

引用格式: 张耀武,刘欣,聂娉舒,等.标准化赋能我国旅游业高质量发展的对策研究[J].标准科学,2025(11):82-88+108.

ZHANG Yaowu,LIU Xin,NIE Pingshu,et al. Research on the Strategy of Standardization to Empower the High-quality Development of China's Tourism Industry [J].Standard Science,2025(11):82-88+108.

标准化赋能我国旅游业高质量发展的对策研究

张耀武 刘欣* 聂娉舒 张美龙 韩子田 冯辰星 李春政 王誉璇 武苗

(西安市质量与标准化研究院)

摘要:【目的】探究标准化在推动旅游业高质量发展中的作用机制,解决当前旅游业标准化工作中的突出问题。【方法】通过梳理我国旅游业标准化现状,结合数据分析与案例研究,识别标准体系、执行力度、人才储备等关键瓶颈。【结果】发现我国旅游业存在标准体系不完善(新兴业态覆盖不足)、执行力度弱(企业参与度低)、人才短缺(复合型人才缺口较大)、数字化与国际化协同不足等问题。【结论】需通过完善标准体系、强化监督执行、培养专业人才、推进智慧化与国际化融合等对策,提升旅游业标准化水平。

关键词: 旅游业; 标准化; 高质量发展; 对策

DOI编码: 10.3969/j.issn.1674-5698.2025.11.010

Research on the Strategy of Standardization to Empower the High-quality Development of China's Tourism Industry

ZHANG Yaowu LIU Xin* NIE Pingshu ZHANG Meilong HAN Zitian

FENG Chenxing LI Chunzheng WANG Yuxuan WU Miao

(Xi'an Institute of Quality and Standardization)

Abstract: [Objective] This paper aims to explore the mechanism of standardization in promoting the high-quality development of the tourism industry and solve the main problems in the current standardization of tourism industry. [Methods] By analyzing the current situation of tourism standardization in China, combined with data analysis and case study, the key bottlenecks such as standard system, implementation efforts and talent reserve are identified. [Results] There are some problems in China's tourism industry, such as imperfect standards system (insufficient coverage of emerging formats), weak implementation (low enterprise participation), talent shortage (large gap of compound talents), and insufficient coordination between digitization and internationalization. [Conclusion] It is necessary to improve the standardization level of the tourism industry by improving the standards system, strengthening supervision and implementation, training professionals, and promoting the integration of intelligence and internationalization.

Keywords: tourism; standardization; high-quality development; measures

作者简介: 张耀武, 硕士, 正高级工程师, 研究方向为标准化及应用。

刘欣, 通信作者, 硕士, 工程师, 研究方向为标准化实践与应用。

0 引言

随着人们生活水平的提高,旅游成为人们休闲娱乐的重要方式,旅游业在我国国民经济中的地位日益凸显。我国已经全面进入大众旅游时代,旅游业发展处于重要战略机遇期,面临着高质量发展的新要求。旅游业标准化作为规范旅游市场秩序、提高旅游服务质量、增强旅游竞争力的关键举措,对于旅游业的可持续发展至关重要。然而,目前我国旅游业标准化工作仍存在一些亟待解决的问题,制约了其作用的有效发挥。深入研究这些问题并提出相应对策具有重要的现实意义。

1 我国旅游业的标准化现状

1.1 旅游业的发展现状

我国旅游业目前处于快速上升和高质量发展的阶段,旅游人次和旅游收入增速显著,节假日出游人次屡创新高,从我国旅游业的发展数据和趋势来看,2024年国内旅游人次达56.15亿,同比增长14.8%,全年国内旅游收入达5.75万亿元,同比增长17.1%,过境免签政策进一步释放入境游潜力,自政策实施以来,入境客运航班超10万架次,环比增长近10%,黄山、武夷山、张家界等著名旅游城市外国人到访量同比增长21.6%,"China Travel"(中国游)更是火热。我国旅游业发展理念已经从传统的观光旅游升级为"吃住行游购娱"全产业链协同发展、文旅深度融合的模式,旅游消费不断升级,旅游业态持续创新。旅游业更是迎来了新兴业态的爆发,特种兵体验游、研学旅游、疗愈旅游、银发旅游等一些新旅游方式不断涌现。

我国旅游业整体处于高质量发展的挑战机遇期,各区域依托资源禀赋、区位条件和经济基础等,呈现出不同的优势。东部地区经济实力雄厚,市场规模大,旅游产品多元,都市游、主题公园游、滨海度假游、文化遗产游等业态丰富。中部地区以历史文化资源为核心,红色旅游与生态资源叠加优势显著,文旅融合程度高,生态旅游、康养旅

游得到重点发展。西部地区具有独特的自然景观和民族文化,生态和非遗、民族等文化旅游模式吸引力强劲。东北地区及西北新疆等地依托冰雪资源发展特色旅游,冰雪旅游、避暑旅游等已成为当地旅游亮点。我国各区域旅游业发展特色鲜明,但存在着区域发展不平衡、旅游服务能力不足、过度依赖门票经济、同质化竞争严重等情况。部分区域还存在基础设施薄弱、生态环境脆弱的问题。旅游业高质量和可持续发展,需要通过标准化手段规范市场发展,通过标准化方式和精细化管理,依托资源条件构建差异化竞争力。

1.2 旅游业的标准化工作现状

我国旅游业标准化建设近年来也取得系统性的进展,标准体系实现多层次覆盖。据统计,我国旅游行业涉及的现行有效的国家标准55项,旅游行业标准(LB/T)71项,旅游地方标准1006项。其中,涉及旅游景区标准167项,涉及旅游安全标准23项,涉及服务质量标准12项,涉及旅游评价评定12项。这些标准涵盖了景区管理、住宿服务、安全监管等多个重点领域。东部地区率先推行全域标准化,引领高标准与国际化,中西部地区以生态旅游为核心制定标准。随着旅游产业深度发展,推动了旅游业与文化、健康等产业融合,标准化在促进产业协同发展方面发挥了重要作用,但同时也存在标准动态更新滞后,部分标准未能及时响应新业态、新模式的需求等问题。

随着出入境游的逐年发展,我国旅游国际化标准也取得突破性进展,牵头制定了多项国际标准,国际标准话语权得到提升。但国际先进标准转化率低,国际标准化对接不足,部分标准与国际旅游标准存在差距,影响了行业国际化水平,也在一定程度上影响了入境游体验。旅游业受国际政治经济政策博弈变化影响明显,不稳定的局势可能带来国际旅游客源萎缩、供应链成本攀升等挑战。全球主要经济体正通过文化价值挖掘、技术创新和标准制定,将旅游业打造为知识经济时代的新型战略产业。我国旅游业需要通过技术创新和标准制定、标准体系的完善,推动产业升级,提

升我国旅游标准的影响力和水平,支撑旅游业高质量发展。

2 我国旅游业标准化存在的问题

2.1 旅游业标准体系建设不完善且协同性不足

2.1.1 新兴旅游业态标准缺失,标准更新滞后

随着旅游业的快速发展,休闲度假旅游、生态旅游、文化旅游、研学旅游、场景体验游、乡村民宿游、自驾游、探险游、非遗表演游、在线旅游、元宇宙旅游等新的旅游业态不断涌现,但由于缺少针对性的标准规范,导致服务质量参差不齐。旅游业标准化难以匹配新兴业态迭代速度,一些旅游标准未能及时更新,不能适应新的旅游模式的发展需求,对新兴旅游领域不能形成有效的规范和引导。

2.1.2 跨行业与区域标准协同不足,存在交叉冲突

从国家标准、行业标准、地方标准、团体标准来看,一方面,部分旅游标准交叉重叠,产生冲突;另一方面,旅游业涉及景点、交通、住宿、餐饮、购物和娱乐等多个行业,标准之间有机衔接与配套性不够,在实际操作中会出现矛盾和冲突,对外出旅游全过程的引导性有欠缺,影响旅游服务的整体质量。在区域经济一体化背景下,区域旅游合作受行政区划限制,相邻或同类景区间缺乏统一的协同标准,导致区域旅游一体化推进受阻,资源配置效率低下。

2.1.3 地方标准发展不均衡,特色文化覆盖不足

我国在旅游标准化建设过程中,总体呈现出多地域、多类型、分散化等特征。旅游地方标准从发布的数量来看与当地的经济水平以及拥有旅游资源数量关系密切。全国省市共发布旅游地方标准1 006项,数量最多的省份达到89项,数量最少的省份仅发布2项,平均每个省区30项。我国东部地区经济发达且旅游资源丰富,旅游业成熟,标准体系覆盖率高;中西部地区侧重历史民族文化、自然风光旅游标准,但部分业态标准缺失,推广执行力度不足;东部地区集中于专项旅游,但标准体

系薄弱,执行差异较大,反映出我国不同地区旅游标准化工作发展不均衡。我国地域辽阔,各地旅游资源和文化特色差异明显,涵盖了山川景色、大漠风光、草原生态、海洋水域、独特地貌等。各地的红色旅游、历史文化古迹旅游、自然风光旅游、民宿度假旅游各具特点。但当前标准在体现地方特色方面存在不足,对各地独特的山川景色、民族习俗、非遗文化等资源的覆盖不够,限制了旅游体验的多样性和深度,不利于地方旅游业的差异化发展,也让许多独特的地方文化难以得到充分的展示和传承。

2.2 旅游业标准存在执行力不足的缺陷

2.2.1 旅游企业积极性不高,部分旅游企业对旅游业标准化工作认识不足

旅游企业认为执行标准会增加成本(如设施改造、人员培训等),且短期经济效益不明显,导致缺乏参与标准化工作的主动性和积极性。部分旅游企业虽然通过了相关标准的体系认证,但在实际运营中不能严格按照标准执行和落实,存在“认证与运营两张皮”现象。

2.2.2 旅游业标准化工作的监督检查机制不完善

基层市场监管力量薄弱,一些景区对安全、食品卫生等强制性标准落实不到位。对于旅游企业不执行标准或执行不到位的情况,缺乏有力的奖惩措施,导致标准执行的随意性较大。《中华人民共和国文化和旅游部2023年发布的《文化和旅游标准化工作管理办法》^[1]虽明确了监督要求,但基层监督人员专业能力不足、信息化监管工具缺失,导致监督效果不佳^[2]。

2.2.3 标准执行的推动力度不够

我国目前标准化建设工作从传统的以政府为主导,转变为政府部门、行业协会、相关企业与研究机构等多层次共同参与的格局,这将有效提高标准制定的专业性和可操作性。但在标准的推广宣贯上,仍主要依靠政府部门通过行政职能推动标准化工作。由于企业和消费者对标准化工作认识不够深入,标准化工作推动迟缓。一些地方政府对旅游业标准化工作重视程度不够,在政策支持、

资金投入等方面力度不足,未能形成有效的推动合力,影响了旅游业标准化工作的全面开展。

2.2.4 旅游标准实施效果不理想,实施效果评估缺失

旅游标准是多维度的,包含术语符号类标准、规范要求类标准、示范类标准、等级评定类标准、指南类标准、建设规程类标准等。由于旅游企业标准化基础工作薄弱,旅游标准化专业人才不足,加之领导重视不够,同时旅游企业内部标准化机构存在临时性,标准化工作难以持续有效地推动实施。一些规范要求类标准的实施虽然能够提升旅游企业的服务质量,但标准实施与监督评估机制不完善,标准实施后缺乏动态追踪评价机制,实施效果与企业等级、服务质量的关联性未量化,导致企业缺乏长期执行动力。

2.3 旅游业存在标准化复合型人才短缺之困

2.3.1 复合型人才缺口显著,供需矛盾突出

旅游企业普遍缺少既懂旅游业务又熟悉标准化知识的复合型专业人才。标准化人才在提升旅游服务质量、推动旅游业规范化发展方面发挥着重要作用。要提高旅游行业标准化的管理水平,就需要懂旅游业务和熟悉标准化知识的复合型人才,便于从票务、排队、乘车、游览、餐饮、住宿、网络、安全等多个方面制定统一、有效的标准,并加以宣传推广实施,为游客提供便捷、统一、标准化的旅游服务,提高旅游体验感。旅游业的快速发展对标准化复合型人才的需求日益增加,但目前这类复合型人才数量较少,无法满足旅游业标准化工作的需求。

2.3.2 人才培养体系不完善,内容与需求脱节

旅游业标准化人才培养体系应涵盖理论知识课程、技能实践课程和职业素养课程等方面,目标是培养具备专业知识、实践技能、标准化管理能力和高水平职业素养的人才。现阶段,旅游业的培训途径主要依赖于企业内部培训和参加外部学习,这两者多为实用性短期培训。培训内容包括标准编制方法和应用、标准化试点的建立等,不能从标准化原理、方法和行业标准法规等入手开展全面培训,往往与实际工作需求存在一定的脱节。现有的

旅游业标准化人才培养内容和方式较为单一,缺乏系统性和针对性。培训教材更新不及时,无法跟上旅游业标准化工作的发展步伐。

2.3.3 院校人才培养滞后,实践环节薄弱

旅游院校标准化人才专业设置还不能从国际化视野、创新发展角度超前布局专业,专业设置不能与旅游业发展和旅游企业需求紧密融合。标准化人才培养课程设置方面不能既涵盖旅游学概论、旅游地理学、旅游经济学等基础课程,又兼顾标准化概论、标准化基础、标准起草和编写规则、旅游行业标准、政策法规、质量管理等相关课程。同时,学生培养与旅游景点实习实践割裂,缺少一些演讲比赛和征文等灵活多样的实习实践方式。

2.4 旅游业数字化与国际化标准建设滞后

2.4.1 数字化标准缺失,数据融合困难

旅游行业包含旅行服务、酒店、交通、旅游零售等多种业务类型,但各业务板块间由于缺少标准化数据元与数据接口,商业模式与运作逻辑存在差异,数据管理系统也各不相同,导致信息共享和数据融合存在困难。例如,旅游企业在线预订、电子合同、游客行为数据等缺乏统一接口标准,影响了旅游业内部的管理效率,也制约了数字化智慧化旅游的发展。此外,AI导游伦理规范、VR/AR体验设备技术及服务标准、无人酒店服务规范等新兴领域存在空白,无法应对技术应用带来的新型风险。

2.4.2 国际标准互认不足,本土化适配性弱

各国间存在标准互认壁垒,我国自主制定的旅游国际标准数量还不多。近年来国际旅游(出境游)每年仍占有一定比例,但出境游服务标准因地而异,如导游资质互认率不足30%。东南亚地区旅游服务标准与中国也存在一定差异。东南亚国家的旅游服务以其低成本和高效率著称,特别是在食宿成本方面相对较低。导游资质互认率较低,影响了游客的旅行体验,也给跨境旅游合作带来了一定的挑战。国际标准化组织旅游及其相关服务标准化技术委员会(ISO/TC 228)已经发布了多项旅游国际标准,但我国主导制定的旅游国际标准不

多。国际标准本土化不足,如无障碍设施标准未充分考虑国内老龄化特征。国内旅游领域虽已有一定数量的国家标准和行业标准,但缺乏对旅游国际标准的采用以及对旅游国家标准、行业标准的多语种编译。这导致我国在获取旅游治理的全球经验、提供旅游发展的中国方案、推动中国标准走出去等方面存在短板。

2.5 旅游业绿色可持续发展标准化基础薄弱

2.5.1 旅游行业绿色可持续发展观念和绿色标准缺位

旅游可持续发展应以资源和生态环境承载力为基础,实现旅游资源的永续利用,并促进经济效益、社会效益和环境效益的协调统一。一些地方缺少绿色可持续发展的理念,过度开发旅游景点和无节制的人流量给自然景观和生态环境脆弱的景区造成了巨大破坏,如某地开发的丹霞地貌初期保护设施不全,游客人为踩踏和人流量大破坏了部分本就脆弱的地貌特色。旅游行业绿色标准中的垃圾分类、能源节约、生态保护标准不足,碳中和景区建设、旅游资源承载力测算等量化标准不多,制约着低碳旅游发展。

2.5.2 旅游行业文化保护类标准模糊

文物是旅游行业优厚的自然资源。景区应该边使用边保护文物,有计划、有部署地开发研究和利用、维护保护旅游文物,有效预防和制止破坏旅游文化的行为。既要注意非遗旅游开发中商业化与原生性保护的平衡标准,又要关注个性化与标准化的矛盾。过度标准化可能削弱旅游体验独特性,比如旅游民宿同质化的问题,缺乏对地域文化元素融入民宿服务的标准引导。

2.5.3 旅游业应急标准制定不足

旅游业难免存在着各类风险,包括自然灾害、事故灾难、公共卫生事件等突发风险。应建立标准化风险应对机制,对每个旅游景点可能面临的风险进行全面识别和评估,但目前针对高风险旅游项目(如漂流、滑雪、潜水)的应急操作预案类标准很少。此外,部分应急标准在制定时缺乏针对性和实效性,缺少应急管理的职责、应急资源措施保证等。2021年(第四届)黄河石林山地马拉松百公里

越野赛暨乡村振兴健康跑在白银市景泰县黄河石林大景区内举行,在百公里越野赛进行中,遭遇大风、降水、降温的高影响天气,因应急标准缺失造成21名参赛选手死亡。虽然此后相继出台了TY/T 1105—2023《群众体育赛事活动安全评估技术导则》、GB/T 44694—2024《群众性体育赛事活动安全评估工作指南》,填补了高风险赛事应急标准规范的空白,但旅游领域专项应急标准仍需完善。

3 旅游标准化工作助推行业高质量发展的对策建议

3.1 完善旅游业标准体系,强化协同性与特色化

3.1.1 动态更新标准,覆盖新兴业态

密切关注旅游业发展动态,加强对新兴旅游领域和新型旅游业态的标准化研究,针对新兴旅游业态和新模式,组织行业内的专家学者、旅游从业企业和标准化技术机构及时修订和制定相关标准。建立“新业态标准快速响应机制”,对研学旅游、元宇宙旅游等领域开展标准预研^[3],确保标准的科学性、实用性和前瞻性,为新兴旅游领域提供有效的规范和指导。

3.1.2 跨行业地区合作,加强标准间协调

建立旅游标准协调机制,加强旅游与交通、体育、住宿、餐饮、应急等相关行业部门之间的沟通与协作,跨省区建立合作协调机制,共同促进旅游标准间的合作发展。如建立黑吉辽大东北旅游系统化标准,建立晋察冀红色旅游协同标准。此外,应对现有旅游标准进行全面梳理和整合,减少交叉重叠标准,实现标准的有机衔接,形成统一、协调的旅游标准体系。

3.1.3 挖掘地方特色,制定特色旅游标准

鼓励全国各地结合自身旅游资源和文化特色,制定具有地方特色的旅游标准^[4],充分促进标准指导服务。旅游管理部门要深入挖掘地方独特的旅游元素,将其融入标准中,推动地方旅游业差异化、特色化发展。针对具有民族文化特色的旅游景区,制定相应的民族文化旅游服务标准。例如,西安市

临潼区挖掘唐明皇与杨贵妃历史爱情故事,以骊山为背景打造我国首部大型实景山水历史舞蹈《长恨歌》,久演不衰并得到世界各地游客的普遍赞誉。以《长恨歌》管理和服务为蓝本编制的GB/T 32941—2016《实景演出服务规范》3项国家标准的发布实施,不仅填补了全国旅游演艺行业国家标准的空白,而且对规范中国实景演出市场、优化实景演出服务、提高演出水准和服务质量,引领我国实景演出行业健康、良性、有序发展发挥了重要作用。

3.2 强化标准执行与监督,构建全链条保障机制

3.2.1 提高旅游从业企业对标准化的认识水平

旅游行政管理部门要通过宣传、培训等方式,加强对旅游从业企业的引导,提高其对旅游业标准化工作重要性的认识。通过案例展示标准化对企业效益的提升作用(如景区通过标准化管理后,游客满意度提升),让他们充分了解贯彻执行标准不仅有助于提升服务质量和企业形象,还能增强市场竞争力,从而激发旅游从业企业参与标准化工作的积极性和主动性。

3.2.2 通过多种方式持续加强旅游标准宣贯培训

开展旅游业标准宣贯培训工作,组织标准解读会、标准化知识竞赛、标准化沙龙、标准交流研讨会等多种形式活动,对政府部门、企业、从业人员开展文旅标准专项培训。创新标准宣贯形式与工具,采用实地和网络的模式,针对特定旅游场所,制作旅游相关标准解读短片进行播放;开展场景化培训,针对特定项目(如漂流、滑雪、潜水等),组织实地演练培训,模拟突发情况应对流程,提高标准的认知度和执行力。

3.2.3 大力推行旅游服务业标准化试点工作

旅游行政管理部门要针对不同旅游类型特点和需求,选取具备一定条件和基础的旅游企业开展旅游服务业标准化试点。试点单位在市场需求调研基础上,制定统一的服务标准,涵盖服务流程、服务内容、服务要求等方面,通过线上平台和线下渠道,鼓励游客积极反馈对标准化旅游服务的实际体验。通过标准化试点积累宝贵标准化经

验,形成一套科学、规范的旅游服务标准体系,并逐步推广形成全国性旅游服务标准体系,进而提升旅游服务质量、规范行业管理、促进旅游业健康和可持续发展。例如,陕西白鹿原影视城通过国家级标准化试点,从《白鹿原》一部小说到一部电视剧,再到一个国家4A级旅游地,形成一个全方位、多视角的集影视创作、文化体验、旅游休闲为一体的旅游文化产业基地示范区,既展现古城古镇古村风貌,展示古朴纯粹、原生态的关中风情和地域民俗文化,又带入现代视角元素的场景体验。

3.2.4 加强监督人员队伍建设,健全旅游标准化监督机制

文化和旅游部于2023年制定了《文化和旅游标准化工作管理办法》^[1],明确要求对旅游行业的标准实施进行监督,同时要求建立文化和旅游标准实施信息反馈和评估机制,及时修订完善。建立健全旅游业标准化监督检查机制,加强对旅游企业执行标准情况的日常监督检查。充实监督检查人员队伍,开展标准化监督专项培训,提高其专业素质和业务能力。运用信息化手段,如建立旅游业标准化监管平台,实现对旅游企业的实时监管。同时,加大对不贯彻执行标准或执行不到位企业的检查力度,对违规行为进行曝光,形成有效的约束机制。

3.2.5 强化政府引导,推动形成旅游标准化的良好工作格局

地方政府对当地旅游业标准化建设和发展作用巨大,应加强对旅游标准化的宏观管理和综合协调,并将旅游标准化纳入旅游业发展规划,通过树立一批标准化试点标杆,发挥引领作用。同时,加大政策支持力度,出台相关鼓励政策,对积极参与标准化工作的旅游企业给予奖励,激发其参与标准化工作的积极性和主动性。旅游行政主管部门应增加资金投入,用于旅游业标准化的制定、推广和监督检查等工作。加强部门之间的协调配合,形成政府主导、部门协同、企业参与的良好工作格局。

3.3 创新智慧化、国际化的旅游方式，加强推动旅游行业标准化可持续发展

3.3.1 数字化和智慧化是旅游行业发展的重点方向

旅游企业应该充分利用云计算、大数据、物联网、人工智能等现代科技手段，构建标准化旅游景区一体化服务平台，完成旅游大数据收集、分析和应用，以标准化管理推动智慧旅游的发展。通过整合景区资源，提供便捷、智能的服务和标准化的管理，在自助购票、验票入园、实时监控、智能导览、数据分析等方面提升景区的管理效率，提高景区服务质量。通过大数据平台智慧安防保障，实现对客流、车流、关键设施及环境的实时监测与风险预警。通过技术标准完善数据平台规范化管理，提升景区终端设施智能化水平，全面部署智能导览、无感支付、环境监测、客流预警等设施，优化游客动态管理，提升服务便捷度和舒适度。同时，利用数字化手段进行精准宣传，构建全媒体标准化营销矩阵，实施内容营销、情感营销、场景营销，讲好景点故事，塑造景区IP形象。

3.3.2 提升国际标准话语权，推动标准互认

以国际化视野、全球化的视角、标准化的体系，推动中国旅游走向世界。旅游景点没有国界，旅游资源是最绿色的发展资源。旅游企业要学习借鉴国际先进经验，加强国际旅游标准化合作。大型特色旅游景点要面向国际化标准化布局，包括导游、餐饮、住宿和景区标识系统，通过全球化的视角带动世界各国游客纷至沓来，提升旅游标准的国际化水平。同时，推动旅游产品和服务的创新，以满足国际游客的多元化、个性化需求。继续加强旅游标准化国际合作与交流，共同推动旅游标准国际化。可以率先实现“一带一路”沿线共建国家、金砖国家的旅游标准互通互认，打破旅游标准互认壁垒，实现旅游标准的全球统一和互认。加强与国际标准化组织旅游及相关服务技术委员会（ISO/TC 228）的联系，深化与国际旅游组织的交流合作，共同推动在线旅游、绿色旅游等国际标准的制定。加强旅游行业绿色可持续发展标准建设是保障旅游行业长期健康发展的关键所在。只有践

行可持续发展的原则，才能让旅游业真正成为可持续发展的引擎。

3.3.3 全面制定和完善旅游行业的技术标准，促进旅游行业可持续发展

重点制定旅游设施设备的安全标准、服务流程的操作标准、信息传递和响应速度程序标准、投诉处理机制等软性服务标准；研究制定旅游企业数字化实施标准，为企业数字化转型提供支持；制定旅游业发展的规范化管理标准，促进旅游业的公平竞争和可持续发展。这些标准如同旅游行业的“质量宪法”，为旅游企业提供明确的行为准则，也为消费者设置了合理的期待基准。同时，应加强对标准的宣传和推广，引导旅游企业和从业人员积极遵守和执行相关标准，提升旅游行业的整体素质和水平。

3.4 培养旅游业标准化专业复合型人才

3.4.1 完善旅游课程设置，培养旅游行业需要的复合型人才

旅游院校应优化专业设置，包括旅游管理基础课程、旅游业标准化课程、旅游信息技术应用课程和实践操作课程等。其中，在旅游标准化课程中应讲授标准化的原理、方法及应用，包括质量管理体系、服务标准制定与实施等内容。同时，加强标准化知识的教学实践，院校要与旅游从业企业建立合作关系，可联合标准化研究院开设“旅游标准实务工作站”，开展实践教学，培养学生的实际操作能力。同时，应加强师资队伍建设和培养高水平的旅游管理、服务标准化等专业教师，鼓励教师参与旅游业标准化研究和实践，提高教学水平^[5]。

3.4.2 制定科学合理的旅游业标准化人才培养计划，完善人才培养体系

旅游企业要丰富培训内容，通过创新培训方式，采用线上线下协同，结合案例教学、实地考察、角色扮演、项目实践、校企研究机构合作模式，为学生提供实习机会，全方位建立人才培养体系，不断提高培训的趣味性和实效性。加强旅游从

（下转第108页）

- 峰碳中和标准体系建设指南》的通知[EB/OL]. (2023-04-01) [2025-07-25]. https://www.gov.cn/zhengce/zhengceku/2023-04/22/content_5752658.htm.
- [7] 国家标准化管理委员会.国家标准化管理委员会 国家能源局关于印发《新型储能标准体系建设指南》的通知[EB/OL]. (2023-02-24) [2025-07-26]. https://www.sac.gov.cn/xw/tzgg/art/2023/art_584bc1a52522490682d3b0482f5155f7.html.
- [8] 工业和信息化部.四部门关于印发国家锂电池产业标准体系建设指南(2024版)的通知[EB/OL]. (2024-11-15) [2025-07-25]. https://www.miit.gov.cn/zwgk/zcwj/wjfb/tz/art/2024/art_58ab93934dbf46aa8fd393548e34bd16.html.
- [9] 中国政府网.工业和信息化部等八部门关于印发《新型储能制造业高质量发展行动方案》的通知[EB/OL]. (2025-02-10) [2025-07-24]. https://www.gov.cn/zhengce/zhengceku/202502/content_7004135.htm.
- [10] 朱豪飞,孟祥飞,陈柏旭,等.我国新型储能标准体系建设进展及相关建议[J]. 中国能源, 2024,5:79-88.
- [11] 余雁, 黄超群, 胡舒洋. 电化学储能标准化现状及标准创新基地建设建议[J]. 电池工业, 2025,29(1):67-71.
- [12] 冯彩梅, 陈永翀, 刘勇, 等. 绿色储能标准体系的构建[J]. 储能科学与技术, 2024,13(10):3680-3692.
- [13] 唐亮,尹小波,吴候福,等.电化学储能产业发展对安全标准的需求[J]. 储能科学与技术, 2022,11(8):2645-2652.

(上接第88页)

业企业与国际旅游教育机构的合作,引进国外优质教育资源,培养学生的国际化视野。鼓励院校在标准化研究院设立学生实习基地,促进标准编制的课程实践。同时,不仅要建立培训效果评估机制,根据评估结果及时调整培训内容和方式,还要建立旅游业标准化人才培养质量评估体系,确保培训质量。

4 结论

旅游业标准化工作对于旅游业高质量发展具

有重要意义。针对当前旅游业标准化工作中存在的标准体系不完善、执行力度不足、人才短缺等问题,通过完善标准体系、加强监督执行、培养专业人才等对策的实施,可以有效提升旅游业标准化工作水平,促进旅游服务质量的提高和旅游业的健康有序发展。另外,还需要不断关注旅游业的新变化和新需求,加强旅游行业标准化可持续发展,扎实推进旅游业标准化工作的创新与发展,为我国从旅游大国向旅游强国转变提供有力支撑。

参考文献

- [1] 中国旅游研究院.中国国内旅游标准化发展年度报告(2024)[R]. 2024.
- [2] 文化和旅游部关于印发《文化和旅游标准化工作管理办法》的通知(文旅科教发[2023]28号)[Z].2023.
- [3] 焦莉.标准化促进旅游产业发展的对策分析[J].大众标准化, 2021(6):1-3.
- [4] 张利真,周坤超,张明,等.乡村旅游标准体系建设研究[J]. 标准科学, 2020(9):60-64.
- [5] 杨勇,谭春春.旅游业标准化人才队伍建设研究:以桂林为例[J].旅游纵览(下半月),2019(22):180-181.