

海南旅游年鉴

HAINAN YEARBOOK OF TOURISM

(2001~2002)



《海南旅游年鉴》编辑委员会

海 南 年 鉴 社

声 明

《海南旅游年鉴》(2001 ~ 2002)国内外版权属海南年鉴社所有。未经同意,不得将本刊内容进行翻印、翻译、转载和出版。

《海南旅游年鉴》(2001 ~ 2002)

《海南旅游年鉴》编辑委员会编
海南年鉴社出版

地址:海口市海府路省政府大楼 1213 室 邮编:570204 电话:(0898)65343529
海南年鉴社排版

开本 850 × 1168 1/16 印张:6 字数:220 千
2002 年 6 月第 1 版 2002 年 6 月第 1 次印刷
刊号:琼新出增刊字[2002]6 号 琼工商广字 093 号
定价:50 元(人民币)

本刊如有装订错误,请与本社联系退换。

编辑说明

一、《海南旅游年鉴》是海南省旅游行业专门性年鉴,逐年记载海南省旅游发展情况,收录年度性主要文献及重要资料,旨在为旅游业界、有关各界以及中外投资者认识、研究、开发、经营海南旅游提供较全面、系统、准确、翔实的信息,同时积累海南省旅游业的历史资料。

二、《海南旅游年鉴》于1993年创刊,是《海南年鉴》由一卷综合本改为分册编辑、集成出版的系列分册之一。《海南旅游年鉴》至1996年已出版发行4卷,1997年因故停刊。为保持资料的连续性、完整性,2000年编辑出版第5卷《海南旅游年鉴》(1997~2000),2002年编辑出版第6卷《海南旅游年鉴》(2001~2002)。

三、《海南旅游年鉴》(2001~2002)反映2000~2001年这2年海南旅游业的发展情况,记述重大事件,评述重大发展、成就、问题等,分析旅游市场,较完备地收录海南旅游业方面的法规、政策、规定以及统计性、实用性资料,在新的世纪对这2年海南旅游业进行全面回顾和总结。

四、《海南旅游年鉴》由海南省旅游局与海南年鉴社联合编辑,海南年鉴社出版。《年鉴》稿件由省旅游局组织撰写,并经过撰稿单位领导审核。海南省统计局提供部分统计资料。由于来源、统计方法或使用角度不同,如遇同一项目或名称的数字不一致,应以省统计局提供的数字为准。

五、《年鉴》采取类目、分目、条目的编辑体例,以字体、字号等版式设计区别不同层次。条目一级标题用黑体字加【】号表示。在编辑中尽可能将内容条目化。

六、《海南旅游年鉴》的编纂出版得到了海南省党政领导和有关部门、各市县旅游主管部门以及旅游企业的大力支持和协助,在此,谨表示衷心的感谢。我们衷心希望社会各界向我们反馈意见和建议,以便使《年鉴》更符合读者和社会的需要。需要指出,目前统计基础工作与事业的发展之间存在一定差距,加之时间仓促和我们编辑业务水平有限,《海南旅游年鉴》对海南旅游业发展的动态性资料提供不够充分,书中缺点、错误在所难免,恳请批评指正。

海南年鉴社
2002年6月

《海南旅游年鉴》编辑委员会

主任委员:韩立新 李应济
副主任委员:郭绍明 梁定民 陈耀 胡光辉
委员:吴长芳 邢浩福 陈伟波
刘金林 冯文海 李德标
尹维云 蔡世东 郭宏良
龚朝玉 符传秀 吴福荣
张景利 黄雄

主编:陈耀
副主编:开泉 黄骏 柯年君(常务)

《海南旅游年鉴》编辑部

主任:柯年君
副主任:吴长芳 陈萍
编辑:黄丽 刘雨 陈衍海

目 录

编辑说明		
编辑委员会名单		
▲特辑	1	
汪啸风省长在 2001 年全省旅游发 展工作座谈会上的讲话	1	
省委常委王守初在 2002 年全省旅 游工作会议上的讲话	3	
海南省旅游局副局长韩立新在 2001 年全省旅游发展工作会议 上的报告	6	
海南省旅游局局长韩立新在 2002 年全省旅游工作会议上的报告	10	
▲专文	15	
建立海南国际旅游岛	15	
海南旅游业国际化发展之路	18	
新世纪海南旅游的机遇、挑战和对 策	24	
撒温情花雨 添人间欢乐	26	
注重文化内涵 塑造产品形象	29	
打造海南旅游教育专业品牌 加 快旅游人才培养	32	
▲旅游接待	35	
2000 年旅游接待与收入	35	
2001 年旅游接待与收入	35	
假日旅游	36	
▲旅游宣传与促销	37	
·概况	37	
2000 年旅游宣传与促销	37	
2001 年旅游宣传与促销	37	
·旅游宣传与促销重大活动	38	
参加 2000 年中国国际旅游交易会	38	
参加 2000 年中国旅游风景区、度 假区博览会	38	
海南旅游商务网推出“一人成团游 海南”项目	38	
参加 2000 年中国国内旅游交易会	38	
2001 年境外促销活动	38	
参加 2001 年中国国内旅游交易会	39	
海南“华夏之旅”首批分时度假产 品上市	39	
参加香港国际旅游交易会	39	
“欢乐海南”旅游大篷车促销活动	39	
参加 2001 年中国国际旅游交易会	39	
接待境外旅行商和新闻媒体	39	
▲旅游规划与项目建设	40	
·2000 年旅游规划与项目建设	40	
旅游规划与开发	40	
“日月同辉龙凤砚”被载入世界吉 尼斯纪录	40	
海口西海岸带状公园建成	40	
万泉河旅游全面启动	40	
首家五星级标准的海滨温泉酒店 开业	40	
海南千年塔开放迎客	40	
“双鱼星号”邮轮首航越南	40	
三亚至新西伯利亚包机开通	40	
三亚至香港固定航班首航	40	
·2001 年旅游规划与项目建设	40	
海南省旅游发展总体规划	40	
琼州海峡旅游度假区规划	41	
三亚·海口旅游圈启动	41	
三亚开始创建中国首个无氟旅游 城市	41	
鹿回头公园在省内率先使用电子 门票	41	
“天涯海角”景观规划招标	41	
博鳌亚洲论坛主会场对游客开放	41	
五指山市兴建毛阳革命老区景点	41	
皇冠假日滨海温泉酒店获两项基 尼斯世界之最	41	
亚龙湾高尔夫球场被评为全国十 佳球场	41	
海润珍珠科学馆建成投入使用	41	
4A 级旅游区(点)创建	41	
▲旅行社	42	
·旅行社业务年检基本情况	42	
2000 年旅行社业务年检基本情况	42	
2001 年旅行社业务年检基本情况	42	
旅行社基本情况	42	
·旅行社经营业绩	42	
2000 年旅行社经营业绩	42	
2001 年旅行社经营业绩	42	
·旅行社先进表彰	43	
全国百强旅行社入选单位	43	
海南省十强国际旅行社和十强国 内旅行社	43	
·旅行社主要问题及其处理	43	
旅行社主要问题	43	
旅行社问题处理	43	
▲旅游行业管理	44	
旅游行业法规建设	44	

海南对 21 个国家的旅游者实行免 签证入境	44	第 2 届中国海南岛欢乐节	48	旅游接待与收入	55
旅游市场治理整顿	44	第 6 届天涯海角国际婚庆节	48	旅游开发	55
旅行社管理	44	▲中国海南岛欢乐节	49	旅游宣传促销	55
饭店管理	45	简述	49	旅游市场治理整顿	56
旅游质量监督管理	45	精心策划和重点落实	49	旅游培训	57
旅游安全管理	45	积极进行宣传促销	49	建立家庭旅馆示范点	57
旅游景区(点)质量等级评定	45	欢乐节主要特色	50	·五指山市	57
导游人员管理	45	▲旅游教育培训	51	旅游接待与收入	57
▲重大旅游活动	46	简述	51	旅游规划与开发	57
2000 年神州世纪游海南(三亚)庆 典活动	46	旅游从业人员教育培训	51	旅游宣传促销	57
第 9 届海南国际椰子节、2000 年中 国(海南东方)国际舞龙邀请赛 暨龙文化艺术节	46	旅行社经理考试	51	旅游业大事记	58
首届南山民俗庙会	46	导游人员资格考试	51	·琼山市	58
琼南地区旅游发展战略座谈会	46	职业道德教育培训	51	旅游接待与收入	58
南山长寿文化周	46	推行国家职业资格证书制度	51	创建中国优秀旅游城市	58
欧洲旅游教育协会第 2 届国际研 讨会	46	旅游管理干部岗位培训	51	旅游市场整顿	58
首届中国海南岛欢乐节	46	开展旅游行业精神文明建设活动	51	旅游宣传促销	58
“岛屿观光政策论坛”第 4 届大会 在琼举行	46	旅游院校建设	51	旅游规划与开发	58
第 5 届中国三亚天涯海角国际婚 庆节	47	▲海南省旅游协会	52	旅游培训	58
亚太地区岛屿可持续旅游业国际 会议	47	简述	52	·文昌市	58
中国·三亚“南山杯”卫星电视台旅 游节目大奖赛	48	开展行业自律	52	旅游接待与收入	58
三亚市、海口市通过“中国优秀旅 游城市”复核	48	为旅游企业排忧解难	52	旅游开发	59
琼山市、儋州市荣膺“中国优秀旅 游城市”称号	48	宣传海南旅游整体形象	52	旅游市场治理整顿	59
海南千年塔落成暨海南迎接新世 纪庆典	48	做好行业服务	52	旅游宣传促销	59
“寿比南山”首届世界太极拳健康 大会	48	▲市县旅游业	54	·琼海市	59
第 38 届新丝路中国模特大赛	48	·海口市	54	旅游接待与收入	59
		简述	54	旅游开发	59
		旅游接待与营业收入	54	旅游宣传促销	59
		旅游服务设施	54	旅游市场治理整顿	60
		旅游宣传促销	54	星级饭店评定	60
		旅游市场治理整顿	54	·万宁市	60
		旅游优惠政策	54	旅游接待与收入	60
		琼州海峡旅游度假区	54	旅游宣传促销	60
		旅游业大事记	55	旅游市场治理整顿	60
		·三亚市	55	实施品牌战略	60
		简述	55	·陵水黎族自治县	61
				旅游接待与收入	61
				旅游宣传促销	61
				旅游开发	61
				旅游市场治理整顿	61

▲海南省旅游发展总体规划	62	口岸出入境人数	75	海南热带植物园	81
海南省编制旅游规划历程	62	定点旅游饭店和旅行社	75	海口国际商业大厦	81
基本框架	62	2000年各市县定点旅游饭店接待		新温泉国际大饭店	81
主要特点	62	游客住宿人数	75	琼苑宾馆	81
主要内容	63	2001年各市县定点旅游饭店接待		兴隆明珠温泉酒店	81
		游客住宿人数	76	三亚海天大酒店	82
▲旅游法规·政策·规定	64			吉亚大酒店	82
海南省旅游条例	64	▲大事记	77	三亚国际大酒店	82
关于重申我省接待境内外旅游团		·2000年	77	亚龙湾海底世界	82
队最低限价标准的通知	69	·2001年	77		
关于开展生态旅游示范区建设试				▲附录	83
点工作的通知	69	▲企业名录	79	2000~2001年海南省旅游局机构	
关于进一步加强我省旅游餐饮和		海南省旅游总公司	79	及负责人	83
旅游购物定点单位管理的通知		海南海外旅行社有限公司	79	海南十大旅游产品	83
.....	71	海南扬帆国际旅行社有限公司	79	海南省国际旅行社	84
关于旅游饭店实行星级评定管理		海南椰林国际旅行社	79	海南省国内旅行社	85
的通知	72	海南雁南飞旅行社有限公司	80	海南省星级饭店	88
关于旅游饭店服务人员实行职业		海南康隆旅行社有限公司	80	海南省旅游景区(点)	92
资格证书制度的补充通知	72	海南东方假期国际旅行社有限公司			
			80		
▲统计资料	75	假日海滩	80		

特 辑

汪啸风省长在 2001 年全省旅游发展工作座谈会上的讲话

(根据录音整理)

(2001 年 2 月 9 日)

同志们:

在我们跨入新世纪,在海南旅游业取得丰收的时机召开了这次十分重要的会议。

我刚才用了“丰收的时机”,实际上是指海南旅游业在发展中达到一个新的高峰期。去年,海南旅游接待突破了 1000 万人次,并获得 78 亿元的旅游收入。而且,海南初步建立了生态旅游和度假旅游的基调,这是一个值得总结的基调。

海南突出优越的生态优势,开发了一些高档旅游产品,已经在社会上形成了很好的印象,如亚龙湾、南山文化旅游区等。我昨天会见了上海嘉华集团的董事长,他从一个旅游者的角度就海南谈了好多感想,主要是从规划建设方面来看。认为海南有些景区从规划上超过夏威夷和巴厘岛。夏威夷的楼房修在沙滩上,海南的亚龙湾留出的是沙滩绿地,这一点就比较高明。海南旅游已创出一批有一定品牌效应的产品,培养了旅游市场主体,形成了一支队伍,在旅游创新方面进行了尝试,如大型旅游活动、婚礼节、老人节等。去年省政府创办了海南岛欢乐节,就是一个积极而有益的尝试。当时想通过举办旅游活动,给海南旅游留下一些精品。现在看来,留下了热带海洋世界,中国城的《天涯行》旅游风情演出,万泉河漂流等,三亚也留下了一些精品。当然,还应该留下更多的旅游精品。

我希望同志们对前一阶段旅游工作进行认真总结,既要发展的眼光看到工作的不足,更要肯定我们的优势和所做出来的成绩。

海南旅游的形势很好,一批产品陆续开发出来,如高尔夫运动。另一方面,淡旺季的差距在缩小,原来包括三亚在内的重点旅游市县淡旺季的差别拉得很大,但这次春节黄金周反映的住房率都不错。寰岛泰得大酒店的开房率昨天仍在 70% 以上。前些年海南是正月十五一过,马上出现明显的淡季,今年淡旺季差别就不那么明显了。亚龙湾在双休日成了接待高峰期,并以珠江三角洲的客人为主。过去淡旺季以半年为周期,现在已缩短到以双休日为周期了。高峰期密集,说明淡旺季差异缩小了。所以说海南旅游达到发展中新的高峰期。处在这一发展的高峰期,我们究竟要注意什么,抓什么,结合大家在会议中提的一些问题,我想谈几点意见。

一、对旅游业要有新的认识

这个标题引用的是朱总理的原话,朱总理多次强调这个问题。他三次说到,海南是有吸引力的。我们对旅游业要有新的认识,特别是政府部门,当然旅游企业也要有这个认识。从马克思主义原理来看,旅游业是生产和消费两大部类结合

最紧的产业,可以说它具有双重功能。小平同志在 20 年前对旅游有一系列论述,他说旅游业要快地搞,好好地搞。他对旅游业站得很高看得很深。对旅游业新的认识,我觉得在以下几个观点的结合上要把握:

(一)旅游业是海南的重要产业。

这个观点一定要确立起来。目前旅游收入占我省 GDP 的比重是 15% 左右,对于一个省份来说,在全国是最高的。旅游业是海南的名牌产业,海南有两大产业,农业和旅游业,怎么评价都不过份。从局部区域看,旅游对脱贫的促进作用非常强。张家界原是穷山恶水,从 1983 年开始投资,17 年出现了翻天覆地的变化。这样的例子在全国很多了。旅游业是我省的重要产业和名牌产业,要进一步加深这个认识,加快发展特色旅游。

(二)旅游业是两个文明建设的重要基地。

一个好的旅行社、好的景区和宾馆,都是一支好的宣传队,在宣传我国辉煌的历史文化、自然遗产,宣传优越的社会主义制度方面能起到很好的作用。一个好的导游带着团队,是跨国度的宣传队。旅游业是两个文明建设的重要基地。

(三)旅游业是当前扩大内需的重要措施。

东南亚金融危机使我国经济增幅下降,产生了需求紧缩的趋势或通货紧缩的趋势。在这一过程中,中央提出一系列扩大内需的措施。由于中国人长期在低收入的水平中生活,消费观念受到了禁锢,所以前一些年对旅游业的认识不到位。一位日本兵库县的人士跟我说过,他们单位发工资每人每月拿出 10%,集中给成员轮流出国旅游,这种消费观念比我们超前。对旅游业的认识,目前包括我在内还受到很多局限。希望与会的同志一定要提高对旅游业新的认识,增强信心,按照省委三届六中全会的产业发展的基本方针,把旅游业搞上去。

二、做好规划,开发旅游精品

这是今年的一个重头戏,我们正在做旅游发展总体规划,这是一个好的机遇。在旅游规划中要强调以下问题:

(一)要对海南旅游资源有深刻的认识。

我们的规划要回答海南有哪些值得开发的旅游资源。省旅游局给我写的材料中,有两个词我非常肯定:即海南有“第一”和“唯一”的旅游资源。对这些资源的认识在规划中要深化。我省有很多旅游资源在全国绝对是“第一”和“唯一”的,例如,陵水的椰子岛和文昌的东郊椰林就是全国独有的旅游资源,我们看椰林可能看腻了,但是北京来的同志却觉得很新鲜。规划当中要注重概念开发,不要站在海南的角度上看旅

游资源,要从海南岛以外的角度看。1992年我第一次踏上这个岛,感觉哪里都很新鲜。当时我刚从澳大利亚回来,觉得海南岛和澳大利亚好相似啊!只是没有袋鼠。

(二)要注意旅游资源开发的步骤。

1. 要改造一批旅游景区。

起步早的一些景区,现在还有一定的热度,通过旅游统计看还占有一定的市场份额。但是这样的景区需要改造,要重新规划和补充规划,不要丢掉它,因为客人已对它形成一定的概念了。大家一起想想,需要改造的景区景点还有哪些。

2. 要扩建一批旅游景区。

包括亚龙湾和南山文化旅游区都应不断扩建。朱总理春节期间看了南山文化旅游区,当时我鼓动同行的部长们去看了,他们都给予南山高度的评价。现在南山的票房收入也不少,年收入超过1亿,有了一定的规模,但是它的潜力仍然很大。南山离市区那么远,没有一定的酒店和床位是不行的,南山休闲会馆60间房还是少了点,一定要规划好,希望南山的同志给予考虑。它要有亚龙湾的效应,亚龙湾主要是有宾馆,有住宿条件,景点也不断地在开发。所以请计划厅的同志们也要考虑。现在酒店越高档,开房率就越高,这是我原来没想到的。最近我在电视上看到一个外国人说,中国人收入不高,但只要有千分之一的人收入高了,这个基数就大了。13亿人乘上千分之一就不得了。他这个分析问题的方法很正确。这也解开了我心中高档酒店没有人住的难题,所以讲要扩建一批。

3. 要考虑新建一批景区。

新建一些重要的景区(点),包括博鳌、七仙岭等。最近我请省旅游局韩立新同志和几位处长一块去了七仙岭。目前已有规划,政府要帮助那里搞一些基本设施。现在那里基础设施不行,基本还不具备接待高档游客和大规模接待客人的条件。但那里旅游资源特别丰富,除温泉以外,山体也特别秀丽,象一个大盆景。站在这个山上可以看大海和看日出。海南要找一个高山看日出的品牌。七仙岭还有热带雨林,步行道可以看热带雨林,资源类别比较全。希望旅游局和计划厅继续论证一下。旅游局当参谋,计划厅拿钱,把七仙岭的盘山路修一修,扩大游览范围,这样人家投资就多了。对温泉,政府要统一开发,一家宾馆占一个泉眼怎么行。占泉眼的要交资源费,带动贫困地区的开发。要好好琢磨“十五”期间新建哪些重要景点。

4. 如何丰富旅游产品。

旅游产品的概念很大,景区、活动、商品都是。我这里讲的是如何丰富旅游娱乐、购物、健身等方面的内容。现在观光还是占旅游产品的主导。体育类出现了一些有吸引力的项目,但还不很丰富。我们要把大众活动和旅游结合起来干。高尔夫肯定是有前景的,要在海南本省的居民当中培养更多的高尔夫爱好者,建议多建一些大众化的练习场,听说也有10元钱玩一次的练习场,这也不是高消费。从事旅游的人练一下有什么不行。政府要将它作为大众消费,通过大众消费的活动产生出旅游产品可能是一大特色。大众文化对宣传旅游产品有好处,如果要你侃一侃高尔夫这本经,你没有玩过,你说不出来。体育运动类的产品要开发,特别是趣味体育活动,这项活动游客参与性强。重庆电视台有一套齐全的趣味体育类节目,我们的省台要取来借鉴一下。因为趣味体育类活动参与性比较强,所以要大量开发。另外,需要强调购物,大型景区都要修购物中心。一家象样的旅游购物中心,无论是售高档还是中档商品,只要游客需求就得建立。夏威夷的

花衫衣到处都有,酒店内外价格差不多。但我们这里的東西一进入酒店,价格升一倍,结果游客都不买,酒店的商场成了摆设。我们要适应市场的需求,把商场搞起来。一些购物点放在田独不对,还是应放在南山、亚龙湾等景区。我这次在博鳌说了,没有购物中心是不行的,修在博鳌镇上也行啊,旅游购物还得研究。还要大力发展旅游商品的生产和加工业,这也是属于丰富旅游产品的概念。再一个是文娱类旅游产品。海口热带海洋世界这台戏应保留下来,当然也要不断地策划新节目。深圳的大世界为什么有那么大的生命力,投入2000万,它的门票收入8000万。中国城的节目也不错,在几次国际性大型活动中起了作用,因为它宣传了海南旅游资源,但是这样的节目还是少了。亚龙湾搞了个演出场所,但建筑密度太大,布局不合理。文化娱乐类要好好开发。希望大家在旅游产品上要加大概念开发的力度,旅游产品开发中要增加游客的参与性,这是产品的命根子。海南闹元宵的气氛很浓,万绿园今年元宵节游客达10多万人。换花节将来还可以开发得好一点,要在专家的帮助设计下,把换花这个产品给推出来,从朴素的、民间的上升为有一定的档次和文化的旅游产品。让游客一提到海南的元宵,就会说有姑娘给你送花呐,起码可以吸引一大批的小伙子。当然,老同志也可去。换花发源地在府城,海口应借鉴过来,在万绿园换花。保亭可移植云南的泼水节办温泉嬉水节,光泼水是不新鲜的,假如在人工造的温泉雨中跳交际舞,这种感受很浪漫。总之,开发旅游产品,首先要敢于开发概念,才能创造有海南特色的、吸引力强的好的旅游产品。

5. 加快旅游基础设施建设。

前两个五年计划,省委、省政府是加大了旅游基础设施的投资力度,但是还不够。今后要继续搞好旅游基础设施建设。今天点几个大家可能没有意识到的地方。三亚、海口的公共交通,散客的比例越来越大,光打的士是不能满足的。海口西线开发成琼州海峡度假区以后,要定时定点方便游客。目前海口在交通用车方面还好一点,三亚公共交通更差。我希望开一条路从亚龙湾到南山寺。建设厅要很好地设置停车点,将其建成城市一景。将来琼海到博鳌不能光靠“三轮车”,这种车不够安全。公共汽车要搞上去,公共交通也要管理好,请交通厅加强管理。

另外一个医疗抢救的基础设施。目前海南的医疗抢救设施,机构还是不健全,要研究重点旅游城市医疗抢救设施的联网,为游客提供安全和医疗的保障。

6. 开发与保护并重。

很多旅游资源不必在“十五”期间开发,有的得保护起来,不能现在开发,因为我们财力不够。开发强度不够,好资源就可能出现低水平开发。旅游开发要突出重点不能遍地开花。改造东郊椰林和铜鼓岭开发我看首先要改造前者。

我认为,要把海南作为一个大景点来看待,但是千万不能遍地开发,要分步实施开发计划。希望省内专家要配合国际旅游组织搞好旅游规划。省旅游局两位副局长分别带队出去考察的事宜,我这里给你们批了。一定要带着主题,带着任务出去考察。回来必须给我谈感受,到底学人家什么。象我到夏威夷看到路边的花草地,回来要求美兰机场路边打破原来栽树的格局,改为栽草栽花,结果效果很好。三亚马上借鉴过去搞滨海路,也非常不错。我们要密切注意别人的东西。希望国内专家和省内专家积极参与我们的规划,使之有很强的指导性和实用性。过去海南多次请国外做规划,一些外国专家做的规划,将我们送的资料凑一凑就成了规划,实用性太

差。今后这样是不行的,所以我在规划协议当中又加了一条,必须做出海南省满意的旅游规划,否则规划费就拿不走。

三、培育和规范旅游市场

1. 认清市场的服务对象。

这项工作多年来一直在进行。特别是去年下半年,省委、省政府、省人大加大了整治旅游市场的力度,取得了很好的成效。旅游整顿要有个基本的思路,从培育和规范市场来看,我们首先确定的是,主要考虑满足游客合理合法的要求。去年我在整顿旅游市场动员大会上提出让游客花钱买一个心情舒畅,实际上就是回答这个问题。规范旅游市场首先有个培育问题。要解决“旺丁不旺财”问题,不要过分追求人次,要提高旅游服务质量和经济效益,但在恶性竞争中往往忘记了这一条,只要你来,260元钱海南岛三日游也可以。外省同志对我说了一句很刺耳的话,说你们贱卖海南省的旅游资源。“贱卖”两个字不好受。追求服务质量和效益,也包括游客的效益,也包括旅行社、旅游饭店等旅游市场主体的效益,也包括投资者的效益。1000万人78亿,大概人均消费就780元钱,如果接待500万人就能达到78亿,那不是更好吗?对生态环境的压力也会小一些。具体整治旅游市场,要注意依法整治。依法整治首先要尽快完善海南省的旅游法规,做到有法可依;其次是通过正常程序。对违规者还要继续整顿和取缔,这个态度是不变的。

2. 培育市场主体。

要培育名牌旅行社。目前旅行社还是多了些,法律上并没有数量限制,但在管理规范上还要有要求,要搞末位淘汰制。建议在旅游企业当中搞末位淘汰制,要认真总结去年整顿方面值得充分肯定的一些有效措施,例如特邀监督员制度。

培育市场主体,能否形成一、二家中外合资的旅行社,将一些旅行社在国内外做大、做强一些,象日本的交通公社以及

香港的永安等,海南应有这样的大企业。2001年要靠质量去塑造形象,吸引游客,要把部分旅游企业做强。要继续试验家庭旅馆,关键是要管理,如果三亚的家庭旅馆试验成功了,可以过渡到市里管理,这对于富民是最直接的。家庭旅馆的盈利已由原来的15000元上升到18000元了。我原来以为是腾出一间房子,没想到是腾出一栋房子,有的还提供伙食。建议家庭旅馆在重点市县可以适当扩大一点。但是家庭旅馆也要搞末位淘汰制,不行的就让它出局。家庭旅馆还要严格执行挂牌经营。需特别注意家庭旅馆的卫生和安全。

四、关于与会代表提出的几个问题

市县机构设置问题。对市县的机构设置,除省委、省政府规定必设的几个机构外,其余都由市县政府定。万宁、通什补报旅游局我们都批了。但是其余的市县都没有报。各地对旅游管理机构,一是人员总编制不变;二是没设行政机构的,可以考虑设事业单位。我是编委主任,有权表这个态。各市县设置旅游局问题由市县政府定。有些旅游业务量不大,没设置旅游职能机构的市县,也必须明确一个部门负责旅游管理职能。

旅游饭店电费过高,应当降下来,要适当降低。三亚水费也要降一些,请物价局和省电力公司、省旅游局共同调查。

省文体部门绝对不允许垄断经营文化项目,如果市县文化局垄断经营,要严加查处。

省物价局和省旅游局要加强检查和协调,省物价部门最好对景点门票统一定价。

旅游宣传促销的主导是政府和企业,两者结合要好一些。促销决不是旅游局一家的任务。

旅游行业管理权要适当下放,不能是哪里批就哪里管。省里管大的企业,其他企业放给市县管,省级管理部门加强指导监督,既充分发挥市县积极性,又加大其责任。

省委常委王守初在2002年全省旅游工作会议上的讲话

(根据录音整理)

(2002年1月30日)

同志们:

元旦刚过,我们民族的传统节日新春佳节即将到来。值全省旅游工作会议召开之机,我向参会的各位同志,并通过大家向旅游行业和各有关部门的广大干部职工,致以新春的祝愿和亲切的慰问!

刚才韩局长作了一个很好的工作报告,总结了2001年我省的旅游工作,同时部署了2002年全省旅游工作的任务。过去的一年,海南旅游业在省委、省政府以及各级党委、政府的领导和全社会的支持下,在新世纪的开局之年,取得了可喜成绩。在座的各位同志,你们直接在全省旅游发展的第一线,出了大力,旅游业的好成绩有大家的功劳。我省新一年旅游工作按韩局长部署的去做。这里我强调3个问题:

一、认清形势,坚定信心

去年,是世界经济环境发生较大变化的一年,也是我国国际地位和影响进一步提高,国民经济持续快速健康发展的一年。去年世界上发生了很多大事,特别是“9·11事件”,是美国有史以来本土遭受的最大规模的一次袭击,造成重大人员伤亡和财产损失。“9·11事件”后国际局势出现了新的复杂变化。在国际经济方面,美、日、欧3大经济体同时陷入了低潮,这是1975年以来的第一次,对我国的旅游是有影响的。由于“9·11事件”的发生,加上几大经济体经济下滑,影响了这些国家游客出游的愿望以及经济的支撑。尤其是美国经济的下滑,还会影响其他国家,这对我们旅游业的影响甚至比亚洲金融危机还要深刻、普遍。所以我们要有危机意识,做更大

的努力,花更多的功夫,想办法吸引国际的客源。另一方面,在看到严峻挑战的同时,也要看到有利发展的条件和机遇。

(一)“9·11事件”后,中国作为世界上最安全的旅游目的地的形象更加鲜明和突出。这是钱副总理在博鳌全国旅游工作会议上的观点,在中央经济工作会议上,朱镕基总理也明确指出:“中国不仅能够成为世界一个最大的市场,而且能够成为一片投资乐土,一个最安全的旅游胜地,一个更加繁荣稳定的伟大社会主义国家”。去年国际经济形势比较严峻的时候,我国GDP增长在7%以上。这是全党全国人民认真学习、贯彻江泽民同志“三个代表”要求,开拓进取,团结奋斗的结果。为什么要更加鲜明地强调和突出我国作为最安全的旅游目的地的形象?原来有很多国外游客都喜欢到美国、日本等国去,但“9·11事件”后,可能有些游客因为担心安全问题而不一定去美国,就会找别的国家。比如有的游客喜欢去夏威夷,但又担心去了夏威夷以后有什么影响。如果我们宣传工作力度大,旅游服务质量好,设施也好,再加上安全因素,就可以吸引一部分游客,把坏事变成好事。

(二)中国加入世贸组织的效应。经过15年的努力,中国于去年12月11日正式成为世贸组织的第143个成员国,中国对外开放进入一个全新的阶段,世界各国将加快进入中国市场的步伐。中国可以说是世界最大的市场,占了世界消费者的五分之一。各个国家更多的客商进入这个市场做生意,也为我们入境旅游的发展创造一个新的增长点。

(三)党中央、国务院空前重视旅游业,将其作为扩大内需和促进经济结构调整的重要措施。改革开放以后,很多人的观点发生了变化,全国人民对旅游的认识和看法有了全新的观念,都愿意花钱旅游。形成旅游需求有3个要素,钱、宽假时间和旅游动机。现在,我们3个要素都基本具备了,大家生活好转了,手头上也有余钱,每星期有两天的休息时间,再加上几个黄金周,每年的休假时间有100多天,占了三分之一。再加上观念转变,旅游就成为消费的一个热点。国务院看到了这一点,想办法促进旅游,给更多的政策。旅游业是一个综合性的产业,它的带动作用非常大。一个人从事旅游业,可以带动5至7个人就业。另外,第三产业的大发展,对整个国家的产业结构调整有很好的促进作用。党中央、国务院非常重视旅游业的发展,发挥旅游业的作用,把旅游业作为增加外汇收入的重要来源。旅游业是一种最好的、最积极的出口产品。今年钱其琛副总理强调,我们的出口可能没法像以往那么好,但我们希望旅游创汇有比较大的增长。如果我们吸引更多外国人进来,他们会觉得在这里的吃、住、行等消费相对他们国内要便宜很多,所以他们也愿意花钱,愿意购物,关键是我们要有值得买的、使他们心仪的旅游商品。去年初,朱镕基总理亲自到全国旅游工作会议上来讲话,并专门发文,这是旅游业发展的一个绝好的大环境。

(四)省委、省政府和各级党委、政府对旅游业十分重视,加之大家的共同努力,我省的旅游业发展得不错,旅游产业占GDP的15%以上,这比很多省市都要好。如广州旅游收入有400多个亿,每天收入超过1个亿,但它占GDP数额仅5%左右。海南旅游业占GDP的15%是很了不起的,说明了旅游产业是海南经济发展的重要支柱产业。我来海南以后到各市县走了一次,印象很深刻,因为各市、县的主要领导对旅游业的发展都非常重视,对他们的旅游资源如数家珍。这是难能可贵的。海南有这样一个意识基础是很好的。另外,我省与世界旅游组织合作制定的《海南省旅游发展总体规划》已通过专家评审,这在全国也是属于前列的。有些省市的景点景区如

张家界、九寨沟也请了世界旅游组织制作,但整个省的旅游规划如此制作,还是不多的。

(五)海南旅游资源丰富,可持续发展的后劲很足。作为全国唯一的热带海岛、椰林、阳光、大海、沙滩、温泉、热带雨林等旅游资源得天独厚。还有不能忽视的一点,就是海南的空气质量在全国排第一,这是很多发达城市目前可望不可及的,他们要花更多的钱来治理环境污染问题。在法国有“巴黎空气”出售,是一种长方形的小盒子,上面写着“巴黎空气”的字样。后来我们了解才知道,这是一种宣传,意为“巴黎空气,质量很好”。说明现代人在衣食有保障以后,希望健康长寿。生活在好的环境里,呼吸到清净的空气,这是一个很大的吸引力。广州市对白云山非常看重,将它作为“市肺”,提倡大家要呼吸新鲜空气就到白云山去。而我们海南到处都是新鲜的空气,令人心旷神怡。这点是我们旅游的一大资源。今后宣传的过程中要更多地注意这个问题。所以我们要看到不利的条件,又要分析有利的因素,坚信办法总比困难多,下决心克服困难,夺取更大成绩。

二、扩大开放,加快发展

海南作为一个海岛省,如果不扩大开放就难以发展。扩大开放是我们发展经济永远的主题。从海南本地来看市场很小,只有700多万人,周边都是海。如果我们仅仅满足于在岛上自娱自乐,并以此发展旅游,不可能有多大的市场,也不可能发展到什么程度的。从经济增长方式看,海南是投资拉动形的。投入从哪里来?建一个酒店需几千万甚至上亿,我们的群众现在还不很富裕,而银行也是企业,只有效益好的企业才会给予贷款。我们有那么好的旅游环境和条件,应想办法吸引外地有钱的一些商家和企业家对海南投入。为了更快地发展我省经济,扩大旅游业的对外开放是我们题中应有之义。钱副总理在1月8日的全国旅游工作会议上,强调了4个方面,最为强调的是入境游和旅游业的对外开放。我国已经加入世贸组织,已迎来全方位、多层次、宽领域的对外开放的一个新阶段。旅游业的对外开放对我们而言更加迫切,更加需要。现在的问题是如何适应开放的问题。我国旅游业是改革开放的产物。我国以前哪有五星级宾馆和国际旅行社,都是招待所和接待处。对外开放每前进一步,都给我国旅游业发展带来一次新的机遇。最先行的是搞旅游宾馆,现在这方面就比较好,海南的五星级宾馆非常好,效益也不错,甚至在有些设施方面还超过了广州。它的特点是和国际上一些大的旅游饭店直接接轨。所以我们要抓住这个机遇,加快发展。同时也要看到,由于开放得不够,我们的旅行社现在还是“小、散、弱、差”,缺乏国际竞争力。因为这一块阵地我们原来不让外面进来,直到去年全国才有一家中外合资旅行社进来,这说明越是不开放越是难发展。现在国家已决定旅行社也要对外开放,但有两点是要把握住的,其一是吸引国际上的一些知名度高的旅游集团进来,这些大的、名牌的旅行社注意自己的声誉,不愿意在一个地方违法违规而砸了自己的牌子,所以引进这样国际知名旅行社是没有问题的。他们进来后,其管理经验、经营方式将给我们很好的启迪。一开始他们进来时会给我们的旅行社带来很大的冲击,但经历痛苦的过程,最后的结果会使我们的旅行社有长进并且壮大起来。其二是把好审批权的关,我们不能让那些差的、黑的旅行社来,否则会搞乱我们的市场和形象。旅游业的扩大开放,一定要和深化改革结合起来。我们要组建一些大的旅游企业集团,还应在对外促

销方面下功夫。旅游宣传促销这方面省旅游局抓得不错,主动到目标客源市场去宣传促销。如果我们冬天能把国内更多游客拉到海南岛来,夏天能把北欧那一片比较富裕的游客拉到海南岛来,整个海南旅游的档次水准将有一个大的提高,旺丁不旺财的现象会有根本性的转变。我们的眼睛既要向国内又要向国外,两个市场一定一起抓。在景点景区、旅游设施建设方面我们也要加大对外开放的力度,吸引更多更大的外资来投入。要主动物色并欢迎能给我们带来客源和效益的、能给我们出入境游有所帮助的国际上知名的旅游集团的介入。要抓好有实力的旅游企业“走出去”,尤其是到中国公民出国旅游目的地的国家去办旅游企业。比如我们可以在游客很多的地方如夏威夷、西欧等地,借助华侨和我们的同乡在外地的一些关系办旅游餐馆、旅行社等。总的来讲,我们要解放思想,更新观念,扩大对外开放,加快发展。

三、突出重点,狠抓落实

我们分析形势,是为了增强紧迫感,进一步坚定信心,明确当年旅游业发展的方向,我们进一步解放思想,对外开放,是适应我们加入 WTO 整个新形势的需要。我们把握工作重点,是为更好地完成今年旅游工作任务,使我们整个旅游业蓬勃向上发展。今年旅游工作要抓的重点,韩立新同志在工作报告中也已讲到,我很赞同,这里再强调 6 点:

(一)抓《海南省旅游条例》的宣传贯彻。省人大颁布的《海南省旅游条例》将于 3 月 1 日实施。《海南省旅游条例》(以下简称《条例》)是针对我省旅游市场发展的情况,在原有旅游法规的基础上起草的,它的实施标志着我省旅游市场的管理进一步纳入了法制化、规范化、标准化的轨道。各市县和各职能部门要加强对《条例》的宣传贯彻,充分认识《条例》的出台对发展我省旅游业的重要性,深刻领会把握《条例》的意义、作用、内容。要编印学习宣传手册,组织旅游从业人员认真学习。通过新闻媒体在公共场所开展咨询活动,举办学习班和知识竞赛,在各重要景区、景点公开张贴等办法,使《条例》深入人心。

(二)抓《海南省旅游发展总体规划》(以下简称《旅游总规》)的实施。《旅游总规》是我省旅游业发展中具有历史意义的大事,是省委、省政府为确保我省旅游业合理开发、综合利用、持续发展作出的重大决策。《旅游总规》作为指导我省发展旅游支柱产业的重要文件,强调了旅游开发与生态保护协调一致的原则,以市场导向为主,从海南要成为国际休闲旅游度假胜地应当具备的产品需求角度,对我省旅游资源开发和旅游产品结构,进行了较科学的规划。《旅游总规》的实施将是今年全省旅游开发建设工作的重点和核心,我们一定要强化规划意识。省政府将争取《旅游总规》由省人大通过并以立法形式颁布,省旅游局要配合有关立法部门制定并通过《海南省旅游规划管理办法》。要大张旗鼓地学习宣传《旅游总规》,职能部门要监督各地贯彻落实《旅游总规》的情况,维护其严肃性,避免随意性,实施中确需修改、调整的,必须严格按程序办理。各市县要将《旅游总规》细化,有计划地实施,特别是要抓好重点旅游区和重点旅游项目的开发建设。已经作了旅游规划的市县和旅游区,要对照《旅游总规》的要求抓紧编制符合本地实际的旅游发展规划,并严格按程序审批。旅游、计划、建设、国土资源等部门,要共同对旅游项目的报批和资源的开发建设进行把关,避免重复建设和低档次建设,维护旅游规划的法律效力。

(三)继续抓好旅游市场的整顿和规范。从 2000 年 8 月以来,省委、省政府就下决心在全省范围内开展了大规模的整顿和规范旅游市场秩序的行动,重点整治低价格竞争、低质量服务、低素质从业、低水平管理、低效益运营的问题。去年,又对民族风情旅游点进行了清理整顿。我省对旅游市场秩序的整顿和规范工作从来就没有停止过。去冬今春,我省又开始进行新的整治和规范行动。当前整顿和规范旅游市场的重点,一是要加强导游和司机的培训和管理,定期培训,严格管理。规范导游和司机的旅游从业标准。二是要加强旅游线路管理和旅行社的合同管理。鼓励旅行社根据游客需要,积极开发,推出灵活性强、选择性多的旅游方案,供游客自由选择。三要完善和加强海南省旅游投诉中心建设。充分发挥工商、旅游等部门的作用,充实旅游市场稽查力量,及时处理旅游投诉事宜,加强游客对旅游服务质量和环境的监督,严肃查处高额回扣,强买强卖等宰客行为。四要结合国家旅游局实施的“金旅”工程,积极运用信息化技术,完善旅游信息网络。

(四)抓旅游促销,大力开拓国内外旅游市场。去年,我省的旅游促销很有力度、很有成效。但也要认识到,我省旅游市场开拓总的力度不够,旅游市场宣传促销工作也要不断开拓新思路。一是在整体宣传促销思路创新,争取以较少的投入取得宣传促销效果的最大化;二是在整合和策划特色旅游产品上创新,增加海南旅游独特的吸引力;三是尽可能利用多种宣传手段尤其是信息技术开拓旅游市场;四是善于利用外力,在宣传促销、开拓旅游市场方面做到“借船出海”、“乘‘顺便车’”;五是各级政府财政要加大对旅游整体促销的投入,同时抓好旅游专项资金的征收和管理。

(五)抓扩大开放,招商引资,加快旅游基础设施和重点项目建设。加快发展海南旅游业,扩大开放是必然的,我们不仅要鼓励国内和国外有实力的旅游企业进入海南,提高海南旅游业的管理和服务水平,增强我省旅游业的整体实力。还要进一步招商引资,充分调动旅游企业和社会各方面的积极性,形成国家、集体、个体一起上,全社会共办大旅游的局面。多方筹措资金,加快旅游基础设施和重点项目建设,使旅游景区配套的交通、通信、环保、卫生、供水、供电、安全保障、自然环境和文化遗产保护等设施得到改善。要发展海南特色旅游,就要突出重点,集中建设,形成一批具有影响力和市场竞争力的热带休闲度假旅游拳头产品。要加快旅游基础设施和重点项目建设,就要广泛招商引资。我们不仅要编制旅游招商的手册,还要把旅游促销和招商引资结合起来,要鼓励人们来海南旅游,还要想方设法吸引投资者来海南开发旅游产品和从事基础设施建设。这项工作各市县政府和职能部门今年要争取有较大的突破。

(六)抓旅游软环境建设。旅游业发展的基本要求在于让游客花钱买到心情舒畅。能否让游客心情舒畅,关键在于旅游发展软环境的好坏。我前面讲到的整顿和规范旅游市场秩序,实际上是旅游软环境建设的一个方面。2001 年底,省政府制定了加强我省软环境建设的十条措施,这十分重要。旅游的软环境建设,首先是各级政府要增强旅游意识,加强对旅游工作的领导,培养民众的友善意识,为旅游业的发展创造良好的人文环境。其次是各职能部门要有“大旅游”的观念。要认识到旅游业已经成为海南的支柱产业,同时又是一个综合性极强的产业。对旅游业的管理和服务,不仅是旅游主管部门的工作,同样是政府各部门的份内工作。因此,旅游业的兴衰各部门都有责任。随着新的形势的变化,工商、公安、交通、税务、物价、文化、统计各有关部门要更多地介入到旅游管理和

服务中来,共同创造良好的市场环境。随着中国加入世界贸易组织,原来旅游主管部门管理的行业性工作,不少要转为社会性更强的部门来实施。例如工商部门要从原来的管理农贸市场为主转变到对社会大市场的管理,从市场准入、合同管理、维护消费者权益和打击假冒伪劣产品等角度介入旅游管理;税务部门可以从防止税源流失的角度协同制止旅游购物中的高回扣;统计部门从对社会各企业经营旅游业的统计,正确反映旅游业的贡献,等等。另一方面,旅游行业和旅游企业也要转变对“大旅游”的认识,要从参与全国和国际竞争的角度将旅游企业竞争力做强,将行业规模做大,尽快提高旅游业经济的效益,尽快真正地介入国际旅游市场,参与国际竞争。仅仅在省内搞“大旅游”是难以将旅游业做大做强的。再次是要加大旅游教育培训的力度,提高旅游管理和旅游从业人员

的整体素质。海南要实现旅游强省的发展目标,没有一支高素质的旅游队伍是不行的。旅游管理者要根据国际国内旅游形势发展的要求,不断学习新知识,研究新情况,解决新问题。要加强对旅游从业人员的业务培训和职业道德教育,真正使我省的旅游管理水平和服务质量能上一个台阶,适应新世纪发展的需要,使海南旅游始终保持良好的形象。

同志们,要使我省旅游业持续快速健康发展,我们必须以“三个代表”的重要思想总揽全省旅游产业发展的大局,认清形势,把握机遇,迎难而上,真抓实干。我相信,有全省各级党委、政府的高度重视,有各部门的鼎力配合,有广大旅游工作者的奋力拼搏,我们一定能够把海南建设成为中外游客向往的具有国际水平的旅游度假休闲胜地,为促进海南国民经济的发展作出新的贡献。

抓住机遇 开拓进取 求实创新 努力开创新世纪海南旅游工作新局面

——海南省旅游局副局长韩立新在全省旅游发展工作会议上的报告

(2001年2月8日)

同志们:

在新世纪和“十五”计划开局之时,在新世纪第一年海南春节游实现开门红之际,省政府召开全省旅游发展工作会议,具有十分重要的现实意义。这次会议主要是贯彻国务院召开的全国旅游发展工作会议精神和国务院领导的指示精神,认真总结2000年的旅游工作,部署2001年的旅游工作任务,研究我省旅游业加快发展的新思路,为实现我省旅游业“十五”计划和建设“中国旅游强省”的目标开好局、起好步。

2000年旅游工作回顾

2000年,是我省实施“2020年建成中国旅游强省,成为亚洲最佳、国际著名的热带海岛度假旅游胜地”的战略目标的第一年,也是我省旅游质量、管理、效益年。在省委、省政府正确领导下,在国家旅游局的关怀指导以及各有关部门的大力支持下,我省旅游业以邓小平理论及其旅游思想为指导,认真贯彻中央和省加快发展旅游业的各项政策,坚持改革开放,努力塑造海南热带海岛旅游整体形象,以大力度的旅游市场整治建立良好的旅游软环境,以大型旅游活动推进海内外市场开拓,以优质服务引导和扩大旅游消费;在着手编制旅游发展规划的同时,推进重点旅游项目的建设,优化旅游产品结构,提高旅游业经济效益;全面完成年初提出的各项工作任务,为海南旅游在新世纪的大发展奠定了基础。2000年接待国内外游客1007.57万人次,首次突破1千万人次大关,其中入境游客48.68万人次;旅游总收入78.56亿元,比上年增长8.4%,旅游外汇收入稳步增长,达1.09亿美元;旅游及相关服务业的税收收入3.28亿元,占全省地方税收收入的27.3%。2000年,全省旅游行业所做的工作和所取得的成绩,主要有以下几个方面:

一、明确全省旅游发展战略目标,加强旅游规划工作,加快旅游资源开发建设步伐

1. 完成《海南省旅游产业“十五”计划和2020年远景目标规划纲要》编制工作。根据国家旅游局的规划和海南旅游资源条件,结合国际国内旅游发展趋势,提出全省旅游发展的战略目标,即到2020年海南要建设成为中国旅游强省,成为亚洲最佳、国际著名的热带海岛度假旅游胜地。届时年接待游客达到7500万人次,旅游总收入和旅游创汇分别为650亿元人民币和10亿美元。《海南省旅游产业“十五”计划和2020年远景目标规划纲要》已于去年6月经省政府同意报国家旅游局。

2. 做好《海南省旅游发展总体规划》编制的准备工作。去年7月,邀请世界旅游组织专家和组织国内专家,对我省旅游资源实地调查,根据我省旅游总体目标提出编制高标准、高质量的《海南省旅游发展总体规划》的意见。世界旅游组织对我省主要旅游资源和旅游项目考察后,与省政府就旅游规划的主要框架达成一致意见。去年12月6日,在亚洲——太平洋岛屿可持续旅游业国际会议上,海南省政府和世界旅游组织就编制规划问题签定了项目文件。目前,编制规划的准备工作按进度有序进行。

3. 加大新产品的开发力度,做到开发与保护同步。对海南岛中、西部旅游的开发进行了专题研究,积极组织力量开发中、西部有特色的旅游产品。将旅游开发和旅游扶贫有机结合,通过旅游开发带动经济发展。针对过去我省旅游开发宏观调控和执行规划乏力,出现一些以牺牲环境为代价换取眼前利益的情况,按照旅游发展规划大纲要求,严格审批旅游项目,基本上做到项目不雷同不重复,旅游开发与环境保护同步。如保亭县《七仙岭森林温泉区旅游总体规划》就充分考虑

到旅游项目开发的特殊性和生态保护、土地利用、政府管理、企业运作等多方面的因素,把市场意识、生态意识渗透到旅游区规划中,较好地体现了生态效益、经济效益、社会效益的统一,体现了规划的超前性和可操作性。

二、以办好“2000年神州世纪游”为主线, 加大旅游宣传促销力度,积极拓展 国际国内旅游客源市场

1. 精心组织各种旅游活动和旅游展销。按照国家旅游局制定的“神州世纪游”活动方案,成功地组织了2000年神州世纪游海南(三亚)迎接新世纪庆典等一系列旅游活动,尤其是成功举办了首届中国海南岛欢乐节系列活动。欢乐节期间,全省各市县共举办37项大型活动,其中包括第4届“岛屿观光政策论坛”会议、“亚洲——太平洋地区岛屿可持续旅游业国际会议”等重要国际性会议。活动内容丰富多彩,各具特色,较好地体现了国际性、娱乐性和参与性。欢乐节为海南旅游增加了新的热点,向海内外游客展示了海南岛得天独厚的热带海岛旅游资源和良好的自然生态环境,提升了海南旅游知名度,吸引了众多海内外旅游者,促进了海南的经济发展和繁荣。举办欢乐节的当月,全省共接待国内外游客93.73万人次。同期全省旅游饭店平均开房率突破60%,旅游收入也明显提高,达7亿元,比上年同期增长9.48%。据海口市旅游部门统计,约70万人次的游客和市民参加了欢乐节活动。整个欢乐节活动规模大、游客参与性强,得到了省市领导的肯定和国内外嘉宾游客及广大群众赞许,达到了策划要求,实现了预期目的。欢乐节的成功举办,标志着海南又一个以旅游为主要内容的大型节庆活动业已形成。

“亚洲——太平洋地区岛屿可持续旅游业国际会议”是去年各项活动中的一个亮点。30多个国家、地区和世界旅游组织、联合国环境署等7个国际组织的150多名代表参加。大型国际会议给海南带来了商机,向国内外显示了海南旅游良好的接待能力。我们成功接待“亚洲——太平洋地区岛屿可持续旅游业国际会议”,得到世界旅游组织官员和各国代表的赞扬。世界旅游组织官员在大会闭幕时特别感谢海南省旅游局高效率高水平的策划组织工作。

去年,我省还成功地组织旅游企业参加了在德国、日本、韩国等国家和香港、上海等地区举行的国际旅游交易会、博览会和国际促销活动共7次;组织参加了大连旅游景区博览会和新疆全国国内旅游交易会,取得了良好的效果。尤其是在10月的上海国际旅游交易会后,接待了70多名来自英、美、法、俄4国的旅行商,对外促销取得良好效果。

2. 利用多种形式做好宣传促销工作。编印《海南省旅游概况》德文版、法文版宣传画册7000份;编印《中国海南岛欢乐节》中文版、英文版宣传画册2万册,《欢乐节旅游线路》4万册,《海南岛旅游指南》8万册,全面介绍欢乐节活动内容、海南旅游概况、海南旅游度假产品和海南优秀旅游线路等。重新修改北京西客站电脑查询台宣传海南旅游各方面的内容,并利用英特网对海南旅游加大宣传促销。注重对主要海外客源地日本、韩国、香港宣传的同时,重视开辟欧洲等客源市场。

3. 认真做好接待国内外旅行商和新闻记者考察、采访工作。去年接待了国家旅游局组织的国外驻京航空机构和旅行商代表团、外国旅行商代表团共14批170多人次,对外促销取得良好的影响。先后接待了新加坡电视台、德国西南电视

台记者团、韩国旅游周刊杂志社等近100家新闻媒体采访。同时,还接待了国内大批新闻记者,发表和播放新闻稿件6000多篇(件)。

三、强化旅游行业管理,规范旅游市场, 全面塑造海南旅游的良好形象

1. 整治和规范旅游市场秩序,旅游环境得到了优化。上半年,我们把规范旅游市场秩序作为重要工作来抓,在依法进行正常的旅游市场检查的同时,注重旅游市场的重点整治。通过对旅游市场的检查和监督,使旅游投诉率比上年同期大幅度下降。从4月下旬开始,我局联合省委宣传部、省文明办、公安厅、交通厅、工商局、技术监督局、物价局等7个部门,在全省旅游市场综合治理协调小组领导下,对旅游重点地区集中检查,共检查各类旅游企业92家,旅游车辆473辆次,司导人员1036人次;共处理各类违规行为的企业和个人137次。综合整治保证了“五一”旅游高潮的服务质量。“五一”期间游客投诉13起,投诉率比上年同期下降43%。

从8月份开始,我们按照省委、省政府《海南省整治旅游市场秩序,优化旅游环境工作方案》的要求和部署,开展对全省旅游市场的全面整治,主要查处无证经营旅行社业务、超范围经营、削价竞销、作虚假宣传、变相承包旅行社业务、降低服务标准、索取高额佣金、经销假冒伪劣商品等违法违规问题。这次旅游市场整治不仅在本省引起震动,在全国也引起很大反响。特别是在国家旅游局大力整治出境旅游市场的同时,我省的整治工作起到了有力的配合和呼应作用。因此,我省旅游市场的整治不仅受到社会各界和旅游行业的支持,也得到国家旅游局的肯定。这次旅游市场整治取得了阶段性的成效,共取缔非法经营旅行社业务的黑社47家,依法吊销30家(含建议国家旅游局取消其经营旅行社业务资格的3家国际旅行社)旅行社的业务经营许可证,并对45家有不同违规行为的旅行社予以相应处罚。通过整治,全省旅游市场逐步规范,旅游行业经济效益和社会效益有所提高,海南旅游的良好形象正在形成。

2. 大力开展全行业“整改创优”系列活动,服务质量有新的提高。我们紧密结合塑造旅游形象,发挥骨干企业基层党组织的先锋模范作用,把整顿旅游市场和精神文明建设结合起来,将思想工作贯穿于市场整治过程中,大力开展全行业“整改创优”系列活动。去年9月发动全行业开展“整改创优迎‘十一’”活动,分别召集旅行社、饭店、景区景点、购物点负责人和导游员举行“整改创优迎‘十一’”活动座谈会,鼓励旅游企业就整改创优发出倡议书和响应书,签订整改创优责任书,引导各类旅游企业主动进行整改,承诺严格按照旅游法规和政策开展旅游业务,以新形象迎接“十一”旅游黄金周。从去年10月1日起,全省推行导游员统一着装上岗制度,在每个团队推行请游客作为特邀服务质量监督员制度,并组织旅游志愿者在机场、码头等公共场所为游客提供服务。10月下旬配合全省的“宝岛文明月”活动,结合市场整治开展了“整改创优,让旅游行业更加文明”活动。大力整治旅游市场行动和旅游行业整改创优的建设性活动,首先在“十一”旅游黄金周体现出良好的效果。全省“十一”黄金周旅游市场有序,服务质量上升,经济效益提高,全省仅有一般性的旅游投诉2起,游客对海南旅游市场秩序和旅游服务质量普遍反映良好。

3. 加强旅游法规建设,逐步实现管理法制化、规范化。为进一步推动旅游行业管理规范化和服务标准化,不断巩固

旅游市场综合整治的成果,我们在广泛深入开展学习贯彻《旅行社管理条例》及其实施细则、《导游人员管理条例》、《海南省旅游管理条例》、《海南省旅游市场管理规定》的基础上,结合我省旅游业的实际情况,去年下半年制定了《海南省导游人员管理暂行办法》、《海南省旅行社管理暂行办法》、《海南省导游人员违规计分管理办法》和《海南省导游人员劳动报酬、福利保障及服务中介费分配暂行办法》、《海南省旅行社营业部管理规定》等旅游管理规章制度,旅游行业管理逐步走上了制度化、规范化轨道。

4. 强化旅游行业管理,不断提高管理水平。去年,我们按照国家旅游局的部署,打好“五大战役”的同时,结合我省实际情况,切实抓好以下几项工作,取得了显著成绩:一是抓好我省第二批创优工作。精心指导文昌、琼山、琼海、万宁和儋州等市创建中国优秀旅游城市工作,高标准严要求完成了琼山和儋州市创优的初审以及海口和三亚中国优秀旅游城市的复核工作。经国家旅游局组织验收,我省的琼山和儋州市荣获中国优秀旅游城市称号。二是加强旅行社管理。对旅行社实行总量控制,严格审批,使全省旅行社总量降到 154 家;全面完成我省旅行社年检,注销 4 家未通过年检的国内旅行社业务许可证,对 52 家暂缓通过年检的旅行社给予相应处理。三是加快旅游饭店星级评定。全年共评定星级饭店 31 家(五星级 1 家、四星级 5 家、三星级 20 家、二星级 5 家),星级饭店复核率达 100%;审批旅游定点饭店 19 家,取消 2 家饭店的星级资格和 15 家饭店的旅游定点资格。四是加强旅游定点管理。重新审批 24 家旅游定点购物商店和 9 家旅游定点餐馆,取消 3 家购物商店和 9 家餐馆的旅游定点资格。五是认真做好旅游景区(点)质量等级评定。精心指导旅游景区(点)开展质量等级评定工作,已完成 4 个景区(点)质量等级初评推荐工作,我省三亚亚龙湾国家旅游度假区、南山文化旅游区和天涯海角旅游区通过了国家旅游局 4A 等级的验收,荣获 4A 级证书。六是强化旅游质量监督管理工作。进一步健全重点市县旅游质监机构,加强执法队伍的建设,不断完善全省旅游投诉处理体系,24 小时专人值班,统一调度执法力量,基本形成旅游质监投诉、稽查功能一体化,为旅游市场进一步健康有序的发展提供了有力的保障。

四、根据我省旅游发展的新趋势,大力发展黄金周节假日旅游

1. 成立省假日旅游协调机构,对全省假日旅游信息统计及预报体系进行统一协调。去年 3 月,我们组织召开假日经济研讨会,积极探索发展节假日旅游的新路子,使我省旅游界加深了对假日经济的认识,达成要抓住机遇将海南假日旅游设计成精品,优化假日旅游客源结构,想方设法保证和提高海南假日旅游产品质量的共识。去年 9 月,召开全省假日旅游统计及预报工作会议,列入我省第一批假日旅游信息统计及预报体系的 8 个市县(海口、三亚、琼山、文昌、琼海、万宁、通什、儋州)相继成立机构,配备人员,将具体工作落实到位,从“十一”黄金周开始正式启动假日旅游信息及统计预报系统。

2. 抓好假日旅游接待,提高假日旅游经济在全省经济效益中的贡献率。为实现 2000 年海南旅游开门红,我们提前 2 个多月进行部署,从各方面做好充分准备,努力提高接待质量。去年春节期间,全省 8 天共接待国内外游客 26.2 万人次,旅游总收入 5.52 亿元。“五一”期间,我省假日旅游市场不断壮大,游客量接近春节的水平,节日期间 7 天共接待国内

外游客 20.8 万人次,旅游收入 3.38 亿元。“十一”期间,1~7 日共接待游客 43.96 万人次,旅游总收入 3.82 亿元人民币。与上年“十一”黄金周比,接待人数增长 15%,旅游总收入增加 29%;与去年“五一”黄金周相比,旅游总收入上升了 13%。

五、加强旅游队伍的教育培训,全面提高我省旅游从业人员素质

1. 加大旅游队伍培训教育的力度,旅游从业人员素质有新的提高。根据《海南省旅游企业岗位培训管理暂行办法》,制定了《2000 年海南省旅游岗位培训计划》,全面推进旅游从业人员岗位培训。去年共举办了不同层次岗位资格认证培训班 12 期,培训 1710 人次。同时指导各市县和有关旅游培训中心采取分片分层培训、统一考试考核的方式,培训在岗员工 8100 人次。继续完善导游人员的“双轨”管理制度,全面完成导游人员年审工作,对 1800 多名导游人员培训考核,重新核发导游证和胸卡。严格实施旅游从业人员资格认证制度,精心组织旅游行业全国性资格认证考试,旅行社经理资格考试 193 人及格,及格率为历年之最,达 65.6%;全省共有 434 人参加饭店职业英语标准测试,405 人获得证书,证书总数居全国第二名。去年 12 月,我们举办了 150 多人参加的全省旅游执法工作人员培训班,经过培训考试合格者,颁发旅游执法上岗证,并向全省旅游企业进行公告,接受社会对旅游执法者的监督。

2. 切实抓好旅游行业精神文明建设,旅游文明风尚正在形成。去年,继续深入持久地开展旅游行业精神文明建设活动,树立先进典型。评选出 10 强国际社和 20 强国内社予以表彰。积极配合有关部门在节假日开展优质服务活动和扎实抓好“青年文明号”、文明风景旅游示范点、行业精神文明示范窗口的评选和后续管理工作。省旅游局和团省委已决定命名海南宝华海景大酒店客房部等 15 个青年集体和继续认定兴隆明珠温泉酒店客房部等 5 个青年集体为海南省“青年文明号”。积极配合省文明办开展“整改创优,让旅游行业更加文明”活动,取得了良好的效果。

2000 年,我省旅游工作虽然取得了可喜的成绩,但按照省委、省政府的要求,还存在一些不足。一是全省旅游业发展不平衡,有些市县后劲乏力;二是旅游市场存在一些深层次的问题没有彻底解决;三是服务质量还存在不尽人意的地方;四是从业人员整体素质有待全面提高。这些问题都需要引起高度重视,在今后的工作中认真加以研究解决。

2001 年旅游工作部署

2001 年是新世纪和我国“十五”计划开局的关键一年。随着我国加入世界贸易组织的步伐加快,我省旅游业将进一步扩大开放并和国际旅游业接轨。在新的世纪、新的一年,我省旅游业面临着腾飞的机遇和严峻的挑战。我省旅游业能否在新世纪实现跨越式发展,能否实现到 2020 年建成中国旅游强省,成为亚洲最佳、国际著名的热带海岛度假旅游胜地的奋斗目标,实现新世纪开门红至关重要。在刚刚跨入新世纪和“十五”计划的开局之年,国务院召开了全国旅游发展工作会议,对于进一步发展旅游业这一国民经济新的增长点,必将产生积极的作用和深远的影响。

省旅游局提出 2001 年旅游工作的指导思想是:以邓小平

理论及其旅游经济思想为指导,认真贯彻党的十五届五中全会、全国旅游发展工作会议和全国旅游工作会议精神,抓住机遇,坚持改革,大力发展,强化管理,求实创新,开拓前进,加快旅游产业结构调整,把握促进发展和整顿市场重点,实现入境旅游和国内旅游持续增长、旅游市场秩序明显好转、旅游管理水平和服务质量全面提高的目标,使旅游业在全省国民经济新的增长方面做出新的贡献。具体工作目标是:接待旅游者1100万人次,其中境外旅游者55万人次;旅游总收入实现90亿元,比2000年增长15%。全省旅游总收入占全省国民生产总值,旅游服务业(不含交通)上缴营业税占地方工商税收的比重都要有新的突破。

根据上述工作部署,今年要突出抓好以下工作:

一、编制高标准、高质量的旅游发展规划,加强旅游产品、旅游精品建设

1. 重点抓好《海南省旅游发展总体规划》编制工作。一是邀请WTO旅游规划专家和国内专家,高标准、高质量地编制《海南省旅游发展总体规划》。二是进一步完善2020年远景规划和“十五”计划。通过规划明确建设中国旅游强省和亚洲最佳、国际著名的热带海岛度假旅游胜地战略目标,合理配置旅游资源,充分挖掘旅游消费潜力,加速旅游资源优势、环境优势向旅游经济优势转化。

2. 大力抓好省级旅游重点开发区和骨干旅游项目开发建设。根据我省的实际情况,今年要继续扶持亚龙湾国家旅游度假区、南山文化旅游区、天涯海角旅游区、兴隆热带花园、琼海博鳌度假区、文昌铜鼓岭旅游区、琼州海峡旅游度假区、海口热带海洋世界、尖峰岭国家森林公园、七仙岭温泉度假区、五指山旅游区、儋州热带植物园等一批有特色、上规模、高档次的旅游项目加快开发建设。

3. 大力改善海南旅游产品结构。加强海南旅游理论和地方旅游文化研究,鼓励以热带海岛生态为主题,开发有较高文化内涵的旅游精品,逐步形成海南旅游品牌。改造观光旅游产品,提高参与性和吸引力;大力发展度假休闲旅游,引导假日旅游消费,逐步使之成为主导性旅游产品;包装和促销真正意义上的环岛观光游,同时推出高品位热带海滩度假游、高尔夫休闲游、温泉康乐游、南海潜泳游、黎苗少数民族风情游和热带原始雨林游。探索具有海南特色的会展游、家庭游和散客自助游等新型旅游方式,适应具有较高消费水平和不同兴趣游客的需求。要把西沙旅游开发作为一项重要工作来抓,制定开发方案加快开发速度,使西沙游成为我省旅游新的亮点。加快开发和开发我省中、西部旅游,将其和扶贫有机结合,通过调整旅游产品结构改善我省经济结构。

4. 继续抓好旅游景区景点的等级评定。要按照国家旅游局的部署,高标准严要求抓好我省旅游景区(点)质量等级的评定工作,强化旅游景区(点)质量等级的管理,使全省旅游景区(点)的服务质量有新的提高。

5. 加快旅游商品开发。针对目前我省旅游商品品种偏少、缺乏特色、创汇水平低的问题,要重视旅游商品的开发,切实制定商品开发计划,通过多种方式加快旅游商品生产基地的建设。发展多品种、具有海南特色的旅游工艺品、纪念品等商品,不断提高商品的创汇水平。

二、大力抓好旅游宣传促销和黄金周假日旅游工作,实现入境旅游和国内旅游两个市场持续强劲增长

1. 开展丰富多彩的2001年体育健身游海南系列活动。

体育健身游是贯穿全年旅游促销活动的主题。要按照《2001年中国体育健身游总体方案》,策划和组织好我省特色鲜明、吸引力大、参与性强的12项体育健身活动以及第2届海南岛欢乐节等旅游活动,结合以上活动不断组织社会各方面策划新的旅游活动形式,在做到季季有节庆、月月有活动的基础上,产生海南旅游活动的精品。要逐步形成系列的海南主题旅游产品,通过多种形式向海内外推出,为海南旅游聚人气、添热点、增效益。

2. 有计划地开展宣传和促销工作。在旅游宣传促销方面,要分析不同的客源市场,区分不同的客源结构,了解不同的游客心理,根据海南旅游的资源条件,策划和设计个性化的旅游产品,进行针对性的促销,努力促进海南旅游良性循环的形成。注重旅游宣传促销形式和内容的不断创新,做到整体旅游形象宣传和旅游精品针对性促销相结合;注重旅游宣传的有效性,引导旅游行业选择恰当的载体和恰当的时机进行宣传促销。利用现代信息技术手段进行宣传,办好第2届中国海南岛欢乐节网站,介绍海南旅游和欢乐节内容,做好旅游企业网上预定。要加大对21个国家来我省享有免签政策的宣传力度,利用政策优势吸引更多中外游客来海南旅游。

3. 加强我省与主要客源国的通航工作。要采取有力措施尽快开通第一客源国日本到海南的直航,增加直航包机飞行。邀请日本佳速航空日本各店长、包机公司和旅行批发商来海南考察,洽谈增加包机业务。要积极做好工作,争取尽早开通德国到海南的包机。

4. 精心组织旅游参展和促销活动。认真组织我省旅游企业赴重点客源省市开展“大篷车”宣传促销活动,组织参加德国、香港、汉城、东京4个国际博览会以及成都中国国内旅游交易会、昆明中国国际旅游交易会。组织好第2届海南岛欢乐节的系列促销。组织编印2001年体育健身游海南旅游系列活动和第2届中国海南岛欢乐节的多种形式的旅游宣传品和纪念品。

5. 抓好“黄金周”假日旅游工作。“黄金周”假日旅游已成为旅游部门长期的工作任务和鲜明的行业特征。今年要以促进假日旅游健康有序发展为突破,大力推进国内旅游的整体发展。继续贯彻国办(2000)46号文件,坚持抓好部门协调和社会联动,继续做好组织接待和管理服务,进一步完善旅游协调机构的运作机制和假日旅游信息统计预报体系,把假日旅游这篇文章进一步做大、做好。

三、抓好旅游市场整顿,加强旅游法制建设,全面提高行业管理水平

1. 继续抓好旅游市场整顿工作。今年是国家确定的整顿年,我们要积极联合有关部门,坚持不懈地把整治旅游市场作为一项长期工作来抓,争取今年我省旅游市场根本好转。今年整顿旅游市场的重点是严厉惩处无证经营、超范围经营旅游业务、变相承包经营旅行社业务、“低报价”、“高回佣”以及经销假冒伪劣商品等违法违规行为。要不断深化旅游企业改革,调整企业结构,全面提高整体素质。进一步为旅游经营者和旅游消费者营造竞争有序、诚实守信、文明安全的旅游环境。

2. 不断加强旅游法制建设。宣传贯彻国家和省有关旅游法规,会同省有关部门起草、修改和报审《海南经济特区旅游条例》,制定行业管理的各项配套规章制度,使我省旅游行业管理逐步走上制度化、规范化的轨道。要提高对依法行政

的认识,建立依法行政的规范的办事规则和办事程序,提高执法水平,搞好执法监督。进一步抓好标准化建设,制定符合实际的具有可操作性的旅游行业服务标准,不断加快我省旅游行业标准化进程。

3. 认真抓好导游队伍建设。导游是旅游接待中的重要环节,关系到旅游服务质量和旅游业乃至海南的形象。近年来,我省导游队伍不断壮大,已有 2600 多人。由于一部分旅行社放松了对导游经常性的培训和管理,导游队伍在思想、业务水平、服务技能等方面暴露出许多问题。今年,要把加强导游队伍建设作为一项重要的日常工作抓紧抓好。强化对导游的岗位培训,抓好业务知识、思想政治素质和服务意识考核,强化遵纪守法和职业道德教育。依法查处导游违规操作、服务质量低劣的问题。同时,要强化导游年检制度和违规计分制度,对检查考评不合格或违规情节严重的,清理出导游队伍。实行导游管理责任制,对导游人员违规违纪的,除追究其本人的责任外,还要从严追究所在旅行社和导游管理公司的责任。

4. 强化旅游行业管理工作。继续深化创建中国优秀旅游城市工作。抓好海口、三亚、琼山、儋州等 4 个优秀旅游城市的后续管理,严格复核,积极推进第二次创优工作,努力向“最佳中国优秀旅游城市”目标迈进;精心指导文昌、琼海、万宁市创建“中国优秀旅游城市”的准备工作,争取今年国家验收合格;组织开展第三批创建“中国优秀旅游城市”的活动。继续对旅行社实行总量控制,抓紧实施国内社经营权公开招标准度,促使有实力的境外旅行社在我省合作建立合资旅行社。不断完善旅行社动态管理和末位淘汰制度,将不合格的旅行社清理出局,进一步优化旅行社结构,提高整体素质。加快饭店星级评定步伐。全面实行旅游饭店星级管理制度,争取全年完成 60 至 80 家的星评任务;加大对饭店星级的复核力度,对不保持星级标准的饭店按规定予以降星和取消星级的处理。继续推进旅游企业改革。采取有力措施促进我省国有企业的改革和发展,积极鼓励组建旅游企业集团,争取今年组建一、二家集团化、网络化、规模化大型旅游集团,优化旅游企业内部结构;按照建立现代企业制度的要求,深化旅游企业经营管理体制改革,促进国有旅游企业转变经营机制;按照“五个一起上”的原则,加快旅游企业产权主体多元化进程。大力加强旅游安全管理工作。贯彻落实国家和省有关加强安全工作的文件精神,强化“没有安全就没有旅游”意识,完善旅游安全管理制度,落实旅游安全工作责任制,严格执行重大旅游安全事故报告制度。认真抓好旅游保险体系建设,强化游客旅游意外保险工作。加强与有关部门的配合和协调,切实抓好“黄金周”假日旅游安全工作。

5. 进一步发挥旅游行业组织的作用。深化改革,采取措施发挥旅游协会在旅游行业自律、协调、促销等方面的独特作用,为企业多办实事,使之真正成为联系政府部门和旅游企业的桥梁和纽带。在协助旅游行政管理部门开展旅游宣传促销、旅游产品开发、饭店星级评定、景区(点)质量评定、旅游市场整治、城市创优、旅游质量和安全检查、旅游培训等方面多做工作,为强化旅游行业管理做出贡献。

四、大力加强行业队伍建设、社会主义精神文明建设,全面塑造旅游业的新形象

1. 要大力加强行业队伍建设。今年抓行业队伍建设主要着眼于提高从业人员整体素质。一是切实抓好旅游人才培训、教育和引进工作。立足实现新世纪战略目标,培养我省旅游业高素质人才队伍。继续办好市县旅游局长研讨班,大兴调查研究之风,对海南旅游理论、旅游文化进行探索和发掘,为海南旅游增添后劲。拓展旅游培训途径,组织旅游行业高级管理人员赴国外培训和考察学习,邀请国内外旅游专家来海南授课,使培训工作上水平、上档次。推行旅游行业技术工种等级培训考试,促进行业服务达标。在重视培养旅游人才的同时做好旅游人才引进工作,加强对旅游队伍的管理,建立正常的人才流动制度,建立海南人才库。继续抓好《海南导游词》等有关教材的编写,以适应新形势下旅游教育培训的要求。二是严格实施旅游从业人员资格认证制度。贯彻执行《海南省旅游行业岗位培训管理暂行办法》,继续抓好饭店职业英语测试,组织旅行社经理资格、导游人员资格(等级)、定点单位管理人员岗位资格的培训考试,组织服务员岗前培训工作。今年,争取达到旅游企业管理人员全面持证上岗的目标,未经任职培训取得合格证书者不能担任经理,不能上岗服务。

2. 切实加强旅游行业精神文明建设。在全省旅游行业广泛深入开展“新世纪新形象、旅游文明服务”、“三优一满意”和“文明使者”等活动,继续开展创建“中国优秀旅游城市”工作,积极配合有关部门抓好“青年文明号”、文明风景旅游区示范点、行业精神文明示范窗口等评比和后续管理工作,继续开展“让旅游行业更加文明”和在导游队伍中开展“文明导游员”等活动,不断推动旅游行业精神文明建设。

同志们,新世纪海南旅游业的前景灿烂辉煌,面对新的年代,新的机遇和新的挑战,我们要在省委、省政府的正确领导下,振奋精神,同心同德,抓住机遇,开拓进取,求实创新,努力开创新世纪我省旅游业的新局面!

与时俱进 开拓创新 推进我省旅游业持续健康快速发展

——海南省旅游局局长韩立新在全省旅游工作会议上的报告

(2002 年 1 月 30 日)

同志们:

全省旅游工作会议的主要任务是:贯彻落实 2002 年全国旅游工作会议及全省经济工作会议精神,总结我省旅游 2001

年工作,研究部署 2002 年工作任务。上个月,省委常委会专门听取了旅游工作的汇报。白克明书记、汪啸风省长等省领导同志对海南旅游的发展作了重要指示,为今后我省旅游业