



第三届中国旅游社会责任论坛 暨中国—东盟旅游发展研讨会

THE 3rd CHINA RESPONSIBLE TOURISM FORUM & CHINA-ASEAN TOURISM DEVELOPMENT FORUM



合作伙伴
Partner



协办单位
Co-sponsor

Aba Prefectural Tourism Association
Tourism Attractions Chapter

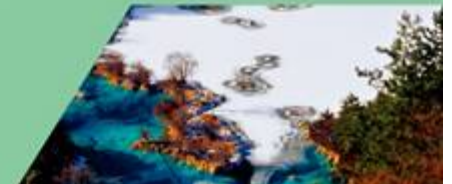


践行社会责任，打造世界一流旅游景区

报告人：王强

单 位：九寨沟风景名胜区管理局

时 间：2013-9-12



主要内容

第一部分 旅游业履行社会责任概况

第二部分 九寨沟景区履行社会责任的具体做法

第三部分 九寨沟景区履行社会责任的计划安排



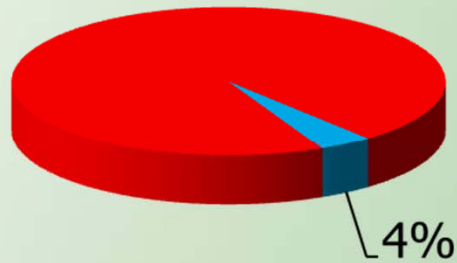
第一部分：旅游业履行社会责任概况



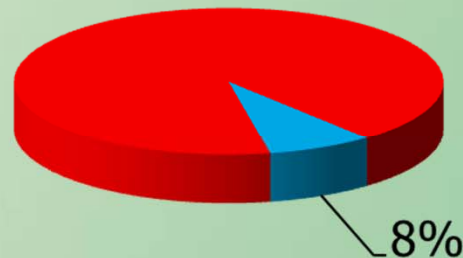
旅游业在国民经济中的作用与地位

《2011中国旅游市场趋势观察研究预测报告》预测：

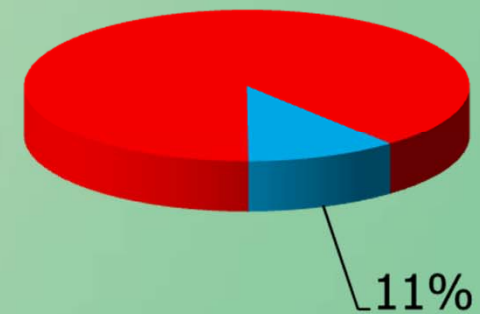
2010年



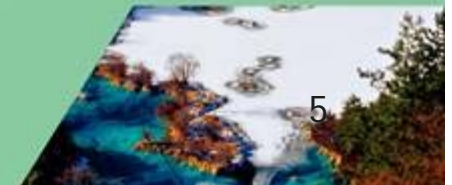
2015年



2020年



■ 旅游业收入
■ 其余GDP

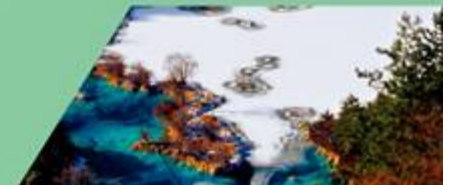


四川省十二五旅游规划

(到2015年达到以下目标：)

名称	金额	年均增长
旅游总收入	>4000亿元	16.7%
国内旅游收入	4012亿元	16%
旅游外汇收入	8.5亿美元	19%

到2015年，
四川省旅游业将初步建设成为我省国民经济的战略性支柱产业



阿坝州旅游业



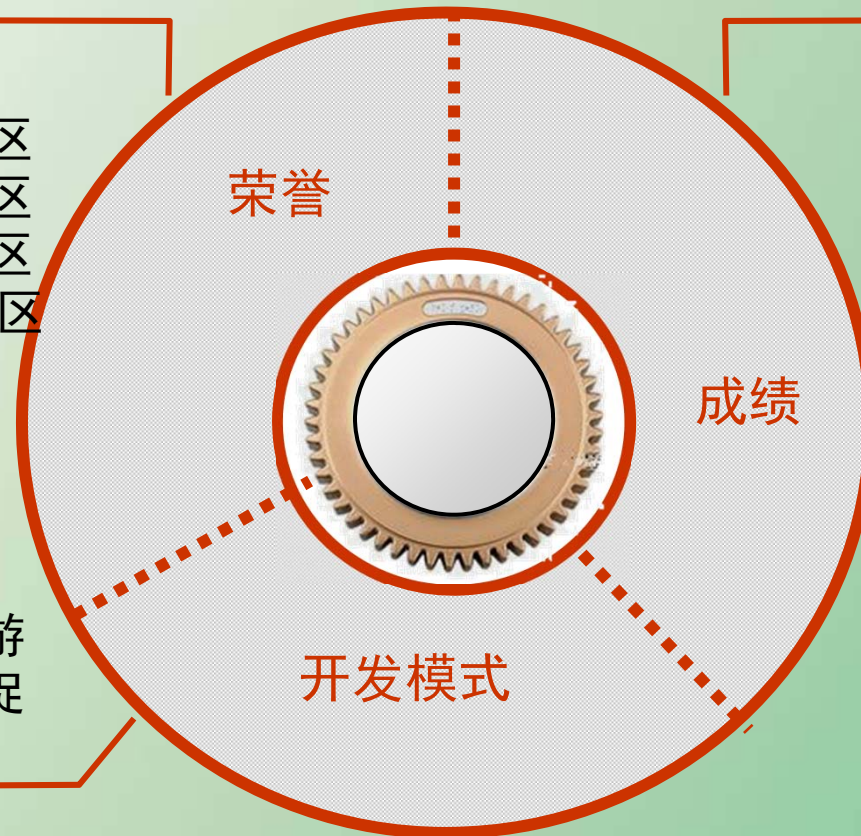
第三届中国旅游社会责任论坛
暨中国—东盟旅游发展研讨会
THE 3rd CHINA RESPONSIBLE TOURISM FORUM & CHINA-ASEAN
TOURISM DEVELOPMENT FORUM

预计到2015年，全州接待海内外游客力争达到**2300万**人次，实现旅游总收入**250亿元**左右，旅游业实现由景区经济向富民惠民、强县强州经济转变的目标，使我州成为中国西部民族地区旅游发展的经济高地。



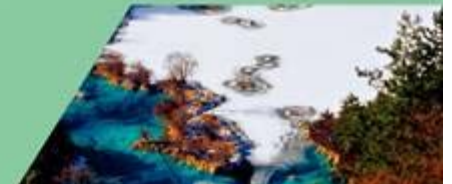
世界自然遗产
人与生物圈保护区
国家级风景名胜区
国家级自然保护区
国家5A级旅游景区
国家地质公园

生态保护带动旅游
发展，旅游发展促进
生态保护



- 1、创建了环境、经济、社会良性互动机制
- 2、促进了“四个文明”的协调发展
- 3、是带动区域经济发展的龙头单位
- 4、在环境保护、旅游发展、社会责任践行等多个方面是业内效仿的典范

九寨沟景区



第二部分：九寨沟景区履行社会责任的具体做法



我们的具体做法是：

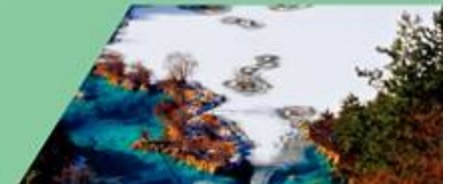
- 一 把服务游客作为承担社会责任的基础条件
- 二 把保护生态环境作为承担社会责任的前提条件
- 三 把解决社会贫困问题作为承担社会责任的重要任务
- 四 把科学管理作为承担社会责任的主要手段
- 五 把“三化”作为实现社会责任的重要抓手



第三届中国旅游社会责任论坛
暨中国—东盟旅游发展研讨会

THE 3rd CHINA RESPONSIBLE TOURISM FORUM & CHINA-ASEAN
TOURISM DEVELOPMENT FORUM

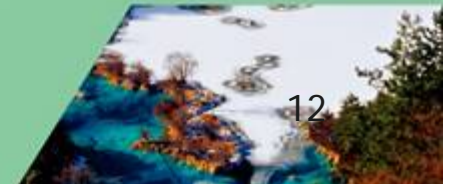
一、把服务游客 作为承担社会责任的基础条件



我们认为：“服务好游客，给全世界人民提供高品质的旅游产品”，
是一个旅游景区最大的社会责任

始终坚持“一切围绕游客，一切为了游客”的九寨服务理念

履行“不让一位游客留下遗憾，不让一位游客受到委屈”的九寨服
务承诺



面对面的微笑服务

第三届中国旅游社会责任论坛
暨中国—东盟旅游发展研讨会
THE 3rd CHINA RESPONSIBLE TOURISM FORUM & CHINA-ASEAN
TOURISM DEVELOPMENT FORUM



售票服务



验票服务



景区讲解



规范乘务



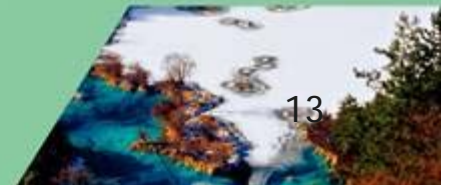
车辆营运监测



餐厅服务



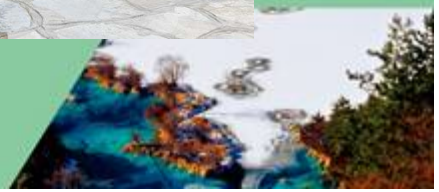
九寨沟
JIUZHAI VALLEY
national park



第三届中国旅游社会责任论坛
暨中国—东盟旅游发展研讨会

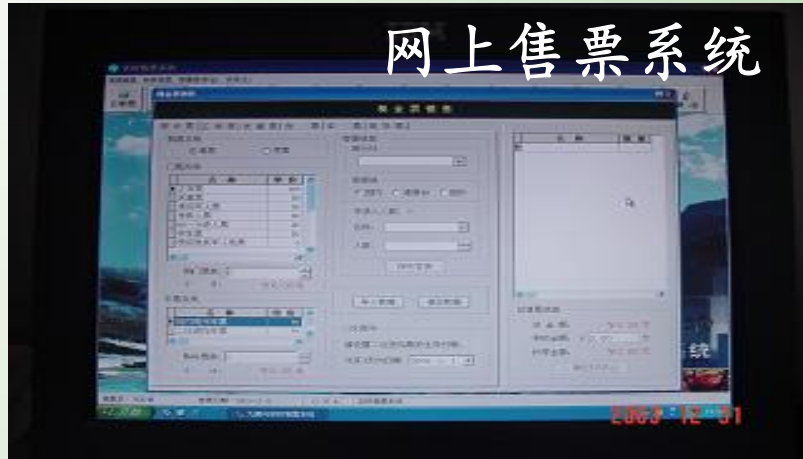
THE 3rd CHINA RESPONSIBLE TOURISM FORUM & CHINA-ASEAN
TOURISM DEVELOPMENT FORUM

主动的温馨服务



便捷的电子商务与门禁系统服务

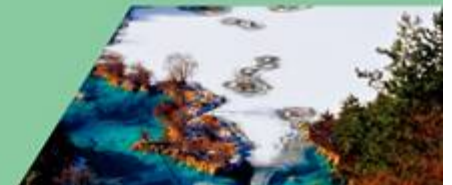
网上售票系统



网上预订取票处



门禁系统



第三届中国旅游社会责任论坛
暨中国—东盟旅游发展研讨会

THE 3rd CHINA RESPONSIBLE TOURISM FORUM & CHINA-ASEAN
TOURISM DEVELOPMENT FORUM

建成诺日朗旅游服务中心，可同时容纳3000至4000人就餐



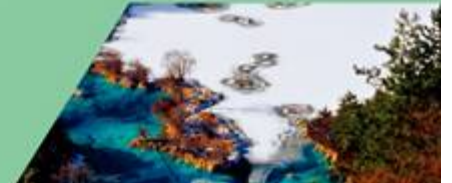
第三届中国旅游社会责任论坛
暨中国—东盟旅游发展研讨会

THE 3rd CHINA RESPONSIBLE TOURISM FORUM & CHINA-ASEAN
TOURISM DEVELOPMENT FORUM

舒适的（17个）休息亭，（30余处）观景台



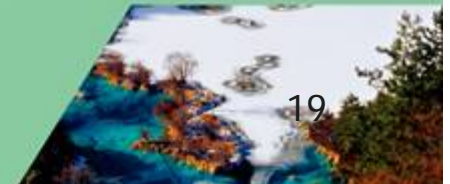
总长近70公里的木质生态人行栈道，实现人车分流



游客的满意度不断提升

2011年游客满意度
达到97%

2012年游客满意度
达到98%



第三届中国旅游社会责任论坛
暨中国—东盟旅游发展研讨会

THE 3rd CHINA RESPONSIBLE TOURISM FORUM & CHINA-ASEAN
TOURISM DEVELOPMENT FORUM

二、把保护生态环境 作为承担社会责任的前提条件



1985年九寨沟口

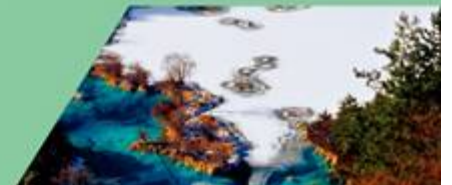
第三届中国旅游社会责任论坛
暨中国—东盟旅游发展研讨会

THE 3rd CHINA RESPONSIBLE TOURISM FORUM & CHINA-ASEAN
TOURISM DEVELOPMENT FORUM



九寨沟
JIUZHAI VALLEY
national park

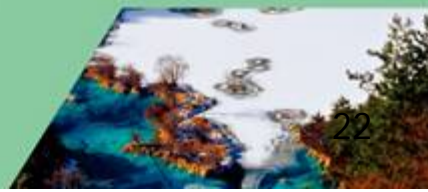
PATA
Pacific Asia Travel Association 新纪元



第三届中国旅游社会责任论坛
暨中国—东盟旅游发展研讨会

THE 3rd CHINA RESPONSIBLE TOURISM FORUM & CHINA-ASEAN
TOURISM DEVELOPMENT FORUM

1988年的九寨沟口



1999年九寨沟口

第三届中国旅游社会责任论坛
暨中国—东盟旅游发展研讨会



九寨沟
JIUZHAI VALLEY
national park

PATA
Pacific Asia Travel Association
新纪元



2000年及以后的九寨沟沟口

第三届中国旅游社会责任论坛
暨中国—东盟旅游发展研讨会

THE 3rd CHINA RESPONSIBLE TOURISM FORUM & CHINA-ASEAN
TOURISM DEVELOPMENT FORUM





五
人
AN



九寨沟
JIUZHAIZHAI VALLEY
national park

PATA[®]
Pacific Asia Travel Association 新纪元

