

### 第三篇

## 旅游管理

# 第一章 管理机构

## 第一节 省级机构

1978年以前,全省未设旅游专职机构,偶有少数海外游客,均由省政府交际处或外事办公室兼办有关事务。1955年4月,经中央批准,成立中共四川省委暨成都市委国际活动指导委员会,主任杜心源(兼);副主任明朗、叶石(兼)。1954年国家成立中国国际旅行社总社后,四川省于1959年在省交际处永兴巷招待所挂了国际旅行社成都分社的牌子,以旅行社名义承办少数自费来川的外国人或华侨、港澳同胞等,实际上没有独立的经营业务。这一时期来川的苏联等社会主义国家的专家、留学生和友好访问的外国首脑政要人物,以及各国驻华使领馆人员和记者,虽然也曾组织到都江堰、青城山、峨眉山和一些工厂、农村参观游览,都是由省政府交际处或外事办公室统一组织接待。1959年以后,在省

内组织的4批共55人的“自费出国旅游团”,也是由省外事办公室统一办理。

1978年,中央决定大力发展旅游事业。中共四川省委于1978年4月11日《关于建立旅游、侨务机构问题的批复》,同意省外办设旅游处与四川国际旅行社,实行两块牌子,一个机构,一套人员的办法,同时挂华侨旅行社、四川中国旅行社的牌子,其业务由省外办领导。7月,省委通知旅行社暂定事业编制40名。1978年4月21日,中国旅行游览事业管理局建议将旅行社的全称改为“中国国际旅行社成都分社”。1978年11月27日,中共四川省委《关于成立省旅行游览事业管理局的通知》正式通知成立“四川省旅行游览事业管理局”,暂定行政编制30名,并按省一级局对待,归口省府办公厅领导。1979年,省编制委员会同意增加省旅游局编制10名。省旅游

局机关设4处、1室(人事处、宣传处、企业管理处、财务处、办公室),另有新建旅游饭店的基建办公室编制20人,列基建费开支。1983年,在机构改革中,省旅游局独立建制撤销,并入省外事办公室。全省旅游工作由省外事办公室管理。1984年7月29日,省人民政府又批复省外事办公室,同意成立“四川省旅游总公司”,总公司是在外办指导下,实行总经理负责制,统一管理省属旅游企业、事业单位,独立核算,自负盈亏的国营企业,继续保留“四川省旅游局”的牌子,属厅、局级,行使管理全省旅游事业的职能,暂编44人。1984年8月10日,四川省旅游总公司(四川省旅游局)正式从外办分出,以省旅游局名义成立分党组,隶属省外办党组。8月15日,旅游总公司向成都市工商行政管理局正式申请注册,注册资产总额1.3亿元。1987年,省计经委批准省旅游总公司增加企业编制25人,同年7月7日,省人民政

府《关于西南航空公司筹备组转入省旅游局的通知》,将“西南航空公司筹备组”撤销后的原定编制及现有人员(16人)转入省旅游局。

1985年至1990年,省旅游局(省旅游总公司)均为“两块牌子,一套人马”。1990年底在岗职工84人,设2室(办公室、审计室)、7处(规划处、企业管理处、市场开发处、教育培训处、财务处、人事处、安全处)和纪律检查组、机关党委、工会共12个处一级单位。1990年5月29日,中共四川省委同意省旅游局单独建立党组,周绍全任党组书记,夏仲勋任党组副书记,曾廷忠、周化勋为党组成员。

省旅游局是省政府管理全省旅游工作的职能机构,对全省旅游业实行统一管理。按照国务院《关于加强旅游工作的规定》“受地方党委、政府和旅游总局的双重领导,以地方党委、政府领导为主,负责统一管理本地区的旅游工作。”

## 第二节 成都市和重庆市

### 一、成都市

1986年前,成都市的旅游管理工作属市外办主管,市外办设旅游处,具体接待则由1984年成立的市国际旅行社和1985年成立的成都市新华旅行社负责。1987年5月20日,成都

市编制委员会正式通知成立“成都市旅游事业管理处”统一管理全市的国际、国内旅游工作。市旅游事业管理处归口市外事办公室,为县级事业单位。1988年11月26日,市编制委员会《关于建立旅游管理局的通知》,撤销

原市旅游事业管理处,建立成都市旅游事业管理局,为直属市人民政府领导的局级机构。主要任务是:贯彻执行国家有关旅游工作的方针、政策、法规;制定旅游事业发展规划;贯彻落实市委、市府有关旅游工作的指示、决议和规定;协同有关部门和区(市)县有计划的组织开发旅游资源;参与审查旅游事业的新建、扩建、技术改造项目或引进项目;会同有关部门制定和监督执行成都地区旅游价格,指导旅游企业管理;统筹规划和组织、实施旅游人才的培训以及国际国内旅游宣传和对外旅游业务。

## 二、重庆市

重庆市的对外接待,在1989年重庆市旅游局正式成立之前,均由市政府外事部门统管。1955年4月,重庆市批准成立“中共重庆市委国际活动指导委员会”,下设专门的“外事接待办公室”。1955年8月,撤销了重庆市国际活动指导委员会,成立“中共重庆市委外事小组”和“重庆市人民委员会外事办公室”,市外办与市交际处合署办公。1958年12月,成立“中国国际旅行社重庆分社”和“重庆华侨旅行社”,隶属市外办领导,两个旅行社均与重庆宾馆合署办公,三块牌子,一套人马,由市外办和市交际处双重领导。

1968年6月,市革委成立,在市革委办事组下设立民政外事组。1971年10月,成立外事办公室。1973年,又重建中国国际旅行社重庆分社和华侨旅行社,业务由市外办领导,行政关系归市交际处,两社的社牌挂在重庆宾馆。1978年,重庆市正式对外开放,在市外事办公室领导下,单独组建了中国国际旅行社重庆分社和重庆市华侨旅行社(后改为重庆中国旅行社),事业编制30人。1983年9月24日,国家旅游局正式通知:“同意对重庆单列户头,在经济上享有省级旅游部门的管理权限,国旅总社同意国旅大足支社归重庆市外办管理。”1984年1月,在市外办内设旅游处,主管全市旅游工作。1988年11月,重庆市政府第8次常务会议决定组建重庆市旅游事业管理局,对全市的国际、国内旅游事业实行统筹规划和统一管理。为了做好市旅游局的建立工作,市政府决定先成立重庆市旅游事业管理局筹备组。1989年3月,重庆市旅游事业管理局正式成立,属市政府局级直属机构,是负责全市旅游事业管理的行政主管部门。局下设1室5处:办公室、人事培训处、规划开发处、行业管理处、计划财务处、安全保卫处。正式编制35人。1990年6月,经中共重庆市委批准,建立中共重庆市旅游局党组。

### 第三节 其它地区

随着旅游业的不断发展,全省部分地、市、州、县均相继在政府办公室或外事办公室内设置专人或专门机构管理旅游工作。1985年,全省除成都、重庆两市外,乐山、万县、阿坝、攀枝花、绵阳等市(州)建立了旅游行政机构(旅游局、处、办公室),其余地区除达县行署,甘孜州外,均由外事办公室兼管旅游业务。峨眉、大足、安岳、丰都、巫溪、五通桥等一批旅游资源较多的县(市、区)也成立了旅游局(旅游办公室)。1988年至1990年,自贡市、绵阳市、甘孜州、内江市、涪陵地区也先后建立旅游局。至1990年底,全省

21个市、地、州,已有成都、重庆、乐山、自贡、绵阳、甘孜、万县、宜宾、阿坝、内江、涪陵等11个市(地、州)建立了旅游局,有9个市、地、州则在相关部门设立了旅游管理机构或明确了兼管的部门。县(市)建立旅游管理机构或明确了兼管旅游行政管理机构的有82个。其中,独立建立旅游局(旅游办公室)的有:都江堰市、蒲江县、峨眉山市、五通桥区、巫山县、巫溪县、奉节县、丰都县、大足县、江津县、安岳县、资中县、安县、梓潼县、松潘县和泸定县共16个县(市、区)。

### 第四节 四川省旅游协会

1985年到1987年,四川省旅游事业已由初创阶段进入了一个新的发展时期。为了发挥有关方面的力量,共同探讨办好旅游事业的经验和规律,协助行政管理部门进一步开创旅游工作的新局面,1986年6月10日,由省建委、省社科院、成都民航局和省旅游局联合向省人民政府报送成立“四川省旅游协会”的报告,省政府办公厅于1986年7月29日下达了同意成立

“四川省旅游协会”的批文。

“四川省旅游协会”是由旅游部门与旅游业有关部门,以及热心于旅游事业的人士所组成。在理事名额分配上,凡与旅游有关的省级各部门、旅游行政管理部门、旅游科研、教育和新闻出版机构,以及从事旅游经营活动的企、事业单位都推出了理事。共推出理事67名,其中省级各有关部门和单位20名;各市、地、州旅游行政管理部门

11名；各旅游经营企、事业单位18名；旅游教研和新闻出版机构8名；省旅游局10名。并从其中推选常务理事23人。1987年3月27日，在成都召开了四川省旅游协会首届全体会议。审议通过了四川省旅游协会章程，推选了协会名誉会长、聘请了协会顾问，选举了协会正副会长和秘书长以及常务理事。根据协会章程规定，协会每届任期3年。1990年3月，召开了第二届理事会一次会议，理事名额由第一届的67名增至153名，主要增加了旅游企、事业单位的理事；常务理事由第一届23名增至43名。协会的主要任务：①协调和增进旅游部门与国内各有关部门和国外同行业之间的联系和协作；②协助组织旅游部门总结和交流旅游工作的情况和经验；③积极宣传介绍省内旅游资源和规划、开发及利用情况；④调查研究旅游业发展中的问题并探索解决意见；⑤组织和提供旅游信息，开展旅游咨询服务；⑥根据需求和可能，组织或协同有关部门开展旅游业务培训和旅游经济开发工作；⑦向有关部门反映会员的意见和要求，维护会员的合法权益。

协会成立后，根据协会章程要求，紧紧围绕旅游行政管理部门中心工作，积极为会员办实事，主要进行了以下工作：①努力完成了调查研究课题。协会受旅游局的委托，于1988年10月下旬邀请西南民航管理局等单位的

负责同志和工程技术专家17名，到松潘县樟腊和南坪彭布直升机场进行实地考察，写出了综合报告，供有关部门作为将来筹建九寨沟民用机场进行可行性研究的依据。对全省旅游宾馆(饭店)的利用情况进行了大量的调查，为有关部门对旅游涉外宾馆(饭店)建设进行宏观控制提供依据。对旅游纪念品、土特产品产供销中的问题进行了调查，并邀请省财经领导小组办公室、省物价局等部门的有关同志就进一步发展我省旅游商品生产和销售中的若干问题进行了座谈，提出了解决意见，供主管部门参考。组织一些专题调研，为进一步发挥旅游优势，增强对旅游后劲的认识，组织协会理事就本地旅游发展战略进行调研，先后收到论文18篇，一部分论文已陆续在《四川旅协通讯》上刊登，为制定全省旅游发展长远规划提供了丰富的材料。②协助省旅游局抓服务质量工作。1987年5月，协会派员参加由省旅游局组织的全省旅游系统优质服务竞赛活动检查工作，并从锦江宾馆等5家饭店选调10名优秀服务明星组成“服务明星技术交流、质量检查组”，于1988年11月赴川东、川西南的重点旅游宾馆(饭店)进行综合检查和现场操作表演。③自始至终抓旅游系统职工培训工作。截止1990年3月，共举办了8期培训班，培训各类人员800多名。除自身举办培训班外，还积极配合有关部门开

展了一些培训考评工作。参与协助省旅游局1987年12月举办的第二期旅游宾馆(饭店)、旅社经理培训班,进行岗位职务培训,历时23天,参加培训人员63名。与成都市旅游事业管理处于1988年元月联合举办导游人员培训班,历时25天,参加培训的有来自全省各地的导游人员250人。配合省旅游局对旅游系统所属宾馆(饭店)的厨师进行技术考评,从1987年11月

至1988年3月,先后共评定三级厨师77名、二级厨师45名、一级厨师5名、特级厨师10名。④积极开展宣传和信息交流活动,为会员提供信息服务。协会成立后,主办了协会会刊《四川旅协通讯》,1990年11月,经省新闻出版局核准更名为《四川旅游》杂志,内部发行。与省旅游局宣传处合编了《四川旅游资源概览》一书,全书25万字,印7000册。

## 第二章 管理工作

### 第一节 宏观指导

#### 一、国家对四川旅游工作的指导

1980年5月5日—9日,邓小平同志由省委书记谭启龙陪同,视察了峨眉山。对峨眉山的开发、建设作了重要指示。

1981年10月10日,国务院发出了《关于加强旅游工作的决定》。明确提出,今后一个时期,我国旅游事业的发展方针是:积极发展,量力而行,稳步前进。为了有计划、有步骤地发展旅游事业,国务院各部门和各省、市、自治区政府,要把旅游事业的计划、财务、交通运输、物资供应、旅游商品的生产和销售,旅游资源的普查、开发和保护,旅游区、旅游点、旅游饭店、友谊商店的建设以及旅游人员培训、教育、分配等,分别纳入国家和地方的国民经济计划。在管理体制方面,旅游事业要实行“统一领导,分散经营”。各省、市、自治区旅游局是地方行政管理机

构,受地方党委、政府和旅游总局的双重领导,以地方党委、政府领导为主,负责统一管理本地区的旅游工作。

1982年7月,国家旅游局局长韩克华来四川视察旅游工作,先看了川西片的灌县、峨眉、乐山景区之后,于7月26日与省委书记谭启龙、省长鲁大东就关于建设川西旅游区的问题交换了意见。并初步议定:峨眉山架空索道约需400—500万元资金由国家旅游局安排;修复金顶寺庙约需70—80万元,解决金顶、洗象池一带供水约需70万元,这两项工程共需资金150万元由省解决;游山小道约12华里的整修由乐山地区解决。在进行上述工程的同时,由旅游部门负责在金顶修一个餐厅、一个可供外宾使用的50张床位的宾馆,在万年寺修一个50至100张床位的宾馆。灌县、青城山上的桥和亭子需要维修,天师洞外宾使用的厕



所改造,均由国家旅游局安排拨款。

1982年9月,国家旅游局局长韩克华到川东视察了重庆市、大足和长江三峡的旅游业,对改善大足的旅游条件和开发巫山境内的宁河“小三峡”等,提出重要的意见。

1982年12月14日,国家旅游局局长韩克华在北京听取四川省旅游局和乐山、峨眉山关于修建峨眉山索道的汇报后说:“峨眉山修客运索道的投资已经定了,并且是和国家计委共同商定的。450万元肯定不够,至少也得600万元,看看能不能拿下来?不够再说!但你们要尽量节约。全是国家旅游局投资,有了问题我去办,我去找计委,必要时我还可以找赵总理。峨眉山修客运索道,我坚决支持到底!你们放心,不要动摇!”

1983年10月,赵紫阳总理偕同国家旅游局局长韩克华视察了九寨沟、黄龙景区。对九寨风光给予了高度评价,并指出:要加快开发,省里要研究个规划。为此韩克华局长在成都约见了省人民政府副省长何郝矩,对九寨沟的旅游开发和川西地区的旅游发展交换了意见。

1984年10月24日,国家旅游局局长韩克华视察锦江宾馆后,指出改造后的锦江宾馆,必须加强管理。

1985年10月1日到2日,中共中央总书记胡耀邦同志到九寨沟视察,指出九寨沟风景区建设要注意三

点:一是电、二是路、三是富民。电的问题,要多修几个电站,使每家每户都装上电灯,让九寨沟大放光明,争取一次全盘电气化。修电站修得好,同样是一个景观,过去的水磨、龙车,现在不是景观吗?老百姓作饭用木材,是最大的破坏景观,是落后的、不文明的表现。离开电讲文明不好讲,物质文明、精神文明都需要电。实现全盘电气化是最大的景观,人民生活富裕起来也是最大的景观。电站要早上马,搞2500千瓦1年不行两年,两年不行3年。九寨沟要有高水平的电气化,要把电气化当成一项福利事业来办。路的问题,要把公路修好,要拓宽。沟里的路要老百姓来养护,公家给点材料,把路修好了,把路灯安起来,可以搞夜游。办电、修路要靠专业户、靠群众的力量,靠引进沿海、成都等地区的资金。县、区、乡政府最根本的任务是要帮助农民用比较快的速度富裕起来。办法有三条:一是让农民直接办旅游;二是由农民为旅游的人提供副食品;三是生产旅游纪念品。要求在三、五年内使这里的人平纯收入一年达到2000元。按自愿原则,谁种玉米、蔬菜、水果,谁养鸡、谁养兔等,要一户一户地安排落实。今年先把这条沟的100多户农民安排落实。总之,开辟几十个行业,我不相信农民富不起来。九寨沟要埋头苦干。楚庄王不是有句名言吗?“三年不鸣,一鸣惊人;三年不

飞,一飞冲天”。希望你们86、87、88年上天啊!一飞冲天!

1986年4月23日至28日,赵紫阳总理、李鹏副总理到万县地区视察工作期间,先后分别到主要旅游参观点视察。在巫山县大昌镇时,对大昌古城的城门和风火墙、双屋檐等古建筑都要求保护好;认为小三峡风景好,但宣传不够,应加强对外宣传。这些地区要靠旅游吃饭,把房子修好点,注意不要在两岸修公路,破坏风景。在离开巫山时对县领导讲:“要写好县志,旅游资源是一个重要部分。”

1986年7月,国务院副总理谷牧来川考察,沿绵阳、江油、平武、南坪、松潘、红原、成都,先后看了九寨沟、黄龙寺、都江堰、峨眉山、乐山大佛、大足石刻、三峡、小三峡和成都、重庆几家宾馆,并听取了省政府、成都市和重庆市政府的汇报,对四川省丰富多彩的旅游资源给予了高度评价。在考察过程中,为九寨沟、峨眉山、大足石刻、小三峡题了字,分别为:“无处不佳绝遍地皆诗篇”(九寨沟),“风景峻秀数峨眉”、“千年瑰宝异彩多姿”(大足石刻)、“无限秀美处最是滴翠峡”(小三峡)。谷牧同志在考察沿途,反复强调要搞好旅游资源开发规划,对四川省旅游资源的区域划分表示赞同。对九寨沟、黄龙寺的交通问题,谷牧同志赞成修机场,同时要求先修好一条风雨无阻的公路,以保证游客进得去,出得

来。对开辟成都——香港航班,也表示支持。

1986年8月2日,国务院旅游协调小组组长谷牧在北京召开协调小组会议,决定把长江旅游线列为‘七·五’发展的重点。

1986年12月2日,谷牧同志在北京召开国务院旅游协调小组第七次会议,专题研究九寨沟、黄龙景区开发问题,四川省副省长顾金池同志带领省建委、省旅游局、邮电局、交通厅、水电厅的有关同志到会汇报工作,听取指示。会议对加强景区保护、实施景区“以电代柴”措施、加快进出景区的公路建设、以及邮电通讯、宾馆建设等问题,研究提出了工作原则和落实办法。

1990年6月下旬至7月中旬,国家旅游局局长刘毅来川视察工作,提出四川旅游要突出自己的特色。旅游发展规划,要有“适度超前”的发展方针,即旅游业的发展速度可以适当高于其它产业。在旅游设施的建设方面要按规划来组织实施,避免盲目性。规划的总精神是把质量和效益相结合,把旅游业当作经济事业来办。在考察三峡时,刘毅同志说:“长江三峡旅游业已初具规模,是国家和四川省的重点,三峡旅游的重点在“小三峡”,万县应以国内旅游为主。对长航局与重庆市的旅游经营分工,船上由长航负责,岸上由重庆市负责,长江海外旅游公司在重庆设的分部,只卖船票,不能经

营岸上的旅游业务。到九寨沟、黄龙景区视察后,提出九寨沟的开发应采取积极的方针,对九寨沟的旅游管理提出了六点意见:①建议南坪县人大以立法形式制定一个九寨沟景区管理的法规。②开发九寨沟旅游必须为当地群众带来好处,以调动其爱护景区、建设景区的积极性。③把沟内的经营工作逐步统一管理起来,合理分配。④规划好沟内的交通管理,可以研究外来车辆一律不进沟,由景区内的专用车辆运送参观。⑤开发有特色的食品供应、工艺品销售,增加经济收入。⑥九寨沟宾馆的贷款,属国家旅游局安排的500万元拨改贷,还款期可以延后,让宾馆先偿还高息贷款部分。

## 二、省委、省府的领导和协调

四川旅游业从初创到发展,都得到中共四川省委和省政府的关心和支持,凡涉及到旅游景区规划开发、配套建设、交通运输、商品供应等需要有关部门相互配合的问题,省委、省府主要领导常常亲自出面协调解决。省政府一直有一位副省长分管旅游工作,直接过问和处理旅游发展中的重大问题。

1978年10月,省委书记赵紫阳约见即将任省旅游局局长的李止舟,交谈了四川旅游事业的创建与发展问题,指出四川的旅游起步要抓规划,抓宾馆建设,抓人才培养三件大事。

1979年1月30日,省委书记赵紫阳到峨眉山视察后,于2月5日召集省级有关单位负责人为峨眉山的旅游开发,研究了有关体制、规划、投资等问题。

1979年5月14日,省委书记赵紫阳召集省级和乐山地区有关部门负责人,对峨眉山风景区的规划作了进一步研究,确定了“以旅游为中心,文物古迹为内容,在‘秀’字上做文章”的指导方针,要求尽快做出峨眉山总体规划。

1979年8月16日,省委书记赵紫阳、鲁大东,在多次亲临峨眉山视察指导工作后,又在省委听取了峨眉山旅游开发规划的汇报,并提出了具体意见和要求。

1979年12月13日,省委书记赵紫阳听取省旅游局汇报全省旅游工作情况,提出要大力发展区域旅游,在三峡上做文章,可以贷款买船,也可以与长航合作。并同意从1980年起,省直属旅游企事业收入三年不上交,不纳税,并从省财政适当补助,以帮助做好旅游设施的建设。

1980年4月5日,省委书记谭启龙视察峨眉山风景区,对开发峨眉山旅游业作了指示,提出三点:一是把赵紫阳同志开发峨眉山的意见,整理成一个资料;二是把贯彻紫阳同志的意见、提出的方针、规划搞细一点;三是峨眉山管理机构应搞成县级,要搞成

一个特区。

1981年12月5日,省政府决定成立四川省旅游工作领导小组,统一协调全省旅游工作。由副省长刘海泉任组长,成员有省旅游局、民航成都管理局、省计委、建委、进出口委、物委、交通厅、公安厅、商业厅、文化局、成都铁路局等单位的负责同志。领导小组不另设机构,具体工作由省旅游局承担。在此期间,副省长刘海泉亲自参预解决了香港至成都之间往返直航包机的通航问题。

1983年7月26日,省府副秘书长曹庆泽召集省计经委、财政厅、林业厅、建设环保厅、交通厅、劳动人事厅、外事办公室等有关部门的同志,研究了如何加强南坪九寨沟的保护、建设和管理等方面的问题。

1983年11月10日,副省长何郝炬召集会议,研究贯彻赵紫阳总理对开发建设九寨沟的指示,议定:①九寨、黄龙、平武风景区的规划,由省城乡建设环境保护厅和林业厅牵头。整个风景区规划以城乡建设环境保护厅为主;自然保护区的保护规划和措施,由林业厅提出,纳入总的规划;旅游宾馆和其它旅游设施由外办提出方案,纳入总规划;公路交通,沟外的由省交通厅协助有关州县提出方案;飞机场已由成都军区空指派工作组到现场调查、勘察,待空指工作组汇报后,由李止舟同志负责机场规划修建的协调工

作。②交通问题,省交通厅根据省府负责同志批示,已安排100万元改建平武王坝楚到南坪县境的17公里(改线和加宽);在南坪境内的15公里也安排125万元(基本属新建);从黄龙到小河区的公路,由小河区负责修建,交通厅补助12万元;从小河区到平武的水晶的12公里,由交通厅列入1984年规划安排;从北川到茂汶的公路,省交通厅已安排北川县境内的41公里线路的加宽、整治,每公里投资1万元;从茂汶境内到城区的40公里中也有7公里线路需整修加宽,已由茂汶县交通局作了安排,省交通厅给了补助。③旅游服务设施,原则上都设在九寨沟口外,全部的选点和设计,必须与当地自然景观相协调。旅游宾馆按300个床位规划,分两期工程进行,第一期建设150个床位。宾馆的设计在定点后与保护区的整体规划同步进行。有关建设投资和购买外宾用旅游车辆的投资,由外办向国家旅游局申请解决。④当前要禁止任何单位或组织在九寨沟召开会议、举办各种训练和培训班;10人以上的参观团、组,要事先征得接待单位的同意;由南坪县和保护区管理处组织力量(当地民兵为主)在沟内作不定期巡游检查,对旅游造成的污染行为加以制止,对情节严重和不听劝阻的应处以罚金。县公安局、文化局、卫生局、林业局等部门联合出布告(或由县政府发布),明令

禁止在保护区内的一切违纪、污染行为。⑤为了协调各方力量,加快九寨沟的开发和建设,省政府决定成立“九寨、黄龙风景区建设协调小组”。

1985年9月6日至12日,省政府顾问、省风景名胜领导小组组长丁长河在九寨沟管理局主持召开了有中央和省有关部门领导和专家参加的《黄龙寺——九寨沟风景名胜区总体规划》评审会议。《总体规划》获得基本通过。

1985年,蒋民宽省长亲自分管旅游工作。在此期间,蒋民宽省长特别关心旅游商品的开发,多次找省二轻厅负责人研究,要求将全省旅游商品从当时的几千个品种迅速发展到了2万个品种的规划,并出席指导召开全省旅游商品、纪念品展销评比会。

1986年6月18日,副省长顾金池主持召开了省风景名胜资源保护、开发建设领导小组第二次会议,讨论了黑水县卡龙沟旅游开发和黄龙、九寨沟风景区的保护建设等问题。

1986年9月13日,省府成立了省旅游协调小组,省府秘书长姜泽亭任组长。协调小组负责统一规划、协调指导全省旅游工作,并批准由省机动财力拨款575万元支持省内各旅游景区的配套设施建设。

1987年6月20日至21日,省人民政府在南坪县九寨沟召开现场办公

会,会议由副省长顾金池主持,讨论了贯彻落实国务院旅游协调小组第七次会议精神和省负责同志对保护开发九寨沟批示的有关问题,并作出了相应的决定。

1988年5月11日至13日,中共中央政治局委员,中共四川省委书记杨汝岱视察了海螺沟景区,肯定了海螺沟的旅游开发工作,并决定修建沟口13公里的旅游公路,经费由省交通厅、省旅游局和甘孜州政府分担。

1988年3月省政府换届后,6月29日,张皓若省长专题听取了省旅游局关于全省旅游工作汇报,对理顺管理体制,多渠道筹集资金,加强队伍建设等问题,提出了具体要求。分管旅游工作的副省长金洪生参加了汇报会。

1988年8月,张皓若省长、罗通达副省长一行到阿坝州、广元市视察工作期间,对当地发展旅游业发表了一系列指导性的讲话。指出:四川旅游资源丰富,有得天独厚的优势,发展前景不可限量,是产业结构调整的一项重要内容。办旅游要树立经营观念,自我发展。思路要更开阔一些,广泛吸收县内外、州内外、省内外、国内外的投资,不要怕外地投资赚走了钱,要看远一些,他赚你也赚,并且还加快了当地经济的发展。用封闭式的方法办旅游是没有出路的。

## 第二节 行业管理

四川省旅游局是全省旅游事业的行政管理机构,在省委、省政府和国家旅游局的双重领导下,对全省旅游事业实施统一的行政管理。凡是省内经营范围明确的旅游企事业单位和旅游服务单位,不论其隶属关系和所有制怎样,都在旅游全行业管理之内,省旅游局对其实行宏观管理和检查监督。

省旅游局的主要职责是:

1、贯彻执行国家发展旅游业的方针、政策,结合全省旅游业发展的实际情况,提出具体实施办法。

2、拟定和组织实施全省发展旅游业的中长期规划和年度计划。

3、根据国家旅游资源普查总体部署和计划,组织全省旅游资源的普查和上报工作,管理旅游基础设施建设项目及投资。

4、根据国家法律、法规,归口审核、审批和管理全省的旅行社、旅游涉外饭店等经营单位,制定服务质量和等级标准,组织服务质量检查评比,管理旅游安全。

5、管理旅游涉外事务和旅游签证通知工作。

6、根据国家制定的有关专业考核标准,组织落实旅游从业人员的培训考核和技术职称评定工作。

7、管理旅游统计工作。

8、贯彻国家制定的旅游价格规定,会同物价管理部门,制定本地区的旅游价格。

9、协调和指导旅游产品、旅游纪念品的生产、销售和旅游交通运输。

10、指导市、州和地区行署以下各级旅游行政管理部门的工作。

全省旅游工作按照上述职责范围,着重从以下几方面实施行业管理:

### 一、统一部署工作

每年召开一次全省性的旅游工作会议,及时传达贯彻国家旅游局一年一度的工作会议精神,通报全国旅游发展的形势,总结本省上年度的工作,提出当年或今后一段时期的具体工作安排,用以指导旅游系统和相关行业,共同促进四川旅游业的发展。另外,还针对一个时期出现的新情况,召开必要的专题会议,如思想政治工作会议,整顿旅行社工作会议、饭店工作会议、优质服务竞赛工作会议等,实施工业管理的专项安排。

一年一次旅游工作会议,对于统一认识,明确任务,交流经验,反映问题,起到积极的作用。特别是其中几次在旅游发展的关键时期召开的会议,

起到了重要的作用：

1979年12月5日至12日，全省旅游工作会议在成都举行。省委书记鲁大东到会讲了话。会议传达了中央领导同志对发展旅游工作的批示和全国旅游工作会议的精神，总结了全省一年多来开创旅游事业的情况和问题，讨论修改“四川省1980年—1985年旅游发展规划”，确定了全省在1985年以前，以“充分发挥长江三峡和峨眉山的优势，重点抓好川西和川东两片”的旅游开发建设总目标。1980年4月17日，中共四川省委转发了省旅游局党组《关于全省旅游工作会议情况的报告》，同意从1980年到1985年的这段期间，要认真抓好“加速解决旅游住房”、“旅游区的整治建设”、“改革旅游体制”、“改善经营管理，提高服务质量”、“抓紧旅游队伍的建设”和“搞好旅游宣传”等9项工作。省委批转全省的这个文件，实际上确定了四川省在“六五”计划时期发展旅游业的基本方向和措施。

1984年10月4日至9日，省旅游局从省政府外事办公室分出独立建制后召开了全省旅游工作会议。副省长何郝矩听取了会议情况的汇报并到会讲了话。会议传达中央领导同志对发展旅游业的指示，讨论认识旅游发展的新形势，研究贯彻中央批准的《国家旅游局关于开创旅游工作新局面几个问题的报告》精神。中央领导同志关

于希望旅游事业有较快的发展的指示，以及国家旅游局提出的贯彻中央指示精神，要实现旅游工作的“四个转变”的要求（从过去主要搞接待转变为开发、建设旅游资源与接待并举；从只抓国际旅游转变到国际、国内旅游一起抓；由国家投资办旅游转变为国家、地方、部门、集体、个人一起上；旅游经营单位由事业单位转变为企业化），使与会代表打开了思路，受到了鼓舞，也促进了各市、地、州政府对旅游事业的进一步重视。会后，各地普遍进行了认真的汇报传达，乐山、自贡、宜宾、内江、达县、万县、南充和渡口等8个地区（市），还专门召开了全地区（市）的旅游工作会议，讨论和部署了本地区的旅游发展工作。这次会议对提高各地旅游业的认识，促进各地采取“五个一起上”的办法开发旅游资源和兴办旅游服务业，推动国内旅游广泛发展，起了积极的作用。

1986年3月初，以省政府名义召开了全省旅游工作会议，省长蒋民宽出席会议讲话，向与会代表阐述了四川发展旅游的巨大资源优势 and 当前存在的问题，强调了四川旅游业的继续发展要抓紧旅游景区的开发建设、提高服务质量、大力开发旅游商品和积极做好旅游宣传招徕工作等关键措施。会议讨论了经省政府批示“原则同意”的《四川省发展旅游事业的“七五”规划》，对“七五”计划时期（1986—

1990年)加快四川旅游发展的目标和需要采取的主要措施取得了基本的共识。使全省后5年的工作有了统一的计划指导。会议期间套开的旅游饭店工作会议,着重研讨了提高服务质量的问题,为下半年贯彻国家旅游局《关于开展优质服务竞赛和服务质量大检查的通知》作了一次较好的“前期准备”。

## 二、抓改革,改善企业管理

省旅游局对全省旅游企业的管理,一开始就按经济规律办事的原则,实行事业单位企业管理。1984年7月1日,经国家旅游局批准,成都锦江宾馆、重庆人民宾馆同全国48家旅游饭店一道,列入学“建国”,实行经济改革的试点单位。1988年4月15日,国家旅游局又正式批准岷山饭店、成都饭店列入全国学“建国”的试点单位。在学“建国”活动中,各企业以北京建国饭店为榜样,结合本身实际,改善企业管理,改革用工和分配制度,努力提高服务质量,增强企业竞争能力和经济效益。

锦江宾馆从1984年开始学“建国”,到1987年3年时间,宾馆发生了巨大变化,主要表现在:①深化企业改革,收到了显著成效;②对宾馆房屋建筑和设施进行了彻底改造;③提高了服务质量,经济效益显著。1987年共收到客人表扬信7601件,表扬卡809

件,并获得成都市旅游系统优质服务竞赛第一名。营业总收入1987年达到3335.19万元,利润达到1543.43万元。具体作法是:结合宾馆实际,认真学习“建国”经验,反复研究,制定方案,层层动员,坚持落实。宾馆提出以“宾客至上,服务第一”为宗旨和“一个目标、两改、三提高”的奋斗口号。“一个目标”就是争取在“学建国”的全国评比中进入前5名;“两改”一是深入进行经济体制改革,提高管理水平,二是按时、保质、节约地完成一、二期宾馆改造工程;“三提高”就是要努力提高人员素质、提高服务质量和提高经济效益。按照这个思路,宾馆进行了一系列改革旧制度建立新制度的工作。宾馆有步骤地进行管理体制和人事制度的改革,建立了锦江宾馆管理委员会领导下的总经理负责制、管理人员聘任制和全员劳动合同制,宾馆原有的固定工和干部(包括总经理)同新招合同工一样签订合同。根据合同规定,宾馆对工作表现好,技术水平高,工作贡献大的职工予以嘉奖,提前转正、升级和提拔;对严重失职,违反纪律,破坏规章制度,造成严重损失者,则给予警告、记过、降职、撤职等处分,直至开除。用工制度实行合同制后,先后有6名中层干部因工作不称职而被解聘,20多名职工被提拔为宾馆部门经理或副经理。用工制度的改革,增强了职工的竞争意识,广大职工发奋读书,刻



苦钻研,其中不少人已通过了各种专业职称的考试。如今,一线部门的服务员全部能使用1种外语服务,有40%的人能用两种外语服务。一批业务尖子和管理人才脱颖而出。在1990年全国旅游业界开展的“青春在旅游业中闪光”活动中,两名服务员获得了“全国旅游业青年服务技术能手”称号,4名获得了“四川省旅游业青年最佳服务能手”称号,2名青年获成都地区旅游业“优质服务标兵”称号。用工制度的改革,带动了分配制度的改革。根据按劳分配,多劳多得的原则,打破了“大锅饭”,大大调动了职工积极性。公关销售部的同志认准方向,广交朋友,与新加坡、日本、台湾、香港、美国、马来西亚等10多个国家和地区的旅行社以及国内70多家旅行社建立了业务联系,一改过去的“等客上门”为“请客上门”。客房部与总台加强联系,一旦客人退房,立即通知总台,提高了客房利用率。餐饮部则不断推出新的菜谱和名点小吃,招徕客人。每月结束,各部利润差异大,职工收入的差距拉大,促使各部门积极找差距、添措施、改进工作。经过全馆员工上下一心的努力,锦江宾馆于1988年5月荣获国家旅游局授予的“全国旅游优质服务先进单位”称号。

成都市交通饭店在经营中引入了竞争机制,实行董事会领导下的经理负责制,借鉴同行先进管理办法,根据

自身特点,以深化改革引路,强化内部管理,制定了适合饭店的多项管理制度,使饭店经营充满活力,受到海外客人的青睐,外国朋友和港澳游客一年比一年来得多。饭店在用工制度上,干部实行招聘制,工人实行合同制,总经理是在成都市汽车运输公司5000多名职工中招聘,应聘者通过论文答辩,录用后一届任期3年。部门经理招标选聘,任期1年。总经理和部门经理都有各自的经济指标,实行经济指标、服务指标承包。任职期间政绩好、效益高可连任。若任聘期内连续3个月完不成经济指标和服务指标,则予以解聘。对一般职工,饭店还实行择优上岗制,不胜任岗位工作或违纪人员,按编外人员对待。编外期间,取消奖金,参加学习或指定临时性工作,工资按月递减计发,3个月后仍无条件上岗者,则终止合同。符合上岗条件上岗后仍须试用1月,试用期只发工资,不发奖金。制度制定后,实行指标考核“增减积分法”,工资的30%与奖金挂在一起浮动,拉开档次,奖勤罚懒,奖优罚劣,奖惩兑现,打破了吃“大锅饭”的平均主义。饭店在实行招聘责任承包后,任务明确,职责分明,各自根据自己岗位和职责,尽心尽责,形成了你追我赶的竞争局面。在服务工作中赢得众多客人的赞誉。

### 三、质量管理

全省旅游业把质量管理作为一项长期的重要工作进行,不断提高旅游服务质量,树立良好声誉。1979年,省旅游局提出“打基础、创牌子、树信誉”的口号,要求各级旅游部门和旅游景区在设施条件较差的情况下,要以服务周到为目标,开展“微笑服务”,做到满意接待。1981年和1984年,两次召开全省旅游系统表彰先进大会,总结交流优质服务的先进经验,树立榜样,推动工作。

1986年4月9日,省旅游局正式颁发了“涉外饭店涉外卫生和服务试行标准”,总的要求是:

- 1、涉外宾馆应以“宾客至上,服务第一”为宗旨,向客人提供质价相符的优质服务。

- 2、涉外宾馆应努力提高服务人员的业务水平,做到能用一种外语与客人会话,使用礼貌用语,提供礼貌服务,做好客人从入馆到离馆的一条龙服务。

- 3、建立严格的卫生管理制度,搞好环境卫生和环境美化。认真执行卫生法规,搞好饮食卫生。

- 4、涉外宾馆应在总服务台或大厅设立投诉处,认真听取客人意见,改进服务工作。对客人合理的要求能办的要及时办,一时办不到的要耐心做好解释工作,取得客人谅解。

- 5、做好设备使用、维修、保养的管

理工作,使所有为客人服务的设施保持完好,运行正常。

1986年9月,省旅游局召开了提高旅游服务质量工作会议,传达贯彻国家旅游局关于开展优质服务竞赛和服务质量大检查的工作部署。会后,经省政府批准,于1986年11月正式成立“四川省旅游优质服务竞赛检查评比委员会”,对服务质量进行监督、检查、评比。委员会由省旅游局、省商业厅、省精神文明办公室、省外办、省物价局、省机关事务管理局、省文化厅、民航成都管理局、省工商局、省建委、省交通厅、省宗教局、成都铁路局、省公安厅、省爱国卫生运动委员会等15个单位的同志组成。在委员会下,设立了竞赛评比办公室,负责日常工作,编印《优质服务竞赛简报》,及时将优质服务竞赛工作经验在全省交流。全省旅游业重点地区也成立了优质服务竞赛的相应的组织。万县地区由一位副专员(分管旅游工作)和地委宣传部、行署精神文明领导小组、地区旅游局联合组成“万县地区旅游服务质量检查组”。乐山市成立了有市旅游局、公安局、物价局、工商局等单位参加的“乐山市优质服务检查组”,对全市旅游宾馆、饭店、旅游风景区内的商贩摊点,进行以服务质量为中心,结合对清洁卫生、价格、饮食质量、景区建设等的综合检查。国旅各分支社、锦江宾馆、成都饭店、望江宾馆等单位,也分

别成立了“优质服务检查小组”、“工作质量检查小组”、“提高服务质量竞赛视查小组”或“优质服务竞赛领导小组”，加强优质服务竞赛工作的领导。国旅成都分社提出“以质量求信誉，以信誉求发展”的方针，制定优质服务竞赛标准和评比条件。成都饭店一手抓饭店的改造工程，抓“硬件”建设；一手抓人员培训，抓“软件”建设。提高服务水平和管理水平，完善服务设施，提出“店新、人新、管理新、服务新、效益增强”的奋斗方向，力争创造一流服务水平。

这段期间，各旅游宾馆、饭店积极进行设施设备的更新改造，增加服务项目。以提高质量的“硬件”标准。在制度建设上，各饭店宾馆、旅行社、旅游汽车公司，在提高服务质量工作中，找差距，定措施，制定出切实可行的规章制度，并以奖惩分明，执行过硬的检查监督作保证。锦江宾馆进一步贯彻以岗位责任制为基础的各项规章制度，将工作质量、服务质量同奖金挂钩，制定了部门和个人的服务质量考核及奖惩的具体条款 63 条，体现了高标准、严要求，坚持重奖重罚的原则；建立逐日逐级考核制度，成立了“工作质量专职检查组”，每天由值班总经理及专职检查组长带领检查人员，对楼层、客房、大厅、餐厅、厨房、庭园环境等各部门及全馆的统一着装、仪表仪容、礼貌服务等方面进行全面检查，发

现问题，及时纠正，奖罚分明，促进了“三化一条龙”服务制度的贯彻，稳定提高了服务质量。如餐厅的残坏缺口餐具上桌的问题，长期未能解决，经过多次检查，连续扣分，促使餐厅全体职工认真研究，制定措施，实行洗碗、保管、摆台各个环节落实责任，终于解决了缺残餐具上桌的问题。峨眉县旅游宾馆、饭店、招待所的床位，随着全县旅游事业的发展不断增多，县旅游局提出“同一城市看口岸，同一口岸看设施，同一设施看价格，同一价格看服务”的提高服务质量的竞赛口号，组织检查评比，推动服务质量的提高。乐山就日峰宾馆离市区较远，为了赢得更多客源，从端正服务态度着手，同时改变宾馆环境，做到美化、绿化、香化。旅客赞扬就日峰宾馆“服务第一、餐食第一、环境第一”。成都市交通饭店在抓质量管理上，除组织职工收看全面质量管理电视讲座外，还举办了全面质量管理学习班，培养提高了干部和职工的质量意识。同时还设立专职质量检查员，坚持对各部门的服务质量进行检查，即使在旺季，床位十分紧缺的情况下，仍坚持了服务质量的严格检查，对不合格的不许出售。为了保证产品质量合格，他们在雨季时节不惜付钱在外单位熨烫床单，以稳定饭店的服务质量。

1987 年 7 月，省旅游局为贯彻全国旅游系统思想政治工作会议和旅游

优质服务座谈会的精神,先后在成都和重庆分两片召开了全省旅游系统思想政治工作和优质服务工作会议,讨论确定着重从三个方面做好工作:一是以优质服务为中心,以职业道德建设、纠正行业不正之风为重点,把思想政治工作与优质服务工作紧密结合起来,增强思想政治工作的针对性、渗透性和实效性。二是治标与治本相结合着眼于治本,立足当前,抓紧治理旅游景区“脏、乱、差”现象;通过强化职工培训和评比检查,深入开展旅游优质服务活动,全省各旅游企业1987年下半年按统一标准切实搞好自查,“边查边改”,省旅游局将于1988年组织地区和部门间的互查和重点抽查。三是要发动群众,把会议精神传达好,制订出贯彻落实的计划和措施,一项一项地抓紧、抓实、抓好。

1988年,在全省范围对旅游涉外饭店进行了三次服务质量大检查。第一次是7月份,由省旅游局和成都市旅游管理处组成的检查组,对锦江宾馆、岷山饭店、成都饭店、四川宾馆进行了服务质量全面检查。第二次是9月份,对上述四家宾馆(饭店)和西藏饭店、珠峰宾馆的服务质量进行了重点抽查。第三次是11月14日至12月底,对川东、川西南、成都市分三片进行的检查。11月中旬至12月底,省旅游局和省旅游协会利用旅游淡季,联合组织了一个“服务明星技术交流、质

量检查组”,先后对省内34家旅游涉外宾馆饭店进行综合质量检查,结合进行技术交流。参加检查组的成员有省旅游局、重庆市和成都市旅游局的领导和工作人员10人,还有来自省内12家旅游涉外饭店的客房、餐厅“服务明星”、“服务能手”和“最佳服务员”21人,是一个“三结合”形式的技术交流和质量检查组。他们既承担了对多家旅游饭店进行综合质量检查的任务,又是主动上门献技的表演队。这次活动的特点是:①检查的范围广、时间长、人数多。从11月14日至12月28日,共活动23天,行程数千公里,检查了34家饭店,东至巫山,西至峨眉,南到宜宾。②技术交流与质量检查相结合。在整个质量检查工作中,既指出问题,又进行标准化操作的表演活动,收到了同行之间相互切磋技艺、交流思想、取长补短、共同提高的良好效果。③开阔了眼界,受到了锻炼。参加检查的服务员,普遍反映开阔了眼界,自己也学到了不少东西。有的还详细记笔记,写参观心得体会,回饭店后,向经理汇报,提建议。因而受到饭店的欢迎。④对饭店的质量检查,又同时为旅游饭店星级评定工作做了调查摸底工作。从检查质量的结果看,饭店的清洁卫生,设备维修保养,服务质量等,与饭店星级评定标准相比还有不小的差距。通过“服务明星技术交流、质量检查组”的示范、检查,对提高饭店服务

质量起到了有力的推动作用。

1989年以后的质量管理工作,除经常性的业务外,主要是通过旅行社的整顿和年检,饭店的星级评定和旅客投诉中心的监督处理工作进行。1990年2月,省旅游局发出《关于认真总结1989年旅游饭店优质服务工作》的通知,要求各旅游涉外饭店于第一季度末上报总结。与此同时,又要求各旅游单位积极发动职工参加共青团中央和国家旅游局组织的“青春在旅游业中闪光”的活动,以推动优质服务。1990年5月30日至6月3日,共青团四川省委、省旅游局联合举办了“四川省旅游业首届青工技术比武大赛”,全省26家旅游饭店、8家旅行社的77名选手参加了比赛,由此次比赛各项目冠军组成的四川代表团,参加了“全国青工技能表演大赛”(青岛赛场),取得了集体第7名的好成绩。

#### 四、强化旅游市场管理

1979年,全省经营国际旅游的旅行社仅有国旅(国际旅行社简称)成都、重庆两家分社,万县、乐山、灌县3个支社。中旅(中国旅行社简称)社虽有社名,但未单独设立机构,业务由国旅统管,或在国旅内部设中旅科。各地旅行社业务活动,均由中国国际旅行社总社和中国旅行社总社指导,在接待服务规格、价格各方面,由总社统一制定具体实施办法,当时,饭店、参观

点设施、导游人员均感不足,在管理上则比较集中统一。随着“对外实行开放,对内搞活经济”的政策在全省的深入贯彻,四川省的经济建设日益发展,四川旅游业也发展很快,来川游客逐年增多,服务单位迅速扩大,旅游经济日益发展。旅游人数的迅速增加,尤其是零散旅游者大量增加和省内非旅游部门经营旅游业务的旅行社、饭店不断增多,也带来了旅游市场上一些新的问题:一是有相当数量的港澳零散旅游者找不到涉外饭店住宿,而一些经营国内旅客住宿的旅馆也擅自接待,为涉外管理带来许多困难;二是某些港澳地区私人旅行社,例如香港华西假日旅行社、香港现代中国旅行社等,不遵守国家有关旅游管理的规定,私自带团入境,直接租饭店、包汽车去黄龙、九寨沟、乐山、峨眉等风景名胜区旅游;三是有些旅行社为了争客源,采取压低售价的办法,甚至对海外旅游团(者)不收外汇或只收一半,让“肥水外流”;有的旅行社对外国和港澳台的旅行社,不坚持“先收费后接待”的规定,出现拖欠现象,甚至因境外社倒闭导致欠款无法收回。如美国林德布雷德旅行社宣布破产,致使拖欠的国旅成都分社248美元、四川海外旅游公司4696美元损失。1989年,澳大利亚“马可波罗”旅行社倒闭,欠省中旅社接团费988628.47元(外汇人民币)也无法收回;四是跳档经营,有的二类

社自行外联,特许接待零散外宾的三类社不但搞区域外联接团,而且向港澳地区旅行社进行组团,一些未经特许的三类社也搞起涉外接待服务。更有甚者,社会上个别人员也私自营运旅行社业务,严重扰乱了旅游市场。

1985年5月11日,国务院发布了《旅行社管理暂行条例》。四川省旅游局据此于1986年8月8日发出《关于加强旅游市场管理》的通知,主要内容是:①根据《旅行社管理暂行条例》的规定,外国和港澳地区的旅行社,未经国家旅游局批准,不得在四川省境内设立办事处,也不能私自聘请雇员代理经营旅游业务或代办业务。对港澳旅行社不办国内委托。私自带团入境搞“变相走私”旅游的,要给予警告,并责令其停止活动,如不听劝阻,要处以罚款并视情况给予处置。②鉴于零散港澳同胞去黄龙、九寨沟、峨眉、乐山等景区旅游日益增多,为确保旅客安全和提高服务质量,除国旅、中旅、青旅系统的分支社和省旅游局已批准的二类旅行社外,特许四川省天马旅行社、成都饭店游乐部、成都天府旅行社和成都旅游总社4家三类旅行社经营、接待来成都的零散港澳同胞(含来中国的外国留学生)的旅游业务(重庆地区,由重庆市外办审定)。未经特许的三类旅行社不能经营对零散港澳同胞的旅游接待。对于擅自超出经营业务范围的要限期改正,对不听劝告的,

要吊销营业执照并处以罚款。私自假冒旅行社名义经营旅游业务的,要坚决取缔。③已对外开放的市、县和风景名胜區。旅游部门要主动配合外事、公安部门,进行调查研究,按实际情况和需要审批涉外饭店,并用英文书写涉外标志,按规定向当地旅游行政管理部門填报接待人数统计报表,未经批准涉外的饭店,不能接待外国人和零散港澳同胞住宿。④凡属涉外饭店、二类旅行社和特许经营接待零散港澳同胞旅游业务的三类旅行社,在接待入境旅游时,都必须遵守外事纪律和外汇管理条例,坚持收外汇人民币,严格外汇管理制度,坚决制止套汇、逃汇、炒买炒卖外汇。⑤各旅行社组织旅游团去黄龙、九寨沟旅游,要向保险公司办理游客人身安全保险,保险费应计入包价总额。要教育驾驶人员重视安全行车,限定日行车里程,确保行车安全。⑥接待零散港澳同胞旅游的价格。要执行中旅总社规定的价格标准。具体掌握上本着按质论价、优质优价的原则。按照提供吃、住、行、游服务项目不同档次的价格和门票、导游陪同支出等直接成本确定,增收综合服务费用15%到20%,作为旅行社的收入。综合服务费可视热线冷线、长线短线、旺季淡季、成团人数多少等具体情况,可以上下浮动5%左右,但不能低于直接成本10%。禁止用降低服务质量、减少游览项目的手段搞削价竞争;

禁止巧立名目,任意加收费用或擅自提高收费标准。各旅行社应将制定的路线包价及提供服务项目,报当地旅游行政部门审核后,明码实价挂牌营业。⑦凡接待入境旅游者的旅行社必须配备导游人员。导游人员必须经过培训,经过统一考核,佩戴导游证,未经统一考核的佩戴服务员证,为游客做好生活服务工作和讲解服务工作。导游陪同人员要满腔热情地为游客服务,对游客提出的要求,能办到的尽量予以满足,难以办到的要实事求是的加以解释,严禁导游陪同借故离团而让客人自己活动。⑧维护旅游信誉。旅行社、旅游服务单位和旅游风景区都必须自觉执行政府的涉外方针政策,一切有损于旅游信誉的言论和行为都是错误的,必须坚决纠正。要树立“游客至上、服务第一、信誉第一”的观念,既要提高经济效益,又要克服单纯追求利润,“一切向钱看”的观点,认真开展“优质服务竞赛”,努力提高服务质量。

与此同时,全省旅游系统按照国务院办公厅批转的国家旅游局《关于纠正旅游系统不正之风的报告》的要求,进行了遵纪守法和反腐蚀的教育,并停止了单位之间收取回扣的做法,检查处理了一批私自换汇、套汇和倒卖外汇的案件。但总的说来,抓得不够深透,尤其是旅游职工私自收受、索要回扣、“红包”的行为一般比较隐蔽,很

难清理和杜绝。1988年8月下旬,省旅游局和成都市旅游事业管理处抽调12人,联合组成3个检查组,对青旅四川分社、国旅都江堰支社、阿坝国际旅行社、中国金桥旅游公司成都分公司、成都新华国际旅行社、成都和平国际旅行社6家二类旅行社和成都饭店旅游公司、成都旅游总社、成都天府旅行社、都江堰市旅游公司、锦江宾馆旅游部5家特许三类社进行了经营管理和服务质量检查,对存在的问题提出了改正意见。与此同时,成都市旅游处进行了三类旅行社的整顿,经过普查和逐个审定,并于11月8日召开专门会议,对合格的正式颁发了旅行社业务经营许可证,条件较差的、限期整改,验收后再发“许可证”,并经过工商部门吊销了“长城旅行社”和“巴蜀旅行社”的营业执照。

1989年,省旅游局根据国家旅游局关于整顿旅游市场秩序和加强旅游行业管理的意见,在全省旅游工作会议上作了布置,要求通过饭店的评星定级、旅行社整顿、导游考评和厨师、技工考评工作,完善工作制度,做好职工培训和进行经常性的检查监督,加强行业管理等,尽快改善旅游服务质量不高的状况。9月,省旅游局又根据国家旅游局在西安召开的“重振旅游”座谈会安排,结合四川实际,趁当时旅游客源较少的机会,安排全省旅游系统对企业职工普遍进行一次坚持四项

基本原则、反对资产阶级自由化、清除腐败现象和纠正不正之风的整顿工作。要求从1989年10月到1990年4月,由各市、地、州旅游局认真组织各旅游饭店、旅行社和旅游车船公司,以企业为单位办集训班,分批普遍进行一次全员集训。省旅游局成立了“四川省旅游职工队伍整顿领导小组”,印发了“集训学习资料目录”,督促各地旅游部门组织职工学习文件、提高认识,联系实际、对照检查,表扬好人好事、处理反面典型,总结经验教训,建立健全管理制度,最后参加集训人员要写出思想总结,各市、地、州旅游局向省局上报集训总结。

1990年1月5日至6日,全省整顿职工队伍工作会议在成都召开,检查和推进整训职工队伍的工作。5月17日,省府办公厅发出《关于进一步清理整顿旅行社的通知》,明确提出清理整顿旅行社是治理整顿中的一项重要工作。要求各地、各部门按照国务院办公厅转发国家旅游局《关于进一步清理整顿旅行社的意见的通知》有关要求,对所属旅行社进行认真的清理整顿,切实解决多头对外、削价竞争、倒换外汇、服务质量差、管理混乱等问题,进一步加强廉政建设,惩治腐败,坚决纠正索取小费、私收回扣等行业不正之风。省旅游局在贯彻执行中,制定了一系列措施:一是整顿旅游企业,清理旅游市场,重点是清理整顿旅行

社,进行价格检查和旅游涉外饭店、餐馆、商店的定点工作。二是将国家旅游局印发纠正不正之风,严禁回扣小费等行业不正之风的通告,在接待游客较多的车站、码头、机场、饭店、车船等场所张贴公布,让社会监督。三是设立投诉中心,及时处理游客的投诉意见。四是省旅游局统一印制《征求意见信》,让游客直接对导游、驾驶人员实行监督。五是发挥旅游检查员的作用,对已培训的40名兼职旅游检查员给予一定执法权,在各级旅游管理部门的统一组织下,对旅游经营单位的服务质量和不正之风的情况进行检查监督。经过上下齐抓共管的努力,纠正行业不正之风取得了一定的成绩。但也存在不少问题。一是私收小费、回扣等不正之风是一种社会风气,涉及面广,隐蔽性强,给查处工作带来了一定困难,有的领导因而产生畏难情绪。二是部分单位领导对纠正行业不正之风认识不高,重视不够,措施不力。

## 五、价格管理

全省旅游业兴起以来,省委、省政府和有关部门,对贯彻国务院有关涉外价格政策,颁发了一系列规定。团体旅游的综合服务,实行全国统一规定的包价,一经确定的包价,未经批准,任何部门或单位不得任意涨落,冷线、淡季和区域旅游允许有一定幅度的升降。以上规定对制止乱涨价、乱提价起



到了一定作用。1980年前后涉外价格出现过一些问题,主要表现在商品销售上各自为政,随意喊价。同一地区、同一商品、同一质量而价格相差悬殊。针对涉外物价存在的问题,省物价委员会、省外办、省旅游局、省商业厅于1980年底,联合召开了全省涉外价格工作会议,提出了解决涉外物价存在问题的意见,明确了关于旅行社接待外国自费旅游团(者)的综合服务费分拨办法,以及餐饮、购物、市内交通和旅游参观点的收费原则。1981年2月,省人民政府在转发上述意见的批文又明确提出:在涉外价格上要认真贯彻执行“薄利多销”和“按质论价,优质优价”的政策原则。

1984年7月,中共中央办公厅、国务院办公厅转发国家旅游局《关于开创旅游工作新局面几个问题的报告》的通知中,提出对旅游价格的管理必须实行统一领导,分级管理,统一对外的原则。在旅游价格与收费上要采取“薄利多销”,广招来客的方针。为调节旅行者来华时间,增加淡、平季客源,平衡计划,实行旺、平、淡三季不同价格。凡旅游者乘坐飞机、火车、住宿和享受其他综合服务,都按旺、平、淡三季不同价格收取费用。1985年1月,省旅游局会同省物价局组成物价检查领导小组,对省属旅游企业和重点旅游区进行物价检查,发现问题,及时纠正。总的情况是省属旅游企业执

行价格政策比较好,但也存在外汇人民币比价偏低,发生国内游客抢购的情况。

1985年12月5日,国家旅游局、国家物价局发布了经国务院1985年10月23日批准的《中国国际旅游价格管理暂行规定》。《规定》指出国际旅游价格制定的原则是:参考国际市场旅游价格,按质论价,合理收费。对国际旅游价格的管理实行统一领导,分级管理,由国家旅游局、国家物价局负责制定旅行社服务收费的最高限价和最低保护价。地方经营对外旅游业务的旅行社(旅游公司或其他同类性质的组织)等单位,对外国旅行者和华侨、港澳同胞等旅行者的服务收费标准,由省、自治区、直辖市旅游局、物价局根据国务院侨务办公室、国家旅游局、国家物价局审定的旅行社服务收费标准,结合本地情况制定。接待国际旅行者的饭店(宾馆)房费,由国家物价局、国家旅游局会同有关部门,制定地区差价和最高限价。旅游系统汽车租赁价由国家旅游局会同国家物价局制定。一般旅游参观点的门票、文娱票价,对内对外实行同价。旅游行政管理部门和工商行政部门,有权对旅游经营单位的价格执行情况进行监督检查。对违反国际旅游价格暂行规定的单位,按有关规定予以经济制裁,并可由工商行政部门勒令停业整顿或吊销营业执照;对直接责任人员,由主

管部门予以处分,情节严重,构成犯罪的,由司法机关依法惩处。

在国家旅游局、国家物价局发布了《中国国际旅游价格管理暂行规定》以后,四川省政府成立了涉外价格领导小组,省物价局正式组建了非商品涉外处,省旅游局和其它业务主管部门也都指定专人负责涉外价格工作,健全了全省涉外价格管理机构。同时,明确了各部门的价格管理权限,形成了统一领导、分级管理、归口负责的管理体系。有力地防止政出多门,各行其是的做法,奠定了价格管理的基础。

1、省物价局、省旅游局制订了有关分、支社综合服务费分割标准,调节了分、支社的经济利益,协调了接待单位间的关系。

2、省物价局、省旅游局等单位制订了对外宾供应商品、工艺品、字画、中药材的作价原则,对外宾、华侨在市内的交通、文娱、体育、园林、饮食及各种服务的收费标准作了具体规定。

3、制定了省内涉外饭店房费标准,实行统一核定各涉外饭店房价的办法。

4、省物价局、省卫生厅制定了四川省对外宾、华侨的医疗收费标准。

5、制定了外宾餐厅餐饮毛利以及酒水加价有关规定。

1986年以来,旅游业价格管理一直按这些原则办理。旅行社仍执行综合包价组团的办法,地区间互相接送

的旅游团由接送双方旅行社在综合包价基础上商定拨付价格,对于旅游饭店的房价,则根据国家的规定,参照各饭店新建或改造后的变化情况及时调整,由省物价局和省旅游局每年对全省各旅游涉外饭店(除重庆市)联合下达房价安排的通知,由各地、市、州物价局、旅游局监督执行。

1990年,由于国家对人民币与外币的汇率作了较大调整,省物价局和旅游局于3月30日联合发出了《关于汇率调整后我省旅游涉外饭店房费安排意见的通知》,规定:①各旅游涉外饭店的对外售价继续实行经国务院批准的外汇保值措施,1990年对外销售的美元保值价格不变,但对外销售的美元实际价格要给予10%的优惠。②这次汇率调整后,四川省各旅游涉外饭店的涉外房费一律按照14.5%的(上调)幅度相应调整。③外宾房费上调后,根据省管各旅游涉外饭店的具体情况,对内宾房费亦作了相应调整。④其他非省管的旅游涉外饭店的内、外宾房费,由各市、地、州物价局、旅游局(或外办)按此精神妥善安排其具体标准。

1981年和1986年、1990年的房价变化情况举例于下:

根据国家物价局1981年6月11日《关于主要城市接待外宾、华侨等人的饭店、房费标准》,来四川省的外宾、华侨、港澳同胞及外籍华人每日房费

(标准客房)定为 34 元(外汇券人民币)。对不同对象的收费标准为:自费零散外宾收全费;旅行社按综合服务组织的旅游外宾和零散华侨、港澳同胞及外籍华人暂定为 30 元;组团旅游

华侨、港澳同胞及外籍华人,国家付费邀请外宾、国家聘请的长住涉外宾馆的文物专家暂定为 24 元;内宾的房费,由省、市、自治区根据各地具体情况自行规定。

1986 年省管涉外宾馆房价(举例)

表 3-1

1986 年 4 月 25 日

| 宾馆名称   | 房间类别      | 单<br>位 | 收 费 标 准 |      |       |      |              |            |            |
|--------|-----------|--------|---------|------|-------|------|--------------|------------|------------|
|        |           |        | 外 宾     |      | “四种人” |      | 邀请外宾<br>文教专家 | 留学生<br>实习生 | 内宾最<br>高限价 |
|        |           |        | 零散      | 团体   | 零散    | 团体   |              |            |            |
| 锦江宾馆   | 西、南楼双套间   | 套      | 180     |      | 162   |      | 126          |            | 15         |
|        | 东楼双套间     | 套      | 140     |      | 126   | 60   | 98           |            | 80         |
|        | 西楼标准间     | 间      | 86      | 77   | 77    | 53   | 60           | 60         | 52         |
|        | 南楼标准间     | 间      | 76      | 68   | 68    | 46   | 53           | 53         | 44         |
|        | 东楼标准间     | 间      | 65      | 59   | 59    | 37.5 | 46           | 46         | 38         |
|        | 东楼三人间     | 间      | 54      | 49.5 | 49.5  |      | 37.5         | 37.5       | 30         |
| 成都饭店   | 双套间       | 套      | 110     |      | 99    | 43   | 77           |            | 58         |
|        | 标准间       | 间      | 62      | 56   | 56    | 48   | 43           | 43         | 32         |
|        | 三人带卫生间    | 间      | 69      | 63   | 63    |      | 48           | 48         | 36         |
| 乐山嘉州宾馆 | 三号楼双套间    | 套      | 90      |      | 81    | 36   | 63           |            | 40         |
|        | 三号楼标准间(北) | 间      | 52      | 47   | 47    | 35   | 36           | 36         | 26         |
|        | 三号楼标准间(南) | 间      | 50      | 45   | 45    |      | 35           | 35         | 25         |

1990年省管涉外宾馆房费标准举例(1990年4月1日起执行)

表 3-2

| 宾馆名称        | 房间类别        | 单位  | 收费标准 |     |       |     |              |            |            |
|-------------|-------------|-----|------|-----|-------|-----|--------------|------------|------------|
|             |             |     | 外宾   |     | “四种人” |     | 邀请外宾<br>文教专家 | 留学生<br>实习生 | 内宾最<br>高限价 |
|             |             |     | 零散   | 团体  | 零散    | 团体  |              |            |            |
| 锦江<br>宾馆    | 西、南楼双套间     | 元/套 | 332  | 300 | 300   | 232 | 232          | 232        | 232        |
|             | 西楼标准间       | 元/间 | 168  | 152 | 152   | 118 | 118          | 118        | 118        |
|             | 南楼标准间       | 元/间 | 144  | 130 | 130   | 102 | 102          | 102        | 102        |
| 岷山<br>饭店    | 双套间         | 元/套 | 366  | 330 | 330   | 256 | 256          | 256        | 256        |
|             | 标准间         | 元/间 | 176  | 158 | 158   | 124 | 124          | 124        | 124        |
| 成都<br>饭店    | 双套间         | 元/套 | 332  | 300 | 300   | 232 | 232          | 232        | 232        |
|             | 三楼以上标准间     | 元/间 | 176  | 158 | 158   | 124 | 124          | 124        | 124        |
|             | 一、二楼二人带卫生间  | 元/间 | 120  | 108 | 108   | 84  | 84           | 84         | 84         |
|             | 一、二楼三人带卫生间  | 元/间 | 138  | 126 | 126   | 99  | 99           | 99         | 99         |
| 乐山市<br>嘉州宾馆 | 新楼双套间       | 元/套 | 252  | 228 | 228   | 176 | 176          | 176        | 126        |
|             | 5—7楼标准间     | 元/间 | 138  | 124 | 124   | 98  | 98           | 98         | 70         |
|             | 5—7楼(临街)标准间 | 元/间 | 126  | 114 | 114   | 88  | 88           | 88         | 64         |
|             | 其它楼层标准间     | 元/间 | 120  | 108 | 108   | 84  | 84           | 84         | 60         |
|             | 其它楼层标准间(临街) | 元/间 | 108  | 98  | 98    | 76  | 76           | 76         | 54         |
|             | 1—4楼三人间     | 元/间 | 135  | 123 | 123   | 96  | 96           | 96         | 69         |
|             | 1—4楼三人间(临街) | 元/间 | 126  | 114 | 114   | 90  | 90           | 90         | 63         |
|             | 三号楼双套间      | 元/套 | 110  | 100 | 100   | 78  | 78           | 78         | 55         |
|             | 三号楼标准间(朝江)  | 元/间 | 70   | 64  | 64    | 50  | 50           | 50         | 36         |
| 三号楼标准间(朝山)  | 元/间         | 64  | 58   | 58  | 46    | 46  | 46           | 32         |            |

重庆市旅游饭店的价格,由市物价局会同市外办(旅游局)按国家物价政策作出规定。1990年,重庆市旅游

局为加强旅游价格的宏观调控,防止宾馆、饭店在客源不足的情况下削价竞销,根据国家旅游局《关于1990年

加强旅游价格管理》文件要求及国家有关物价政策规定,对各宾馆、饭店拟定了最低保护价,并要求严格执行,对

违反者将依据有关价格管理条例查处。最低保护价如下表:

表 3—3

| 星<br>级 | 类<br>别 | 国 旅  |     |    |     | 中 旅   |     |    |     |
|--------|--------|------|-----|----|-----|-------|-----|----|-----|
|        |        | 旺、平季 |     | 淡季 |     | 旺、平季、 |     | 淡季 |     |
|        |        | 美元   | 人民币 | 美元 | 人民币 | 美元    | 人民币 | 美元 | 人民币 |
| 一星饭店   |        | 11.7 | 55  |    |     | 9.6   | 45  |    |     |
| 二星饭店   |        | 13.8 | 65  |    |     | 11.7  | 55  |    |     |
| 三星饭店   |        | 19.1 | 90  |    |     | 16    | 75  |    |     |
| 四星饭店   |        | 29.8 | 140 |    |     | 23.4  | 110 |    |     |

1990年10月15日,省旅游局和省物价局向全省各旅游管理部门和经营涉外旅游业务的旅行社、饭店转发了国家旅游局、国家物价局《关于下达1991年度海外来华旅游者收费的通知》,布置贯彻执行国家对海外旅游者收费办法的重大改变,并结合四川省情况作了5条补充规定:①根据国家规定从1991年起取消综合服务费、按服务对象定价办法(取消原来分为AB等收费),实行以旅游线路和服务质量等级定价。餐费实行单列后,省内地、市(含地级市)以上地区的餐费和综合服务费按国家规定的二类地区标准执行;地级以下(不含地级市)按二类地区标准的9折执行。鼓励旅行社采取半包、小包价等推销形式,但要求

同一城市收费标准要统一。②从1991年起,“四种人”的房费按外国人同标准执行。四川省1991年旅游涉外饭店房费基价保持1990年水平不动,旺季价可在基价的20%幅度内上浮。最低保护价一律按基价(即零散外宾房费)的6折执行。各旅游涉外饭店对海外旅游者房费的优惠可在最高浮动价与最低保护价之间自行掌握,不得以低于最低保护价的标准对外竞销。③1991年餐费实行单列,没有淡旺季差价,旅行社订餐标准不得低于国家规定的餐费标准,九寨沟、黄龙、海螺沟等旅游点餐费成本高的地区,其标准另文下达。④专项附加费按国家规定执行。⑤继续强化对旅游价格的监督检查工作,旅行社对外销价和对内费

用拨付、饭店房费、餐费、景点门票费等执行情况仍为检查重点。

## 六、省财政部门对旅游业的财务管理

1978年,省旅游局成立,除行政经费由省政府机关事务管理局按规定拨给外,旅游业初创阶段必需的投资均由省财政拨款补助。对省属旅游系统经营收入所实施的管理办法也相当宽松。1980年4月17日,省委批转省旅游局党组《关于全省旅游工作会议情况的报告》确定,国旅成都分社(含车队)和锦江宾馆,从1980年起转为企业化管理,实行独立经济核算,自负盈亏。要求各分社、支社、宾馆、饭店、招待所、车队,要积极创造条件,尽早向企业化过渡。在未实行企业化前,根据1979年中央财政部和国家旅游局《关于旅游事业财务管理的规定》,暂定为事业单位,实行差额预算管理。各地旅游部门的财政收支,均纳入地方各级财政预算,实行统一领导,分级管理。鉴于四川省旅游事业处于初创阶段,为了促进其迅速发展,决定从1980年起,3年内旅游收入不纳税,利润不上缴,其利润和外汇分成主要用于旅游事业的发展 and 建设。3年期满后,1984年2月18日,省财政厅《关于省旅游企业1984年财务体制的函》通知:“1984年财务体制仍维持1983年办法,即企业实现利润扣除旅游学

校经费后,剩余部分全部留给企业,对留给企业部分的利润,按大部分用于生产,小部分用于职工福利和奖励的原则,分别建立五项基金。奖金发放,应严格按照劳动人事部门核定的控制指标掌握使用”。1986年12月1日,省财政厅《关于省直属旅游企业实行利润全留问题的批复》同意:省旅游局直属企业1987年和1988年两年实现的利润全留。除按规定提取职工福利和奖励基金以及用于旅游学校经费外,其余留利全部用于发展旅游事业,不得移作它用。1988年11月10日,省财政厅《对旅游总公司实行利润全额分成财务管理办法》通知:经研究,本着继续扶持四川省旅游事业的发展和对国家也作些贡献的精神,以后4年对省属旅游企业实行如下财务管理办法:

- 1、从1989年起至1992年止的4年时间内,以省旅游总公司汇总所属企业实现利润为准,实行全额分成,按比例上交的办法。

- 2、省旅游总公司按实现利润的30%上交省财政,其中10%作净上交数,20%由省财政以支出形式拨付给省旅游局。在拨付的20%中,用作全省旅游景点建设小额补助占10%,用作旅游学校经费和对外宣传费等占10%。

- 3、省旅游总公司所留利润分配原则是:以1988年实现利润为基数,基

数内提取职工福利基金 5%，职工奖励基金 10%，留利的其余部分作生产发展基金；超过基数部分可增提 2% 的奖励基金，作为对超额者实施奖励的资金来源。

4、省旅游总公司根据上述规定，对所属各企业实行多种形式的经营承包责任制，进一步深化企业内部改革，优化企业劳动组织，把竞争机制引入企业内部，改善服务态度，为省旅游事业的发展和效益的提高作出新贡献。

5、为更好地发挥资金使用效果，省旅游总公司对财政返还 10% 的旅游景点建设小额补助基金的安排使用情况，要在年初专案报省财政审核，不得把专项资金挪作它用，并在年终决算时，将实际执行情况上报。

### 七、旅游涉外饭店评星级和社会餐饮、购物点的定点管理

为了适应旅游事业不断发展的需要，进一步提高旅游服务质量，执行国家旅游局制定的《中华人民共和国旅游涉外饭店星级标准》，对全省旅游涉外饭店进行星级评定工作。省旅游局成立了旅游涉外饭店星级评定工作小组，企业管理处具体承办评审工作。1989 年 1 月 18 日至 20 日，在成都召开了全省旅游涉外饭店工作会议，参加会议的有 17 个市地州县旅游部门的负责同志和 60 多家旅游涉外饭店的负责同志。会议主要内容是：学习旅

游涉外饭店星级评定有关文件，部署开展旅游涉外饭店星级评定的申报、考核、审批工作。通过学习，从思想上明确饭店评星定级是为了使旅游饭店向“国际标准”看齐，不仅看“硬件”设施水平，同时要看“软件”，要在管理水平和服务质量上下功夫。会后，成都、重庆、乐山、自贡、内江等地旅游部门和各饭店都建立了饭店评定星级领导小组，认真发动群众，组织饭店的职工学习饭店星级的标准。对照标准，找出差距，制订措施，通过自查，逐项达标。对饭店评星定级的指导思想是严格要求，从严检查，确保质量，实事求是，一促二帮，全面衡量，公正评定。遵照这个指导思想，做到坚持标准，坚持原则，成熟一个，检查一个，达标一个，审批一个。1989 年 3 月开始，先后在成都、乐山、重庆、内江、自贡 5 个地区的 25 家旅游涉外饭店进行了初评，按星级饭店标准规定的必备条件、硬件得分、维修保养、清洁卫生、服务质量、宾客意见等 6 大项近 1000 条细目对每个饭店进行了评定。从检查饭店的外观、庭园环境，总服务台、大堂、客房、餐厅、厨房、卫生间、保管室、舞厅、娱乐中心、到各个部门每个角落；从饭店领导和员工的着装、仪表仪容到精神面貌，礼节礼貌、站立姿态、服务程序；从小到一个针线包，大到建筑物外墙，宣传资料的文字表述、印刷质量等等，都一丝不苟地检查、询问、记录、打分

和评定。明查之后,又进行了暗访和宾客意见回收。25家饭店的检查共有3万多条目,取样点10多万个,同时发放回收了近万张《宾客意见调查表》,统计了10多万个数据。评定饭店星级,不搞主观臆断,用数据说话,用事实说话。在评定星饭店过程中,每检查一家饭店,都指出存在的问题,帮助饭店出主意,想办法,提出改进的意见和努力的方向。经过星级评定的各旅游饭店都增添和完善了服务项目,维修保养、清洁卫生、服务质量、管理水平都有明显的提高,受到了中外宾客的好评。到1990年,全省共评出三星级饭店6家,有锦江宾馆、岷山饭店、成都饭店、四川宾馆、重庆人民宾馆、重庆饭店;二星级9家,有西藏饭店、珠峰宾馆、重庆建设宾馆、乐山嘉州宾馆、八仙洞宾馆、就日峰宾馆、峨眉红珠山宾馆、雄秀宾馆、自贡檀木林宾馆;一星级7家,有成都阿坝宾馆,光明宾馆、大足宾馆、眉山宾馆、沙湾饭店、内江宾馆、内江钟楼宾馆。

为适应国际旅游业发展的需要,尽快提高旅游涉外经营单位的管理和服务水平,保护旅游消费者的利益,从1990年下半年开始,决定对全省经营旅游涉外业务的单位实行定点管理。凡在全省范围内经营旅游涉外饭店、旅游涉外餐饮点、购物点(商店)、旅游车(船)公司,都实行定点管理。已确定星级的旅游涉外饭店,按中华人民共

和国旅游涉外饭店星级规定和标准进行管理,不再定点,没有星级饭店的地区,可根据旅游市场的供需情况,确定1至2家旅游涉外定点饭店。旅游涉外饭店的定点,依据《四川省旅游涉外饭店定点标准》进行评定;旅游涉外车(船)公司的定点,依据《四川省旅游涉外车(船)公司定点标准》进行评定;旅游涉外餐饮点、购物点的定点标准,由各地区根据情况拟定,再依据标准执行。省旅游局、市、地、州旅游主管部门根据审批的权限,向旅游涉外定点单位颁发旅游涉外经营许可证和定点标志牌。凡未经批准定点的单位,非法经营旅游涉外业务,视为违反国家的规定,将追究经营责任,并依法处理。凡已定点的旅游涉外定点单位,如服务水平达不到标准,或在经营过程中私自收授回扣、变相涨价、削价竞争、克扣勒索、炒汇套汇、非法牟利、欺骗客人,由省旅游局和市、地、州旅游主管部门根据权限作出如下处理:口头提醒、书面警告、通报批评、限期整顿、吊销旅游涉外营业许可证、取消定点。定点单位要开展优质服务活动,根据检查员的检查结果和宾客意见,定期进行评比,省旅游局对全省最佳定点单位,给予表彰。截止1990年,成都市除已评定的涉外星级饭店外,另批准的旅游涉外定点单位有“蜀风园”等12家餐饮单位和“成都蜀绣厂展销部”等18家旅游购物点。



重庆市旅游涉外定点工作顺利进行,1990年1月17日,召开了定点单位授牌大会,会上授牌定点的有涉外旅游饭店9家(含星级饭店4家)、购物点6家、餐饮点5家。到1990年底,全市批准定点的单位共有35家,其中,旅游涉外饭店11家、旅游涉外购物点14家、涉外餐饮点10家。

省内其余地区尚未正式开展定点挂牌工作。

#### 八、导游人员管理

四川省旅游业执行国家旅游局1987年12月1日发布的经国务院批准的《导游人员管理暂行规定》。规定明确要求:导游人员是为旅行者(包括旅行团)组织安排旅行和游览事项,提供向导、讲解和旅途服务的人员;导游人员分为全程陪同、地方陪同和定点陪同;导游人员的正当权益受到国家法律保护。同时,还明确导游人员的主要职责以及导游人员应当具备的条件,在具备规定条件后,还须经考试合格,办理登记注册手续,方可担任导游工作。根据工作需要,旅行社可以在社会上招聘业余导游人员,但应具备导游人员条件,持有关证明,经考试合格,方可担任业余导游工作。导游人员的考试工作,由国家旅游局批准组成的全国考试委员会统一领导和部署,各省、自治区、直辖市旅游行政管理部门批准组成的考试委员会具体组织实

施。考试合格者,由国家旅游局或各省、自治区、直辖市的旅游行政管理部门分别办理登记注册手续,并发给导游证书。导游人员在执行任务时,应当佩戴导游证,并携带导游证书。《暂行规定》还对导游人员的奖励和处罚作了明确规定。凡未按规定参加考试,办理登记注册手续者,不得担任导游工作。擅自进行导游活动,收导游费的,由旅游行政管理部门没收全部违法所得,并可处以违法所得的3倍以下罚款。

1988年,省旅游局在全省范围内进行了导游员培训和考试发证工作。按照《导游人员管理暂行规定》,向考核合格的导游人员颁发了四川省旅游局制订的导游合格证书。1989年2至4月,全省第一批953名专、兼职导游分别在成都、重庆、万县、乐山经过培训并参加了由国家旅游局统一组织的全国首届导游人员资格考试,获得合格证书者747人,合格率为83.8%。其中,参加全国统考的一、二类旅行社27家,专职导游人员373人、考试合格318人,合格率为85.3%;兼职导游人员117人,合格65人,合格率55.6%。参加统考的三类旅行社53家,专职导游人员326人,合格268人,合格率为82%,兼职导游员137人,合格96人,合格率为70%。

1990年6月,全省有专、兼职导游人员299人经过1个月培训后,分

别在成、渝两市参加了当年的全国导游人员资格考试,有182人获导游合格证书。

### 九、安全管理

四川各级旅游管理部门根据涉外接待的需要,一直重视组织接待旅游全过程的安全管理,各地的治安管理部门也给予了高度的重视和主动的配合和监督,从而保障了绝大多数旅游者的人身及财物的安全。随着四川经济建设的迅速发展,旅游事业日益兴旺,特别是1983年以后,国内旅游迅猛发展和海外旅游者中的零散游客的大量增加,旅游安全保卫工作面临许多新情况、新问题,而省旅游部门在思想认识上、组织力量上、安全防范和治安管理中,都还没有跟上,以致侵犯海外来川游客人身和财物安全的案件、事件明显增加。1986年,发生在成都地区各旅游风景点、旅游饭店、机场、车站及其它公共场所的涉外旅游案件有167起。其中,扒窃案98起,盗窃案22起,丢失物品案38起,流氓嫖宿案4起,死亡2起,其它3起。1987年,由于成都市公安部门进行了几次“严厉打击刑事犯罪”行动,涉外旅游安全案件有所下降,但上半年统计仍有46起。扒窃案主要发生在市区的公共汽车、电车和车站,外国旅游散客是主要的扒窃对象。盗窃案主要发生在旅游涉外饭店,多数与服务人员内部作案

有关,如乐山嘉州宾馆有10人与外单位8人内外勾结,1986年作案30多次。成都锦江宾馆一客房组长自首交代从1984年至1987年曾多次盗窃外宾财物,有日元1.5万元、日元支票30万元、外汇人民币200元及各种物品。

1987年8月,国家旅游局和公安部联合发出《关于加强旅游安全保卫工作的通知》后,省旅游局成立了安全保卫处,承办全省旅游系统有关安全保卫的行政管理和协助公安部门进行旅游市场的治安管理工作。1987年12月,省旅游局和公安厅联合发出了《关于加强全省旅游安全保卫工作的意见》,要求:①各地旅游、公安部门要高度重视旅游安全保卫工作,加强领导;②各旅游单位、部门必须建立健全防范管理制度,实行安全保卫岗位责任制;③旅游部门要严格用人制度,加强职工的思想教育;④搞好技术防范工作,宾馆饭店要安装必要的防盗、防火报警装置,高级别的应有安全监视装置;⑤加强旅游区点的治安管理;⑥加强涉外刑事治安案件的侦破查处工作;⑦民航、铁道、交通公安部门要认真履行各自的职责,做好旅游及其行李运输的安全保卫工作;⑧加强旅游部门保卫组织建设;⑨旅游部门和公安部门要密切配合,公安机关各业务部门要各司其职,共同把旅游安全保卫工作做好。

1989年3月16日,由陕西省民间国际旅行社组团的日本SCT—0314“三国志之旅”旅行团一行17人,在结束成都地区的旅游活动后,乘陕西民间国际旅行社的客车前往广元,当日18时40分在川陕公路剑阁县五里坡发生翻车事故,死亡1人,重伤4人,轻伤10余人。省旅游局派副局长1人带领安全处和企业管理处的处长赶赴现场,协同陕西方面处理善后。

1989年4至6月,北京和部分地区发生的动乱,造成旅游安全保卫特别紧张的情况。这段时间,全省旅游战线各级领导按照上级部署,及时教育职工遵守劳动纪律,坚守工作岗位,注意安全工作,保证旅游接待服务的正常进行。6月5日深夜,在成都发生的骚乱中有歹徒煽动一伙人冲击岷山饭店和锦江宾馆,并在锦江宾馆大堂纵火,广大在馆职工奋起保卫,省旅游局和饭店的领导亲赴现场指挥,一面向冲击人群和围观群众喊话做工作,一面由安全保卫部门组织层层防卫,在省公安部门的支援下,保障了中外住客和国家财产的安全。成都饭店全店动员,建立了严密的保卫体系,预防冲击。重庆市人民宾馆的职工在不法分子威胁宾馆安全的紧急关头,市旅游局领导亲临现场向“静座”的人群做工作,同时加强了内部警卫,防止了事态的恶化。

1990年,全省旅游安全管理主要

是贯彻国家旅游局发布的《旅游安全管理暂行办法》和全国旅游安全管理工作会议精神,建立健全各旅游接待服务单位的安全管理制度和措施,提高各级旅游管理部门在经常工作中的安全意识,及时处理安全工作中出现的问题,各旅游景区也重视安全管理工作,取得了较好的成绩。

#### 十、旅游景区的综合治理

旅游业的迅速发展,许多旅游景区游人大增,景区管理一时难以适应,旅游环境“脏、乱、差”问题也日益突出。最突出的是厕所太脏,游人反映强烈。再是景区内不按规划办事,乱修乱建旅店、餐馆,乱设摊点,堵塞游览道路,破坏景观。三是景区内个体经营的摄影、滑竿、租马价格混乱,敲诈游客的情况时有发生。因此,解决好旅游景区景点“脏、乱、差”问题,已成为保护景区声誉和发展旅游业的当务之急。由于景区景点的管理涉及许多部门,各级旅游部门对旅游景区(点)的环境治理,一直是在当地地方政府的领导下,协同有关管理部门共同进行综合治理的办法实施的。厕所问题,从1982年至1987年先后在主要风景旅游区和游览点修建了一批符合外宾使用标准的厕所,同时敦促各地在景区增建和改善“公共厕所”的设施条件和卫生管理。对于景区乱修乱建和旅游秩序混乱的问题,则通过经常的检查

督促,推动“脏、乱、差”现象的综合治理。1985年,九寨沟景区的旅游蓬勃发展起来,同时,景区内砍伐林木,乱修乱建和环境卫生状况也日益严重。1986年1月30日,省政府派一位副秘书长带队,有省建委、省林业厅和省旅游局等参加的工作组到九寨沟,会同阿坝州和南坪县有关负责人进行现场调查,共商解决办法,最后确定:①林业部门必须加强林政工作,对乱砍滥伐必须并视情节轻重予以处理。同时,决定在扎如沟和黑果沟的偏僻处划定范围,有控制地采伐,用以解决沟内农民用材和烧柴问题,②九寨沟内的一切建设,必须按照规划,经县政府审查并报省建委批准后才能进行。对沟内乱占地乱建房,采取坚决措施,一冻结,二清理,三处理;③积极做好沟内农民的致富规划,广开生产门路,帮助农民劳动致富。整治工作收效显著,基本上控制了景区的乱伐乱建问题。

1987年前,都江堰、青城山风景区“脏、乱、差”问题也相当突出,当地政府决定把治理“脏、乱、差”作为旅游开发建设的一项重要工作,并重点抓了以下三项:(1)抓紧旧城改造和新区

开发。使城市面貌大为改观。(2)加强景区的清洁卫生管理。并针对各旅游景点个体户摊点乱、少数人对游客敲诈勒索的现象,组织力量进行多次整顿,刹住了歪风邪气,保持了景区的正常秩序。

峨眉山景区一段时间“脏、乱、差”现象比较突出,虽经多次整顿,成效不大。1986年1月和5月,四川省乐山市政府两次召开现场办公会议,对治理峨眉山景区秩序,加强管理和建设等问题作出了重要决定,要求景区各有关职能部门协作配合,齐抓共管,按照《风景名胜区管理暂行条例》,依法治山,实施综合治理,同时要认真处理好与景区内农民的关系,既要发动群众爱护景区,又要注意安排他们从参与景区管理的劳务活动和旅游经营活动中获得一定的效益。此次综合治理工作,取得了明显的效果。1988年10月,乐山市再次召开峨眉山现场办法会议,研究了继续整治的具体安排,并于1989年1月成立峨眉山市直属的峨眉山管理委员会,由市长兼任管委会主任,以加强景区的经常性管理工作。

## 第三章 教育培训

四川省旅游业起步后,即着手抓人材培养,以保证旅游事业发展的需要。培养办法从两个方面进行:一是办好专业学校,进行正规、系统的专业知

识教育和服务技能培训;二是组织不定期的短期培训和进行经常性的岗位培训,不断提高和增进在职职工的思想、业务水平。

### 第一节 学校教育

#### 一、四川省旅游学校

1978年,四川发展国际旅游事业时,就决定建立一所旅游中等专业学校。1979年3月5日,省旅游局党组向省委上报了组建省旅游学校的请示报告,省委于3月17日《关于组建四川省旅游学校的请示报告的批复》:同意在四川省办一所旅游学校,开始规模不宜过大,要和旅游事业的发展相结合,第一期内招150名学员。根据省委批示,省旅游局在中共四川省委组织部的直接帮助下,选配干部,选调教

师,迅速开展了建校工作,并于当年4月26日向省委报请“将省旅游学校列入中等专业学校招生计划”,省委于5月28日《对省旅游局党组关于请将旅游学校列入今年中等专业学校统一招生的报告的批复》称:“经省委再次复议,决定不办旅游学校,改为举办旅游技工训练班,第一期招收学员150人,从省级机关和成渝两市报考大学和中专未录取名额中选招,具体办法可与省招生办公室协商。此期所需经费暂由省财政垫支。”据此,省旅游技工培

训班一面继续筹建工作,一面与省招生办公室和省劳动局商办招生事宜,并报经四川省革委同意:“今年招收学员150名,其中:重庆市50名,成都市100名。招收对象从成渝两市报考大学未录取的名额中选招。录取办法,由省旅事业管理局直接审批和发录取通知书……”。省旅游局根据通知精神,于6月下旬组织了招生工作组,实行“公开招考,自愿报名,严格考核,择优录取”的办法,在成、渝两市登报招生,报名条件除必须是参加应届高考的高中毕业生外,还根据旅游业的特殊情况,对身体情况规定了男生不低于1.68米、女生不低于1.58米,无色盲、腋臭、裸视视力1.0以上;要求考生必须本人报名(便于目测仪表和考查是否自愿)。1979年10月8日,旅游技工训练班正式开学,150名学生分为6个班(英语班4、日语班2)每班25人。因师资不够,在国际旅行社成都分社英语导游中暂借2人任教,文史课程是向成都市有关学校商聘的“科任”教师。外语教材选用大学课本,文史课程由教师自编讲义。在师生、干部的齐心协力之下,旅游教学工作按计划起步顺利。

1980年3月11日,省人民政府批准将‘省旅游技工训练班’改为‘四川省旅游学校’,规模400人,学制两年,开设外语、企业管理、服务和烹饪专业。根据省政府的决定,四川省旅游学校与省高教局(中专处)建立了业务领导关系。1980年,学校招生工作纳入全省中专统招,按行业特点增加录取前的面试,主要在省内重点旅游地区定向招收,并适当扩大到少数待开发旅游的地区,专业设置除旅游服务外增设了烹饪专业。“1980级”共招生150人,分别是成都市20人,乐山地区40人、温江地区25人、万县地区20人、重庆市25人、永川地区10人、达县地区10人。1980年底旅游学校在校学生总数达到296人。

1980年后,由于毕业生统一分配有一定难度,曾停招3届,学校新增了较大数量的在职培训任务。1985年以后,恢复了中专班招生,并将专业设置调整为“饭店服务与管理”、“烹饪”、“导游”3个专业,招生名额每年皆不超过100人,继续实行定向招生与分配的办法。1979年至1990年的11年间,总计招收中专生627人(如表3—4)。

四川省旅游学校历年招生情况表

表 3—4

| 年 度    | 人 数 | 专 业             |
|--------|-----|-----------------|
| 1979 年 | 150 | 饭店服务            |
| 1980 年 | 150 | 饭店服务、烹饪         |
| 1985 年 | 20  | 饭店服务            |
| 1986 年 | 75  | 饭店管理(52)、导游(23) |
| 1987 年 | 75  | 饭店管理(50)、烹饪(25) |
| 1988 年 | 75  | 饭店服务与管理         |
| 1989 年 | 46  | 饭店服务与管理         |
| 1990 年 | 36  | 饭店服务与管理         |
| 合 计    | 627 |                 |

从 1980 年开始,学校在招收中学生的同时,每年还对旅游业新招职工和已在岗的职工进行委托培训,除省内旅游业职工外,还有来自新疆、西

藏、甘肃、广西、江西、湖北、陕西等省、区的旅游业职工。从 1980 年到 1990 年 10 年时间,共培训 2866 人,分年度培训人数如下表:

四川省旅游学校历年接受委托培训情况表

表 3—5

| 年 度  | 人 数 | 专 业        | 送 培 地 区        |
|------|-----|------------|----------------|
| 1980 | 5   | 饭店服务       | 乐山、自贡(附读中专班)   |
| 1981 | 175 | 饭店服务       | 省内各地           |
| 1982 | 190 | 饭店服务       | 四川、新疆、甘肃       |
| 1983 | 174 | 饭店服务<br>财会 | 四川、新疆、甘肃、湖北、西藏 |

| 年 度  | 人 数  | 专 业                 | 送 培 地 区                |
|------|------|---------------------|------------------------|
| 1984 | 255  | 饭店服务<br>导游          | 江西、新疆、甘肃、广西            |
| 1985 | 550  | 饭店服务、导游、<br>烹饪、师资研讨 | 西藏、江西、广西、山西、江苏、四川      |
| 1986 | 515  | 饭店服务<br>导游、烹饪       | 四川、广西、新疆               |
| 1987 | 358  | 饭店服务                | 成都、省内各地                |
| 1988 | 317  | 饭店服务<br>经理培训        | 省内各地                   |
| 1989 | 153  | 饭店服务<br>经理、领班培训     | 丰都、乐山、雅安、广元等省内部分<br>地区 |
| 1990 | 174  | 饭店服务<br>经理、领班培训     | 省内各地                   |
| 合计   | 2866 |                     |                        |

学校在教学内容和方法上,结合旅游专业人材的特点,既重视旅游基础知识的教育,又突出实用性的业务教育。服务、管理、导游专业的外语(英、日文)课时约占50%,专业课占25%,余为文史政治类课。教学方法上特别注重理论与实践的紧密结合。外语教学中注重旅游服务用语和日常生活用语的口语训练,并通过接待旅游外宾和聘用的外籍教师,增加直接的对话锻炼;专业课除在校内进行模拟训练外,每一届在最后一个学年均安排3至4个月时间,组织去省内外各

涉外饭店实习,烹饪专业则减少外语课,增加专业课的实际操作训练,聘请成都市有名望的特级厨师授课。学校对教学内容和方法通过实践不断总结改进,教学效果不断提高,毕业学生受到旅游接待单位的欢迎。

从学校毕业和培训结业的学生,其中不少人已成为全省各地旅游业的骨干,重庆人民宾馆、成都锦江宾馆、岷山饭店、万县、乐山、大足等地涉外宾馆,均有省旅游学校79级、80级毕业生担任总经理或副总经理、部门经理职务。烹饪班毕业的学生,不少已取



得一、二级厨师职称。

四川省旅游学校由于长期偏居郫县农村,在办学中遇到不少困难。为了改善办学条件,密切教学与实践的联系,1986年,省政府批准四川省旅游学校在成都市区内修建一座实习饭店,同时将学校迁入市内,实行“前店后校”,以利于提高旅游学校的教学质量和稳定学校的职工队伍。新校址和实习饭店选址在机场路口,距成都火车南站约700米位置,于1987年破土动工,经过3年努力,到1990年,饭店工程已完成土建,教学楼和师生宿舍也正式交付使用。学校从1989年开始,陆续从郫县迁入新校址。新校址占地10亩,校舍共8832平方米。图书、电教设备逐年添置,图书馆面积408平方米,1990年馆藏书籍385万册。电教设备资产约10万元。

## 二、成都市旅游职业学校

成都市旅游职业学校,是一所为旅游行业和相关企业输送服务人员的中等职业技术学校。从1985年开办旅游职业班起,到1990年已毕业5届学生,共500余人,先后推荐到成都、广州、深圳、北京等地区工作。由于大多数毕业学生上岗后表现出具有较好的专业素质、英语应对和工作适应能力,受到各用人单位欢迎,学校声誉日隆,

毕业生推荐就业率达100%。该校是成都市唯一的旅游职业学校,其前身系成都市文化宫中学。1984年,文化宫中学恢复招收高中班。1985年,开办职业班。1988年,报请成都市教育委员会批准,改为成都市旅游职业中学、初中部分保留。学校根据旅游业的社会需要和学生自身特点,设有导游、管理、服务、公关等专业。以“按需设教,以销定产”,实行“开放式”办学,把知识的传授与能力的培养结合起来,让学生在积极参与各种形式的教学活动中积累知识,锻炼能力,并充分利用社会力量;“走出去、请进来”,广泛开展各种社会实践活动,以开阔学生的视野,增长见识,使学生能掌握过硬的专业技能,毕业就能上岗,上岗就能胜任工作。

## 三、重庆、自贡的旅游学校(班)

重庆市在部分职业中学内设旅游职业班。较场口职业中学、七星岗职业中学、大渡口经贸职中,为重庆市旅游业输送了一大批旅游专业人才。

自贡市为适应旅游业发展的需要,自贡市教委、旅游局决定,联合举办旅游服务专业职业高中班,从1988年秋季开始招收新生,学制3年,开办有宾馆服务、烹饪等专业,校址设在自贡市剑南职业学校。

## 第二节 短期培训

组织旅游系统各部门的在职职工和正式招工的新职工进行短期的专业培训,一直是旅游业各部门提高职工队伍的思想水平和业务水平的的主要方法。省旅游局除加强对职工教育的宏观指导和安排四川省旅游学校举办在职职工培训班以外,还根据旅游业发展的需要,适时举办对旅游企事业单位的中高层管理人员的专业培训。

1981年3月17日至29日,省旅游局在峨眉山麓的红珠山宾馆举办了涉外宾馆职工短训班。目的是赶在旅游旺季之前使接待旅游外宾的食宿点提高服务质量,为新增设涉外床位的几处新接待点培训业务骨干,以适应逐渐增大的接待任务。参加短训班的有12个单位、76人。短训班的学习内容是国家旅游局印发的《旅游饭店经营管理教材》和外宾膳食供应基本知识,在整个学习过程中,贯彻理论联系实际的原则,既学理论,又学操作,效果较好。

1983年3至7月,在省旅游学校举办了一期财会人员训练班,全省各涉外宾馆、旅行社、车队的28名财会人员参加了培训,学习了会计原理、政治经济学等有关财会课程,充实了各企业财务管理力量。

1984年11月14日至20日,省旅游局在成都金牛宾馆举办旅游业务讲座,邀请美国华盛顿州立大学商业经济学院宾馆、饭店管理系教授克雷克(Lothar A. Kreck)博士主讲。有全省涉外宾馆、饭店经理及部门经理40人参加,另有湖北、贵州、云南的5人。讲授内容有:旅游业系统的成分的探讨,旅游业的经济意义,旅游业的社会意义,旅游业的经济基础、社会基础,旅游点的活动项目,宾馆总论和机构,宾馆各部门的作用和管理,宾馆机械维修的管理。

1986年12月22日至1987年1月12日,在成都阿坝宾馆举办了一期涉外宾馆、旅行社经理培训班。目的是提高经理的业务素质,交流经营管理经验,提高服务质量,促进全省旅游事业的健康发展。学员来自四川省16个市、地、州的84人,其中学习宾馆业务的51人,学习旅行社业务的33人。讲授内容有:《中共中央关于社会主义精神文明建设指导方针的决议》、《旅游概论》、《旅游职业道德》、《旅游宣传》、《旅游财务》、《外事政策》、《风景区规划管理》等课程。宾馆业务班增开了《饭店管理》,旅行社业务班增开了《旅行社经营管理暂行条例及旅行社经营

管理》、《导游规程和技巧》等课程。学习结束前,进行了结业考试,考试总成绩平均 90.5 分,其中 95 分以上的占 34%。

1987 年 4 月,全省旅游部门组织旅游职工参加国家旅游局于 11 月份开办的《服务工作全面质量管理》(“TQC”)电视讲座并先期从省内 6 个市(地区)选派 10 名职工到北京进行“TQC”辅导员培训班学习作为各地组织收看电视讲座的学习骨干。全省报名参加“TQC”电视讲座的职工 1961 人,占当年旅游系统职工总数的 23.45%,其中旅游饭店 1358 人,旅行社及其它旅游经营单位 352 人,旅游行政部门 251 人。绝大部分报名参加学习的员工都参加了中央电视台或四川省质量协会举办的考试,取得了较好的成绩。有些单位如锦江宾馆、岷山饭店和成都饭店等,还在学习的基础上结合改进和建立了本单位的全面质量管理工作制度。乐山市旅游局于 1988 年 8 月获得广播电视部、国家旅游局等 9 个中央单位授予的“TQC 学习辅导先进集体”荣誉称号。

1987 年 12 月 7 日至 29 日,在成都望江宾馆举办了第二期旅游宾馆(饭店)、旅行社经理培训班。参加学习的有省内旅游宾馆(饭店)总经理、经理及部门经理 57 人,旅行社经理 16 人。学习内容,以中国共产党的第十三次代表大会精神为指导,认真贯彻国

家旅游局《关于在全国旅游行业开展岗位职务培训工作的意见》,在学习内容上,分公共课和专业课,分班讲授。最后进行参观学习,导游示范。结业考试全部合格,人平 88.7 分,90 分以上的 45 人。

除省旅游局直接举办的短训班之外,各旅游企业内部组织的岗位培训工作,一般都安排在每年冬春之间的旅游淡季进行。在涉外接待任务大的宾馆、旅行社内部,多数还专设有培训部,常年有计划地对职工分期分批轮训,以提高政治、业务素质。

短期培训工作是多种形式的,除自己办学和“请进来”讲学的方式之外,“走出去”考察学习和选派到外地、外国培训,也是旅游系统各部门经常采用的办法。国家旅游局分配给四川的学习名额,无论是局长培训班,经理培训班或是听专题讲座,省旅游部门都是按通知积极选派参加。近几年还争取各种机会,选派旅游职工到香港和外国去培训和进修。1980 年 10 月,选派四川省旅游学校 1 名教师去泰国亚洲饭店学习饭店管理 3 个月;1986 年,选派省旅游学校 2 名青年教师到德国学习 3 年;1987 年 12 月,选派岷山饭店 1 名副总经理、锦江宾馆 1 名客房经理到香港,参加由中国饭店协会和香港理工学院联合组织的在理工学院旅游及酒店管理系培训学习,历时 1 年。

1988年7月14日,由国家旅游局安排的四川省旅游局培训团22人(岷山饭店14人,锦江宾馆6人,京蓉宾馆2人)赴香港美丽华大酒店饮食服务部,接受为期半年的餐厅服务和培训。其目标是:对公司(指美丽华大酒店)一般守则有全面的认识;对公司餐食部门结构与运作有基本的了解;对一般在香港餐食工作上服务的知识与技巧得以掌握。培训方式以在职实践、操作训练为主,课堂讲课为

辅。1989年1月5日,培训结束,全部获得了结业证书。

四川省的旅游教育培训事业是随着旅游业的发展而发展起来的。1987年,全省旅游系统有职工8361人,参加过培训的1800多人,占总人数的21.5%。到1989年,职工总人数发展到18945人,其中12000多人参加了各种培训,占总人数的63.3%。旅游职工队伍的整体素质和企业的管理水平、服务质量都有了一定程度的提高。