

抓住机遇开拓奋进促进浙江旅游业发展

俞剑明

1993年，浙江旅游业在经受了上半年旅游滑坡的严峻考验后，重振雄风，依然夺得了空前的丰收，尤其是旅游创汇首次突破一亿美元大关，全国排名已由上年的第九位跃升至第六位，各项主要经济指标均创历史最好水平。

1994年，浙江旅游工作的指导思想是：在邓小平同志建设有中国特色社会主义理论和党的十四大精神指引下，坚持党的基本路线，围绕中国文物古迹游这个主题，抓住新机遇，迎接新挑战，开拓新思路，采取新举措，树立新形象，力争新突破。具体表现在如下方面：

第一，围绕94中国文物古迹游活动，抓好专线，开辟新线，推出新的旅游项目

1994年，国家旅游局隆重推出中国文物古迹游活动，共有14条专线，其中涉及到浙江的有5条，即：鉴真东渡线、马可·波罗游中国线、徐霞客旅游线、乾隆皇帝南巡线、唐诗宋词碑记线。浙江省旅游局要求沿线的市、地、县旅游部门和旅游企业，围绕文物古迹游这个主题，结合当地的实际，在路线编排、活动内容、表现形式等方面，做到统一部署，精心安排，使之有声有色，多姿多彩。

在抓好5条专线的基础上，浙江省旅游局今年将开辟两条新线、重点抓好一节。一条新线是浙江古文化旅游线，简称“125计划”，即围绕着天台恐龙蛋化石和2个古文化遗址（河姆渡和良渚遗址）、以及5座博物馆（茶叶、丝绸、胡庆余堂中药、南宋官窑和浙江博物馆），组成充分反映浙江古文化特色、内容丰富、形式多样的旅游线路。这条线路可以杭州为中心或起点，形成几条专线，如以参观天台恐龙蛋化石、临海桃诸翼龙化石为主的恐龙古人类之旅；以参观河姆渡和良渚古文化遗址及浙江博物馆为主的人类进化历史游，以参观茶叶、丝绸、中药、官窑等五大博物馆为主的浙江博物访古之旅等。围绕浙江古文化旅游线，可结合我省原有的丝、书茶、佛等特色，丰富和深化活动内容，并根据市场需要，可分可合，灵活组成。如在新推出的人类进化历史游线路中，从杭州至绍兴到宁波沿途，可结合绍兴兰亭举办的国际书法节，增加参观西泠印社、绍兴博物馆、王羲之墓等书法旅游的内容。如在组织博物访古之旅时，可针对茶叶、丝绸、中药、瓷器等某个专题，结合余杭径山寺落成、桐庐中药节、越瓷研讨会等活动，增加新的旅游内容。这样，浙江古文化旅游将串点为线，把我省著名的古文化遗址、恐龙化石、古窑址、古碑刻、博物馆等文化古迹串联起来，并与丝、书、茶、佛特色旅游项目相配套，做到古今结合、动静结合、点线结合。我们相信，经过努力，浙江古文化旅游线将成为我省一条重要的特色旅游线。

另一条将开辟的新线是浙闽风情线。福建是浙江的近邻，又同是旅游资源十分丰富的大省。福建不仅有厦门、泉州、福州等美丽的旅游城市和畲族、客家等丰富的民俗风情，还有国内外闻名的与我省西南相邻的武夷山风景区。“八闽名山，武夷为尊”。武夷山不仅自然景观众多，而且还有一茶（武夷茶文化）、二院（武夷画院、兰亭学院）、三教（儒教的紫阳书院、道教的开元堂、佛教的永乐禅寺）、四人（朱熹、柳永、辛弃疾、陆游）以及八馆（武夷山博物馆、朱熹纪念馆等）的旅游文化优势。武夷山的交通也十分便捷，机场可起降波音737等大型客机，并写香港通航。1992年，国务院正式批复建立武夷山国家旅游度假区，福建省政府最近批准了具有旅游接待、休闲度假、高尔夫球场、综合娱乐和特色游览五大功能区块的武夷山国家度假区总体规划。随着度假区的建设，武夷山的旅游人数将不断增加。因此，浙江省将与福建旅游部门密切合作，共同推出以浙南雁荡山、楠溪江和福建武夷山为重点的浙闽风情旅游线。随着浙闽风情旅游线的开辟，必将进一步带动浙南、浙中地区旅游业的更快发展。同时，还将重点抓好钱江观潮节。钱江潮举世无双，其奇、其高远胜于亚马逊河，为“世界八大奇观”之一，更是浙江独有的特色旅游项目。我们要在这项目上大做文章、做大文章。今年开始，浙江省旅游局将与嘉兴市政府在海宁联合举办“钱江观潮节”，观潮的主要地段放在盐官镇江边。具体要做到两个打破：一是打破只有八月十八观潮的老框框，延长观潮时间，全年组织观潮。二是打破单一观潮的老框框，增加观潮内容。既看大潮、回头潮、夜潮，又向参与性的“弄潮”延伸，设想增加热气球观潮、飞机追潮、快艇搏潮、柯潮头鱼等带刺激性的参与项目，使搏潮表演再现“弄潮儿向潮头立，手把红旗旗不湿”的

历史镜头。同时，把观潮与“海神庙”歌舞祭、映石灯会及游览安澜园、陈阁老宅、王国维故居等人文景点相结合，使钱江观潮活动新招迭出，丰富多彩，尽快成为浙江旅游项目中的拳头产品。

第二，加大对外促销力度，深入开拓海外客源市场

1994年，浙江省海外市场促销的方针是：在稳定港、澳、台和东南亚市场的基础上，近促日、韩市场，远攻欧、美市场。

1、浙江省旅游局将组织有关旅游企业，积极参加在海外举办的旅游展销活动。如新加坡、马来西亚中国旅游巡回展、欧洲奖励公务和会议旅游展销会、94香港国际旅游交易会、韩国国际旅游博览会、美国芝加哥国际会议和奖励旅游展销会、日本东京旅游博览会等，进一步宣传浙江的旅游产品，扩大知名度。同时，由浙江省旅游局领导带队，分赴印尼、新加坡、泰国等东南亚市场；日本、韩国市场和法国、德国、美国等欧美市场进行重点促销，以达到整体宣传、树立形象、扩大影响、开拓市场的目的。

2、各旅游企业特别是一、二类旅行社，要围绕中国文物古迹游活动，根据市场雷求，引导客源流向，针对不同的客源市场，继续推出不同的旅游项目。如对日本、韩国推出绍兴酒文化旅游、书法旅游、宗教旅游等；对欧美游客推出农家乐旅游、名山名水游、新婚旅游等。同时，要努力开发新的旅游项目，积极推销浙江古文化旅游线和浙闽风情旅游线。在继续完善日本青少年修学旅游、扩大来华修学人数的同时，要积极开发日本未婚女青年和东南亚穆斯林旅游产品，挖掘这两个市场的潜力。针对港、澳、台旅游团队减少，散客增加的趋势，各旅行社要改变只做全团团队的习惯，在外联和接待上采取灵活多变的促销手段，适应小包价、自选式和组合式旅游的需要。同时，要尽快充实外联营销人员，提高业务水平；要加强与外国旅行商、航空公司、饭店和大公司的合作，积极到国外设立办事机构或开办旅游公司，进一步开拓外联渠道、增加海外客源。

3、各地旅游部门和企业，要充分发挥自己的优势，举办富有地方特色的旅游活动，雍出具有独特个性的旅游项目。杭州要继续办好西湖之秋等活动。宁波要积极抓好94宁波文物古迹资源考察恳谈会、美食周、佛教修学游、除夕敲钟等旅游促销项目，进一步组织外国旅游船抵宁波旅游观光。温州在加快旅游资源开发的同时，要积极开发洞头渔家乐、乐清柳市中国电器城、温州风味小吃等有独特个性的旅游项目。舟山要进一步发挥海岛优势，开发帆船、冲浪、水上跳伞以及垂钓、捕捞等海上运动和旅游项目。绍兴要继续在水乡风情旅游上做文章，办好兰亭国际书法节。金华要积极办好“第三届金华斗牛节”，并把“黄大仙”产品不失时机地推向海外市场。今年，浙江省旅游局将进一步加强台州、丽水等旅游温、冷地区的帮助和指导，促使至今尚是空白的21个县（市），在旅游创汇和接待上实现零的突破，争取全省每个县（市）都有旅行社、涉外饭店、旅游项目和旅游创汇。

第三，狠抓旅游服务质量，强化质量管理监督

进一步改善旅游环境，提高服务质量，是现代旅游业发展的重要环节。今年，在外抓促销的同时，要内抓管理，切实把服务质量促上去。

一是强化质量意识。今年，世界旅游组织提出的主题口号是：“高质量的服务、高质量的员工、高质量的旅游”。这说明，服务、员工和旅游的高质量，不仅是吸引和招徕海外游客的重要手段，而且已成为全球性的要求。为此，国家旅游局也提出了中国旅游业服务质量要求：热情、可信、安全、规范。各地旅游部门和企业，要进二步树立质量意识，真正明确服务质量是旅游业的生命线，是全行业的立业之本；从而重视服务质量，长抓不懈，不断提高。

二是推行质量标准。旅游业的质量标准主要包括基础设施标准、企业经营标准和服务质量标准。国家旅游局已成立标准化工作小组，今年将修改和制定《旅行社管理暂行条例》、《旅游饭店暂行条例》和《关于禁止旅游从业人员私收佣金、索要小费的意见》；还将研究制定《导游服务》质量等级标准》、《旅游定点餐馆等级划分和评定标准》及《高等级游船服务设施和服务质量标准》等三项国家标准。我们要根据这些规章和标准，结合自己的实际，认真推行实施。

三是提高服务质量。一方面，针对目前存在的问题，进行重点治理。对旅行社，要结合年检，将个体承包和卖牌子两种行为作为重点，专项整治，杜绝这两种不法行为，以确保旅行社的服务质量。对旅游饭店，重点检查餐饮质量、服务规范和安全卫生，针对突出的问题，限期进行整改。另一方面，要加强教育和培训。“向教育要质量，向质量要效益”。对旅游行业的从业人员，从服务观念、服务技能、服务态度、服务项目、服务设施等方面入手，结合贯彻《旅游业对客人服务的基本标准》，不断加强教育，开展各种形式的业务培训和服务技能比赛，锻炼和提高员工的服务质量。今年，浙江省旅游局将建立岗位培训制度，继续组织好旅游企业的总经理培训班，继续开办企业部门经理培训班和旅游行业专业证书班；抓好对全省导游员的考试和换证工作；对旅游外联人员、出境领导人员和旅游汽车司机，试行资格考试。

四是加强质量监督。各地旅游管理部门要组织力量，经常检查所属旅游企业贯彻执行各项服务标准的情况，经常督促和帮助企业改进服务质量，提高服务水平。各旅游企业要建立健全内部的质量管理机制，经常组织如餐饮、客房服务等专项质量评比活动。加强服务质量的监督和检查，今年起，浙江省旅游局每季度发布一次旅游质量公报，利用文件、简报和新闻舆论，表扬服务质量好的企业，对一些服务质量差的企业，则予以批评和舆论曝光，浙江省旅游局还将实行检查员制度，增加监督力量，改进检查方法，对企业重点检查服务质量制度是否健全？标准是否明确？以及员工培训的合格率、覆盖率等量化指标。对三类旅行社也要年检年审，进行质量标准和经济指标考核。

第四，搞好旅游设施建设，加快旅游商品开发

1994年，浙江省旅游系统仍将以利用外资为重点，切实抓好旅游资源的开发和设施建设。在开发思路，各地要根据特有的资源，选准客源目标，有计划、有重点的加以开发。要善于做到小题大做、一题多作、古题今作和借题自作，既借鉴别人的经验，又发挥自己的特色，使旅游资源产生经济效益，切忌搞简单的模仿和近距离重复。在开发资源的同时，要与交通、住宿、餐饮、购物、娱乐等统筹考虑，做好“海陆空”立体开发，“吃住玩”统筹规划。开发区域上，在完善浙东、浙西线的同时，重点加快浙中、浙南线的开发。随着金温铁路的建设和浙闽风情旅游线的推出，浙中、浙南线的旅游资源开发和设施建设步子要有明显加快。今年，浙江省旅游局继续支持和促进浙中南线（金温铁路沿线）的旅游开发，积极开好包括金华、丽水、温州在内的浙中南旅游发展战略研讨会，结合推出“黄大仙”等旅游产品，抓紧“金温旅游接待中心”建设，搞好武义温泉大世界的规划和基础工作。温州要把温州至洞头至雁荡山、楠溪江的“金三角”开发作为重点，规划好“金三角”沿海奇山秀水旅游线，开通洞头至清江的水上航班，建成雁荡至石桅岩的公路，将洞头、雁荡山、楠溪江连成一片，并与福建武夷山相联，使浙闽风情旅游线能尽快推出去，从而带动浙中、南地区旅游业的快速发展。今年，杭州之江国家旅游度假区要以娱乐项目招商为重点，全力推进基础设施建设，建成包括梦湖山庄80幢别墅在内的部分度假别墅，加快钱江国际度假村、天怡山庄等项目的建设步伐，为1996年中国度假消遣游创造良好的条件。还在争取建立舟山、千岛湖、洞头、湘湖4个以引进外资为主的省级旅游开发区，增强旅游的发展后劲。要充分利用浙江少有的大陆架沙滩，开发九龙山风景区，力争总投资2.9亿港币的国际游艇俱乐部，年内能开工建设。

今年，浙江省旅游商品开发要做到上档次、扩规模，增效益。首先，要继续做好旅游商品生产经营企业的定点工作。举办每年一届的全省旅游商品展示会，扩大商品影响，促进信息交流，搞好产销衔接。按照“成熟一批，确定一批”的原则，继续发展旅游商品生产经营重点企业。同时，根据国务院、省政府的有关规定，浙江省旅游局与有关部门协商，进一步落实对定点企业的优惠政策，促使定点企业产品上档次，企业扩规模，经营增效益。其次，加强对旅游商品生产经营企业的指导和管理，逐步建立全省旅游商品生产经营企业的统计制度，筹建“浙江省旅游商品信息网络”，定期出版《旅游商品信息》刊物，及时搜集和反馈产销信息，指导旅游商品的深层次开发。三是积极发展旅游商品小额贸易，不断增设商品销售网点。省旅游局将开设集商品展示、销售、信息交流于一体的“浙江省旅游商品展示中心”，让企业进场设点，开展经营活动。各地也要根据实际，在风景区或主要街道，开设富有地方特色的旅游商品“一条街”或销售中心，扩大经营，使我省旅游商品创汇又有新的突破。

此外，深化改革，转变职能，把企业更好地推向市场；切实加强思想教育，纠正行业不正之风，促进精神文明建设等工作，也需花大力气，下苦功夫抓紧抓好。

（本文作者是浙江省旅游局局长）