



道书明◎主编

精彩旅游

上海旅游改革开放实例萃选

30 年

中国旅游出版社



中国上海 发现更多·体验更多
Shanghai China More Discovery More Experience

精彩旅游 30 年

——上海旅游改革开放实例萃选

主编 道书明

中国旅游出版社

责任编辑：许晓海 王 军

责任印制：冯冬青

装帧设计：中文天地

图书在版编目（CIP）数据

精彩旅游30年——上海旅游改革开放实例萃选/道书明主编.

—北京：中国旅游出版社，2009.3

ISBN 978-7-5032-3655-6

I. 精… II. 道… III. 旅游业—经济发展—概况—上海市

IV. F592.751

中国版本图书馆CIP数据核字(2009)第028517号

书 名：精彩旅游30年——上海旅游改革开放实例萃选

主 编：道书明

出版发行：中国旅游出版社

（北京建国门内大街甲9号 邮编：100005）

<http://www.cttp.net.cn> E-mail: cttp@cmta.gov.cn

发行部电话：010-85166507 85166517

排 版：北京中文天地文化艺术有限公司

经 销：全国各地新华书店

印 刷：北京金吉士印刷有限责任公司

版 次：2009年3月第1版 2009年3月第1次印刷

开 本：787毫米×1092毫米 1/16

印 张：14

印 数：3000册

字 数：200千

定 价：48.00元

I S B N : 978-7-5032-3655-6

版权所有 翻印必究

如发现质量问题，请直接与发行部联系调换

目录 Contents

001 序：岁月留痕 旅游无疆

002 1 旅游要素篇

004 上海国旅，见证中国旅游发展 30 年

——第一家 B 股上市的旅游企业

011 华亭宾馆：上海引进国际品牌酒店的一座界碑

020 上海宾馆：申城现代化旅游宾馆“零”的突破

029 旅游业的黄埔军校

——上海旅游高等专科学校

038 明珠耀东方

046 越办越红火的上海旅游节

056 “会议大使”舞动上海会展旅游

068 车轮转出来的旅游

076 一城一戏：秀一个精彩上海给世界看

——《Era 时空之旅》的故事

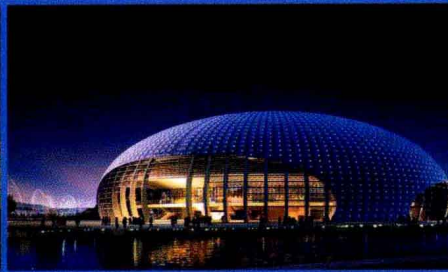
084 2 旅游业态篇

086 生态岛上的上海农家乐



目录 Contents

093	创意旅游：创造中国旅游产业“新宠儿”
101	春秋办航空：民营旅行社的华丽转身
110	国际航运中心的上海邮轮母港进行曲
120	携程，一个网络旅行社的现代神话
133	佘山国家旅游度假区：新世纪的上海人休闲基地
141	上海新天地：笑迎八方来客的城市“会客厅”
150	上海旅游证照的“001号”
158	走出申城的上海旅游业
166	3 公共服务篇
168	都市旅游，上海旅游的一面鲜艳旗帜
177	标准化：政府从管行业到服务产业的飞跃
185	法制建设，确保都市旅游列车高速前进
194	超越时空的为民服务 ——上海旅游信息化纪实
202	高歌猛进的长三角旅游一体化
211	“交通+旅游”的创新：上海旅游集散中心
220	后记



序

岁月留痕

旅游无疆

上海市旅游局局长
道书明

今年是我们共和国 60 华诞，在这普天同庆的大喜日子里，我们来回顾改革开放所经历的精彩岁月，更具历史和现实意义。1978 年至 2008 年，是我们共和国建设历史上最辉煌的 30 年。几乎与我国改革开放同步成长的上海旅游业，也走过了令人难忘的 30 年，其中不乏大潮初起的窘迫和激荡，一路高歌的突飞猛进，更有日新月异的突破迷思的创新，上海都市旅游从小到大，印证着一条我国改革开放取得伟大成就的闪亮发展轨迹，也记录着上海一代旅游人的青春、梦想与奋斗的历程。

这次，市旅游局按照市政府有关部门要求，牵头部署纪念我市旅游战线的改革开放成果工作。在各方有力支持和配合下，从旅游要素篇、旅游业态篇和公共服务篇三个角度，选取 20 多例在全国旅游界有影响、有代表性的典型事例、典型人物、典型政策进行了精心梳理，委托《中国旅游报》上海记者站同志采写了《精彩旅游 30 年——上海旅游改革开放实例萃选》一书，成为我市旅游战线第一次系统回顾、检阅和思考上海旅游的孕育和成长的一个具体成果。

旅游是一个没有疆界的产业，随着我国经济与社会的发展，上海旅游的产业融合速度进一步加快，新业态也层出不穷，产业能级进一步提升，我们将以开放的心态去迎接旅游业又一个辉煌的 30 年。我相信，此书的出版，会鼓舞上海数百万旅游战线干部职工的斗志，激励我们从温故而知新的角度出发，思索和探求上海打造世界著名旅游城市的未来方向和步骤，为把旅游产业建设成为上海国民经济中的重要产业和第三产业中的支柱产业作出更加积极并富有成果的贡献。

ONE

1



旅游要素篇

LÜYOUYAOSUPIAN

上海国旅，见证中国旅游发展 30 年

——第一家 B 股上市的旅游企业

华亭宾馆：上海引进国际品牌酒店的一座界碑

上海宾馆：申城现代化旅游宾馆“零”的突破

旅游业的黄埔军校

——上海旅游高等专科学校

明珠耀东方

越办越红火的上海旅游节

“会议大使”舞动上海会展旅游

车轮转出来的旅游

一城一戏：秀一个精彩上海给世界看

——《Era 时空之旅》的故事

上海国旅，见证中国旅游发展 30 年

——第一家 B 股上市的旅游企业

道书明，这位上海中国国际旅行社历史上的第 12 任总经理，常常还会想起 20 年前的往事。

1985 年，对于更多的普通老百姓来说，改革开放的成果可能体现在到了月底有点余钱了，冰箱和洗衣机把“家用电器”的概念带入寻常人家了，或是，调休两天能带着家人到苏州或杭州去旅游了。

正是这一年，30 岁刚出头的道书明，这个具有外语背景的年轻人，从原来的旅行社中层，日语部经理，被上级部门大胆提拔为整个旅行社的掌舵人。

开始于那个年代的故事，同许多领域中的开放轨迹相似，从 20 世纪 80 年代起，上海国旅整个企业就像是坐上了一部



© 1989 年签署国际航空客运代理协议

飞速前进的列车，裹挟着滚滚的改革热潮，汹涌地迸发着时代的热情。

道书明清楚地记得，1985 年时的上海国旅还叫“国旅上海分社”，这个名称本身就是一个时代的产物。追溯至上海国旅成立之初，作为中国国际旅行社的一个地方分社，这个成立于 1954 年的旅行社在长达 30 年的时间里，接的都是“外事接待”的“任务”。到 1977 年，上海国旅的年入境旅游接待人数为 24551 人次，在境内总计停留天数为 70110 天。这个数字到了道书明上任之后的 1986 年，已经变为 258759 人次，425422 天。



© 1994 年 B 股承销签约

另一组数据也验证了这个企业在改革开放的前 15 年所获得的发展，1977 年，整个上海国旅的营业收入为 252.70 万元，到 1986 年，这个数字是 5588.54 万元，到 1994 年，这个数字增长为 46196.8 万元。

还有一些故事可以与这些客观的数据作为交相辉映的改革成果一起被我们咀嚼。

1985 年 2 月，上海国旅在旅游开发基础科的基础上建立旅游贸易开发部；1985 年 5 月，上海国旅首次登报招聘业余导游，报考人数 781 名，正式录取 128 名；1985 年 10 月，上海国旅在当时上海旅游局的批准下，正式建立外联科，所谓“外联”，即是上海国旅除了接受派下的“外事接待任务”以外，主动出击，寻求客源。这是从一个“专项外事接待”的“国

家单位”正式向真正企业迈开的坚实步伐。尽管这在当时显得有点“冒进”，但这个词语在现在看来，用“先见之明”来替代再合适不过。

值得注意的是，正是在这一年，邓小平《建设有中国特色的社会主义》一书在全国发行，而对于旅游界来说，影响深远的《关于当前旅游体制改革几个问题的报告》亦于此时发布。要知道那个年头，外国人在外滩出现时还要被群众围观，谁家有人去了国外带回几块糖果能作为最稀罕的礼物，好多好多小学生幻想着拿一把铁锹挖穿地球也许可以到大洋彼岸的美国……谁曾想到 20 多年后的今天，上海的入境游客一年突破 600 万？上海的出境游客已经达到 60 万？

上海国旅的发展曲线与整个中国旅游的曲线图完全吻合。自 1992 年以后，上海国旅的自主外联人数超过 4 万，1996 年超过 6 万，2000 年超过 8 万，2002 年一举突破 10 万，在入境接待中的比重亦从初设外联部时的 10% 上升到新世纪的 50%。同时，上海国旅的出境游人数也从 20 世纪 90 年代初期的 300 人次直线飚升到逾 4 万人次，其主营业务收入中的比重从当初的 1% 增加到 30%。2001 年 6 月，上海国旅通过 ISO9001 质量体系认证。

因此对于上海国旅来说，当年一个小小的，只有 4 个人的外联部，却奏响了整个中国旅游崛起的前奏；或者说，当中国人旅游热情如星星之火但尚未燎原之时，上海国旅 4 个人

的外联部正是火堆中虽微小却异常闪亮的火光。

与此同时，上海国旅对中层干部由任命制改为聘任制，在此之前，总经理岗位已先行实行了聘任制、任期制和定期考核制，并且于1987年率先在上海旅游行业中实行总经理负责制和承包经营责任制，这在现在看起来不算什么，但在20多年前的改革开放之初，却不啻是个“惊雷”——这意味着“排队吃果果”的局面面临解体，论资排辈的“老规矩”遭遇颠覆。1987年，工资拆账制又一次引起“地震”——工资总额包干与经济效益挂钩浮动：“大锅饭”吃不长了！

照理会有一些不可接受的声音，带有历史的印痕，也充满改革之痛——事实上，这在改革开放至今的30年间，我们不断遇到的各种痛楚无外乎在历史与现实的转变中所遭遇的变位之艰难。

对于企业，这样的变位既充满变数，也充满机遇。为此，道书明不止一次地提到，上海国旅作为试点企业在1985年年底由全额利润制改为两步利改税制，企业留利率从12.5%增加到了45%，成为上海旅游企业中率先完成利改税的企业。

国家的改革开放政策就像闪耀着黄色眼睛的车头，而上海国旅就像是紧扣住铁轨隆隆前行的一节车厢。

日历翻到1994年，对于上海国旅来说，是一个值得纪念的年份。不少老上海国旅人至今还记得那一年发生的许多故事。现今担任上海国旅办公室主任的朱谔言从1993年起就在

这个能比较多地与企业外部打交道的岗位上就职了。这个在上海国旅度过了整个青春的中年人，提起 1994 年上海国旅经历的上市过程，颇有些意味深长。

作为一个原先市政府外办底下的事业单位，到改革之初政企分开的成熟企业，再到 1994 年旅游企业中首个成功在 B 股上市的股份有限公司，上海国旅走过的道路既是艰辛的，也是具有典范意义的。

上市前后共准备了 1 年时间，对于企业来说，谁都知道“圈钱”的好处，难以为外人体会的则是经营上有着脱胎换骨般的压力和责任。对于上海国旅内部的员工，这样的压力在上市过程中也有过一定的反弹。

上市之后，由于原先分管的上海市旅游局的放手支持，以及企业内部管理机制的调整使上海国旅的现代企业之路走得愈加振奋，因此当“分红”替代“领导发年终奖”而真切临到每个员工头上的时候，欣喜的跃跃欲试也好，酸溜溜的无奈接受也罢，企业的命运已和个人更紧密地联系在一起；企业的命运也和社会经济发展更紧密地联系在一起；企业的命运更与我们这个正处于飞速发展中伟大的国家紧密地结合在一起。

陈爱国，上海国旅现今的掌门人，自从 1978 年进入国旅以来，见证了那个在上海乃至全国都具有标杆意义的旅游企业的发展历程。

他回忆起 30 年前为了在旅游旺季中得到几间宾馆的客房而焦头烂额，甚至不得不把境外游客安排到郊区住宿的情景时，不由有些感慨。

上海国旅这飞跃的 30 年，正是中国旅游飞速发展的 30 年。现如今，上海街头宾馆林立，旅行社竞争极其激烈，游客的需求与 30 年前也截然迥异。

已经圆满闭幕的 2008 年北京奥运会以及正在向世界各地游客敞开热情怀抱的 2010 年上海世博会，都在向世人发布着中国崛起的宣言。

人们爱旅游，人们需要旅游。就在这迎来送往之间，“改革开放”四个大字的书面意义，亦已随同以上海国旅为代表的一大批旅游企业业已取得的辉煌，隐入历史的卷宗。

浮现出来的——是我们的未来。

华亭宾馆： 上海引进国际品牌酒店的一座界碑

2008 年的上海，四星级以上的宾馆酒店达到近百家，其中，拥有世界上最高客房的环球金融中心内的柏悦酒店，客房标价每晚 5000 元，最高套房价 8.8 万元；号称世界上“七星酒店”的迪拜帆船酒店的“姐妹店”——汉唐酒店也在上海新天地亮出招牌；闻名香港一个多世纪的半岛酒店也在上海外滩加紧施工。现在世界上最著名的酒店品牌，几乎都可以在沪上找到其踪影，甚至全球刚刚面世的时尚品牌，如喜达屋的 W、洲际的 Hotel Indigo，都选择上海作为他们进军中国的第一站。一家比一家更奢华的酒店在沪相继开业，见多识广的上海人对此似乎显得波澜不惊。但是，时光倒流 20 多年，20 世纪 80 年代，上海滩上第一家国际品牌酒店——华亭喜来登在徐家汇商圈筹建开业，引来许多上海人的关注。

国际级豪华宾馆“零的突破”

1979年，为了改革开放发展需要，经国务院批准，决定利用外资和国外管理技术，在北京、上海建造7家旅游饭店。1982年，上海市计委下达投资计划，1983年8月28日，华亭宾馆正式开工，1986年11月29日剪彩开业，上海实现了国际级豪华宾馆零的突破。

投资8000多万美元，客房多达1008间，这家建筑呈“S”形的酒店，还聘请美国国际电报电话公司旗下的喜来登酒店管理公司来全面管理，成为当年“自建外管”的超大型旅游饭店的第一例，印证着当年上海市委、市政府以及旅游局领导的开放胸襟和决策魄力。这个当年改革开放的大手笔，也一度招来质疑：“难道我们中国人就不能管好一个饭店吗？非得花大价钱请洋人来管理吗？”

“现在看来，当年这个决策非常正确。”赵仁荣，这位曾任华亭喜来登宾馆董事长的他，坐在将黄浦江江景尽收眼底的上海旅游协会饭店业分会秘书长的办公室内，语气依然十分坚定。

他说：当年我们这么做，就是要达到三个目的：第一学习经验。因为当时我们还不具备管理现代大饭店的能力，特别是现代饭店的管理架构——销售部、客房部、餐饮部、工