

三亚旅游国际化战略启动方案



三亚市人民政府

二〇〇六年二月

前言

三亚作为中国唯一的热带滨海旅游城市，具有得天独厚的旅游资源。为促进我市旅游产业的进一步发展，市政府提出旅游产业国际化发展战略目标，努力把三亚建设成为中国一流、世界知名的旅游度假目的地。

虽然我们有得天独厚、世界一流的自然条件，但是与目前与世界知名的度假地相比我们在许多方面都存在差距，因此为创建国际化旅游滨海风景旅游城市，实施《三亚市旅游国际化战略启动方案》是旅游发展战略目标的必然选择。浙江大学旅游研究所的学者在对我市旅游国际化发展评估的基础上，制定了《三亚旅游国际化战略启动方案》提出了我市旅游国际化发展的目标、战略、重点突出领域。方案主要有指导思想、组织领导、工作目标以及实施措施四个部分组成，方案同时还详细地提出了全市按部门分工的实施方案。目前该方案已经为市委市政府批准下发，供全市有关部门和社会各界学习，以便于贯彻实施。

三亚市人民政府

二〇〇六年二月

附件:

《三亚市旅游国际化战略启动方案》 领导小组名单（拟定）

组 长:	省委常委、市委书记	江泽林
常务副组长:	市委副书记、市长	陆志远
副 组 长:	市委副书记	杨时云
	市委副书记、市政府常务副市长	张 琦
	市委常委、宣传部部长	林葆玉
	市委常委、组织部部长	杨逢春
	市委常委、市委秘书长	赵普选
	市政府副市长	陈家忠
	市政府副市长	郑佩琪
办公室主任:	市委副书记、市政府常务副市长	张 琦（兼）
副 主 任:	市委常委、市委秘书长	赵普选（兼）
	市政协副主席	李柏青
	市政府秘书长	郭保红
成 员:	市政府副秘书长	丁广强
	市旅游产业发展局局长	王裕雄
	市公安局局长	王少山
	市发展与改革局局长	符宣朝
	市财政局局长	岳 进
	市规划局局长	曾清泉

三亚旅游国际化战略启动方案

课题组人员名单

组长：周玲强 浙江大学旅游学院副院长、副教授、博士
浙江大学旅游研究所副所长（主持）

主要成员：

程兴火 浙江大学旅游研究所副研究员、博士

周永广 浙江大学旅游学院副教授、博士

李 娜 浙江大学旅游研究所 2004 级硕士研究生

许 欣 浙江大学旅游研究所 2005 级硕士研究生

朱 睿 浙江大学旅游研究所 2004 级硕士研究生

张 迪 浙江大学旅游研究所 2004 级硕士研究生

郑聪辉 浙江大学旅游研究所 2004 级硕士研究生

主办单位：三亚市旅游产业发展局

要点提示

● 基本判断

2004 年三亚旅游国际化发展指数为 30.64，处于初级阶段。

三亚旅游国际化目前还停留在“点式”国际化发展的阶段。

三亚集中了中国最好的度假酒店，并形成了集群分布，国际游客在这些国际化的“点”中得到了高水准服务。但大多数国际游客抱怨三亚的国际交通不便，即使到了三亚，也无法走出酒店，融入城市中，欣赏城市的风光，体验居民的生活，享受购物的乐趣，品尝独特的美食，国际游客在三亚还没有找到认同感和归属感。

● 国际化发展总体目标

现代化热带滨海国际旅游城市。

● 国际化发展阶段目标

近期（1—3 年），国际化发展指数达到 50，达到中级前期阶段；中期（5—8 年），国际化发展指数达到 60，达到中级水平。远期（8—15 年），城市与旅游全面国际化，国际化发展指数达到 80，达到高级水平，初步实现现代化热带滨海国际旅游城市的目标。

● 国际化发展五大战略

观念先导

城市化、现代化、生态化、国际化四化互动

点线面时空发展

持续改进和重点突破相结合

品牌形象

● 国际化发展七大重点启动领域

城市旅游功能国际化

国际旅游氛围培育

国际旅游信息服务体系建设

国际旅游人力资源开发与培训

国际旅游服务体系发展

国际游客可进入性提升

国际旅游市场秩序保障

● 本研究的定位

正在编制的《三亚旅游发展总体规划》的内容将涉及三亚国际旅游产品规划、国际旅游市场分析与拓展等方面的内容，因此，本研究着重在三亚城市的国际旅游功能、国际旅游氛围、国际旅游服务体系等方面提出国际化发展方案。

目 录

评估篇

绪言	2
(一) 国际旅游城市出现的背景	2
(二) 三亚旅游国际化发展的必要性和意义	3
一、三亚旅游国际化发展 SWOT 分析	4
(一) 三亚旅游国际化发展的优势分析	4
1、 区位优势	4
2、 资源优势	4
3、 产业开发优势	5
4、 交通与通讯优势	6
5、 综合价格优势	7
(二) 三亚旅游国际化发展的劣势分析	7
1、 城市国际旅游服务功能建设相对滞后	7
2、 快速发展的旅游业和旅游人才储备不足之间的矛盾	7
3、 日益增强的旅游吸引力和尚显不足的城市可进入性的矛盾	8
(三) 三亚市旅游产业国际化发展的机遇	8
1、 中国加入 WTO 的机遇	8
2、 世界旅游发展趋势的机遇	8
3、 政府行为主导的机遇	9
(四) 三亚旅游国际化发展的挑战	9
1、 国际同类型旅游目的地的竞争	9
2、 旅游资源创新和再开发的挑战	9
二、三亚旅游国际化发展水平调查问卷分析报告	10
(一) 旅游交通的便利性	10
(二) 语言环境	11
(三) 窗口服务部门的服务	12
(四) 餐饮、购物和娱乐	14

(五) 基础设施·····	15
三、三亚旅游国际化发展指标评估分析报告·····	16
(一) 旅游城市旅游国际化发展评价指标体系·····	16
(二) 三亚旅游国际化发展指标评价·····	21
四、城市功能国际化现状及问题分析 ·····	23
(一) 三亚国际旅游城市功能现状评价·····	23
(二) 三亚城市功能国际化中存在的主要问题·····	23
1、 城市规划中存在的问题·····	23
2、 城市建设中存在的问题·····	24
3、 城市管理方面存在的问题·····	24
4、 城市行销方面的问题·····	25
五、三亚旅游国际氛围的现状及其问题分析 ·····	27
(一) 旅游业服务水平现状及分析·····	27
(二) 窗口部门服务水平现状及分析·····	28
(三) 三亚市民整体素质现状及分析·····	28
(四) 引进国际组织现状及分析·····	29
六、三亚旅游信息化建设的现状及问题分析 ·····	30
(一) 旅游信息服务机构的现状及分析·····	30
(二) 旅游精品网站建设现状及分析·····	30
(三) 旅游企业自身网络建设现状及分析·····	31
七、三亚旅游人力资源现状评价·····	32
(一) 旅游教育单位人力资源评价·····	32
(二) 外籍人力资源评价·····	33
八、三亚国际旅游服务体系现状评价 ·····	35
(一) 三亚国际旅游服务体系现状分析·····	35

1、 旅游资源现状及其分布·····	35
2、 旅游产品类型·····	35
3、 旅游交通·····	35
4、 旅游饭店及餐饮·····	35
5、 旅游购物设施·····	36
6、 文体娱乐设施·····	36
(二) 三亚旅游服务体系国际化问题分析·····	36
1、 景点景区国际化问题分析·····	36
2、 城市旅游交通国际化问题分析·····	37
3、 游饭店业发展国际化问题分析·····	38
4、 旅游购物国际化问题分析·····	38
5、 旅游娱乐国际化问题分析·····	39
6、 其他旅游项目国际化问题分析·····	39

九、国际游客可进入性现状评价·····41

(一) 国际游客“可进入性”的内涵·····	41
(二) 国际游客交通可进入性的现状·····	41
1、 航空现状·····	41
2、 航运现状·····	43
(三) 国际游客交通可进入性的不足·····	43
1、 航空·····	43
2、 航运·····	45
(四) 国际游客文化可进入性的现状与不足·····	45
1、 语言环境·····	45
2、 图文解说系统·····	46
3、 文化翻译系统·····	46

十、国际旅游市场秩序现状及问题·····48

(一) 旅行社、导游管理现状及问题·····	48
(二) 旅游餐饮购物场所管理现状及问题·····	48

研究篇

一、三亚旅游国际化发展的目标与战略	49
(一) 三亚旅游国际化发展的目标	50
(二) 三亚旅游国际化发展的战略	50
1、 观念先导战略	51
2、 “四化”互动战略	51
3、 点线面时空战略	52
4、 持续改进和重点突破相结合战略	53
5、 品牌形象战略	53
(三) 三亚旅游国际化发展七个重点启动领域	53
(四) 实施三亚旅游国际化战略启动方案的组织机构及措施保障	54
1、 建立推进三亚旅游国际化战略领导机构	54
2、 细化《三亚旅游国际化战略启动方案》	54
3、 制定推进旅游国际化战略的责任体系和考核机制	54
二、城市功能国际化发展计划	56
(一) 三亚城市功能国际化的目标	56
(二) 三亚完善城市功能国际化的策略	56
1、 强化国际旅游城市创建的观念	56
2、 确立三亚的国际和国内城市形象	56
3、 进一步完善城市规划布局	57
4、 完善交通网络的建设	58
5、 加强市容建设	59
6、 加强城市管理方面建设	60
(三) 推进三亚城市功能国际化进程近期工作安排	63
1、 城市规划方面	63
2、 城市建设方面	64
3、 城市管理方面	65
4、 城市行销方面	66
5、 医疗卫生保障体系	67

三、国际旅游氛围培育计划	69
(一) 国际旅游氛围培育的目标	69
(二) 国际旅游氛围培育的策略	69
(三) 加强国际旅游氛围培育的工作安排	69
四、国际旅游信息服务体系建设计划	71
(一) 旅游信息化国际化建设的最终目标	71
(二) 旅游信息网络国际化培育计划及工作安排	71
1、 建设旅游信息服务机构, 完善其服务功能	71
2、 打造三亚精品旅游网站	72
3、 加强旅游企业内部网络建设	73
五、国际旅游人力资源开发与培训计划	74
(一) 国际旅游人力资源开发与培训计划	74
1、 国际旅游人力资源开发模式	74
2、 国际旅游人力资源开发建议	76
(二) 推进三亚旅游人力资源国际化进程的工作安排	78
六、三亚旅游服务体系国际化发展计划	80
(一) 旅游服务体系国际化发展目标	80
(二) 旅游服务体系国际化发展近期工作计划	80
1、 大力开发和完善以国际旅游为主导的旅游资源和产品	80
2、 加快旅游交通设施建设, 完善各项旅游服务功能	81
3、 完善旅游住宿接待设施	82
4、 加快旅游商贸服务业的协调发展	82
七、国际游客交通可进入性提升计划	86
(一) 三亚航空可进入性提升计划	86
1、 加强国际营销	86
2、 拓展国际航路	86
3、 增开国际航线、航班	87

4、 完善口岸基础设施·····	88
5、 优化口岸服务·····	88
(二) 航运可进入性提升计划 ·····	89
(三) 国际游客文化可进入性提升计划 ·····	90
1、 行业、社会二者共导，分阶段优化语言环境·····	90
2、 构建多层次、立体型的图文解说系统·····	91
3、 以旅游产品为载体，构建多渠道的文化翻译系统·····	92

八、旅游市场秩序改善计划·····94

(一) 制定和完善旅游地方法规和行业管理规章制度 ·····	94
(二) 加强对旅游市场监管力度，建立和健全跨部门综合执法机制 ·····	94
(三) 实行诚信管理模式，打造诚信三亚 ·····	94
(四) 整顿旅游市场秩序 ·····	95
(五) 研究国际旅游市场动态，应对国际市场竞争挑战 ·····	95

附件 1：三亚市旅游国际化指标体系现状及发展规划表·····96

实施篇

一、 指导思想与战略思路·····	98
二、 组织领导·····	98
三、 工作目标·····	99
(一) 强化国际旅游城市创建观念，确立三亚旅游的国际和国内城市形象·····	99
(二) 进一步完善城市规划布局·····	100
(三) 加强市容建设，加强城市管理，进一步美化城市环境·····	101
(四) 加强旅游商业环境管理，营造诚信社会·····	103
(五) 提升语言可进入性，营造国际旅游氛围·····	104
(六) 加快国际旅游人力资源开发 ·····	105

（七） 开发和完善国际旅游产品	105
（八） 加快旅游交通设施建设，完善各项旅游服务功能	108
（九） 提升国际游客航空航运可进入性	109
（十） 为国际游客提供医疗救援保障	111
四、主要措施	112
附件 2：三亚市旅游国际化战略启动方案工作任务分解表	113
附件 3：三亚市国际游客问卷调查表样张（繁体中文）	121
附件 4：三亚市国际游客问卷调查表样张（英文）	123
附件 5：三亚市国际游客问卷调查表样张（韩文）	125
附件 6：三亚市国际游客问卷调查表样张（日文）	127
附件 7：三亚市国际游客问卷调查表样张（俄文）	129

评 估 篇

绪 言

随着世界经济增长重心的东移以及我国改革开放和现代化建设的不断深入,城市的现代化、国际化和主题化已成为 21 世纪我国城市发展的趋势。作为中国唯一的热带滨海旅游城市,三亚市建设国际性旅游城市有着得天独厚的优势。三亚旅游国际化的发展,会为三亚城市注入新鲜的血液,提高城市的知名度,带动城市物质文明与精神文明的建设。因此,推进三亚旅游国际化发展是三亚发展的必由之路。

(一) 国际旅游城市出现的背景

20 世纪后半期以来,世界城市化进程持续加快。2000 年,世界城市化水平为 45%,发达国家高达 75%,发展中国家达 38%。预计世界城市化水平在 2010 年将达到 52.0%,而发达国家将达到 78.7%,城市不仅在数量上大大地增加,在其形态上也将愈加丰富多样,因而,21 世纪被称作是“城市世纪”。^①在全球经济一体化进程中,城市直接参加世界分工和经济竞争,对国家竞争力的提高也起着重要作用。因而,城市的现代化、国际化成为众多国家,尤其是发展中国家关注的焦点。国际旅游城市作为旅游产业和城市国际化共同发展的产物,符合旅游业和城市国际化发展的规律,也是重要的国际化城市类型。

一方面,科技进步使世界告别了以农业和制造业为主的经济时代,进入了以信息资源和服务为特征的后工业经济时代。与之相应,新国际性城市的兴起,都是以第三产业的高度发展为前提。旅游业作为开放型的第三产业,不仅带来大量外汇收入,更带来大量技术、信息和新的观念,加速城市与国际接轨和融合;并且,旅游业通过对相关产业的关联带动作用,促使各产业的协调发展,成为城市发展快速推进的强大动力。因而,旅游不仅成为很多城市的必要功能,也成为它们走向国际的有效途径。

^① <http://www.chinacsw.com/cszx/yongchuan/yxjj/zhlsdcs.htm>, 2003 年 8 月 20 日 16: 28。

另一方面，世界旅游业发展的规律表明，国际旅游市场的日益成熟，旅游需求日益走向全面化和高质量化，对旅游产品的附加价值更加重视。正如许多旅游研究学者所认识到的一样，发展城市的旅游业越来越成为“城市整体经营业”的代名词。

（二）三亚旅游国际化发展的必要性和意义

国际旅游发展规律表明，越是高端游客集中的地方越是低端客源市场追崇的地方；国际旅游者的旅游消费模式，往往会成为国内旅游者的示范；我国的旅游业发展路径，同样明显地表现出先国际旅游后国内旅游、国际旅游带动国内旅游的发展轨迹。大力发展国际旅游，提高城市的国际化水平，能极大地提升城市的旅游设施档次和服务水平，对国内旅游的发展能够起到重要的提升作用。

三亚是海南旅游业的代表，是中国海岛海滨度假旅游的重要目的地，经过多年的大投资、大开发和大建设，三亚集中了中国最好的高星级度假酒店，旅游业走上了快速发展的高速路，2004年，全市接待过夜游客363.83万人次，同比增长21.43%，实现旅游总收入39.14亿元，同比增长33.94%。其中国内游客349.21万人次，同比增长21.72%；海外游客14.63万人次，同比增长21.2%，实现旅游外汇收入3975万美元，同比增长29.3%。由此可见，三亚国际旅游人数和旅游收入的增长速度已逐渐接近国内旅游，国际旅游是三亚旅游业未来发展的一个重要增长点。

全面加快三亚旅游国际化进程，是改变三亚旅游住宿业一枝独秀现状，实现旅游产业转型增效、协调发展的需要；是巩固中国优秀旅游城市、争创首批中国最佳旅游城市的需要；也是把三亚建设成为亚洲一流、世界知名的国际旅游目的地的需要。

一、 三亚旅游国际化发展 SWOT 分析

要制订有效的三亚旅游国际化发展战略，首先要对三亚旅游国际化发展现状有清醒的认识。SWOT分析法旨在对三亚旅游业进行系统的、有目的的分析，明确三亚旅游国际化发展的优势（Superiority）、劣势（Weakness）、机遇（Opportunity）和挑战（Theat），以便寻找有效的发展途径，变劣势为优势，以机遇迎接挑战。

（一）三亚旅游国际化发展的优势分析

1、区位优势

三亚市地处中国海南省最南端，南临中国南海，是中国最南端的城市，也是中国唯一的热带滨海旅游城市。它位于北纬18度9分至37分、东经108度56分至109度48分之间，全市陆地面积1919平方公里，海洋面积5000平方公里，海岸线长209公里，有19个海湾，海中有40多个岛屿。同时，三亚处于亚太地区中心，是中国大陆出入东南亚的重要门户之一，也是东西方海运和航空联系的中心之一，许多国家和东亚、东南亚之间空中航线和海上航线都途经三亚的海空域。

2、资源优势

三亚汇集阳光、海水、沙滩、森林、动植物、温泉、岩洞、田园、少数民族风情、名胜古迹等 10 大旅游资源，是中国热带滨海风景资源最丰富、最密集、最完整的地区，也是中国少数可以参与国际市场竞争的度假旅游产品。世界旅游组织秘书长弗朗加利考察三亚时说，三亚的美丽“远远超出了我的想象”。 三亚湛蓝的海水、洁白的沙滩、原始热带雨林、地热温泉、清新的空气、明亮的阳光、浓郁的民族文化和历史文化遗产等得天独厚的生态旅游资源形成了一幅美丽的风景图画，对于吸引海外游客和开展休闲度假旅游有着得天独厚的优势。三亚自然环境优越，森林覆盖率达 56%，城市人均公共绿地 15 平方米，据世界环保组织 1999 年对 48 个国家 158 座城市大气环境质量的监测，三亚的大气质量位居世界第二，中国第一。在多年的发展中，三亚也十分注重保护环境和保持生态平衡，努力建设国际热带滨海生态旅游城市。国家领导人十分重视三亚的城市建设和旅