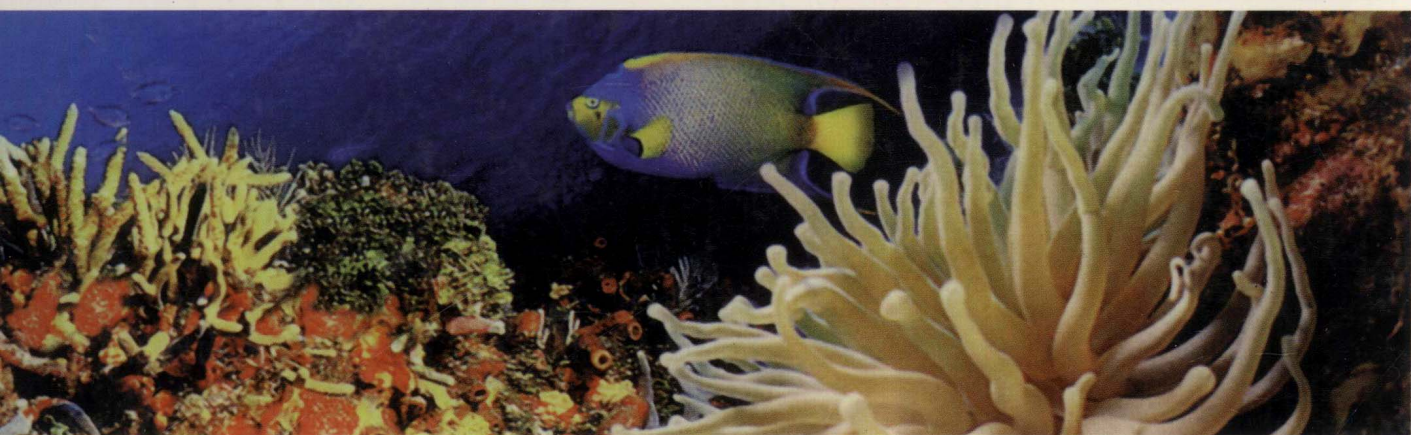
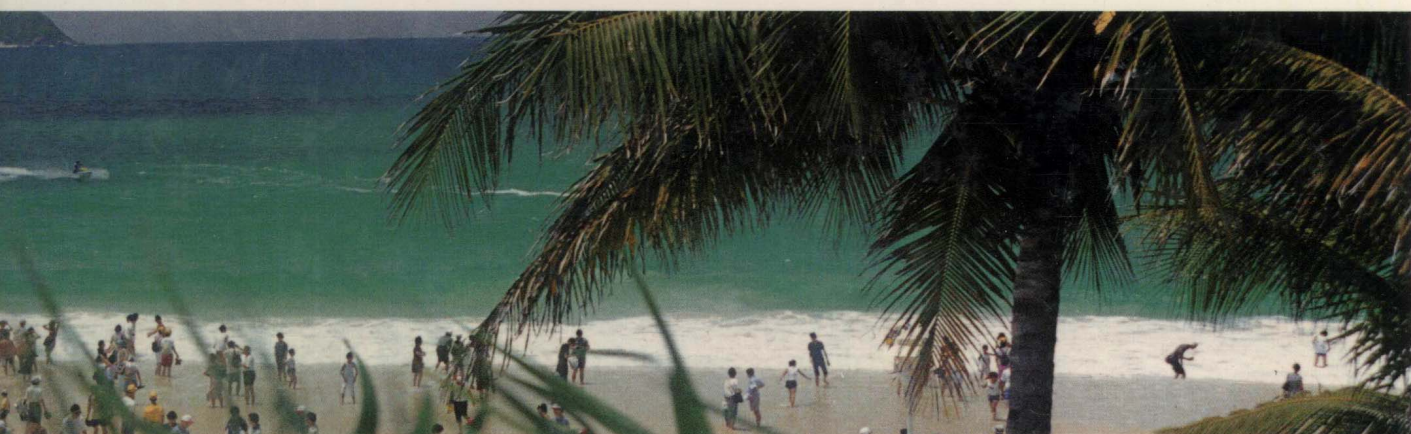


# 海南旅游年鉴

HAINAN YEARBOOK OF TOURISM  
(1997~2000)



《海南旅游年鉴》编辑委员会  
海 南 年 鉴 社

# 声 明

《海南旅游年鉴》(1997 ~ 2000)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》(1997 ~ 2000)

---

《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 1201 室 邮编:570204 电话:(0898)5343529

海南年鉴社排版

深圳(宝安)新兴印刷厂印刷

---

开本 850 × 1168 1/16 印张:8.5 字数:380 千

2000 年 6 月第 1 版 2000 年 6 月第 1 次印刷

刊号:琼新出增刊字(2000)013 号 琼工商广字 093 号

定价:70 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,1999年底经有关部门研究决定编辑出版《海南旅游年鉴》(1997~2000)。

三、《海南旅游年鉴》(1997~2000)反映1996~1999年这4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,在跨世纪之际对这4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,加之年代相隔较长以及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

2000年6月

## 《海南旅游年鉴》编辑委员会

主任委员:陈川民 廖 逊  
副主任委员:郭绍明 韩积光 邹良贤  
委 员:陈 耀 张世耀 陈伟波 邢浩福 王林磊  
陈文秀

主 编:陈川民  
副 主 编:陈 耀 张 凌 黄 骏

## 《海南旅游年鉴》编辑部

主 任:柯年君  
副 主 任:张雄耀 王 洪  
编 辑:白智基 熊春莉

# 目 录

## 编辑说明

## 编辑委员会名单

|                                               |    |
|-----------------------------------------------|----|
| ▲特辑                                           | 1  |
| 朱镕基总理的讲话                                      | 1  |
| 世界旅游组织秘书长弗朗西斯科·<br>弗朗加利考察海南旅游业的谈<br>话         | 1  |
| 李东生副省长在 1999 年全省旅游<br>工作会议上的讲话                | 2  |
| 李东生副省长在 2000 年全省旅游<br>工作会议上的讲话                | 3  |
| 海南省旅游局局长张恒在 1997 年<br>全省旅游工作会议上的报告            | 6  |
| 海南省旅游局局长陈川民在 1998<br>年全省旅游工作会议上的报告            | 11 |
| 海南省旅游局局长陈川民在 1999<br>年全省旅游工作会议上的报告            | 13 |
| 海南省旅游局局长陈川民在 2000<br>年全省旅游工作会议上的报告            | 18 |
| ▲专文                                           | 22 |
| 调整旅游产业结构,为实现中国旅<br>游强省、世界著名热带海岛度假<br>旅游胜地奠定基础 | 22 |
| 论海南旅游发展的阶段                                    | 23 |
| 海南旅游产品开发的战略构思                                 | 25 |
| 海南旅游业回顾、思索与展望                                 | 28 |
| 海南省 1999 年国庆期间旅游情况<br>调查                      | 29 |
| 旅游与文化相结合 提高海南旅<br>游品味                         | 31 |
| 发挥文物在提高旅游品味中的功<br>能                           | 32 |
| 森林旅游在海南经济发展中的地<br>位和作用                        | 33 |
| ▲旅游接待                                         | 34 |
| ·概况                                           | 34 |
| 1996 年旅游接待与收入                                 | 34 |
| 1997 年旅游接待与收入                                 | 34 |
| 1998 年旅游接待与收入                                 | 34 |
| 1999 年旅游接待与收入                                 | 34 |
| 假日旅游                                          | 34 |
| ·旅游接待大事件                                      | 35 |
| 德国足球休闲团来海南度假                                  | 35 |
| 丽星邮轮“双鱼星号”举行第 17 万                            |    |

|                            |    |
|----------------------------|----|
| 位幸运乘客颁奖活动                  | 35 |
| 两艘巴哈马籍游船驶抵三亚               | 35 |
| 新加坡丽星邮轮“狮子星号”首航<br>海南      | 35 |
| 德国奥格尔旅行社组团来琼度假             | 35 |
| 香港警察汽车会海南自驾车旅游<br>团来琼旅游和访问 | 35 |
| 俄罗斯、乌克兰旅游考察团来琼踩<br>线       | 35 |
| ▲旅游宣传与促销                   | 36 |
| ·概况                        | 36 |
| 1996 年旅游宣传与促销              | 36 |
| 1997 年旅游宣传与促销              | 36 |
| 1998 年旅游宣传与促销              | 36 |
| 1999 年旅游宣传与促销              | 37 |
| 中国旅游目的地促销委员会筹备<br>会在三亚举行   | 37 |
| ·旅游宣传与促销重大活动               | 37 |
| 参加香港国际旅游交易会                | 37 |
| 参加岛屿观光政策论坛大会               | 38 |
| 参加日本大阪亚洲艺术节                | 38 |
| 参加'98 济州世界岛屿文化节            | 38 |
| 参加'98 中国国际旅游交易会            | 39 |
| 参加中国国内旅游交易会                | 39 |
| 首届'99 海南旅游暨旅游商品交<br>易会     | 39 |
| 日本百家旅行社考察海南                | 39 |
| ▲旅游设施·景区·线路                | 40 |
| 旅游资源开发与设施建设                | 40 |
| 亚龙湾国家旅游度假区                 | 40 |
| 三亚南山文化旅游区                  | 41 |
| 兴隆热带花园                     | 41 |
| 文昌铜鼓岭旅游区                   | 41 |
| 博鳌旅游度假区                    | 41 |
| 南山“金玉观音”和琼海玉带滩<br>载入吉尼斯之最  | 41 |
| 南泰鳄鱼湖动物园开园                 | 41 |
| 海南优秀环岛旅游线路和优秀景<br>区(点)     | 41 |
| 定点旅游景区(点)首次年审              | 41 |
| 附录 1:海南优秀环岛游线路             | 42 |
| 附录 2:海南省部分景区(点)门票<br>价格    | 44 |
| ▲旅行社                       | 45 |
| ·旅行社业务年检基本情况               | 45 |
| 1996 年旅行社业务年检基本情况          |    |

|                                 |    |
|---------------------------------|----|
| 1997 年旅行社业务年检基本情况               | 45 |
| 1998 年旅行社业务年检基本情况               | 45 |
| 1999 年旅行社业务年检基本情况               | 45 |
| 旅行社基本情况                         | 45 |
| ·旅行社经营业绩                        | 45 |
| 1996 年旅行社经营业绩                   | 45 |
| 1997 年旅行社经营业绩                   | 46 |
| 1998 年旅行社经营业绩                   | 46 |
| 1999 年旅行社经营业绩                   | 47 |
| ·旅行社先进表彰                        | 48 |
| 全国百强旅行社入选单位                     | 48 |
| 海南省“十佳旅行社”                      | 48 |
| 海南省十强国际旅行社和二十强<br>国内旅行社         | 48 |
| ·旅行社主要问题及其处理                    | 48 |
| 旅行社主要问题                         | 48 |
| 旅行社问题处理                         | 48 |
| 附:1996~1999 年被注销业务经营<br>许可证的旅行社 | 49 |
| 附录 1:1996 年度海南省旅行社经<br>济指标排行榜   | 49 |
| 附录 2:1997 年度海南省旅行社经<br>济指标排行榜   | 53 |
| 附录 3:1998 年度海南省旅行社经<br>济指标排行榜   | 59 |
| 附录 4:1999 年度海南省旅行社经<br>济指标排行榜   | 64 |
| ▲旅游定点单位                         | 72 |
| ·概况                             | 72 |
| ·星级饭店简介                         | 72 |
| 海南寰岛泰得大酒店                       | 72 |
| 海口金海岸罗顿大酒店                      | 72 |
| 三亚凯莱度假酒店                        | 72 |
| 海南宝华海景大酒店                       | 72 |
| 海南燕泰国际大酒店                       | 72 |
| 海口国际金融大酒店                       | 72 |
| 兴隆康乐园大酒店                        | 72 |
| 兴隆明珠温泉酒店                        | 72 |
| 三亚南中国大酒店                        | 72 |
| 三亚国际大酒店                         | 72 |
| 三亚东方大酒店                         | 72 |
| 三亚珠江花园酒店                        | 72 |
| 三亚金海大酒店                         | 72 |
| 海口南天大酒店                         | 72 |
| 海口泰华酒店                          | 72 |

|                                   |    |                       |    |                                      |     |
|-----------------------------------|----|-----------------------|----|--------------------------------------|-----|
| 海口宾馆 .....                        | 72 | 尔夫球环岛邀请赛活动 .....      | 82 | 琼山市 .....                            | 93  |
| 海南华侨宾馆 .....                      | 73 | '99 海南生态环境游活动 .....   | 82 | 旅游接待与收入 .....                        | 93  |
| 海南华侨大厦 .....                      | 73 | 海南国际椰子节 .....         | 82 | 旅游市场整顿 .....                         | 93  |
| 海南凯丽汇通酒店 .....                    | 73 | 黎族、苗族“三月三”民俗文化节 ..... | 83 | 旅游宣传促销 .....                         | 93  |
| 海南明阳大酒店 .....                     | 73 | 中国三亚天涯海角国际婚礼节 .....   | 83 | 旅游规划与开发 .....                        | 94  |
| 海南五洲大酒店 .....                     | 73 | 首届中国南山长寿文化节 .....     | 84 | 旅游培训 .....                           | 94  |
| 海口国宾大酒店 .....                     | 73 | 昌江芒果节 .....           | 84 | 创建中国优秀旅游城市 .....                     | 94  |
| 海口滨海大酒店 .....                     | 73 |                       |    | ·文昌市 .....                           | 94  |
| 海口半岛酒店 .....                      | 73 | ▲旅游教育培训 .....         | 85 | 旅游接待与收入 .....                        | 94  |
| 海南龙昆国际大酒店 .....                   | 73 | 简述 .....              | 85 | 旅游接待设施 .....                         | 94  |
| 海南长升大酒店 .....                     | 73 | 旅游管理干部岗位培训 .....      | 85 | 旅游市场治理整顿 .....                       | 94  |
| 海南望海国际大酒店 .....                   | 73 | 旅游从业人员资格认证培训 .....    | 85 | 旅游培训 .....                           | 94  |
| 海南龙湖温泉大酒店 .....                   | 73 | 导游员职业道德教育 .....       | 85 | 旅游宣传促销 .....                         | 94  |
| 桂林洋仙洋水庄 .....                     | 73 | 旅游培训和管理资料编写 .....     | 85 | 旅游规划 .....                           | 95  |
| 海南高隆度假村 .....                     | 73 | 海南省旅游学校 .....         | 85 | 椰乡生态游活动 .....                        | 95  |
| 海南东郊百莱玛度假村 .....                  | 73 |                       |    | ·琼海市 .....                           | 95  |
| 琼海宾馆 .....                        | 73 | ▲旅游社团(组织) .....       | 86 | 旅游接待与收入 .....                        | 95  |
| 海南寿仙温泉山庄 .....                    | 73 | 海南省旅游协会 .....         | 86 | 旅游开发 .....                           | 95  |
| 兴隆温泉绿都度假酒店 .....                  | 73 | 海南省旅行社协会 .....        | 86 | 旅游宣传促销 .....                         | 95  |
| 三亚金陵度假村 .....                     | 73 | 海南省旅游饭店协会 .....       | 86 | 旅游市场治理整顿 .....                       | 95  |
| 三亚度假村 .....                       | 73 | 海南省旅游景区(点)协会 .....    | 86 | 旅游培训 .....                           | 95  |
| 三亚金山假日饭店 .....                    | 73 | 海南省经济发展联合会 .....      | 86 | 旅游评优活动 .....                         | 95  |
| 三亚东方夏威夷大酒店 .....                  | 73 | 海南旅游协作联合体 .....       | 86 | ·万宁市 .....                           | 96  |
| 通什度假村 .....                       | 74 |                       |    | 旅游接待与收入 .....                        | 96  |
| 通什旅游山庄 .....                      | 74 | ▲市县旅游业 .....          | 87 | 旅游宣传促销 .....                         | 96  |
| 海南儋州凯立大酒店 .....                   | 74 | ·海口市 .....            | 87 | 旅游培训 .....                           | 96  |
| 儋州邮电宾馆 .....                      | 74 | 简述 .....              | 87 | 旅游市场治理整顿 .....                       | 96  |
| 海南鸿扬钓鱼台宾馆 .....                   | 74 | 旅游接待与营业收入 .....       | 87 | ·东方市 .....                           | 96  |
| 琼海泰和大酒店 .....                     | 74 | 客源市场 .....            | 87 | 简述 .....                             | 96  |
| 琼海国际金融大厦 .....                    | 74 | 旅游接待设施 .....          | 87 | 旅游资源 .....                           | 96  |
| 海口民航宾馆 .....                      | 74 | 旅游宣传促销 .....          | 88 | 旅游接待与收入 .....                        | 96  |
| 海南邮电大厦 .....                      | 74 | 旅游市场治理整顿 .....        | 88 | 旅游规划 .....                           | 96  |
| 海口新南洋大酒店 .....                    | 74 | 旅游培训 .....            | 88 | 旅游景点建设 .....                         | 96  |
| 海南六合大厦 .....                      | 74 | 旅游名牌企业和商品 .....       | 88 | 旅游宣传促销 .....                         | 96  |
| 海南寿仙大酒店 .....                     | 74 | 创建中国优秀旅游城市 .....      | 88 | ·临高县 .....                           | 96  |
| 海口海都酒店 .....                      | 74 | 旅游法制建设 .....          | 89 | 旅游接待与收入 .....                        | 96  |
| 三亚海盛大酒店 .....                     | 74 | 精神文明建设 .....          | 89 | 旅游宣传促销 .....                         | 97  |
| 儋州僑都大酒店 .....                     | 74 | 旅游景点设施建设 .....        | 89 | 旅游开发 .....                           | 97  |
| 儋州市中旅宾馆 .....                     | 74 | 旅游业大事记 .....          | 89 | ·保亭黎族苗族自治县 .....                     | 97  |
| 三亚海港大酒店 .....                     | 74 | ·三亚市 .....            | 90 | 旅游接待与收入 .....                        | 97  |
| 儋州市松涛明珠宾馆 .....                   | 74 | 旅游接待与收入 .....         | 90 | 旅游宣传促销 .....                         | 97  |
| 海南铁矿迎宾馆 .....                     | 74 | 旅游开发 .....            | 90 | 旅游市场治理整顿 .....                       | 97  |
| 附录 1: 海南省非星级旅游定点饭店一览 .....        | 75 | 旅游宣传促销 .....          | 90 | 旅游开发 .....                           | 97  |
| 附录 2: 海南省旅游定点餐饮单位一览 .....         | 79 | 旅游市场治理整顿 .....        | 91 |                                      |     |
| 附录 3: 海南省旅游景区(点)一览 .....          | 80 | 旅游培训 .....            | 91 | ▲旅游规划 .....                          | 98  |
|                                   |    | 创旅游名牌产品 .....         | 91 | 琼山市旅游发展规划(节选) .....                  | 98  |
| ▲旅游重大活动 .....                     | 82 | 创建中国优秀旅游城市 .....      | 92 | 儋州市旅游发展规划(节选) .....                  | 99  |
| '96 中国度假休闲游开幕式在三亚举行 .....         | 82 | 三亚旅游网站开通 .....        | 92 | 东方市旅游发展规划(节选) .....                  | 100 |
| '96 世界旅游日(海南)主会场庆祝活动 .....        | 82 | ·通什市 .....            | 92 |                                      |     |
| 海南'97 中国旅游年潜海观光、高尔夫球环岛邀请赛活动 ..... | 82 | 旅游接待与收入 .....         | 92 | ▲旅游法规、政策、规定 .....                    | 102 |
|                                   |    | 旅游规划与开发 .....         | 92 | 海南省旅游管理条例 .....                      | 102 |
|                                   |    | 旅游景点建设 .....          | 92 | 海南省旅游市场管理规定 .....                    | 105 |
|                                   |    | 旅游宣传促销 .....          | 92 | 关于调整我省旅游饭店接待旅游团体标准房租最低保护价的补充通知 ..... | 108 |
|                                   |    | 旅游市场整顿 .....          | 93 |                                      |     |
|                                   |    | 旅游业大事记 .....          | 93 |                                      |     |

|                                          |     |                              |     |                                       |     |
|------------------------------------------|-----|------------------------------|-----|---------------------------------------|-----|
| 关于调整我省国内旅游团队综合服务<br>费最低保护价标准的通知<br>..... | 108 | 各县市定点旅游饭店设施(一) ...           | 116 | 海南汽运旅行社 .....                         | 121 |
| 关于制定我省接待海外旅游团队<br>最低保护价标准的通知 .....       | 109 | 各县市定点旅游饭店设施(二) ...           | 117 | 海南省海运旅行社 .....                        | 121 |
| 旅游线路价格备案办法 .....                         | 109 | 各县市定点旅游饭店接待住宿游<br>客(一) ..... | 117 | 海南风之旅旅游有限公司 .....                     | 121 |
| 关于认真做好导游人员备案管理<br>工作的通知 .....            | 110 | 各县市定点旅游饭店接待住宿游<br>客(二) ..... | 118 | 海南华洋假日旅业有限公司 .....                    | 122 |
| 关于进一步加强旅游定点管理工<br>作的通知 .....             | 110 | 各县市定点旅游饭店接待住宿游<br>客(三) ..... | 118 | 海南雁南飞旅游有限公司 .....                     | 122 |
| 关于制定我省出国出境旅游最低<br>保护价标准的通知 .....         | 111 | ▲大事记 .....                   | 119 | 海南华夏旅游发展公司 .....                      | 122 |
| 海南省旅游质量监督管理工作制<br>度(试行) .....            | 111 | 1996 年 .....                 | 119 | 海南华宇旅游有限公司 .....                      | 122 |
| 关于加强旅行社量化管理的通知<br>.....                  | 112 | 1997 年 .....                 | 119 | 三亚南山文化旅游区 .....                       | 122 |
| 海南省旅游行业分级管理办法 ...                        | 113 | 1998 年 .....                 | 119 | 海南省鹿场 .....                           | 123 |
| ▲统计资料 .....                              | 115 | 1999 年 .....                 | 119 | 海南热带植物园 .....                         | 123 |
| 海南省定点旅游饭店设施和旅行<br>社等级 .....              | 115 | ▲企业名录 .....                  | 120 | 秀英炮台 .....                            | 124 |
| 海南省口岸出入境人数 .....                         | 115 | 海南省海外旅游总公司 .....             | 120 | 康乐园大酒店 .....                          | 124 |
| 海南省旅游人数及旅游收入 .....                       | 115 | 海南珠江国际旅行社 .....              | 120 | 兴隆温泉宾馆 .....                          | 124 |
|                                          |     | 海南寰岛国际旅行社 .....              | 120 | 新温泉国际大酒店 .....                        | 124 |
|                                          |     | 海南东方国际旅行社 .....              | 120 | 海南庆云尧天酒店 .....                        | 124 |
|                                          |     | 海口市旅游公司 .....                | 120 | 海口市南庄酒店 .....                         | 125 |
|                                          |     | 海口市中国旅行社 .....               | 120 | 琼海昌隆饭店 .....                          | 125 |
|                                          |     | 海南鹅潭旅行社 .....                | 121 | 北京宝树堂集团有限公司海南万<br>宁分公司 .....          | 125 |
|                                          |     |                              |     | ▲附录:1996~1999 年海南省旅游局<br>机构及负责人 ..... | 126 |

# 特 辑

## 朱镕基总理的讲话

第一,要认真总结经验,汲取教训,高水平、高质量地搞好海南建设。前些年海南和全国其他一些地方出现的房地产热,造成了很大的损失。有许多经验教训值得总结。必须按照经济规律办事,积极开拓而又扎实稳步地前进。要把海南建设提高到新水平,首先要以科学求实的精神搞好总体规划,以避免建设中的盲目性和难以挽回的损失。要合理地开发利用各种自然资源,大力绿化、美化环境,改善生态平衡。一定要把海南建设成椰林茂密、遍地葱绿、鲜花盛开、环境优美、交通发达、电讯畅通、文明法治的宝岛。

第二,要实行正确的经济发展战略,从实际出发,充分发挥地理资源优势,坚持把农业和旅游业作为发展的重点和主

要产业。要充分利用海南得天独厚的热带风光,大力发展旅游业。真正抓好了热带农业、旅游业,海南就可以富甲天下。农业和旅游业发展了,投资环境大大改善,就可以广招天下贤士,也就为高科技工业的发展创造了有利条件。工业应主要集中在洋浦经济开发区,不能遍地开花。不能搞夕阳工业,污染环境的工业。

第三,要继续下大力量改善投资环境,既要积极改善“硬环境”,更要大力改善“软”环境。

(以上是朱镕基总理 1998 年 12 月 18 日至 22 日考察海南讲话中涉及发展海南旅游业的内容;摘自《人民日报》1998 年 12 月 25 日头版)

## 世界旅游组织秘书长弗朗西斯科·弗朗加利 考察海南旅游业的谈话

关于海南旅游整体形象的策划和宣传,秘书长说:海南岛天蓝水碧、空气清新、阳光明媚、沙白如银,是一个充满神奇和无穷魅力的度假旅游胜地。“椰风海韵醉游人”的宣传口号对吸引中国国内游客来海南旅游是可行的。海南发展国际旅游潜力巨大,海南岛吸引国际游客的对外宣传一定要将热带海滨风光与中国的传统、文化和生活方式结合起来,让世界各国的游客感受到这里是中国的热带,感受到中国不仅有长城、秦始皇兵马俑,还有热带海滨风光和传统的中国民俗,这才是国际游客要寻找的度假乐园。海南对国际游客的促销口号应是“中国的热带——海南岛!”(Tropics China—Hainan Island)。总之,海南要将对国际和国内游客的整体形象宣传区别开来,就能产生很好的宣传促销效果。

关于世界旅游组织为海南省旅游发展规划提供技术指导,秘书长说:今年 8 月在昆明召开的生态旅游研讨会上,将就生态旅游的概念进行研究讨论,将其定义延伸到自然 and 环境保护领域。联合国大会还将宣布 2002 年为“世界生态旅游年”,活动的主题是生态旅游目的地。海南省是中国国家旅游局向海外推出的生态资源最好的省份之一,海南生态旅游发展前景非常广阔。在海南省副省长李东生询问世界旅游组织帮助世界各国特别是岛屿国家和地区制定旅游发展规划或提供技术指导的情况后,秘书长说:世界旅游组织为世界许多国家和地区制定了旅游发展规划,特别是岛屿地区的规划。例如帮助印尼巴厘岛制定了旅游发展规划,巴厘岛申请到了联合国发展计划署 UNDP 资助和世界银行的贷款,旅游业得到了迅速发展。世界旅游组织在亚洲帮助许多国家和地区制定了旅游发展规划,而对非洲和拉丁美洲的帮助远不及亚洲。世界旅游组织现在正在为斐济、蒙古和中国的西藏世贸中心制定规划,最近斯里兰卡、印度和越南制定旅游规划也得到了

世界旅游组织的帮助。现在世界上对游客具有吸引力的旅游目的地是自然景观和传统民族风情融为一体的旅游区,如像美洲的墨西哥、非洲的埃及、亚洲的尼泊尔和老挝都颇具发展潜力。世界旅游组织帮助中国的四川省制定了旅游发展规划,江苏省和山东省也希望世界旅游组织为旅游规划的制定提供技术指导。海南省副省长李东生与秘书长探讨了马尔代夫旅游业的发展模式。秘书长说:马尔代夫旅游业纯粹以沙滩旅游和沙滩运动吸引游客,现已发展成为优秀的旅游目的地。马尔代夫旅游规划也是由联合国发展计划署 UNDP 提供资助,由世界旅游组织制定的,世界旅游组织并为该国培训了 2000 多名员工。马尔代夫旅游业发展具有独特性:一是马尔代夫总统和政府非常重视发展旅游业;二是旅游区由许多小岛组成,每一个岛屿都规划为一个度假区;三是当地政府对发展旅游业很谨慎,将当地穆斯林与游客区分开来,从巴基斯坦和印度等国进口旅游从业人员;四是政府对旅游区的供水、供电有十分周密的计划,机场规划也非常好。当海南省副省长李东生提出希望世界旅游组织为海南旅游规划提供技术指导或帮助时,秘书长说:海南旅游资源丰富多彩,沙滩和传统民族风情两者皆有,海南将自然资源和人文景观结合起来,将是非常有发展前景的旅游目的地。他指出:海南与世界旅游组织目前支持的朝鲜、蒙古等国家和地区不同之处在于,这些国家旅游业还没有发展,而海南旅游业已在近几年经过了一个快速发展时期,随之而来的是旅游业的发展与生态环境和资源的保护相协调的问题,即旅游业可持续发展问题。秘书长建议:海南省可以通过中国国家旅游局向国家经贸部国际交流中心提出书面报告,申请联合国发展计划署 UNDP 资助,用于海南省旅游发展规划的制定。

关于海南希望世界旅游组织举办的岛屿旅游业发展会议

在海南召开,秘书长说:首届“岛屿国家和地区旅游业可持续发展大会”已在欧洲举行,世界旅游组织计划第2届会议于2001年在亚洲举行,并已向日本提交请日本政府提供资助的报告,现在还没有得到回复。海南省政府如果准备将海南作为第2届“岛屿国家和地区旅游业可持续发展大会”举办地,世界旅游组织将积极协助对此次会议内容和资助情况的调研,海南省可通过中国国家旅游局向世界旅游组织提出书面申请。

秘书长反复强调要做好规划,保护好生态和环境。他列举了英国等一些发达国家在开发时因不注意规划和保护,造成环境破坏,以至于现在要花巨大代价弥补的事例。他指出:

海南要汲取这样的教训,避免走弯路。秘书长指出:海南光有自然景观是不够的,还要有传统文化和民俗,两者结合才最有生命力。他建议有关部门在天涯海角至南山文化旅游区策划开通老式蒸气火车,挖掘穆斯林文化,吸引穆斯林游客。秘书长还谈到:海南岛地处亚洲太平洋经济圈的中部,具有发展游船旅游的地理位置和资源优势,海南将成为游船非常重要的停泊港。发展游船一定要吸引游客上岸消费,避免游船公司的包价旅游,提高经济效益,为海南的经济发展做出贡献。

(以上是世界旅游组织秘书长弗朗西斯科·弗朗加利1999年5月14日至17日考察海南旅游业期间的谈话)

# 李东生副省长在1999年全省旅游工作会议上的讲话

(1999年1月27日)

同志们:

刚刚过去的1998年对旅游业来说是很重要的一年。从全国来看,1998年旅游业是有声有色,国家旅游局组织了一系列活动,为经济建设这个中心做出了很大的贡献,旅游业被中央明确地确立为新的经济增长点。从我省来看,旅游业完成了8%的增长目标,在旅游立法、旅游市场管理、旅游对外宣传促销、旅游管理体制改革等方面都有很大的进展。同时也要看到,仍然存在一些困扰海南旅游业发展的问题,如旅游企业经济效益不佳,市场上不规范行为较多等。这些深层次问题反映出整个海南旅游综合素质有待提高。从管理部门来说,管理水平要提高,实际上很多问题的出现反映了我们的管理水平不够,我们要看到这一点。从企业来说,体制、机制、经营管理水平也有很多问题。就从业人员来说,整体素质亟待提高。1999年我省旅游工作有很好的机遇,从中央到省委、省政府,都明显加大了对旅游业的支持力度,把旅游业置于更重要的地位,这是我们工作的有利条件。通过多年经营,我省旅游业一直在发展提高。只要我们抓住机遇,奋发努力,1999年我省旅游业大有作为。这里,讲几点意见:

## 一、进一步认识旅游业在海南产业发展战略中的重要地位

旅游业在全世界已经成为最重要的产业之一,占全球国内生产总值的份额已经超过10%。在我国,旅游业占国内生产总值的份额逐年增加,1998年超过4%,被列为国民经济新的增长点。我省已达到15%,旅游业在我省无疑已经成为新的经济增长点。现在,从中央到地方对旅游业都有明确的共识,旅游业自然会得到更多的关心和支持。

海南的热带海岛旅游资源得天独厚,在全国具有独特性,在世界也是少有。同时,海南还保持着良好的自然生态环境。10年来,历届省委、省政府一直都很重视旅游业,但在我省旅游业的产业定位上有过许多讨论。现在更明确了。朱镕基同志来海南视察工作,对海南发展旅游业有很明确的指示。朱总理指出,海南要从实际出发,充分发挥地理、资源优势,坚持把农业和旅游业作为发展的重点和主要产业。真正抓好了热带高效农业和海岛旅游业,海南就可以富甲天下。

在今年全省经济工作会议上,杜青林书记也专门谈到了

旅游业。他说我们要像抓农业那样抓旅游业。这句话表明了省委、省政府对旅游业的重视程度和抓旅游业发展的力度,同时也给我们提出了新的要求。我们要充分认识到当前的有利形势,乘势而上,把工作做好。

## 二、抓住机遇,大力培育和发展旅游业这个新的经济增长点

随着旅游业被列为新的经济增长点和在我省产业发展战略中的重新定位,我省旅游业面临重大发展机遇。各级政府和旅游主管部门要牢固树立抓旅游就是抓经济的思想,重视旅游的社会和经济效益。各级政府要尽量加大对旅游业的投入,把基础设施的建设同旅游业结合起来,从长远出发对旅游业发展给予实质性的支持。目前,全省已有15个市县将旅游业作为支柱产业、重点产业予以支持和鼓励。海口和三亚作为我省旅游一南一北的重点地区,在这次创建中国优秀旅游城市的过程中,通过几年来的持续努力,进入了全国第一批优秀旅游城市行列。各市县要根据自身的资源条件和发展基础,从全省旅游发展的全局和高度来研究旅游业的发展目标和方向,从各方面来扶持旅游业的发展。把旅游业作为国民经济一个新的增长点来抓,是国家的决策,也是我们的责任,要为此而努力工作。今年,旅游业面临一些新的机遇,要好好利用。今年是中国'99生态环境旅游年,三亚南山就抓住这个机遇,策划了一个大的活动;另外今年澳门回归,我们有很多海南籍的华侨在澳门,澳门又在我们南方,看能做什么文章;美兰机场今年肯定投入运营,夜航有了,游客肯定会增多;还有庆祝建国50周年、2000年庆典等重大活动。面对这些机遇,我们应做哪些工作?要早做计划,早做规划。预先看到了机遇,预先拿出措施,我们到时才能把握住。把握机遇非常重要。再好的主意,没把握机遇,就非常遗憾,过去就过去了。所以我们大家要有机遇意识。

## 三、努力提高全省旅游业的整体素质和效益

旅游产业地位的提升,旅游发展形势的看好,各方面的期望值也在提高,旅游行业面临更加繁重的任务和更高的要求。海南旅游10年来的发展速度很快,但产业素质不高,旅游经济效益较低,管理还是粗放型,市场秩序还比较混乱。所以我

们要努力提高整个旅游行业的整体素质和效益。这句话说起来很轻松,内涵非常丰富,工作做起来难度很大,要一点一点去做,不可能毕其功于一役。

一是要认真制定全省旅游业的发展规划。1993年我们制定了全省的旅游规划大纲。这几年形势发展了,我们要细化。规划一定要高标准、高水平,要特别注意不能搞重复建设,这是这几年一个很重要的教训。朱镕基总理在海南也重点提出规划问题。规划是关系旅游业健康发展很重要、很根本的方面。规划的责任主要是在管理部门,但是我们所有的从业人员都有责任,都要参加讨论,集中大家的意见,尽量把规划搞得扎扎实实的,以后就按照规划来严格执行。

二是要提高旅游管理水平和旅游服务质量。首先要进行旅游管理体制改革,继续推行和完善旅游分级管理制度,充分发挥省和县旅游管理部门的作用,发挥旅游中介组织的作用。其次要提高旅游管理者和旅游从业人员的整体素质。任何事业的发展都须以人为本。海南要实现旅游强省的发展目标,没有一批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上一个台阶,适应跨世纪发展的需要。

三是强化旅游市场的管理。前一段新闻媒体对我省旅游市场存在的问题进行曝光,省人大组织了全省的旅游执法大检查,对规范我省的旅游市场秩序起了一定的作用。市场秩序不规范,把好人也带坏。有些旅游从业者,他也不想扰乱秩序从中捞一把,但管理不规范,别人在捞,认为不搞一些不规范做法,那就是亏了。这是个不公平竞争的问题。前不久,旅游队伍中有一部分人搞一些过激行为,实际上是搞乱自己,给我们旅游业带来了损失。我们旅游从业人员是一家人,目标是一致的,大家应同舟共济,荣辱与共。实际上,从业人员内部出现这些问题,采取过激手段,不仅影响了自己,收入减少了,还使相关的景点、酒店都受到影响。但话说回来,我们还

不能简单地把问题归究于这些从业人员,我们管理上也有问题。是否创造了公平的竞争环境?大家是否是出多少力得多少益?管理部门要不断地解决这些问题。

今后要花大力气解决旅游市场存在的问题。一是要树立讲正气的思想。我们开展评选优秀旅行社、优秀旅游饭店、优秀旅游景点、优秀旅游购物点,评优就是树正气,要宣传,但不搞终身制,过一段评一次。包括优秀旅游城市,何光伟局长也强调不是终身制。二是要加强对旅游市场的检查、监督,对那些扰乱市场、缺乏职业道德的旅游企业和从业人员,发现一个查处一个。三是要完善社会监督。比方说投诉电话,可以标放在公共场所的醒目位置,以便旅游者和全社会监督。新闻界去年做了大量的工作,一方面宣传,另一方面也进行监督。要通过加强管理,把旅游服务质量的优劣和旅游经营效益的好坏挂起钩来。让那些经营规范、服务优良的经营者生意越做越好;让那些行为不规范、胡作非为的经营者门庭冷落,通过市场规律的作用把他们淘汰出场。四是旅游管理部门要严明执法,该抓的就要抓,不要说空话。今年这方面要加大力度,规范旅游企业的经营行为,使我省旅游管理水平和服务质量能够上一个台阶。

#### 四、坚持旅游业可持续发展战略

环境和资源优势是海南发展旅游业的基础,也是海南制定产业政策的基础。可持续发展已成为当今世界的潮流,保护我们赖以生存和发展的资源和生态环境,并使其可持续利用,是我们的责任。过去一段时间内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,给脆弱的生态环境带来现实影响和今后发展的更大隐患。旅游资源没能合理利用甚至遭到破坏性开发,资源优势未能有效地转化为资源优势。因此,广泛开展旅游业可持续发展的宣传教育,提高全行业乃至全省人民的可持续发展意识,是我们的一项长期工作。

## 李东生副省长在 2000 年全省旅游工作会议上的讲话

(2000 年 2 月 18 日)

同志们:

新千年第一个春节刚过,我们在这里召开全省旅游工作会议。大家都很辛苦,因为今年春节游客来得格外多,很多同志没有休息,为我省创造了社会效益和经济效益,也为我省旅游塑造整体形象做出了贡献。在此,我向大家问候:同志们,辛苦了。1999 年全省旅游业主要经济指标达到或超过全年计划目标,旅游行业管理取得了明显成效,旅游市场开拓也出现喜人的局面。川民同志在报告中提到,开拓海外旅游市场方面,德国奥格尔旅行社和欧洲国家的一批旅行社已经开始关注并准备进入海南;新加坡丽星邮轮“狮子星号”开通和香港永安旅游业等较大的旅行社也在大力促销海南,促使我省港澳市场迅速恢复;对日专项促销取得较好效果;韩国到我省的直航旅游包机也恢复飞行。此外,举办了一系列重大旅游活动,着手准备编制全省旅游发展规划,为 2000 年筹划新的旅游节庆,争取设立海南旅游发展专项资金,积极进行中西部和

西沙旅游开发等。总之,1999 年的旅游工作,为我们在新世纪开创新局面打下了良好的基础。

新世纪和 2000 年旅游工作,川民同志在工作报告中已经做了具体部署。在此我再强调以下几点:

#### 一、认清形势,转变观念,提高认识,努力实现海南旅游战略目标

近年来,我国经济开始发生新的变化。在告别短缺经济的同时,旅游业迅速崛起,成为经济发展的热点。这是社会经济发展到一定阶段必然出现的现象,也是党中央、国务院重视旅游业并采取一系列促进措施的结果。我国旅游业已成为国民经济新的增长点,是扩大开放、拉动内需、优化产业结构、推动经济发展战略的一部分。现在我们在国际贸易中对服务贸易有了更新的认识。旅游业是服务贸易的一部分,是正在崛起、当之无愧的朝阳产业。

在去年底召开的中央经济工作会议上,江泽民总书记提出“必须采取有力的政策和扶持措施,加快信息、文化、教育、旅游、社区服务和中介服务的发展”,朱镕基总理也提出“努力发展旅游等第三产业”,“鼓励服务性消费,努力培育电信、旅游等消费热点”。由此可见,随着经济的发展,形势的变化,旅游业在国民经济中起到越来越重要的作用。像上海市这样生产型的大工业城市,开始转向重点抓包括旅游业在内的服务型经济;像辽宁省这样传统的工业大省,提出要放下工业大省的包袱,把旅游业作为重要的支柱产业来抓。全国上下对旅游业在目前经济和社会中的地位、作用有了进一步认识。

海南经济基础薄弱,传统工业条件落后,但拥有在国内独有的热带海岛旅游资源,还具备良好的生态环境优势。海南很有希望在新世纪创造出世界著名的度假旅游品牌,作为我国的拳头度假旅游产品参与国际市场的竞争。从这一角度看,海南旅游的历史使命决不仅仅在于海南经济,也要对全国旅游业的发展做出贡献。新世纪为海南旅游业提供了空前的发展机遇,同时也提出了更高的要求。

我们在考虑产业结构调整时,必须认清社会经济发展大势,不仅在政治上、而且在经济建设方面都要和党中央保持高度的一致。各级政府都要转变观念,正确认识海南旅游业的特殊地位和作用,要按照杜青林同志去年提出的“像抓农业那样抓旅游业”。我们认识有多高,行动的力度就有多大。只有转变观念,我们才能提高认识。要看到由于信息技术的飞速发展,新世纪即将形成的“新经济形态”,可以促使我省经济、当然包括具有巨大潜力的旅游业产生跨越性的发展。川民同志在工作报告中提出,到2020年海南要建成中国旅游强省和亚洲最佳、国际著名热带海岛度假旅游胜地的目标,这同时也是国家旅游局对我省的要求。从传统的眼光看,我们目前的起点比较低,要实现这一目标难度非常大。但是,只要对形势有深入理解,能够转变观念,提高对旅游业的认识,加强对旅游业的领导,立足于开放和创新,加大扶持旅游业的力度,海南旅游业的发展目标有望实现。我们要坚定信心,奋力拼搏,争取海南旅游业跨越式发展。

## 二、加强领导,凝聚力,加快发展旅游大产业

旅游是一个综合性产业。一方面,旅游业要依托相关行业的发展而发展;另一方面,旅游业又对相关行业有很强的关联带动作用。可以说,旅游业在相关行业中处于一个产业群的核心地位,带动着其他产业发展。因此,我们对旅游业要有一个大产业的认识。同时,我国的旅游业还是政府主导型模式,政府在旅游业发展中扮演着至关重要的角色。有人说市场经济应当依靠市场来调节,但市场也有缺陷。完全靠市场自我调节,很可能产生无序竞争,对整个行业不利。政府调控十分重要,这已为市场经济发展比较好的国家的经验所证明,很多经济学家对此都有论述。旅游管理部门、各有关部门和有关单位、广大旅游企业,在新形势下要站在新的高度认识旅游业,继续加强合作,形成加快海南旅游发展的合力。各级旅游管理部门,尤其是省旅游管理部门要增强全局观念,积极主动地协调和凝聚全社会各方面力量,做好组织领导、科学规划、宣传促销、行业管理、政策扶持、资金保障等各方面工作,为海南旅游业的发展创造更好的环境。

一是要加强纵向协调。我省各级旅游主管部门要充分发挥职能作用,想旅游宏观管理大事,为旅游企业办好事、办实事。要多向上级主管部门汇报工作,主动寻求指导和支持。去年国家旅游局对海南的支持就很多,如将2000年神州世纪

游的开幕式分会场之一和迎新千年的部分活动放在海南,安排德国奥格尔旅行社记者团以及其他国家的许多记者来海南考察度假旅游产品,支持海南“南山杯”电视节目大奖赛和筹划“欢乐节”等。有很多事情只有得到上级主管部门的支持才能做得好。我省各级旅游主管部门要加强调查研究,对旅游业发展中存在的热点、难点问题进行深入分析,积极主动向党委和政府汇报,及时提供信息和决策参考,使领导层能够全面准确掌握全国、全省旅游业发展和行业改革开放的新情况,在作出社会经济发展的战略决策时能把旅游业放在更恰当的位置,予以应有的重视和扶持。要继续推行和完善旅游分级管理制度,加快行业管理体制改,充分发挥各级旅游管理部门和行业组织的积极性。

二是要加强横向协调。各级旅游主管部门要与计划、财政、工商、交通、公安、物价、外事等有关部门和其他有关单位保持经常性的沟通,协助他们了解旅游发展的态势、特性和规律,争取他们的支持和配合。与此同时,政府各有关部门和有关单位要主动适应旅游业在国民经济发展中的角色转变,将支持旅游业的发展作为本部门的份内事,共同强化依法对旅游业实行跨部门、跨行业协调和管理的力度。从这几年的情况看,这样的协调工作已越来越多,开始走向正规化、制度化的轨道。但是为了适应我省旅游业的发展,这样的协调还要进一步加强。政府机关机构改革工作已经开始进行,各地对旅游管理机构设置要有足够的认识,放在重要地位来考虑,尤其是重点旅游市县更要充分重视,要通过机构改革,进一步理顺工作关系,转变工作职能,提高工作效率,以适应旅游业发展的需要。

三是要充分发挥广大旅游企业的作用。回顾建省以来海南旅游业在市场经济条件下的发展历程,可以看出我省的广大旅游企业是推动旅游业发展的主力军。旅游企业既是主要的旅游投资者,又是旅游快速发展的实践者和受益者。旅游企业中汇集了本省、国内乃至国外不同层次的人才。他们是我们在新世纪创造旅游业新辉煌的骨干。各级政府旅游部门的管理和决策,要注意征求旅游企业的意见和建议,真正将他们的利益放在重要地位。要通过加强领导和服务,帮助旅游企业取得良好的经济效益,使海南旅游业在新世纪旺丁又旺财。

## 三、努力做好旅游“十五”计划和《海南省旅游发展规划》的编制工作

今年是“九五”计划的最后一年,按照国家旅游局和省政府的要求,要完成海南旅游业“十五”计划的编制工作。国家旅游局局长何光晔同志在今年的全国旅游工作会议上提出了我国旅游业发展的宏伟目标:到2020年将中国建设成世界旅游强国。川民同志在工作报告中也提出海南要向中国旅游强省和国际著名热带海岛度假旅游胜地的目标迈进。我们要围绕以上目标进行研究和论证,按照国家旅游局提出的“把观念革新付诸规划的具体实践中,使‘十五’规划编制工作成为提高认识、提高水平、描绘蓝图、明确方向的过程”,制定出一个符合海南旅游发展实际,能够振奋人心、鼓舞斗志的“十五”计划,使之真正成为21世纪前5年海南旅游业腾飞、实现跨越式发展的指南。

在新的一年里,我省要抓紧制定《海南省旅游发展规划》。1993年,我省在全国比较早地制定了《海南省旅游发展规划大纲》。这个《大纲》确定了海南旅游发展的战略目标,明确了我省旅游发展的六大区域,对全省旅游开发起到了一定的指

导作用。但是,由于种种原因,我省旅游发展规划的编制工作还没有及时跟上。规划工作的滞后影响了旅游开发,成为不少旅游项目重复建设和缺乏创意的一个原因。1999年编制《海南省旅游发展规划》被提上重要议事日程,省旅游局和有关部门为此做了很多工作。目前我们要抓紧编制《海南省旅游发展规划》。干什么工作都需要规划,尤其是旅游。国内凡是对旅游重视的省,对规划都抓得紧。山东、云南都在积极与国际旅游组织协商制定规划;四川省的规划已经做完。2000年,我省务必完成《海南省旅游发展规划》的编制,做好向中国旅游强省和国际著名的热带海岛度假旅游胜地宏伟目标迈进的基础性工作。印尼的巴厘岛这几年在国际旅游中占有重要位置,据介绍他们得益于有一个国际上权威人士帮助做的很好的规划。已经30年了,他们始终按照这个规划去做。规划不仅对旅游开发建设有好处,而且有利于招商引资。海南由于起点低、财力弱,建设资金很多靠外引内联。有了规划,投资者心中有数,就会增强信心;没有规划,投资者就会踌躇再三。

编制《海南省旅游发展规划》要坚持改革开放的方针,立足于高标准、高质量。因此,要请世界旅游组织的旅游规划专家来帮助,要发挥国内以及我省旅游专家和旅游研究人员的作用。同时,还应广泛听取有关部门、单位以及广大旅游企业的建议。这样,才能使我省旅游发展规划既具有国际性和超前意识,又符合海南的实际,有比较强的操作性。编制《海南省旅游发展规划》应和制定我省旅游业“十五”计划紧密结合,使旅游发展规划和“十五”计划有机地衔接起来。我们要走开门编制旅游发展规划的道路,将编制旅游发展规划的过程,变成集思广益的过程,变成宣传海南旅游宏伟目标、塑造海南旅游良好整体形象的过程,促进全社会在新的历史时期再度掀起“共办大旅游”热潮的过程。

#### 四、集中精力办好首届中国海南欢乐节

海南旅游经济效益不理想的原因很多,深层次原因之一是主导性旅游产品老化,并且旅游产品的结构也不尽合理。旅游产品包括硬件和软件两部分。我们的硬件是老天爷给予的天然景观以及适合度假休闲的种种自然条件,还有一些人造的观光游乐设施和接待设施;我们的软件除各种服务外,策划出吸引力强、参与性强的旅游节庆活动是其重要内容,这一点我们比较弱。成功的旅游节庆活动,还能成为独立的旅游产品,吸引可观的游客。旅游节庆活动当然要有一定的旅游硬件条件和资金投入,但更重要的是要体现知识和文化的作用。科学而巧妙地策划旅游节庆活动,可以使旅游硬件的作用倍增,带来更好的社会效益和经济效益。近些年海南省也策划和组织过一些旅游节庆活动,但是还没有发展成为著名的旅游品牌。并且过去我们和很多地方一样,往往指导思想是“旅游搭台,经济唱戏”,这样的思路对节庆活动的持续开展也有一定的制约。

中国海南欢乐节是省政府在旅游业成为我国国民经济新的增长点、成为我省经济支柱产业的大背景下,在海南省各项硬件条件比以前完善的情况下,针对海南旅游产品结构不合理、旅游软件比较薄弱的状况,在总结多年节庆活动经验教训的基础上提出的创意。欢乐节的一个重要原则是“搭旅游台,唱旅游戏”。通过举办欢乐节,促使名牌旅游产品形成,改善海南旅游产品的整体结构;借助欢乐节创造的轻松欢乐的气氛,在国内外树立海南热带海岛度假旅游胜地的整体形象;通过欢乐节扩大海南旅游的知名度,提高海南旅游企业的经济

效益。省委、省政府对举办中国海南欢乐节十分重视,省委、省政府主要领导多次作出批示。省旅游局起草了欢乐节总体活动方案,多次听取省内有关部门和市县、有关企业的意见,征求了境外旅游界人士和一些有成就的专业策划机构的意见。数易其稿,活动总体方案于1月28日经省政府常务会议讨论原则通过。国家旅游局已将中国海南欢乐节列为2000年神州世纪游国家级的重大活动。

中国海南欢乐节计划在今年11月举行,持续的时间比较长(3周到1个月),活动的内容多。举办如此大型旅游节庆活动我们尚缺乏经验。各项具体活动的策划和组织将是摆在我们面前艰巨复杂的任务。只有发挥各方面人士的聪明才智,尤其是依靠广大旅游企业的积极参与和鼎力支持才能办好。旅游部门、各有关部门和市县要将它作为今年工作的重点,成立专门的筹办机构,集中力量,克服困难,抓实抓好。各有关企业、特别是旅游企业要抓住这一机遇,积极参与,并且自己举办一些特色活动来树立形象,展示实力。举办这样的大型旅游节庆活动,要解放思想,开拓思路,锐意创新。要积极吸引国内外机构和企业和我们一起在海南搭台唱戏。当然,也要放开市场让别人出售“戏票”。我相信通过群策群力,精心策划,认真组织,应当能够办好欢乐节,为国内外到海南旅游度假的人士提供一段欢快开心的时光,也为海南经济和社会发展做出贡献。

#### 五、进一步扩大开放,为海南旅游提供持久的动力

在我国,旅游业是改革开放的产物;同时,旅游业的发展又需要进一步改革开放。建省以来,我省旅游业坚持开放的方针,通过外引内联吸纳了200多亿人民币的资金,兴建了一批重点旅游项目和旅游设施,大大改变了海南旅游的落后面貌。通过开放,还吸引了海内外一大批旅游管理和经营人才,大大提高了海南旅游发展的水平和服务质量。

但是,与我们要实现的中国旅游强省和世界著名热带海岛度假旅游胜地的宏伟目标相比,目前所取得的成果还是微小的。我们需要更大的旅游投入,更多的旅游人才。由于我省财政较薄弱,直接用于旅游项目的开发资金严重不足;由于我省旅游队伍整体素质尚待提高,目前旅游市场还存在不少问题。所有这些,只能依靠进一步扩大开放来解决。只有开放,我们才能引进国际国内资金来开发建设有规模、高水平、吸引力强的旅游精品项目,才能推动我省中西部地区旅游实质性的开发,才能引进旅游人才和加快培训教育,在比较短的时间内迅速提高全省旅游队伍的素质。今年我国加入世界贸易组织进程明显加快,这是我国对外开放的一件大事,对社会经济各个方面都将产生深远的影响,旅游业也不例外。旅游业属于服务产业,一旦我国加入世界贸易组织,就意味着包括旅游业在内的服务产业对外开放度要加大。面临这种形势,我们要认真研究,主动应对,抓住机遇,迎接挑战。我们不能像过去那样,关起门来慢慢做,做多少算多少,做得怎样就怎样。加入世界贸易组织,对旅游业是机遇大于挑战。外国旅游企业进来,将带来先进的管理和服务,竞争将促使我们的旅游企业改革和发展。当前海南旅游业的开放,一是要按照国家旅游局的要求,进一步开放旅游市场,鼓励、吸引国内外投资者在海南建设任何所有制性质的景区、度假区、旅游车船公司和其他旅游项目,加快试办中外合资旅行社;二是要继续同国际国内主要客源地的旅游组织、有实力的旅行社建立密切联系,广泛开展多种形式的合作,加快我省旅游企业改革步伐;三是在用好现有“落地签证”政策的基础上,努力争取“免

签证政策,同时加快西沙旅游开发开放的步伐。不管怎样开放,资源都在海南。这一点我们心中有底。总之,我们要通过不断的开放为海南旅游提供持久的发展动力,使海南在国际国内都成为度假旅游的热点地区,使海南旅游业成为全省经济持久发展的增长点。

## 六、在成绩面前要保持清醒的头脑, 要认真找出工作中的差距

旅游行业在各方面取得了成绩,这是大家共同努力所取得的。对成绩要讲够,这样才能增加信心;但是,我们没有任何理由沾沾自喜。我们的成绩是在党中央和国务院正确领导、高度重视下所取得的。党中央、国务院把旅游业作为新的经济增长点,采取了一系列具体扶持措施,比如为发展“假日经济”延长节假日。我们也得到国家旅游局和兄弟省市大力支持,有很多活动单靠我们自己的能力是难以办好的。我们的成绩和自己的过去比确实很大,但是横向看,许多省份比我们步伐更快。广西过去不是旅游大省,但如今他们的旅游人数超过了我省,旅游收入 137 亿元,入境游客 77 万,也都超过了我们。苏州只是一个中等城市,去年游客达 1300 万。各地都在采取措施大力发展旅游业。湖北省去年搞了个交易会。云南不断地增加景点。自然资源只有变成产品才能吸引人,云南这方面做得非常好。他们前几年开发了一个云山屏,去年又开发了一个玉龙山,吸引了很多游客。前几年我去过丽江,那时机场离城很远,一条土路要走 1 个多小时。这几年他们加大了建设,机场到丽江城很快,景点建设也抓得非常好,所以新加坡开通了直航丽江的飞机。现在丽江已经完全具备扩大开放的条件。上海发展旅游已在考虑旅行社转制问题,包括对一些传统的国有制大社进行股份制改造,以应对中国加入世界贸易组织。关于旅行社对外开放和合作,以前是禁区,前年国家允许搞试点。海南作为旅游大省,应该走在前面。但是,不少兄弟省市建立了合资旅行社,并且取得了效益,为进入 WTO 做了准备,而在这方面已经落后。我们一定要认真找出工作中的差距,承认差距,转变观念,更新思路,千万不能躺在丰富的资源上悠然自得。我们几千年的风光产生了效益吗?古代海南是流放的地方,谈什么效益。就靠这些年我们的努力,才使资源产生了效益。我们要更加努力,推动海南旅游同国际接轨,并将其体现在每一项工作中。这是有难度的,但工作一定要做,否则就会被淘汰。

## 七、认真调查研究,找准改进工作的切入点

调查研究不是为了出一篇应付各方面的文章,我们任何时候都不能放松。要深入细致地搞好调研,努力找出工作的

薄弱环节,找出改进工作的切入点。国家在这方面做出了很好的表率。我国新的经济增长点在哪里?生产、分配、交换、消费 4 个环节哪个薄弱,哪里就有增长点。我国消费环节一直薄弱,很多领域没有开拓,国家通过调查研究,从中找出了新的经济增长点,这就是旅游业。

今天在座的很多同志是搞经营的,一定要脚踏实地,力戒空泛议论。要经常针对工作研究问题,找准改进工作的切入点,采取有效的改进措施。今年春节三亚房价高涨,引起了各方面的议论。这次三亚客房调价是在政府支持下,通过行业组织协议实现的。由此可见要强化行业组织。很多市场经济发达的国家,其行业组织是很强的。他们作为政府和企业的桥梁,制定很多行业自律的规范标准,政府的政策也通过他们传达给广大企业。我省在市场经济条件下发展旅游业,一定要强化行业组织和中介机构。目前我们在这方面还比较弱。三亚这次走的路子是对的,按市场经济规律将工作向前推动了一步。经初步统计,春节期间三亚旅游收入 2.1 亿元,占 1999 年全年收入的七分之一。这是明显的成果。三亚利用行业协议的办法保护企业利益,值得各地借鉴。前年琼海也有这样的做法,只是影响小一些。但是,对三亚春节房价政策出台的时机、涨价的幅度,大家也有很多议论,省中旅社的同志代表旅行社提出了中肯的意见。市旅游局要听取各方面意见认真进行总结。今后,新政策出台要搞好论证,兼顾各方面利益。

今年,我省中部地区春节旅游接待情况和沿海反差很大。中部地区怎么开发,不能停留在议论上,也不能怨天尤人。要研究优势和劣势在哪里,不能说路不行。旅游业并不是路一通就灵。如今西线高速公路通了,西线旅游也不是马上就有翻天覆地的变化。还是需要认真调查研究,找准工作切入点,提出措施,抓好落实。旅游业兴旺关键是要有好项目,旅游产品要有精品。我们好多同志到世界各地看过不少旅游精品,回头看海南可以称为精品的不多。如果海南中部地区有好景点、好项目,我想旅游很快就上去了。中部不是没有路,中部有柏油路,还是国防公路。利用现有条件开发好的项目、策划好的旅游产品,就能将中部旅游业搞起来。

同志们,党中央、国务院大力促进旅游业发展的政策,为我省旅游快速发展疏通了航道;国际国内有利于旅游发展的大好形势,为我省旅游发展提供了顺水顺风;周边国家和地区、兄弟省市加快发展旅游业的有力措施,向我们擂响挑战的鼓点。只要我们树雄心立壮志,敢于拼搏,我相信在短短十来年创造了可观业绩的海南旅游业,一定能够在新世纪创造出新的辉煌。

# 创建旅游名牌 促进全省旅游业持续快速健康发展

## ——海南省旅游局局长张恒在全省旅游工作会议上的报告

(1997 年 3 月 11 日)

同志们:

这次全省旅游工作会议是在'97 中国旅游年我省旅游业迎来又一个开门红之际召开的。这次会议的主要任务是:贯

彻中央十四届六中全会、全省经济工作会议和全国旅游工作会议精神,总结 1996 年全省旅游业发展情况,部署 1997 年旅游工作,在全行业大力开展精神文明建设,争创海南旅游名

牌,全面提高旅游服务质量,把海南'97中国旅游年活动办出特色和成效,促进我省旅游业持续快速健康发展。

## 1996年全省旅游工作总结

1996年,在省委、省政府的领导下,在国家旅游局的关心支持下,我省旅游行业认真贯彻执行党的十四届五中全会和省委二届四次全会精神,根据全省旅游工作会议的部署和要求,围绕着“创知名度、抓管理、上水平”的工作方针,认真组织实施'96中国度假休闲游重点在海南的各项活动,加大了国际国内旅游市场的促销力度,开展了大规模的旅游市场整顿,加强了对全行业员工的培训,各项工作都取得了显著成效。全年共接待国内外游客485.8万人次,比上年增长34.57%,其中,国内游客451.9万人次,比上年增长37.67%,国际游客33.9万人次,比上年增长3.45%;旅游外汇收入8542万美元,比上年增长5.48%;旅游服务业营业收入47.27亿元人民币;旅游服务业税收2.6亿元人民币,占全省地方税收的11.92%。旅游业不仅成为全省国民经济的支柱产业,而且已成为我省经济的基石和新的经济增长点。

1996年主要抓了以下几项工作:

### 一、抓住机遇,认真办好海南

#### '96中国度假休闲游各项活动

在省委、省政府和国家旅游局的具体指导下,省旅游局与三亚市政府在新建成的亚龙湾广场成功地承办了'96中国度假休闲游开幕式。国家和有关部委领导、世界旅游组织领导人、国内外记者和旅行商共3000多人参加了这次重大活动,还有近万名游人和群众观摩了开幕式。开幕式的成功举办,对树立海南旅游良好形象,提高海南旅游在国内外的知名度产生了重要作用。9月27日,省旅游局和琼山市人民政府在琼山市火山口旅游风景区成功地承办了'96世界旅游日(海南)主会场庆祝活动。国家旅游局领导、世界旅游组织官员、有关国家驻华使节、国内外记者、著名旅行商等1000多名贵宾、嘉宾出席了庆祝活动,近2万游人和群众参加了游园活动。这次活动以鲜明的特色、高雅的格调、热烈的气氛、出色的组织接待工作赢得了国内外来宾的高度称赞,国家旅游局领导认为,这是我国举办世界旅游日庆祝活动效果最好的一次。年中,我局认真地做好世界旅游理事会、国家旅游局在三亚召开的中国旅游目的地促销委员会第一次筹备会议的接待工作,保证这次高规格、在国际旅游界有一定影响的会议取得了圆满成功。各市县根据本地地区的实际情况,有声有色地举办了一系列活动,如“三月三”民族风情游、第5届海南国际椰子节旅游月、海口'96度假休闲游系列活动周、'96中秋天涯海角万人观灯赏月大联欢、天涯海角婚礼节、首届昌江芒果节、海南西部旅游恳谈会等等。省旅游局还成功地承办了中南六省旅游饭店协会年会。'96中国度假休闲游重点在海南各项活动的成功举办,对提高海南旅游知名度,促销度假休闲产品,推动旅游名牌产品的开发,起到了十分重要的作用。

### 二、创知名度,努力拓展国内外客源市场

1996年,我们把加强旅游宣传促销、客源市场开拓工作作为首要任务来抓,取得了可喜的成果。

根据市场开发战略目标,有计划、有重点地开展了国际旅游市场促销活动。先后组织7个促销团68家企业139名销售骨干,赴16个国家和地区进行旅游促销活动,组织企业参

加了8个国家和地区的旅游博览会,共散发各类海南旅游宣传资料18.6万多份,接触客户1630多户。其中,在'96香港国际旅游博览会上,我省获得“最有希望的新的旅游目的地奖”。同时,加大了国内旅游市场开拓力度。全年组织230家旅行社、180多家饭店、36家新闻单位的580多人,到湖北、四川、东北等重点旅游客源省市促销。11月组团参加了在厦门举行的第2届中国经济特区商品交易会,取得很好的宣传效果。12月组成300多人参加的代表团参加了在上海举办的'96中国国内旅游交易会,达成意向协议1.2万份,签订合同9600份,协议、合同总金额9800万元人民币,组团人数16万人,为1997年旅游企业经营业务,特别是国内旅游业务发展奠定了基础。

我省在国内外主要客源地的促销网点迅速建立和扩大。目前我省已在7个国家和地区设立了办事机构或促销点;有几十家旅行社在25个省(市)的34个城市设立了办事处。

1996年先后邀请17个国家的28批112名外国记者、国内几十家新闻单位的260名记者来琼观光采访,共发表宣传报道海南的稿件4500多篇。为进一步加大对'96中国度假休闲游活动的宣传报道力度,我局分别在香港和海口举行了新闻发布会,还召开了全省旅游宣传报道暨信息工作会议,进一步加强了同新闻单位的联系;会同旅游企业邀请广东、四川、北京、上海等国内主要客源省市的客户共18批380多人来琼考察踩线。

为扩大宣传促销覆盖面,提高宣传品质量,研究制定了旅游宣传品制作计划,组织编辑、拍摄、印制了一大批档次较高、特色鲜明的宣传品,收到了良好的宣传促销效果。

此外,及时拟订上报了《海南'97中国旅游年活动总体方案》和《海南省创建旅游名牌方案》,已由省政府办公厅印发全省组织实施。

### 三、规范市场,大力加强旅游行业宏观管理

为了进一步提高我省旅游服务质量和产业整体素质,一年来,下大力气加强旅游行业宏观管理工作。一是全面治理整顿旅游市场,优化旅游环境。针对旅游企业未缴保证金而开展旅行社业务,旅行社超范围经营、变相承包和削价争客,导游员无证上岗和索取高额回扣,旅游饭店削价竞争和降低服务标准,旅游景点脏乱差、乱设摊位和强行推销商品,旅游购物点和民族风情演出点高额回扣等问题。省旅游局在有关部门的积极支持配合下,全年开展了大规模、大力度的旅游市场综合整治工作。至12月20日,共检查各类旅游企业523家、导游员2156人次、旅游汽车2123辆次,受理各类投诉案件316件,已处理结案289件,结案率为92%,理赔或为游客挽回经济损失39.5万元。对在检查中发现的63家“黑社”和“三无”旅行社被当场取缔,对存在违规经营行为的125家旅行社给予罚款和通报批评处理;对采取削价或降低服务标准的56家宾馆、饭店给予不同程度的经济处罚或批评;对存在脏乱差等问题的9处景点给予了处罚;对销售质次价高或伪劣商品的6家购物商场给予限期整顿、罚款通报处理;对搞高回扣的3家民族风情演出点予以停业整顿和罚款处理;对有索取高额回扣或降低服务标准等问题的189名导游员予以严肃处理;113部旅游车和司机因未办理营运证或未办理旅游车辆司机上岗证受到处罚。二是加强旅游法规建设,加快旅游管理法制化、规范化、标准化进程。在认真宣传落实《海南省旅游管理条例》的同时,完成了《海南省旅游管理条例实施细则》(送审稿)的起草报送工作;制定了旅行社、旅游定点饭店、购

物商店、参观点等企业服务公约,已有 200 多家企业签订了公约;规定了旅游企业、导游、司机“六不准”。三是抓好常规性行业管理工作。1996 年全面完成了旅行社业务年检。我省的旅行社经济指标考核和业务年检受到国家旅游局的通报表扬。在全面清理、重新登记旅游定点企业的基础上,全年新批准旅游定点企业 36 家;评定星级饭店 5 家,初评星级饭店 2 家,复核星级饭店 27 家。加强旅游价格管理,两次调整我省组织接待国内旅游团队最低保护价标准和我省旅游饭店接待旅游团体标准房租最低保护价标准,批准了 19 个旅游景点和民族风情参观点门票优惠标准。与省交通部门配合,审核批准具有旅游营运资格的车辆 310 多部,参与制定了我省旅游汽车的收费标准。开展导游人员的年检工作。四是进一步落实旅行社质量保证金制度。至 12 月底,全省共有缴纳质量保证金的旅行社 248 家,取消了 100 家未按规定缴纳质量保证金的旅行社的业务资格,建议省工商行政管理局按规定吊销了 47 家旅行社的营业执照。五是按照省领导指示精神,及时对省旅游协会进行改制,使其变成真正由旅游企业组成的行业团体组织,以利发挥协会在维护旅游市场秩序、提高管理水平和服务质量工作中的作用。

#### 四、突出特色,抓好旅游项目开发建设

为迎接'96 中国度假休闲游重点在海南活动,我省分三批公布了重点旅游建设项目共 170 个,旅游主管部门会同有关方面,组织力量对这些重点建设项目进行跟踪服务、指导和监督,使项目的规划建设适应海南旅游市场的需求。同时,帮助企业外引内联筹集资金,与有关部门协调、商洽,为企业疏通渠道、排忧解难等,做了大量工作,有力地促进了旅游重点项目的顺利实施。我省新添了一批档次高、具有度假休闲特色的度假村,一些城市酒店也增设了休闲娱乐设施,强化度假功能。一批高水准的新景点,如高尔夫球场、东山湖野生动物园、兴隆热带花园、假日海滩、通什中华民俗风情村等项目建成。到年底,除因资金困难停建的 9 个重点项目外,大部分旅游重点建设项目已竣工营业。这些环境优美、设施配套、服务规范、富有特色的旅游重点项目已成为海南旅游业发展的新的生长点。

1996 年,继续做好旅游发展规划的制定工作。根据《海南省旅游发展规划大纲》,年内完成了林业旅游发展规划,为我省特色旅游产品的开发提供了依据。

根据国内外旅游市场需求,一年来,在开通国际旅游包机航线方面积极努力,多方协调,做了大量卓有成效的工作。三亚已开通 6 条国际旅游包机航线,海口也新开通了至澳门的包机航线。同时,根据国际旅游市场的发展要求,我局与省信息中心合作,根据海南旅游业实际,初步开发出与国际联网的“海南旅游信息系统”。这套系统在今年 7 月前为试运行阶段,其正式运营将为我省旅游业进入国际市场产生重大作用。

#### 五、探索新途径,加大旅游培训力度

1996 年我局把加强旅游培训工作当作一项重要任务下大功夫来抓,在总结以往培训工作经验教训的基础上,努力探索扩大培训面、提高培训质量的有效办法和途径。一是结合全省旅游市场整顿,举办全省导游员职业道德培训班,共办 5 期,培训 1035 人。二是举办导游员资格考试培训班,对 1004 名报考人员进行了为期 40 天的培训。三是指导、督促、协调各旅游培训中心研究制定了分片培训计划并分步实施。培训形式更加灵活多样,送教上门、工余培训、点面结合等等,各培

训中心的培训数量增加,质量也不断提高。全年通过举办各类培训班,共培训员工 2 万多名。

经过一年的艰苦努力,海南旅游业在国内外的知名度有了明显提高,吸引力进一步增强,客源市场不断扩大。全年自始至终坚持进行的大力度、大规模的市场整顿,对优化我省旅游环境,提高全行业服务质量和水平产生了重要作用。

总之,1996 年我省旅游业发展势头很好,特别是在我省产业结构调整的情况下,作为一大支柱产业的旅游业已越来越显示出得天独厚的优势和强大的生命力。然而,我们也必须清醒地看到我省旅游业发展中存在的问题和薄弱环节:旅游宣传促销投入严重不足,制约了促销活动的开展,特别是限制了国际客源市场的开拓;旅游企业的自我促销意识仍然不强,措施不得力,缺乏与国际上大的知名旅游机构的联手合作和规模经营,来琼国际游客一直没有打破徘徊的局面,难以有大的提高;旅游市场存在的问题尚未得到彻底根治,市场秩序还不规范;旅游企业自身的经营管理水平、经济效益有待全面提高;旅游职工队伍整体素质距行业发展要求尚有较大差距,相当一部分企业的高中层管理人员没有受过专业培训,业务不熟或无证上岗;省内城市旅游饭店和旅行社的总量均大大超过旅游市场总需求,造成了企业之间的削价竞争,经济效益低下;旅游商品的开发经营相对滞后,没有形成有档次、有代表性的旅游名牌商品,游客在旅游购物方面的消费偏低,影响了旅游业收入的提高。

针对以上问题,我们有必要在 1997 年的工作中进一步理清思路,抓住重点,创造性地做好各项工作。

### 1997 年旅游工作安排

1997 年对于旅游业的发展是一个历史性的契机。今年是中国旅游年,我国将对香港恢复行使主权,党的十五大也将召开,我国经济宏观调控成功实现“软着陆”后,迎来了新一轮稳定增长,人民生活水平进一步提高,这些都为旅游业的发展提供了极为有利的大环境,我们要抓住机遇,再创佳绩。1997 年全省旅游工作要认真贯彻党的十四届六中全会精神,以“创名牌、抓管理、上水平”为指导思想,紧紧围绕创建海南旅游名牌,认真搞好海南'97 中国旅游年各项活动,努力开拓国际国内客源市场;深入贯彻落实《旅行社管理条例》,加强行业宏观管理;大力开发特色旅游项目,增强产品的吸引力和市场竞争力;扎扎实实抓好培训工作,全面提高职工队伍素质。1997 年我省旅游业的目标是:全年接待国内外游客 520 万人次,其中海外游客 35 万人次,旅游外汇收入 9000 万美元;旅游服务业营业收入 53.49 亿元人民币;旅游服务业营业税 2.9 亿元人民币。以旅游业持续快速健康发展的成就,迎接香港回归和党的十五大召开。

#### 一、广泛动员,全面开展创建旅游名牌活动

根据我省旅游业“九五”发展目标,为切实提高海南旅游在国际国内旅游市场的竞争能力,确立优势地位,努力把我省建设成为在国内外知名度高、吸引力强的热带海岛度假旅游胜地。从今年开始,要按照省政府办公厅印发的《海南省创建旅游名牌活动方案》,在全省旅游行业全面开展创建旅游名牌活动。通过创建、评定旅游名牌,产生一批名牌旅游目的地、名牌旅游区(点)、名牌旅游企业和名牌旅游商品,重点推出和完善热带海滨、温泉康乐、黎苗风情三大特色旅游名牌产品和热带动植物、潜海观光、高尔夫健身等专项旅游名牌产品,从

而使海南成为中国的名牌旅游目的地。

创建旅游名牌这一创造性的活动是提高我省旅游业产业素质的重要举措。各旅游企业、单位要充分认识创建旅游名牌对推动我省旅游业发展的重要意义,要在各级政府的支持、有关部门的配合下,抓紧组织安排,扎扎实实开展创建工作,根据《海南省创建旅游名牌活动方案》中确定的名牌标准,提方案、定措施、抓落实,使创建旅游名牌的活动在全行业形成声势,深入人心,逐步成为每个旅游企业、旅游相关单位和旅游行业职工的自觉意识和行动。经过“九五”期间乃至更长时间的努力,以一大批海南旅游名牌占领国际国内旅游市场。

同时,要根据国家旅游局的安排部署,扎扎实实开展创建优秀旅游城市工作,为我省重点旅游城市创造一个以旅游业促进对外开放、经济发展的好途径,使旅游为城市的国际化、现代化发挥更大作用。

## 二、精心组织,切实办好海南'97中国旅游年活动

'97中国旅游年是集近年来我国旅游系列促销活动之大成,向国内外全面展示中国旅游整体形象,把系列促销活动推向高潮的重大举措,也是海南旅游业再上新台阶的极好契机。办好海南'97中国旅游年各项活动,是今年做好宣传促销工作,有效增加市场开发的广度和深度的关键所在。因此,全行业要充分认识办好'97中国旅游年的特殊意义,高度重视,全力组织实施。

为切实办好海南'97中国旅游年各项活动,省政府已印发了《海南'97中国旅游年活动总体方案》,根据总体方案确定的活动宗旨、目标、促销重点,今年在全省范围内开展的主要活动有8项,省旅游局将协同有关市县、部门,集中力量,重点抓好在通什举行的“三月三”民族文化节、5月底到6月初在香港广场举行的海南旅游宣传活动和11月在三亚举行的海底观光船旅游这三大活动,力争办出特色、办出影响、办出成效。各级旅游主管部门、旅游企业、单位,都要根据《海南'97中国旅游年活动总体方案》确定的原则,结合本地区、本单位的实际,充分利用各地的旅游资源优势,积极争取有关方面的大力支持,精心筹划组织,创造性地开展活动。要在活动的立意、品味、档次上下功夫,力求突出海南特色,产生较强的吸引力和轰动效应。为配合各项活动的举行,突出活动的效果,要大力营造'97中国旅游年的热烈气氛,在省内的重点城市、景区、机场、宾馆、车站、闹市区竖立有统一标志的'97中国旅游年大型广告牌和灯箱,悬挂标语、彩旗,张贴旅游标语、宣传画、宣传口号等。经过上下一致的共同努力,使'97中国旅游年成为海南旅游业大发展的新起点。

## 三、抓住重点,全力开拓国内外旅游市场

1997年要继续把旅游宣传促销工作放在首要位置来抓,大胆探索宣传促销的新途径,千方百计开拓市场,扩大国际国内客源。

第一,今年要在1996年设计推出的海南特色旅游产品的基础上,进一步开发完善,重点推出热带海滨度假休闲游、黎苗风情观光度假游、温泉康乐度假休闲游三大特色旅游产品和南中国海潜水游、高尔夫球休闲游、热带动植物观赏考察游三大专项旅游产品。切实做好产品进入游客消费环节的各项工作,使特色旅游产品真正从设计开发阶段进入实质性的消费阶段。通过创出人无我有、人有我优的高质量的旅游名牌产品,提高我省旅游知名度和市场竞争力,吸引、招徕并留住更多的国际国内游客。

第二,要按照我省旅游市场开发战略,海外突出抓好日本、韩国、香港、台湾等周边客源市场的促销;国内突出抓好京津地区、以上海为中心的长江三角洲地区和以广州为中心的珠江三角洲地区的促销。重点组织旅游企业参加5个国际旅游展销活动和2个国内旅游展销会。还要组织4个重点客源地区促销团,分别赴欧洲五国、新、马、泰、美国以及国内上海和长江三角洲地区进行直接促销。

第三,要积极主动利用国际国内新闻媒体为海南旅游作宣传,逐步建立和扩大信息网络。今年,要争取国家旅游局的大力支持,有计划、有重点地邀请外国新闻记者和国内重要新闻单位的记者来我省采访报道旅游业发展情况,使更多的国家、地区的游客知道海南,了解海南,向往海南。同时,加强旅游信息工作,在全省旅游系统逐步建立信息网络和信息员队伍,使旅游信息得到及时传递和报送,为上级部门制定政策和旅游工作决策提供可靠依据。

第四,不断探索旅游促销的新途径,使旅游销售方式尽快与国际接轨。旅游企业要与海外大的旅行商,目前特别是要与日本、韩国、台湾、香港以及东南亚国家和地区的主要旅行商建立合作关系,通过联手促销建立稳定的客源渠道。要继续在客源地设立办事机构,增强企业的自销能力,逐步建立形成我省在国际国内的旅游促销机构网络。积极运用现代信息技术手段,抓紧开通与国际联网的海南旅游信息系统,使客人能够通过该系统及时满足查询、预定等要求积极争取将已开通的不定期国际旅游包机发展为定期航班,将香港——三亚旅游包机由每周4班增加为每天1班。在对外口岸和公共场所设立旅游咨询点,免费提供我省旅游宣传资料。积极争取国际性、全国性高档次的大型会议和大型活动在我省举行,借此扩大海南的影响。

第五,继续抓好旅游宣传品的编印和制作。

旅游主管部门在抓好综合性旅游宣传品编印制作的同时,要发动企业制作一批有品味、上档次的旅游纪念品。

## 四、加大监管力度,进一步规范旅游市场

——深入抓好旅游市场的整顿和规范工作。今年要在巩固过去清理整顿成果的基础上,把整顿和规范旅游市场作为旅游行业管理的首要工作抓紧抓好。市场整顿的重点仍然是无证照经营、超范围经营、变相承包、削价竞销、降低服务标准等不规范经营,索要高回扣、旅游景点脏乱差等问题。市场整顿要紧密依靠公安、工商、物价和交通等部门,认真搞好协调,采取经常性和突击性、集中和分散、综合治理和专项治理相结合的方式,抓住重点地区,严肃查处典型事例,争取年内我省旅游市场有根本性的好转,为创建旅游名牌创造良好的条件。

——进一步强化旅游行业管理。首先,在深入贯彻《海南省旅游管理条例》的基础上,修改《海南省旅游管理条例实施细则》(送审稿),争取今年上半年上报省政府公布实施。同时建立健全行业有关服务标准、旅游定点购物商店和民族风情参观点理赔规定。其次,要完善各级质量监管机构,建立全省旅游投诉举报网络。

——依照国务院发布的《旅行社管理条例》规范旅行社的经营管理。旅行社是旅游业的龙头,目前,我省旅行社数量过多、供大于求的矛盾日益突出。今年我省旅行社管理工作首先是要组织干部职工认真学习、深入贯彻落实国务院总理李鹏签署发布的《旅行社管理条例》和国家旅游局发布的《旅行社管理条例实施细则》。全面清理整顿旅行社。按照国家旅游局的部署,高标准,严要求,对全省旅行社进行业务年检。

严格控制旅行社总量,清理整顿期间,停止审批旅行社,争取年内全省旅行社总量压缩在 200 家以内。在今年内还要完成国际旅行社和国内旅行社的改革组合工作。加强导游员队伍建设。继续落实导游员质量保证金制度,完成导游员年检,加大对导游服务质量的监督检查力度。

——加强以实行质量保证金制定为主要内容的旅游定点管理。我省已有各类旅游定点企业 350 多家。针对旅游定点企业存在的布局不合理、管理不善和服务质量不高的问题,今年我省旅游定点管理要在严格控制总量的基础上,侧重抓好实行质量保证金制度。要继续抓好旅游定点企业的清理,公开处理管理不善、信誉差、游客投诉多的旅游定点企业。从今年开始在旅游定点购物商店和民族风情参观点实行质量保证金制度,凡不按规定缴纳质量保证金者,将被取消其业务资格。在总结经验的基础上,我省将进一步对旅游定点饭店、旅游定点餐馆、旅游定点车队和旅游定点景点实行质量保证金制度。

——努力提高旅游饭店管理水平和服务质量。我省共有旅游定点饭店 128 家,其中星级饭店 38 家。管理不善、服务不规范是我省旅游饭店存在的突出问题。因此,今年要下大力气抓好旅游饭店星级评定工作,坚持标准,严格要求,争取全年评定星级饭店不少于 10 家。同时,切实抓好星级饭店的复核工作,对于不合格、不达标的星级饭店,根据情况,分别予以处理。

——做好对改制后的省旅游协会的指导、联系工作,使旅游协会在团结联系会员单位、以民间团体身份进行旅游营销、进行行业自治自律等方面更好地发挥作用。

## 五、抓好特色项目,加强旅游设施建设的宏观调控

今年在旅游项目开发建设方面,要重点扶持有特色、有新意的旅游项目,在推出新的景区、景点的同时,策划和开发具有文化内涵、吸引力强的旅游产品。重点开发完善滨海度假休闲、民族风情观光、温泉康乐度假、潜海观光、高尔夫球健身、热带动植物观赏等特色专项旅游产品。积极启动西沙旅游线路,开发西沙旅游资源。要继续大力做好开通国际旅游航线的工作,积极协调各有关方面,排除阻力,力争年内有突破性进展。

要积极争取,多渠道筹集资金,加大旅游开发建设投入,大力培植旅游发展后劲。为解决我省公益性旅游配套设施、大型娱乐设施开发建设投入严重不足的问题,今年我们要积极申请政府拨款,请求省上安排基建计划、重点项目资金时加大对重点旅游项目的投资比例,积极争取银行贷款和短期周转金;加大招商引资力度,吸引更多的外来资金投入旅游建设;按照国际惯例,参照兄弟省的成功经验,争取在我省建立旅游发展基金。对于现有的旅游投入要集中使用,重点扶持,确保扶持一个,成功一个,带动一片。

继续抓好旅游发展规划的制定和贯彻执行。为适应旅游市场需求,优化资源配置,完善旅游业的要素结构和产品布局。要按照《海南省旅游发展规划大纲》的原则,继续做好旅游发展规划的制定工作。编制旅游规划要贯彻市场导向原则,因地制宜,合理利用,突出特点,讲求效益,要抓好市场定位与产品定位。旅游主管部门要与省有关部门密切配合,协调一致,根据旅游发展规划,严格旅游项目审批制度。针对旅

游设施与旅游市场需求脱节,特别是城市酒店总量增长大大高于游客增长量的问题,强化对旅游资源开发、设施建设的宏观调控管理,使旅游开发建设真正以市场为导向,与市场需求相适应。

要切实加大旅游商品的开发经营力度。扶持旅游商品的开发者生产上档次、有特色的旅游商品,力创旅游名牌商品;扶持经营者组织各地特色旅游商品充实海南市场。增加游客在海南的购物消费,提高旅游业的经营效益。

## 六、深化改革,使旅游培训工作尽快适应我省旅游事业快速发展的要求

搞好旅游培训工作,是提高旅游职工队伍素质,加强行业精神文明建设,从而提高海南旅游业整体管理水平和服务质量的关键所在。市场竞争的核心是人才竞争。因此,今年要下大决心、大力气把旅游培训工作抓上去,使我省旅游行业精神文明建设和整体服务质量上一个新台阶。首先,要切实提高对培训工作重要意义的认识,加强领导。各级旅游主管部门和各旅游企事业单位的领导要增强紧迫感,切实抓好对培训工作的组织落实,做到有领导分管,有专人负责,制定出切实可行的培训措施。其次,要改革培训观念,大胆探索培训工作新途径,充分调动各方面的积极性,多渠道、多层次开展培训。通过改革,建立激励机制,严格奖罚制度,把培训考核作为旅行社年检、旅游定点单位评定等考评工作内容之一。培训完不成任务的单位,不能达标。第三,培训机构要改进工作方法,根据培训对象灵活服务,采取上门培训、合作培训、分片培训、岗前培训、岗位培训、长短期结合培训等多种方式,扩大培训面。根据我省旅游业实际,经过扎扎实实的工作,到 1999 年底,我省旅游企业的高、中层管理人员和上岗员工,必须全部经过岗位培训并取得合格证书,做到持证上岗。从今年开始,省旅游局通过新闻媒体半年向社会公布一次企业的持证上岗率。第四,要通过联办、外聘、自培等多种方式,逐步建立稳定的培训师队伍,并不断提高培训工作组织管理者和师资队伍自身的思想水平和业务能力,不断更新观念和知识,从而保证培训工作质量的不断提高。

## 七、加强全行业党风建设和精神文明建设

旅游行业处在对外开放的第一线,全行业党员干部和全体职工务必提高对加强行业党风建设和精神文明建设重要性的认识,深入开展反腐败斗争,推动行业精神文明建设的深入开展。各市县旅游局、各旅游企事业单位必须坚持“两手抓、两手都要硬的”的方针,要将党风建设、精神文明建设作为全年的重要工作任务之一来抓,与业务工作一起部署,一起落实,一起检查,一起考核。特别是要加强党纪、政纪和职业道德教育,使全系统的干部职工树立正确的世界观、人生观、价值观,不断提高政治思想素质和职业道德水平,敬业爱岗,自觉奉献,保证我省旅游事业的健康顺利发展。

同志们,在'97 中国旅游年里,我们一定要进一步振奋精神,团结拼搏,努力开拓,扎扎实实地把各项工作措施落到实处,促进我省旅游业向更高层次、更高目标发展,为海南经济建设做出更大贡献。