅游 力争突破500万人次

据新华社报道，2016年“中美旅游年”期间，中美双方将筹办多场旅游推介活动，相关旅游企业也纷纷创新产品，力争实现中美旅游交流规模新突破。国家旅游局相关负责人表示，争取中美双向旅游人数今年突破500万人次。

旅游已成为中美两国经济合作的重要增长极。在2007年至2014年的8年时间里，中美旅游交流规模总量超过2500万人次，年均增幅达7.6%，其中中国游客赴美年均增长18.4%，美国游客来华年均增长1.6%。

“中美旅游年”中美双方已经或将要举办多场活动，如今2月“中美旅游年”开幕式在北京举行。“千名美国游客游长城”活动3月在河北省金山岭长城启动。此外，中方有关机构将在美国举行“美丽中国——海上丝绸之路”旅游推广活动，中美双方将在宁夏举行旅游高层对话。

## 以标准化推动国际化、精品化 助推海南旅游发展 跃上“3.0版”

■ 本报记者 陈雪怡

在2016年全省一季度经济形势分析会上，省长刘赐贵强调：要尽快建立国际旅游岛标准服务体系。围绕旅游要素，对照国际标准，省旅游委、省质监局要尽快研究制定一套科学完善、覆盖全岛的国际旅游岛标准服务体系，并在行业内进行推行。

“请问成绩什么时候公布？”“今天考试不太理想，还得继续努力学习”“高手如云啊，没事，咱们一起学”……4月22日，来自三亚49家旅游标准化试点企业的147名选手参加了三亚市旅游标准化知识竞赛，各企业在加强学习的同时，也为迎接国家旅游局标准化试点创建验收做好准备。

旅游标准化是指在旅游及相关行业，大力推行国家标准、行业标准的宣标与贯彻，以推动全行业、全社会在服务品质管理方面跃上新台阶，最终实现游客满意和行业经济效益的显著提升。去年底，三亚市启动创建第三批全国旅游标准化试点城市工作，对于以旅游业为支柱产业的三亚来说，这被看成是打造旅游业发展“3.0版”的重要助推器！



旅游企业高标准培训员工。特约记者 蒙钟德 摄

### 让标准更加标准

一场知识竞赛让上百位已踏入职场的涉旅企业工作人员，重新燃起了象牙塔求学时的奋斗热情和上进激情……参加知识竞赛的3名三亚国际免税城的“考生”，是从企业内参加初试的200名员工中选拔出来的。在考场上，他们不仅是在为自己争优，更是为企业争光。

旅游企业自发自觉推进落实旅游标准化工作的缘由何在？积极主动争创争的动力又何在？对于这些疑问，三亚一家珍珠企业的质检部经理感触颇深。

该公司从2008年起就开展相关的旅游标准化工作，包括规范店内标识标牌、制定企业质量管理体系等，在打造舒适的购物环境，提高顾客满意度等方面取得了一定的成绩。

“相比于我们企业自己制定的标准，三亚市旅游标准化办公室组织开展的等级评定检查工作，依据国家、行业、地方标准进行，让我们学习掌握了更系统、更全面、更深入的旅游标准化。”这位质检经理告诉《旅游周刊》记者，目前企业已将旅游标准化的落实情况纳入员工评优、升职考核的条件范围中，争取让标准成为习惯，让习惯符合标准。而更加标准的旅游标准化，也将有助于进一步提高企业从业人员服务水平，营造更好购物环境，塑造企业良好形象，助力企业未来更好发展。

酒店推进落实旅游标准化的工作不仅得到了顾客的点赞，更得到了国家旅游局的肯定。今年，国家旅游局公示了“全国文明旅游先进单位”评选结果，全国共有100家文明旅游先进单位上榜，包括50家旅行社、25家景区以及25家饭店。其中，在饭店榜单中，三亚维景国际度假酒店成为海南省唯一一家入选的五星级酒店。

### 让优秀更加优秀

据研究，一个人的动作或想法，如果重复21天就会变成一个习惯性的动作或想法，这也称作“21天效应”。推进落实旅游标准化工作，相当于让相关涉旅企业牢固树立标准理念，养成标准习惯，从而提高企业服务水平，助推企业更好发展的一个过程。而对于已经形成标准理念，养成标准习惯的企业，同样可以从落实旅游标准化中获益，三亚维景国际度假酒店就是代表之一。

“对于酒店来说，旅游标准化是我们自始至终，一直在坚持落实的主要工作之一，同时我们也在不断与时俱进地深化旅游标准化建设工作。把旅游标准化工作全面深入地落实到位并完成论证体系，如今精细化的标准化管理已成为酒店提高服务质量，优化顾客体验，赢得顾客好评的核心竞争力之一。”三亚维景国际度假酒店副总经理陈德雄说，在参与创建过程中，酒店再次深化细化各部位岗位职责、规章制度、操作标准等，客人的反馈也越来越好。

酒店推进落实旅游标准化的工作不仅得到了顾客的点赞，更得到了国家旅游局的肯定。今年，国家旅游局公示了“全国文明旅游先进单位”评选结果，全国共有100家文明旅游先进单位上榜，包括50家旅行社、25家景区以及25家饭店。其中，在饭店榜单中，三亚维景国际度假酒店成为海南省唯一一家入选的五星级酒店。

### 以标准化推动 国际化、精品化

在2016年全省一季度经济形势分析会上，省长刘赐贵强调：“要尽快建立国际旅游岛标准服务体系。围绕旅游要素，对照国际标准，省旅游委、省质监局要尽快研究制定一套科学完善、覆盖全岛的国际旅游岛标准服务体系，并在行业内推行服务体系。”

作为海南国际旅游岛的窗口城市，旅游标准化之于鹿城的意义更是不言而喻。自3月22日正式启动绿色旅游景区、绿色旅游饭店、旅游餐馆等旅游标准化的等级评定检查工作以来，三亚目前已全面完成各项评定检查工作。此次评定检查过程中，三亚市旅游办聘请33位旅游标准化专家对全市61家旅游企业分别就“金银叶级绿色旅游饭店”“绿色旅游景区”“金银铜盘级旅游餐馆”“A级旅行社”“旅游购物推荐店或示范店”“旅游娱乐场所”“星级旅游汽车公司”等7个版块进行评定检查。

三亚市旅游委相关负责人表示，此次旅游标准化等级评定工作期间，各试点企业通过旅游标准化培训学习、自评自查和专家建议整改等环节，全面落实旅游标准化工作，为企业有序发展提供动力，助力旅游行业管理向制度化、规范化和标准化发展，也为三亚创建全国旅游标准化示范城市奠定了基础。

套题照片由本报记者 张茂 摄

## 我省鼓励试点企业实施旅游标准化



我省每年都举办酒店服务技能大赛。本报记者 古月 摄

方标准的修订，海口、三亚市旅游委积极参与到海南地方标准制定工作，先后完成了《旅游饭店安全管理》等6项旅游地方标准的制定，至此，海南累计制定旅游地方标准达54项，进一步完善了海南旅游业急需的旅游

地方标准。

省旅游委今年划拨旅游标准化试点专项经费，支持旅游行业协会、标准化技术委员会积极投入旅游标准化试点工作，鼓励试点企业实施旅游标准化试点。(中新)



到2020年

我国旅游国家标准将达45项以上

行业标准达60项以上

地方标准达300项以上

新建200个以上全国旅游标准化试点示范单位

制表/许丽

扫一扫  
了解更多旅游资讯



查找公共账号“海南日报旅游周刊”  
或者搜索微信号“hnrblyzk123”  
即订阅旅游周刊微信公众号  
了解更多旅游资讯