

立足省情 协调发展 加快建设旅游强省

——山东省政府《关于提升旅游业综合竞争力加快建成旅游强省的意见》解读（上篇）

编者按：为便于各级各部门更好地理解省政府刚刚出台的《关于提升旅游业综合竞争力，加快建成旅游强省的意见》（鲁政发[2013]16号）中有关政策出台的背景和政策立意，省旅游局组织力量对文件的主要内容进行了解读。从即日起，本报将连续两期刊登解读内容。

加快建成旅游强省

“旅游强省”不是一个经济学概念，而是一个发展战略和奋斗目标。“十一五”以来，全国有多个省份，如广东、浙江、辽宁等都提出了建设旅游强省的发展目标。2009年，我省《关于进一步促进旅游业又好又快发展的意见》（鲁发[2009]9号）也提出：要努力优化产业结构，提升产业素质，转变发展方式，建设旅游强省。四年多来，在省委、省政府的正确领导和全省上下的共同努力下，我省旅游强省建设取得积极进展：从主要经济指标看，旅游总收入连续迈上了2000亿元、3000亿元、4000亿元三个千亿元台阶。到2012年，全省旅游总收入相当于GDP的比重达到9%，占服务业增加值的比重达到22.6%，对地方财政的贡献率超过8%；从产业体系看，全省17城市全部成为中国优秀旅游城市，建成了拥有1000多家旅游景区、900多家星级旅游饭店、2000多家旅行社要素完善的产业体系，通过举办贺年会、休闲汇等，搭建了农业、林业、水利、海洋与渔业以及文化、商贸、体育、交通、旅游融合发展的平台；从对外知名度和影响力看，“好客山东”唱响全国，这些都为建成旅游强省奠定了坚实基础。

省政府《意见》立足省情，并参考提前建成小康社会的发展目标，在充分分析我省旅游业发展实际、未来旅游业发展趋势的基础上，提出并制定了加快建成旅游强省的目标和规划，提出到2017年，将山东建成具有较强综合竞争力的旅游强省，成为我国重要的观光旅游和休闲度假目的地，全省旅游总收入比2012年翻一番。这一目标规划，既与2009年省委、省政府出台的意见保持一致，体现了发展的连续性，也符合我省旅游业发展的实际。

综合国际、国内有关研究成果，旅游强省的内涵至少应该包括以下方面：一是要有一批优秀旅游城市甚至是在国际上知名的国际著名旅游城市作支撑。为此，省政府《意见》明确提出，要打造一批国际国内著名旅游城市或旅游名镇；二是要有完善的旅游服务设施，即城市要有明显的旅游元素。《意见》着力强化政府的旅游公共服务职能，与《旅游法》相衔接，规定各级政府都要加强旅游公共服务能力建设，积极推进旅游大交通建设，健全完善旅游投诉、信息咨询服务体系；三是年接待游客量要占一个地区常住人口总量的一定比重。如果一个城市、一个地区常年不见游客的身影，就不是一个旅游目的地，要加强旅游品牌体系建设，积极开展富有成效的旅游宣传推广；四是游客满意度应达到较高水平，形成口碑传播效应。这就要求，旅游业要坚持以人为本，全面推行以游客为中心的发展理念，打造服务品牌；五是旅游要对地方经济社会发展有较大贡献，政府应该把旅游业放在比较突出的位置来重视和发展。按照规划，到2017年，我省要建成旅游强省，届时旅游总收入将达到10000亿元左右，占GDP的12%，旅游业的战略性支柱产业地位将更加巩固，作用将更加明显。

提升旅游公共服务能力

一座城市的人口构成主要包括三部分：即常住人口、暂住人口和以游客为主体的流动人口。从城市公共服务设施建设看，过去的城市规划建设主要是参考常住人口的规模和数量，以商业、交通、教育、医疗、卫生为重点，满足当地居民的生活需求。近年来，在推行均等化服务的进程中，各地开始关注以农民工为主体的城市外来人口的生活，尤其是在教育、住房等方面加大了工作力度。但是，为游客服务却始终没有引起足够重视，导致城市旅游基础设施建设滞后，欠账较多。例如，当前许多城市还没有游客集散中心和服务中心；城市公交大都仅限于市内，通往郊区、旅游景区的公交线路少或者根本没有；很多城市公园早晚只对当地居民免费开放，而不对外地游客开放，等等。

为游客提供服务同优化营商环境一样，都是优化城市发展环境。所不同的是，招商引资引来的是投资，为游客搞好服务引进的是消费，后者比前者更具有持久性，因为消费才是促进经济增长的内生动力。为此，要切实转变发展理念，把为游客服务纳入政府公共服务职能，像建学校、医院、经济适用房那样，扎扎实实为游客创造良好的旅游环境。实际上，现在大多数城市都非常重视旅游形象宣传，很多城市都推出了城市旅游品牌形象，这就说明发展旅游、吸引游客已经引起了各地的重视，下一步重点是工作下沉，从形象宣传向加强旅游公共服务设施建设转变，以完善的城市旅游功能、良好的城市旅游环境吸引游客，增加消费。要加强旅游的基础设施建设，主要是旅游交通、旅游厕所、旅游停车场、旅游集散中心、旅游咨询服务中心等。旅游大巴要与公交、校车一样，享受优先通行权；二是要加强旅游服务的软件建设，主要是在全社会形成人人爱游客的浓厚社会氛围，要健全完善游客投诉受理和处理机制，建立部门联动为游客服务机制，努力维护良好的市场秩序。

打造“齐鲁乡村旅游，好客到我家”品牌集群

品牌是综合品质的集中体现，是认知，是

信任，是形象。我省近年推出的“好客山东”品牌享誉海内外，对山东旅游业产生了巨大的推动作用，也使我们看到了品牌无可替代的价值和力量。发展乡村旅游，同样需要打造品牌，而且乡村旅游根植农村，文化特征突出，更容易构成品牌优势。省政府《意见》明确提出要集中打造“齐鲁乡村旅游、好客到我家”品牌集群。这一品牌突出乡村旅游的特色，突出服务这一旅游产业的本质，与好客山东文化旅游品牌相呼应，对游客具有较强的吸引力。

从全省看，各地要突出特色，紧紧围绕好客山东和“齐鲁乡村旅游、好客到我家”，打造具有当地特色的乡村旅游品牌。经过专家论证，全省要重点突破胶东渔家、沂蒙人家、水

其是资本规模小，难以满足消费者多样的旅游消费需求。这就要求我们要在尊重农民主体地位，保障农民权益的基础上，大力营造宽松的乡村旅游发展氛围，支持各种资本进入乡村旅游，让他们通过租赁、合资合作、托管经营等形式，参与乡村旅游发展，通过共享乡村旅游发展红利，推动乡村旅游提质增效，同时起到传帮带作用，引导广大农民不断提升经营管理水平。

相关部门的涉农资金 要向乡村旅游倾斜



▲8月24日，由蓬莱八仙过海旅游有限公司投资20亿元兴建的山东首个以纯粹欧洲风情为主的大型主题乐园——蓬莱欧乐堡梦幻世界开门纳客，项目包括童话镇、勇者挑战区、梦幻城堡、天鹅堡、环游世界、探险乐园、欢乐派欧洲街七大主题区。 □于鹏 赵雪媛 报道

乡村旅游是集合一二三产业的复合产业，涉及众多部门，尤其是涉农部门。相关部门涉农资金向乡村旅游倾斜，是乡村旅游发展的必然要求，也是当前做好乡村旅游工作的现实选择。涉农资金包括农业综合开发、退耕还林、农村道路建设、林业项目、水利项目、畜牧养殖补助、农业专业合作社建设、农村沼气池建设等，国家、省每年都安排一批涉农资金和涉农项目扶持农业发展。涉农资金要向乡村旅游倾斜，是指涉农部门要立足本行业，利用行业资源和行业优势，在资源和资金使用上向乡村旅游倾斜。这样不仅可以稳定和拓宽乡村旅游资金来源渠道，解决乡村旅游发展中的资金难题，保障乡村旅游的长远可持续发展，同时也可以提升涉农资金使用的集中性和针对性，提高涉农资金的使用效果，更好地为我省新农村建设服务。当前，我省各涉农部门在乡村旅游方面做了许多有益的尝试，取得了较好的成绩。例如，农业部门积极开展休闲农业与乡村旅游示范点创建工作，开展山东省休闲农业精品园区评选活动；林业部门大力发展森林生态旅游，积极引导森林公园周边林农开办“森林人家”；水利部门加强小流域综合治理，构筑生态型水利大格局，大力发展水利风景区；渔业部门积极打造休闲渔业品牌，形成了“渔家乐”、“休闲渔业园”等特色旅游项目。

各级各部门要进一步统一认识，更新观念。涉农资金向乡村旅游倾斜，是对传统项目的规模提升，是锦上添花，是发挥各类财政资金增效作用，实现资金利用效益最大化的有效途径。

安排乡村旅游发展扶持资金 用于规划、改厕改厨 和人员教育培训

近年来，我省乡村旅游发展很快，但同时存在着无序开发、乱开发，规模小、档次低，无序竞争、同质化竞争等问题。存在这些问题的原因在于，没有统一的规划或者即使有规划也执行不力、落实到位；经营模式粗放，一家一户的经营模式导致设施简陋、档次不高；从服务上看，大多从从业人员直接从事第一产业进入服务业，服务意识不强、服务水平不高。针对这些问题，省政府《意见》提出，自2013年起，连续5年安排乡村旅游发展扶持资金，主要用于乡村旅游规划、改厕改厨工程、人员教育培训等，旨在解决最突出、最现实、最迫切的问题。一是推动各地编制乡村旅游规划。规划是旗帜，是方向，没有规划势必造成乱开发。目前，全省17市已基本编制完成了环城市游憩带规划，将重点支持县、乡镇和条件较好的村编制乡村旅游总体规划，省、市按照一定比例给予补贴。同时《意见》提出，要按照下管一级原则，对乡村旅游规划实行审核备案制度，由本级政府批准实施，这主要是强化乡村旅游规划的约束力，增强执行力。最近，

省旅游局在全国范围内精选了30家高水平的乡村旅游规划设计单位推荐给了各市，各县（市、区）可以根据需要选择。

发展乡村旅游，当务之急是做好现有乡村旅游点的改造提升工作，重点是实施“改厨改厕”工程。省里将优先选择一批规模化发展的村，重点抓好厨房、厕所卫生改造，力争使参与改造的每一个乡村旅游经营户都能配齐抽水马桶、冰箱、消毒柜等基本生活服务设施。省里主要是通过以奖代补形式安排专项资金，市、县（市、区）也要安排配套资金。

人才培训是乡村旅游发展的基础性工作，事关乡村旅游发展的质量。考虑到县级财力有限，《意见》决定对乡村旅游从业人员实

行免费培训制度，县级要建立乡村旅游培训基地，省市共同安排资金对乡村旅游从业人员进行全员免费培训。今后，将逐步实行持证上岗制度，没有经过培训或虽经培训但考试不合格的，不得上岗。

当前，我国已经步入移动互联网的时代。资料显示：截至2012年底，我国网民规模达到5.64亿，互联网普及率为42.1%，与此同时，手机网民数量快速增长。2012年我国手机网民数量为4.2亿，使用手机上网的比例也继续提升，由69.3%上升至74.5%。从旅游市场看，随着大众化、散客化、个性化旅游时代的来临，游客出行将更加依赖移动互联网，手机客户端等新媒体手段获得出游目的地信息，完成行前咨询、产品预订、支付、旅行保障等活动，由此产生了庞大的旅游电子商务市场。据此，《旅游法》明确规定：国务院旅游主管部门和县级以上地方人民政府应当根据需要建立旅游公共信息和咨询平台，无偿向旅游者提供旅游景区、线路、交通、气象、住宿、安全、医疗急救等必要信息和咨询服务。

旅游公共信息服务体系包括机构建设、基础信息库建设以及公共信息服务渠道建设等，其突出的特点是公益性和综合性，主要功能是为国内外旅游者提供全方位的旅游信息服务，包括宣传推介、咨询投诉、信息查询、出游引导、旅游预订等。与传统的服务模式相比，基于互联网、移动互联网等新媒体手段开展旅游公共信息服务，具有服务广泛、准确直接和快捷有效等特点。

近年来，全国各地积极适应移动互联网时代的新形势，建设了许多旅游公共信息服务窗口，有的开通了旅游政务微博。但与游客的需求相比，全省旅游公共信息服务体系建设还不完善，主要是资金短缺，信息的采集更新维护和分析、整理和挖掘不够，各类旅游优惠信息、产品信息、服务指南信息不能及时发布，旅游信息不对称、利用度不高。为此，《意见》明确提出，要充分利

用新媒体，建立网上旅游服务中心。其目的在于打造现代旅游公共信息服务信息平台，为游客提供准确、及时、快捷的信息服务。落实此项要求，要尽快整合旅游公共信息资源，完成全省统一、信息共享的旅游公共信息数据中心。作为全省旅游公共信息服务的基础和核心，各类新媒体服务渠道包括微博、微信、手机报、各类客户端、12301旅游服务热线等均将建立在数据中心的基础上，从数据中心提取信息。各地游客咨询中心通过网络与全省旅游公共信息数据中心互联，进行信息交流，游客可以在任一咨询中心获得全省的旅游资讯。各旅行社、旅游景区、旅游饭店等旅游企业也要建立自己的网上游客服务中心，提供更为具体的网上服务。

随着群众生活稳定，工作有了保障，园区基础设施推进全面加快。度假区先后完成了海边养殖大棚拆除、1600亩土地的清表、9个村土地丈量房屋拆迁等基础性工作，高质量实施了园区道路、绿化、水电暖气基础设施建设。目前，核心区道路体系建设完成，园区绿化率

达到90%以上，打造出良好的园区对外形象和优越的投资环境。

省文化旅游联谊会换届

□记者 高晓雷 报道

本报济南讯 8月17日上午，山东省文化旅游联谊会第三届换届选举会议在济南举行。会议听取并通过了联谊会第二届理事会秘书处工作报告，表决通过山东省文化旅游联谊会《章程》，选举产生了第三届理事会理事、常务理事、会长、副会长、秘书长。新任理事协会会长就第三届文化旅游联谊会今后的工作提出三点意见：一是弘扬传统，找准方向；二是坚守底线，放开搞活；三是集思广益，群策群力，为我省的文化旅游事业发展作出贡献。

龙口滨海旅游度假区 安置农民吃“旅游饭”

□赵兵 栗全超 报道

本报龙口讯 旅游开发绕不开村居改造，在征地建设过程中，龙口滨海旅游度假区积极推动农旅融合，安置失地农民吃上“旅游饭”。

龙口滨海旅游度假区辖9个自然村，总人口6364人，当地群众以水果种植和渔业捕捞、养殖为主业。度假区把安置和保证群众生活作为首要任务，积极吸收失地群众参与度假区发展建设，安排农村剩余劳动力到园区绿化保洁、治安稳定等岗位，扶持经营餐饮娱乐项目，确保失地群众生活稳定、有固定收入。黄县人家旅游服务项目、海边旅游服务、园区保洁、园林绿化养护、建筑工程等岗位吸纳当地群众就业3000多人。目前，区内建筑企业中有40%的务工人员为当地失地群众。园区绿化队伍以当地农村妇女为主，进行苗木栽植和管护，按照当地工资和物价水平，每小时6-8元，每天8-10小时工作时间，每年平均工作6个月，每人每年约1.3万元。

随着群众生活稳定，工作有了保障，园区基础设施推进全面加快。度假区先后完成了海边养殖大棚拆除、1600亩土地的清表、9个村土地丈量房屋拆迁等基础性工作，高质量实施了园区道路、绿化、水电暖气基础设施建设。目前，核心区道路体系建设完成，园区绿化率

沂水休闲汇 （泉庄）采摘节开幕

□记者 付玉婷 报道

本报沂水讯 8月24日，沂水县第三届“好客山东休闲汇”暨第二届山东沂水（泉庄）采摘节开幕式启动。

休闲汇期间，沂水县以“休闲沂水，慢游乡村”为主题，举办沂水（泉庄）采摘节、天上王城景区夏日冰FUN节、大学生“萤火虫”微电影节、“沂蒙亲情——亲子游”活动、“青少年夏令营”活动、东方瑞海温泉“爱游泳，爱生活”成长夏令营活动等。活动期间，各旅游企业还将向游客推出一系列让利惠民的优惠措施。

其中，沂水（泉庄）采摘节以“园林泉乡乐采摘 花果泉庄逍遥游”为主题，先后举办四季泉庄摄影比赛、泉庄美文征集及朗诵会、水果采摘比赛、天地合私家农场农事体验、庄稼地里乐趣园、泉庄创意旅游产品（商品、作品）研讨会、泉庄旅游资源招商推介及洽谈会等一系列丰富多彩的活动。

垦利打造沿黄 “一日游”精品线路

□通讯员 樊京龙 张瑞娟 报道

本报垦利讯 今年以来，垦利县以沿黄游为突破口，加快整合提升旅游线路，重点打造沿黄“一日游”精品旅游线路。

今年以来，垦利县以民丰路、黄河大堤、宁崔路、胜兴路为环线，重点打造以黄河人家国际旅游度假区、黄河文化园、天宁寺文化旅游区、绿岛庄园、伟嘉园林、和利时水岛庄园、民丰湖、植物园等景区为主的沿黄“一日游”精品旅游线路。以打造“休闲垦利”品牌为目标，为游客提供最完美的“吃、玩、购”体验。

走进垦利县垦利街道二十一户村果园，红彤彤的苹果，紫嘟嘟的葡萄，清新怡人的空气，恬静古朴的田园美景，令人流连忘返。去年一年，凭借位居沿黄旅游带的特殊地理优势和丰富的土地资源，该县大力发展乡村旅游和林业经济，村民每年人均纯收入突破1.2万元。今年3月份，尝到甜头的村民新补植苹果树150亩，葡萄树50亩，流转土地种植木50000亩，为沿黄旅游带增添新景的同时，也鼓起了百姓的腰包。

随着垦利县“以文兴旅、以旅促文”的深入，沿黄特色游融入了更多文化内涵，文化产品承载了更多文化要素。该县重点保护发掘了黄河口传统络子、黄河口黑陶、黄河口草编、黄河口老粗布等文化技艺，打造了九龙翻身八面威风锣鼓队、黄河口舞龙队等35支特色文艺表演队。如今，来垦利的游客，不但可以观赏黄河入海口美景，更可以欣赏到古朴悠久的黄河口号子、灵秀华丽的黄河口舞龙等民俗表演。

惠民将办

第十一届孙子文化旅游节

□徐晓华 报道

本报惠民讯 9月11日至15日，第五届海峡两岸（滨州）孙子文化论坛暨第十一届中国（惠民）国际孙子文化旅游节将在惠民举办。

本届旅游节将举办开幕式、海峡两岸青年学生孙子兵法辩论赛、经贸洽谈会、山东孙子研究会成立十周年纪念活动、惠民县孙子研究会第三次理事会、孙子故里惠民旅游推介活动、“孙子故里情 美丽中国梦”惠民县大型书画笔会、“魅力惠民、我眼中的故里变迁”摄影大赛、山东省首届“孙武杯”中式台球大奖赛等九项活动。