

国际标榜旅游区环境卫生管理制度

一、不准随地吐痰，不准乱扔垃圾，不准乱堆放杂物，不在行人道路乱倒脏水，不准随地大小便，养成讲究卫生的好习惯。

二、不准在水渠洗马桶、倒垃圾、倒污秽物、死动物和砖块瓦屑等，不准在公厕内堆放任何杂物。

三、不准在道路两旁、房前屋后、公共场所等建筑物涂写、张贴广告、传单等非法宣传品。

四、应保持公厕的清洁卫生、室内无臭气、光线明亮、空气流通、应实行专人打扫、专人管理。

五、提倡文明、讲究卫生，经常开展“灭四害”活动，认真做好消灭蟑螂、消灭苍蝇、消灭臭虫、消灭老鼠的工作。

国际标榜旅游区管理委员会办公室旅游区环境保护管理制度

一、积极开展环保宣传教育活动，成立垃圾分类教育中心。

二、环保宣传要有计划、目的要明确、组织有力。

三、创建“创卫”活动要有专门的宣传场所，以及海报、标语、书籍等相关材料、声像资料等。

四、加强环保宣传教育，每星期五下午组织旅游区管委会工作人员清扫游客中心及周边环境卫生。

五、在日常办公中，全体干部职工要做到节约型办公，做到节水、节电、节约办公用品等。

六、景区严禁吸烟。

七、严禁随地吐痰，不乱扔垃圾、不大声喧哗，杜绝污染环境的

不良行为。

八、办公区内始终保持干净整洁，空气清新。

国际标榜旅游区管理委员会办公室导游（讲解）人员管理制度

1、导游及讲解人员应当加强业务学习，提高自身综合素质和职业技能；迎客走在前，送客走在后；全程讲解，讲解词熟练，知识面广，做到游客有问必答，满足游客的合理要求。

2、导游及讲解人员进行导游及讲解活动时，应当自觉维护国家利益和民族尊严，不得有损害国家利益和民族尊严的言行。

3、导游及讲解人员进行讲解活动时，应当遵守职业道德，着装整洁，礼貌待人，文明用语，微笑服务，不卑不亢，杜绝争执，树立旅游区的良好形象。

4、讲解人员进行导游及讲解活动时，不得迎合个别旅游者的低级趣味，在讲解、介绍中掺杂庸俗下流的内容。不得欺骗、胁迫旅游者消费或者与经营者串通欺骗、胁迫旅游者消费。

5、讲解人员应当严格按照旅游区确定的线路安排旅游者的游览活动，不得擅自减少或者中止讲解活动。

6、导游及讲解人员在引导旅游者游览过程中，应当就可能发生危及旅游者人身、财物安全的情况，向旅游者作出真实说明和明确警示，并按照旅游区的要求采取防止危害发生的措施。

7、讲解人员进行导游及讲解活动，不得向旅游者兜售物品或者购买旅游者的物品，不得以明示或者暗示的方式向旅游者索要小费。

国际标榜旅游区管理委员会办公室旅游统计管理制度

1、旅游统计的基本任务是对旅游企事业单位的经营、业务情况进行统计调查、统计分析，提供统计资料和咨询，实行统计监督。

2、旅游统计的基本内容，是对旅游企事业单位、旅游区（点）接待工作两、经营效益、旅游从业人数等情况进行的统计调查和对旅游者实施的抽样调查。

3、国际标榜旅游旅游区管理委员会统计工作的主要职责是：

(1)贯彻执行统计法律、法规和规章制度，完成国家或地方统计调查任务，收集、汇总和公布全国或地方旅游统计资料；

(2)制定旅游区旅游统计报表制度和抽样调查方案，建立统计登记制度；

(3)组织协调和管理本部门非统计职能机构制定的各项统计调查；

(4)组织对在岗旅游统计人员的培训，对旅游统计人员进行考核、奖励。

4、配备专职统计人员、符合国家旅游局规定的旅游统计人员资格条件，并保持相对稳定。

5、旅游统计调查制度主要包括旅游定期报表制度、旅游抽样调查和旅游专项调查。

6、旅游抽样调查主要包括来旅游区游览的游客旅游情况的抽样调查，以及根据旅游业发展的需要组织实施的其它抽样调查。

国际标榜旅游区办公室市场营销管理制度

1、定期和不定期召集营销管理员会议，综合考虑旅游区内外环境的各方面因素，包括业界发展趋势、同业、市场、客户信息及旅游

区内部状况等，检查并修正营销计划，调整营销策略组合，提高旅游区的市场竞争力。

2、营销人员严格按照营销工作程序开展营销业务工作，保证高效、有序地运作，充分发扬团队精神，拓展营销业务。

3、营销组织随市场及旅游区环境的变化要不断修正，使之具有更强的适应性，确保营销效率的最大化。

4、定期做好各项销售统计和利用工作，对照计划与实绩分析原因，制订预防和纠正措施。

5、严格遵守旅游区的财务制度和营销方面的财务规定。

6、营销人员应遵循行为活动公开，相互监督检查的原则。

国际标榜旅游区管理委员会办公室旅游区服务质量管理制度

一、旅游经营者必须遵守自愿、平等、公平、诚实信用的原则和公认的商业道德，旅游经营者的合法权益受法律保护；旅游经营者有权拒绝违反法律、法规规定的收费和摊派。

二、旅游经营者应当完善内部管理制度，加强对从业人员的法制教育、职业道德教育和职业技能培训，不断改进和提高服务质量，旅游经营者应当接受旅游主管部门和有关管理部门的监督管理。

三、旅游区、景点应当根据接待需要，按照规定标准，设置停车场、公厕、环卫、通讯和安全保障等必要的配套服务设施。旅游旅游区、景点的配套服务设施，应当统一规划，合理布局，不得影响旅游区景容。

四、在旅游区、景点内及其周围，不得擅自摆摊，不得圈地、占

点，妨碍旅游者观光、摄影。

五、旅游区、景点应当根据接待需要，设置地域界限标志、服务设施和游览导向标志等；对具有一定危险性的区域或者项目，应当设立明显的提示或警示标志，并采取必要的防护措施。

六、旅游经营者及其从业人员不得有下列侵害旅游者合法权益的行为：

（一）不履行或者不完全履行与旅游者的合同或者规定；

（二）不按照国家标准、行业标准或者本旅游区规定的标准提供服务；

（三）对服务范围、内容、标准等有虚假的、引人误解的宣传；

（四）超过登记标准的范围经营；

（五）出售假冒伪劣商品；

（六）欺骗、胁迫旅游者购买商品或者强迫旅游者接受某项服务；

（七）其他侵害旅游者合法权益的行为。