

●张爱棠 编著

●中国旅游出版社

中国旅游 纵横谈



92

内 容 简 介

“中国旅游纵横谈”一书,是根据邓小平同志建设有中国特色社会主义的理论和解放思想,实事求是的思想路线,从旅游的政策先导、发展战略、市场整顿、资源开发、市场营销、人才培养、质量规范等方面,总结了一些有益的经验;同时对旅游今后的发展如科技兴旅、旅业电子化、创名牌旅游产品、旅游与房地产的结合、旅游环境等方面提出了可操作性的设想。此书对从事旅游的以及相关行业的工作者有一定的参考和实用价值。

邓小平同志有关旅游重要指示

“民航、旅游很值得搞”，“以发展旅游为中心，搞一个综合方案”，“一个旅游者一千美元，接待一千万个旅游者，就可以赚100亿美元。”

（1978年10月9日邓小平同志会见美国泛美航空公司董事长西威尔时的讲话）

“搞旅游要千方百计地增加收入。”

（1979年1月2日邓小平同志对国家旅游局负责人的谈话）

“旅游事业大有文章可做，要突出的搞，加快的搞。”

（1979年1月6日邓小平同志对国务院有关领导谈经济建设方针时的谈话）

“这里（指黄山）发展旅游是个好地方，要有点雄心壮志，把黄山的牌子打出去。”

（1979年1月13日邓小平同志在接见安徽省委负责人时的谈话）

谨此献给

为旅游事业辛勤工作的同仁们！

祝中国的旅游事业繁荣昌盛！

祝海南旅游业走向灿烂的明天！

张爱棠

一九九七年五月

作者简介

张爱棠，男，汉族，安徽安庆人。1939年9月生，中共党员。大学文化程度、工程师职称。1962年在北京农业机械化学院毕业后留校任助教。1964年后在通县农业机械化农场任技术员、队长、支部书记。1969年调通县农林局工作。1974年在通县农机修造厂任书记、厂长。1980年后历任县农机局副局长、燃委副主任、主任、县委常委、县委副书记。1987年3月任延庆县县长。1989年10月任中国之友研究基金会副秘书长。1990年任海南南亚集团公司副总经理，1992年后任海南省旅游局副局长。

序

1978年10月至1979年1月，邓小平同志多次对发展旅游业作了重要指示，如“民航、旅游很值得搞。”“以发展旅游为中心，搞一个综合方案”，“搞旅游要千方百计地增加收入”，“旅游事业大有文章可做，要突出的搞，加快的搞”。10多年来，我国旅游业一直以小平同志的希望和指示为动力，在学习伟人的伟大业绩时，化悲痛为力量，沿着伟人绘就的蓝图、改革开放的康庄大道走下去。

1996年，我国旅游业取得历史性进展，全年接待海外旅游者5112万人次，旅游创汇达到102亿美元，使小平同志18年前的伟大构想，成为现实，原定到2000年创汇100亿美元的目标提前实现。接待国内旅游人数达6.39亿人次，国内旅游收入达1638亿人民币。改革开放以来，我国国际国内旅游业已取得丰硕成果，正如邓小平同志指出的：旅游事业大有文章可做，要突出的搞，加快的搞。

在成绩面前，我们必须保持清醒的头脑，既对未来充满信心 and 坚定信心，也要实事求是地看到，摆在我们面前还有许多问题需要研究解决，还有很多困难有待去克服；我们需要更多的旅游工作者，热爱本职工作，善于总结经验，不断地开拓进取，为繁荣我国旅游业作出贡献。张爱棠同志在北京工作了28年，早就开始接触旅游业，特别是他1987年出任北京市延庆县县长以后，看到旅游业大有潜力，亲自领导群众，开辟康西草原旅游、松山原始森林旅游、龙庆峡冰灯

游、夏日避暑游,并不断完善八达岭旅游接待设施,使一个山区穷县大门开放了,热闹起来了;他调到海南从事旅游工作后,亦是不断地去实践、去创新。他亲自组织、起草了“海南省旅游管理条例”经省政府、省人大审定,率先出台了我国旅游管理的第一部地方性法规。他不断地总结经验,在旅游方面写下了大量文章,有些是很有建设性的,思想亦是开拓型的。我们搞旅游的就要善于总结自己和别人的经验,以求提高。以使我国旅游业真正健康、持续的发展,成为我国国民经济新的增长热点。

张爱棠同志的这些文章,是对我国蓬勃发展的旅游事业、1997年旅游年,亦是对海南建省办经济特区10周年庆祝的一份厚礼、一份爱心。

目 录

序.....	(1)
政策先导 重在务实.....	(1)
旅游经济发展战略	(11)
旅游市场急需整顿	(19)
旅游市场急需建立法律体系	(22)
认真学习《条例》促进旅游事业发展	(24)
谈旅游服务质量规范化	(27)
人才培训与职称考核	(31)
饭店的星级评定	(34)
开辟特色旅游	(38)
市场营销的思考	(41)
成功与反思	
——'95 中国国内旅游交易会的启示	(52)
访日归来话温泉	(58)
海南可成为中国度假休闲样板目的地	(60)
开发“西沙游”的设想	(62)
科技兴旅	(66)
旅业电子化在召唤	(73)
创名牌旅游产品	(82)
论旅游资源的开发	(88)
蓝梦家园	
——开创郊外度假旅游的新思路	(90)

没有安全就没有旅游	(94)
环境与旅游	(96)

附录

海南省旅游管理条例	(101)
海南省旅游信息网络系统	(111)
海南省创建旅游名牌活动方案	(115)
面向二十一世纪的形象工程	
——兴隆热带花园事迹报告	(121)
加快的搞 突出的搞	(133)
编后	(137)

政策先导 重在务实

——海南旅游业持续发展的关键

诸所周知,近几年海南旅游业发展较快,1987年来海南旅游的只有118.6万人次,而到1996年接待海内外游客已达485.8万人次,平均每年以30%左右的速度递增,旅游年创汇达8542万美元,88年只有4100万外汇券。旅游业营业收入达47.27亿元。

为什么发展这么快,很重要的原因在于政策的先导作用,在于省委、省政府领导重视旅游业,把旅游业作为海南经济发展的朝阳产业,支柱产业,第三产业中的龙头产业。去年,全省经济工作会议上进一步明确以热带农业、新兴工业和旅游业三大产业鼎立的产业格局。

其次省政府提出“开门办旅游”,“动员全社会共办大旅游”,使海内外许多投资商纷纷调整投资方向和经济策略,向旅游业倾斜,集中了大批资金,选拔了优秀人材,到海南岛投资旅游业。

还有旅游投资者享受到一些优惠政策,如海南省可以采取中外合资等多种形式开发旅游资源,参与基础设施建设,兴办宾馆、饭店、旅游车队;所获利润可以汇往境外,免交汇出额的所得税,企业自用生产设备、建设物资等用品,经省政策批准可以免交进口税,其管理人员因公出国考察、培训或联合组团出访,在征得省外人员主管部门同意后,可在海南办理任务批件及护照;又如落地签证及多次往返政

策,凡与我国有外交关系及官方贸易往来的国家或地区的外国人,到海南洽谈投资、探亲旅游,进行技术交流的停留时间不得超过十五天的,可以在海口、三亚等口岸办理入境签证手续,并可转往境内其他地区。香港、澳门、台湾同胞和华侨持有效护照,可无需办理签证。同时,外国人在海南享受公民待遇,即境外旅游者(指外国人,台湾、香港、澳门同胞和华侨)在海南省住宿、餐饮、购物、乘坐车船,交纳机场建设费,购置旅游景点门票等方面,享受与境内旅游者相同的待遇,实行同类同价。这样大大方便了境外游客和投资者。

当然,领导的重视,政策的先导作用起了很重要的作用,但是,也不能忽视海南旅游业本身具有得天独厚的优势;如资源优势——海南岛是仅次于台湾岛的中国第二大岛,也是全国唯一处于热带的一个省,它集自然风光,热带温泉,民族风情、热带海滨,珍稀动植物于一体,旅游资源十分丰富,开发潜力很大,尤其是独具“椰风海韵”特色的热带海滨风光可谓中国之最,世界少有,全岛 1600 公里长的海岸线,有一半属可供开发利用的优质海滨沙滩,其中,亚龙湾、大小东海、石梅湾、香水湾、高隆湾、月亮湾、海棠海等海湾,沙质洁白松软,海水清澈见底,常年四季无冬。其资源品位,比之美国的夏威夷、澳洲的黄金海岸、印尼的巴厘岛、泰国的巴堤雅,毫不逊色。世界旅游业组织秘书长萨维尼亚克先生,1993 年 9 月首次来海南考察后盛赞“海南省有中国最宝贵的旅游资源”。他说,海南是中国和人类美丽的明珠,对国际和中国游客都有巨大的吸引力,海南在中国的地位,就像地中海对于欧洲,夏威夷或佛罗里达对美国一样重要。

在亚龙湾,他欣然提笔写道:“亚龙湾具有得天独厚的自然条件,银色的海滩,清澈的海水,绵延优美的海滨,未被破坏的山峰和海岛上有原始粗犷的植被,这是一个真正的天堂。”还有环境优势,海南自然环境得到较好的保护,空气清新,水质好,森林覆盖率达40%以上,对人体健康极为有益,许多中外人士都称赞海南是“回归大自然的好去处,未受污染的长寿岛”,是“当今世界罕有的一片未受污染的旅游处女地。”据我国第三、四次人口普查统计,海南人均寿命最长。

同时,我们亦应该看到,目前海南旅游业的发展,还存在着不少问题,如宏观调控无能为力,旅行社发展过猛,城市酒店发展过快,宾馆饭店旅行社削价竞争,效益低下,旅游市场比较混乱,旅游宣传促销力度不够……等等,可以说,海南旅游业的发展已经到了一个关键时期,能不能健康,持续的发展?能不能冷静的思考,不满足已取得的成绩,而要反思,找出差距和问题;不要空喊而要脚踏实地的解决一些问题,特别是政策上的扶持,显得格外重要,为此我曾一再建议过,现仍将提出,供有关领导参考。

一、把旅游业列入省国民经济和社会发展规划,明确每年的投入和产出指标

省政府可以列出当年接待海内外人次,旅游创汇,旅游企业营业收入,旅游上交省财政税收等指标,同时列入投入指标,如每年划拨的旅游宣传促销费、旅游环境设施改造费等。

二、多渠道解决旅游投入,大力培植旅游发展后劲

目前,我省公益性的旅游配套设施,如会议中心、展览中心、公共厕所,旅游购物商厦、大型文化娱乐设施等开发建设,以及旅游宣传促销资金不足,因此,对国内外游客还缺乏较强的吸引力,影响了现有住宿、餐饮等接待设施发挥应有的效益,对这些项目,除政府要增加拨款、贷款,提供周转金等多种形式的投入外,还可以“取之于民,用之于民”。

一是建立旅游发展基金。

旅游发展基金的来源:(一)是从旅游企业——包括涉外旅游饭店、宾馆企业、各类旅行社、旅游车船公司、包机公司、旅游定点餐厅、商店;旅游商品定点生产企业等,接纳税营业额的1—3%计提,在成本费用中列支。(二)是由同级财政安排的资金。(三)是接受华侨和外国朋友的捐赠。(四)是通过省政府批准发行的旅游债券、股票、彩票等形式吸收社会资金用于改善和建设旅游事业设施而形成的资金。近几年福建、四川、湖北、广东等地由省人民政府已制定征收旅游发展基金的实施办法。

二是发行旅游福利彩票。

海南省发行彩票有着广泛而深厚的群众基础,通过申报,可以举办“我爱海岛、发展旅游;人人献爱心、全民办旅游”福利彩票活动,通过公开抽奖,公证无私,把群众捐助的50%旅游福利彩票收入,用于旅游公益性配套设施建设和旅游环境设施改造建设;创造一个优美的旅游环境,以吸引

更多的海内外游客。

三、改制或重建旅游业发展银行,发展金融的导向作用

我国金融体制改革后,除国家指定的政策性银行外,陆续出现一些商业银行,按市场经济规律和海南自身的优势,应该着手成立旅业发展银行,或者将目前的发展银行、光大银行改制为旅业发展银行或光大旅业银行,其目的是对海南的支柱产业,未来发展潜力最大的产业,从金融的导向作用上予以扶持,可以设想将旅行社、宾馆饭店、旅游购物点等旅游企业的存、放款在企业自愿的原则下,投入旅业发展银行,旅业发展银行可以设立结算中心与省信息中心联网,以后旅游企业的帐目结算,可以通过旅业发展银行实施,这样既集中方便又可监督旅游企业拖欠款的发生,同时将旅行社质量保证金的存款,投进该旅业发展银行,既可吸收大量存款,又可以对效益好的旅游项目进行投资,由于是专业,对旅游企业资产评估、论证、可行性研究等方面比较熟悉,投资风险相对减少;对省政府产业政策需要扶持的旅游项目投资相对可以增加。这样可以大大促进旅游事业的发展。

四、规范对旅游企业的检查,收费范围,收费标准,严禁任何单位和个人对旅游企业正常经营活动的骚扰

现在不少旅游企业特别是酒店业反映,税费负担太重,有的属于正常的合理的收费,但有不少是行政管理部门强行指定其下属单位,以种种借口收费,谋取其单位利益,从

中得到好处，如市物价部门对酒店餐厅、美容厅收费价目表亦要它自己制作。一张 8 开的印纸加上过塑，竟然收取 50 元制作费，若酒店找印刷厂制作 20 元就足够了；又如卫生防疫站各种检查收费 13 种，如客房茶杯抽样检查，一次 28 个，每个 40 元就要酒店付 1120 元，还有客房大厅等处空气质量检查，一次取点 14 处，每个检测点收费 116 元，要酒店付给 2254 元，还有清洁剂、洗涤灵、老鼠药，甚至连卫生间马桶坐垫纸亦要用他们指定的厂家产品，弄得酒店老板哭笑不得，不给、不办得罪了，就会以种种借口，什么卫生不合格，有疫情等等，就要停业整顿，吃一、二次饭是小事，动不动还要罚款，罚款不是按政府规定的指定银行统一收费，而且让转帐给其指定单位，有的罚款要的是现金，连收据都不开；酒店的桑拿按摩一时叫你开，一时叫你关，随时可以罚你款，钱到哪去了？有的单位领导开会讲不要到酒店开房，可是上午讲，下午就有人开房，不仅所长开，干警亦开，足吃足喝拍拍屁股扬长而去，这还是好的，有的还要找你麻烦，罚你款才算了事，试问这些骚扰何日了？所以建议省政府组织联合调查组，调查对酒店的各种收费，属于正常的合理的要保留，属于不正常的坚决取缔，并且报纸、电台、电视台公布，让广大群众监督，让酒店广大员工监督，设举报电话、信箱，一旦查清要严肃处理，这种行业不正之风，以权谋私之风不管会泛滥成灾。请大家想一想，政府各职能部门应该不应该树立为基层服务的观点和意识，如果都向酒店、企业伸手、企业各种费用负担太重，效益低下，企业亏损，怎么再去纳税，政府各职能部门连工资都难以发放，又如何生存？企业是政府的纳税人，我们有义务保护纳税人的正常经营活

动,想企业之难,帮企业之急,携手合作才有发展。

五、严格控制旅行社的增长,实行优胜劣汰,逐步走向规模经营

目前海南省旅行社交纳质量保证金的就有 250 家,其中一类社 10 家,二类社 23 家,三类社 217 家,还有不少旅行社未交质量保证金,挂靠有关旅行社,还有一批黑社,至少在 360 家以上。由于前几年实行旅行社直接登记制度,不少无经营场所,无资金,无专业人材的旅行社应运而生,有的是黑社,有的是夫妻店,有的超范围经营,有的强拉强卖,使旅游市场一度混乱,虽经几次旅游市场整顿,但治标治不了本。我们必须清醒地看到旅行社过多、过滥的严重性,要及时采取得力措施,下决心砍掉一批不合格的旅行社,采取以下措施:一是各级工商部门不再批准新登记的旅行社,特殊情况申办的新旅行社,必须严格按照中华人民共和国旅行社管理条例有关条例办理。二是在今年的旅行社年检中,严格按国务院颁布的旅行社管理条例所规定的标准,划分出国内旅行社及国际旅行社,淘汰一批不合格的旅行社。三是规范旅行社的经营活动,不准超范围经营,不准挂靠和私设若干部门,不准搞变相承包,不准找购物点收取人头费……四是实行旅行社业务电脑联网,其主要工作人员、导游、车辆、经营场所、电话等资料都要编号入库,供随时备查。同时将审查合格的旅行社的有关资料在主要机场、码头、车站出入口处,统一由电脑控制,电视屏幕播放宣传介绍这些旅行社给境内外游客。五、在机场、码头、车站建立旅游散客咨询服务中心,由旅游主管部门所属机构如国际旅

游开发服务中心承办,不准任何私人、黑社强拉强卖扰乱旅游市场。也不准出租车司机变相经营旅游市场,从中收取回扣,不准任何宾馆饭店唆使司机拉客从中给予好处费。六、旅游社要不断加强对导游司机的职业道德教育,严格按指定路线,规定的餐饮住宿标准行事,不准从中克扣游客。七是对旅行社车辆,以及从事旅游接待的车辆,由交通和旅游部门共同管理,发放旅游车辆经营许可证,定期培训司机,并经常检查旅游车辆,消除安全隐患,确保游客安全。

六、严格控制城市酒店规模,采取积极灵活政策,盘活现有酒店

88年海南旅游涉外宾馆仅有49家,客房5945间,床位11000张,而到96年有旅游涉外宾馆220家、24630间房、48732张床,这项统计数字还不包括未定点的宾馆饭店,以及一般旅店、招待所,仅95年一年就增长宾馆57家、7183间房,这中间就有不少房地产商原先兴建的写字楼、公寓楼改造成宾馆饭店,而来琼旅游的中外游客增长速度不及客房增长速度快,同时不少公司办公楼、公寓楼因撤走后只有留守人员,与公司有关系的来琼旅客、考察者亦就住在公司的房子里,这样宾馆、饭店的开房率1996年为53.6%、95年为52%、94年为57%、93年为79%,出现滑坡趋势。客房利用率下降、各项费用增加,造成不少宾馆亏损,有的已到难以维持的地步。目前应着手采取严厉措施控制城市酒店的增长,一是省计划厅、旅游局、建设厅,依据“海南省旅游规划大纲”,“三堂会审”立项,要严格把关;二是对房地产商转轨建设旅游宾馆同样要报批,同样要严格