



中国旅游研究院
China Tourism Academy

中国保护旅游者的政策：现状和规划 중국 관광객의 보호 정책：현황 및 계획

唐晓云 实验室负责人 副研究员 博士
당소원 실험실 담당자 부연구원 박사

2013-05-21
2013-05-21

韩国文化观光研究院
한국문화관광연구원

主要内容

주요내용

- 一、中国保护旅游者的背景和理念
- 一、중국 관광객 보호의 배경과 이념
- 二、中国保护旅游者政策的发展阶段
- 二、중국 관광객 보호 정책의 발전 단계
- 三、中国保护旅游者政策的规划
- 三、중국 관광객 보호 정책의 계획



一、中国保护旅游者的背景和理念

一、 중국 관광객 보호의 배경과 이념



一. 中国保护旅游者的背景和理念

- 随着旅游的散客化和大众化趋势，“大旅游”格局越来越明显，传统的“小旅游”管理工作陷入困境。2008年“三定方案”没有赋予旅游主管部门服务散客市场的职能，如何有效保护旅游者成为政府旅游管理部门面临的难题。
- 관광의 개인화와 대중화 추세에 따라, “대여행”의 구조가 더욱 더 뚜렷해지고 있으며, 전통적인 “소여행” 관리업무가 곤경에 빠졌습니다. 2008년 “3정방안”은 여행 주관 부서에게 개별관광 시장을 담당할 직능을 부여하지 않았기 때문에, 어떻게 효과적으로 관광객을 보호할 것인가는 정부 여행 관리 부서가 직면한 난제가 되었습니다.
- 这一背景促使游客满意度调查从学术研究问题走向公共管理的重要辅助手段。
- 이로 인해 관광객 만족도 조사는 학술연구의 문제에서 공공관리의 중요한 보조수단으로 발전하게 됩니다.



- 我国旅游业已经到了全面提升发展质量、建设旅游强国的新阶段，应当转变发展方式和发展思路，更加重视市场机制的作用和人民群众的需求，建立以游客为主的评价体系。
- 우리나라의 여행업은 이미 전면적으로 발전 품질을 높이고 관광강국을 건설하는 새로운 단계에 도달하였으며, 발전방식과 발전사상을 전환시켜 시장 메커니즘의 역할과 인민대중의 요구를 더욱 중시해야 하고, 관광객을 중심으로 하는 평가체계를 구축해야 합니다.
 - 2010年全国旅游工作会议
 - 2010년 전국 여행 업무 회의





www.GOV.cn

中华人民共和国中央人民政府

The Central People's Government of the People's Republic of China



当前位置： 首页 >> 领导活动

温家宝：群众满意不满意是衡量政府工作唯一标准

中央政府门户网站 www.gov.cn

2011年02月13日

来源：新华社

【字体：大 中 小】

打印本页

关闭窗口

“群众满意不满意是衡量政府工作的唯一标准” ——温家宝总理就政府工作报告和“十二五”规划纲要草案 征求基层群众代表意见座谈会侧记

新华社北京2月13日电(记者赵承、张晓松)冬日午后的阳光从窗户斜射进来，暖暖地洒在吐蕊绽放的水仙花上。1月25日下午，中南海国务院第一会议室温暖如春。会议室中央椭圆形的会议桌前，来自黑龙江省肇源县的农民刘宏伟正用他粗糙的双手翻看着几页讲稿。

与刘宏伟同桌就坐的还有10位基层群众，有工人、医生、街道干部，还有农民工……应温家宝总理的邀请，他们到中南海座谈，就政府工作报告和“十二五”规划纲要草案发表意见。第一次走进中南海，第一次面对温总理等国务院领导，还要就国家大政发表意见。虽然早有准备，但他们仍显得有些激动和紧张。

一. 中国保护旅游者的背景和理念

2011年1月25日，国家旅游局副局长杜江在2011年全国旅游监管工作会议上对郑州市游客满意度提升工作专门提出表扬，提出了“人民群众满意是最大的政治”的满意度调查工作思想。

2011년 1월 25일 국가여유국 부국장인 도강(杜江)은 2011년 전국 여행 검사관리 업무 회의에서 정주시 관광객 만족도 제고에 대하여 특별히 표창하였으며, “인민대중의 만족이 가장 큰 정치이다” 라는 만족도 조사업무 사상을 제시하였습니다.



邵琪伟：让群众满意度成为旅游发展“指挥棒”

- 소기위(邵琪伟)：대중의 만족도가 관광 발전의 “지휘봉”
이 되도록 해야 합니다.

新华社专访国家旅游局局长邵琪伟

- 신화사가 국가여유국 국장 소기위(邵琪伟)를
특별 인터뷰하였습니다.



二、中国保护旅游者政策的发展阶段

二、 중국 관광객 보호 정책의 발전 단계



(一) 标准化

(一) 표준화

在旅游服务质量提升方面，国家旅游局早在**1988**年率先推出星级饭店标准，首开服务领域实施标准化管理的先河。近年来又制定和实施了星级饭店、**A**级景区等国家标准。

여행 서비스 품질 향상 방면에 있어, 국가여유국은 이미 1988년부터성급 호텔 표준을 내놓았으며, 처음으로 서비스 분야에서 표준화 관리를 시작하였습니다. 최근에는 또한성급 호텔, A급 풍경구 등 국가 표준을 제정 및 실행하였습니다.



(二) 目的地的“创佳”、“创优”

(二) 목적지의 “아름다움 창조(创佳)”、“우수함 창조(创优)”

在旅游目的地体系建设方面，与联合国世界旅游组织合作，开展了中国最佳旅游城市建设试点，引导全国370多个城市创建中国优秀旅游城市，提升了国家整体形象和国际旅游竞争力。

관광목적지 시스템 구축 방면에 있어, 유엔 세계관광기구와 협력하여 중국의 가장 아름다운 관광도시 건설 시범지구를 시행하였으며, 전국 370여 개 도시에서 중국 우수 관광도시를 창설하도록 유도하여 국가 전체 이미지와 국제 관광 경쟁력을 향상시켰습니다.



(三) 游客满意度调查

(三) 관광객 만족도 조사

在旅游品牌培育与管理方面，以全国**60**个重点旅游城市为依托，建立了全国游客满意度调查制度。

관광 브랜드 육성 및 관리 방면에 있어, 전국 60개 중점 관광도시를 토대로 전국 관광객 만족도 조사 제도를 수립하였습니다.



(四) 依法治旅

(四) 법에 의거하여 관광을 관리합니다.

目前，正在深入贯彻落实《质量发展纲要》，下发实施《旅游质量发展纲要（2012-2020年）》，全力推动旅游立法执法、标准化建设、人才队伍建设等工作，建立长效监管机制。

현재 《품질 발전 개요》를 철저하게 수행하고 있고, 《여행 품질 발전 개요 (2012-2020년)》를 하달하여 실시하고 있으며, 전력을 다하여 관광 법률 제정 및 집행, 표준화 구축, 인재팀 구축 등의 업무를 추진하고 있으며, 장기간 효력이 있는 관리감독 메커니즘을 설립하고 있습니다.



三、中国保护旅游者政策的规划

三、 중국 관광객 보호 정책의 계획



三.中国保护旅游者政策的规划

中文简体 | 中文繁体 | 邮箱 | 搜索

本网站搜索

浏览



www.GOV.cn

中华人民共和国中央人民政府

The Central People's Government of the People's Republic of China

网站首页 | 今日中国 | 中国概况 | 法律法规 | 公文公报 | 政务互动 | 政府建设 | 工作动态 | 人事任免 | 新闻发布

当前位置： 首页 >> 工作动态 >> 部门信息

邵琪伟：把旅游业培育成群众满意的现代服务业

中央政府门户网站 www.gov.cn

2010年04月14日

来源：旅游局网站

【字体：大 中 小】

【E-mail推荐 】

【发送】

【打印本页】

【关闭窗口】

4月12日至13日，国家旅游局党组中心组在京集体学习，传达学习胡锦涛总书记在全党深入学习实践科学发展观活动总结大会上的讲话，贯彻中纪委五次全会和国务院第三次廉政工作会议精神。局党组书记、局长邵琪伟强调，要切实加强机关制度建设，扎实推进2010年各项重点工作，并就如何把旅游业培育成人民群众更加满意的现代服务业提出四点要求。局党组副书记、副局长王志发，局党组成员、副局长杜江，局党组成员、驻局纪检组组长刘金平，局党组成员、规划财务司司长吴文学及局各司室、直属单位主要负责人参加了集体学习。





- 每年一度的“中国旅游日”都关注于游客关心问题。
- 매년 한 차례 “중국여행의 날”은 관광객들의 관심사를 주시하고 있습니다.



三. 中国保护旅游者政策的规划



- 出台了《国民旅游休闲纲要》。
- 《국민 여행 레저 개요》를 출시하였습니다.
- 到2020年，职工带薪年休假制度基本得到落实，城乡居民旅游休闲消费水平大幅增长，健康、文明、环保的旅游休闲理念成为全社会的共识，国民旅游休闲质量显著提高，与小康社会相适应的现代国民旅游休闲体系基本建成。





• 2013年4月25日

- 保护旅游者权益是《旅游法》的基石。
- 소비자 권리와 이익 보호가 《여유법》의 초석입니다.





中国旅游研究院
China Tourism Academy

• 谢谢!
• 감사합니다!