

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（下篇）

建设覆盖全省的旅游咨询服务中心

设立旅游咨询服务中心是《旅游法》的基本要求，是加快建成旅游强省的重要标志。按照省政府《意见》的要求，要加快建设覆盖全省的旅游服务中心。各市、县(市、区)要在交通枢纽、商业中心和旅游集散场所建立旅游咨询服务中心，免费为游客提供与食宿、交通、游览、安全相关的各类信息，并接受游客投诉。

在国外特别是旅游发达国家和地区，到处可见以小写圆体英文字母“i”作为标识(“i”即英文“Information”——信息的首字母)的旅游服务中心。有的在机场，有的在车站，有的在繁华的商业区。不少景区入口处也会设立旅游服务中心。我省旅游咨询服务建设与旅游发达国家和地区相比，差距较大，各地很少有旅游咨询服务中心。

游客咨询服务中心是旅游的基础设施，也是公共服务设施。其公益性决定了旅游咨询服务中心可以是事业单位，经费来源应以财政拨款为主，也可以通过购买公共服务或与企业合作等方式进行运作。旅游咨询服务中心应选择在机场、车站、码头等交通枢纽、人流密集的商业区以及游客集中的地区，实行无偿服务，免费为游客提供相关旅游信息。同时，要采用国际通用的规范名称与标识，便于认知和推广。从现在开始，两年内，各地都要在高速公路服务区、城市游客中转站、重要交通枢纽等位置，建成游客服务中心网点体系。

重点旅游城市 建立游客中转站

有关资料显示，目前旅行社组织的旅游者约占游客总量的5%，非旅行社组织的散客占到了95%。其中，散客包括自驾车游客和以飞机、高铁、轮船为主要交通工具的自助游游客。无论是从自驾车游客看，还是从自助游游客看，都需要游客中转站。为此，《旅游法》明确提出：旅游资源丰富的设区的市和县级人民政府可以根据本地的实际情况，建立旅游客运专线或者游客中转站，为旅游者在城市及周边旅游提供服务。省政府《意见》又作了进一步明确。

游客中转站的主要功能是集散游客，即游客到一地旅游先到游客中转站，中转站为游客提供一站式到达的便利。自驾车游客也可以把车辆放在中转站，乘坐中转站的旅游直通车去旅游，这就有效减少了由于自驾车进入城市而带来的交通压力。

据不完全统计，目前全国已有近60个省会城市及知名旅游城市建立了游客中转站。游客可以在游客中转站任意选择或组合旅游线路，自主安排旅游行程。让游客真正享受到自助旅游的乐趣。长三角地区游客中转站大多采用规范的市场化管理。其中，上海游客中转站拥有200余条短途旅游产品线路，覆盖了上海及长三角的大部分自然和人文景观，日均客流量达到2000余人次，黄金周期间更是攀升至日均6000余人次。

借鉴各地的经验，游客中转站应坚持政府主导与市场运作相结合。政府要给予政策支持，参照城市公交站场、道路客运站场的相关政策，免征城镇土地使用税。相关运输企业享受公共交通优惠政策。要支持经营企业开发餐饮、住宿、售票等业务，增加收入，确保企业正常运营。

推行旅游标准化管理

旅游要素分布在三次产业多个方面。如何组织和管理这些要素，仅靠行政推动和市场配置资源不行，因为这两种机制只能推动资源转移，不能解决规范化发展的问题。为此，必须

建立健全旅游标准化体系，以标准化引导旅游向规范化方向发展。

实际上，推行旅游标准化管理已经成为旅游业发展的基本手段。我国星级饭店、A级景区逐步形成旅游产业核心要素的过程，就是旅游标准化发展的过程。当前，我省已经建立了一整套较为完善的旅游标准体系，如出台了《“好客山东”旅游服务标准》、《旅行社等级划分与评定》等，还组织开展了以创建最佳旅游城市、优秀旅游城市、旅游强县、旅游强乡镇、旅游特色村为内容的“五级联动创优”工程，这些都极大地促进了旅游业发展。

要继续推行旅游标准化发展模式，在深入贯彻落实各项旅游标准的基础上，以《城市旅游公共服务设施规范》地方标准贯彻落实为重点，深入推进城市旅游公共服务设施标准化建设，发挥政府主导作用，突出抓好城市游客集散中心、旅游停车场、自驾车营地、旅游交通标识、公共厕所等旅游公共服务设施建设；适应乡村旅游日渐兴起的新趋势，积极引导兴建一批干净卫生的住宿设施。旅游标准化引导的核心，一是完善功能，就是旅游设施都要按旅游要求来配套，不能缺项；二是要突出便利化，要以游客为中心，有良好的舒适性；三是要符合国际和行业规范，有统一的标识等。今后将实行严格的标准化动态管理机制，对达不到标准的，给予摘牌或降级。

搭建海外营销平台

建成旅游强省，必须积极培育并形成较大规模的人境旅游市场。2012年，我省入境游客469.9万人次，仅占当年全省游客接待总量的1/100，相当于广东省的1/7，居全国第八位；与旅游总收入居全国第四位不相称。

目前，我省的主要海外客源市场为韩国、日本、港台及东南亚地区，并且近50%的人境游客集中在日韩，欧美市场份额较低，这表明我省入境旅游市场不仅不发达，而且质量效益不高。从区位优势看，我省毗邻日韩，与港台经贸关系密切，要继续保持对日韩、港台等传统入境市场的开发力度。同时，我省位于北京、上海两大国际门户机场之间，大力开发欧美高端客源市场也有一定优势。为此，要从营销“好客山东”开始，实施品牌走出去战略，基本机制就是在海外搭建营销平台，不仅要叫响“好客山东”，还要实现产品落地。

海外营销中心采用与海外大型旅游批发商(代理商)共建共享的模式，主要依托旅行商的门店和品牌，利用其已有的区域辐射能力和龙头带动作用，实现宣传营销的最大化。我省和合作旅行社共同承担运营费用，合作方工作人员负责中心日常维护和运营，每年在门店所在城市开展至少2次较大规模的营销活动，并推荐当地旅游代理商和零售商优先销售我省旅游产品，以保障来鲁游客数量稳定增长。

我省计划在首尔、釜山、东京、大阪、香港、台北、高雄、新加坡、纽约和法兰克福设立10处“好客山东”旅游营销中心。2013年5月，首家海外旅游营销中心已经在香港挂牌营业。

落实无居民岛旅游开发相关政策

海岛旅游作为海洋旅游的重要形式，给旅游者带来远离城市喧嚣和回归自然的心理感受，越来越受到游客的青睐，成为世界旅游市场中长盛不衰的热点。

海岛包括有居民岛和无居民岛(以户籍人口为准)。其中，无居民岛是旅游开发的重点。按照2010年3月1日起正式实施的《海岛保护法》，海岛保护开发应当根据海岛的区位、自然资源、环境自然属性及保护利用状况，落实分类保护原则。2011年，我国首批公布的176个可以开发利用的无居民岛中，以旅游娱乐为开发功能定位的有107个，约占总数的60.8%。我省500平方公里以上的海岛有320个，其中无居民

岛达到286个，无居民岛旅游开发潜力巨大。

参照国家有关政策和外省市有关做法，鼓励社会资金和外资按照规划利用无居民岛开发旅游项目。无人岛旅游开发要保持海岛生态环境和谐平衡，以观光和野外体验活动为主，尽量避免在岛上进行大规模开发建设，影响海岛生态环境、破坏岛体。一是认真落实海岛旅游开发规划。未明确为可以进行旅游开发的海岛不得进行旅游开发。确定为可以进行开发的海岛，要根据无居民海岛的生态特征，划定生态功能区。将生态功能区作为无居民海岛旅游项目选址、建设、布局的依据，进一步确定旅游功能分区或空间结构。二是明确海岛开发主题。坚持“一岛一特色”模式，每座岛均突出一种特色主题风格，彰显一种特色海洋文化。要以休闲渔业、潜水、海底探险、海钓、海洋体育等海洋休闲旅游项目为主，积极培育游艇、邮轮旅游、邮轮度假、海上高尔夫等新业态，逐步改变以观光为主的旅游产品结构，形成以海岛休闲度假和海洋文化旅游为核心的产品体系。三是协调旅游开发与生态保护。认真处理好旅游开发与生态保护之间的关系，严格按照相关标准与规划对建筑密度、容积率、建筑高度、绿地率等指标进行控制，尽量减少服务设施、人工建筑设施，提高设施利用率，降低对海岛的生态影响。

旅游企业实行与工业企业同等的水、电、气价格政策

2006年，省政府《关于进一步促进服务业发展的若干意见》中规定：“服务业(桑拿、洗浴、洗车除外)的用水、用气价格，在与工业用水、用气执行同价的原则下，由各市在2年内调整到位。2009年，国务院下发的《关于加快发展旅游业的意见》和省委9号文件进一步明确提出：落实宾馆、饭店等旅游企业与一般工业企业同等的用水、用电、用气价格政策。

总的讲，近年来各地认真落实国家和省委、省政府相关意见政策，旅游企业发展环境得到优化，但仍然存在一些问题。主要是部分市用水价格政策还没有落实到位，旅游饭店执行与工业企业同等的用电价格遇到了新情况：旅游饭店用电正值电力部门规定的波峰期(7:30—13:00;17:00—21:00)，导致用电价格偏高。针对这些问题，一方面要严格落实相关政策，另一方面要结合旅游饭店经营出现的新情况，进一步研究降低水、电、气成本的新措施。

扩大客运车辆规模 优化运输结构

近年来，随着我省旅游接待规模不断扩大，旅行社组织接待的游客数量也迅速增加。2012年，全省近2000家旅行社共组织接待游客7825.22万人天，比2010年增长43%。与此相对应，我省旅游客运公司和旅游包车数量不足的问题日益突出，租用旅游客运车辆的问题已成为影响旅行社开展旅游业务的主要瓶颈，特别到了旅游旺季，现有可供旅游包车的客运汽车供不应求，很多旅游团因此无法正常接待，导致个别旅行社违规租用无运营资质的车辆运送游客，形成很大的安全隐患，也为“黑车”进入旅游市场制造了可乘之机。

鉴于以上情况，省政府《意见》提出，要扩大客运车辆规模优化运输结构。一是要扩大客运车辆规模。即根据我省旅游市场需求，适当放宽旅游客运公司和旅游包车数量的审批，进一步增加各市旅游客运汽车公司和旅游包车审批指标，形成与旅游接待规模相适应的车辆规模。二是要优化结构。既要30座以上的大型旅游车辆，也要安排一批中小型商务旅游客运车辆。要及时淘汰一批车况差、存有安全隐患的车辆。三是加强监管。利用现代科技手段，对全省旅游车辆实行卫星定位及动态监控，对旅

游客自驾驾驶员实行IC卡管理，确保旅游安全。

对大型度假项目 给予扶持

大型旅游度假项目引领着全省旅游产业转方式调结构，且投资规模大、回收期长，依法上缴的房产税、土地使用税高。如果没有实实在在的扶持政策，很难吸引企业进驻。为此，省政府《意见》提出：鼓励各地对省级以上旅游度假区、大型度假酒店集群等重大旅游项目列入重点项目，在符合土地利用总体规划和国家土地供应管理政策的前提下，优先支持省级以上旅游度假区、大型度假酒店集群等重大项目用地需求。二是支持各地在政策允许的范围内，根据相关规定减免土地使用税、房产税等，或者通过奖励等形式给企业以资金支持，减轻企业压力。三是简化手续办理。在立项、环评、审批、招投标、用地等各个方面简化程序，或实行并联审批，从简从快办理，并减免相关费用。

支持旅游企业 探索资产证券化试点

解决旅游企业发展过程中的资金瓶颈，主要有产业基金、银行结算、债券融资、股权投资、资产证券化、租赁融资等途径。其中，资产证券化相对来说更适合旅游企业。

旅游景区资产证券化，是指将景区自身缺乏流动性却可转化为现金流的那部分资产，在金融市场上发行可以出售和流通的债券，即转化证券化产品，在交易所上市。省政府《意见》同时规定：鼓励金融机构在依法合规、风险可控和符合国家产业政策的基础上，开展旅游企业建设用地使用权抵押、海域使用权抵押、水域滩涂养殖使用权抵押、林权抵押、养殖场抵押等抵押贷款业务，积极探索旅游景区经营权质押和门票收入股权质押业务。这为旅游资产证券化提供了政策依据。旅游企业可以通过资产证券化后，将所融资金进行再投资、再证券化，形成良性的滚动融资循环。旅游资产证券化在我省已经起步，烟台蓬达旅业集团已经实现了客房资产的证券化。

支持在齐鲁股权托管交易中心上市(挂牌)融资

齐鲁股权托管交易中心是按照省委、省政府“完善发展全省性股权交易市场”的要求，在省金融办的支持、指导下建设的股权场外交易市场，目前成立了齐鲁股权托管交易中心枣庄管理中心、德州管理服务中心和威海管理中心。经过探索 and 不断完善，齐鲁股权托管交易中心确立了有利于企业的股权挂牌标准，对财务指标和现有资产质量要求相对较低。在齐鲁股权托管交易中心挂牌企业既可以是非上市公司股份，又可以是原定向募集设立的非上市公司。符合挂牌条件的企业申请挂牌需经当地金融办推荐，并由相关中介机构作尽职调查并指导企业进行股份制改造、私募融资、制作挂牌材料之后，提交交易中心专家审核委员会审核。

企业在齐鲁股权托管交易中心挂牌具有周期短、费用低、融资便捷、高效的特点，企业由启动挂牌程序组织改制，私募到挂牌交易只需2-3个月，挂牌费用仅为在沪深市场上费用的1/30。企业挂牌前后根据募投项目及进展情况可进行多次私募融资，还可以直接融资带动银行信贷、股权质押等间接融资，形成社会资本和银行贷款良性互动的投融资格局。

“天下第一泉风景区”九月份惠民

□记者 付玉婷 报道
本报济南讯 8月27日，“天下第一泉风景区”正式荣膺国家5A级旅游景区，填补了济南没有5A级景区的空白。为了庆祝这一历史性时刻和即将到来的泉水节，给游客提供一个更加休闲、便捷的服务游览环境，景区于9月1日至9月30日推出系列便民优惠措施和文化活动。

惠民措施包括：免费乘坐在大明湖景区、五龙潭景区、趵突泉景区之间单程运行的区间直通车；在上述三个景区之间免费骑行区间自行车；凭通票在大明湖景区内湖西码头乘坐区间摆渡船到达五龙潭景区和趵突泉景区可享受10元优惠；购买天下第一泉风景区通票的游客可获赠大明湖景区新区秋柳诗社、秋柳人家、玉斌府三处展厅之一的门票；购买75元通票可获赠优惠券；凭75元通票完整票或自带副券已检票及优惠券，购济南千佛山风景名胜区、济南动物园门票可享8折优惠；购济南植物园、济南跑马岭野生动物世界、红叶谷生态文化旅游区、大明湖景区动植物馆、济南千佛山齐鲁碑刻文化苑门票可享5折优惠；关注济南天下第一泉风景区微博、微信，并凭济南天下第一泉风景区通票入住全国银座佳驿酒店享受9.2折优惠。

趵突泉景区沧园内组织开展的“名泉楹联展”、景区北门附近悠然轩刚刚布展完成的“泉水文化展览馆”等文化活动也将方便游客更加直观地了解泉水历史文化，提升泉水文化内涵。

济南青州开通 旅游直通车

□刘春雷 报道
本报济南讯 8月30日，大美青州·古城旅游推介会在济南举行，济南国信旅行社与青州市旅游局签订济南青州旅游直通车协议。据悉，济南青州旅游直通车已于日前开通，主推周末一日游、二日游线路，自济南出发，包括青州古城探秘一日游、仰天山一日游、云门拜寿——古城探秘二日游、仰天山山水度假——古城探秘二日游等。

“多产融合” 催热兰山旅游

□记者 高晓雷 通讯员 臧德三 报道
本报临沂讯 近年来，临沂市兰山区跳出“观光才是旅游”的单体思路，立足资源优势 and 地域特色，扎实推进旅游业与商贸、文化、农业、水利等相关产业融合发展，以“多产融合”突破旅游短板。

据了解，兰山区依托城郊农业观光资源，在培育乡村旅游点上上下工，相继打造了李官桃花节景区、食益生态农业观光园、白沙埠镇孝河景区、天璟园苗木花卉基地等10处市级休闲农业与乡村旅游点；在与商业的融合上，借助临鲁南商品批发城”的固有优势，以国家4A级旅游景区华丰国际商贸城为标志，着力打造旅游购物型市场和新业态型景区，在建的书圣文化城将被打造成“一站式”文化艺术品博览交易中心和文化旅游休闲商业综合体。同时，做好“文旅融合”文章，组织举办了沂河文化体育旅游节、市场贸易博览会、孝文化节、镇山桃花节等一系列大型年度文化节庆活动。

峰城将办 首届世界石榴大会

□柳杨 报道
本报济南讯 从8月30日开幕的2013中国山东国际旅游交易会上获悉，9月22日至24日，枣庄峰城区创意主办的首届世界石榴大会将在冠世榴园景区举行。据活动主办方介绍，举办石榴大会旨在加强枣庄石榴文化的宣传，延伸石榴产业链，改良、更新石榴生产技术和品种，充分展示峰城“冠世榴园 匡衡故里”的城市品牌。大会期间，将举办以石榴为主题的摄影作品展、书画展、盆景展、产品展等十余项活动。

探访青州古城系列报道②

青州倾力再现古城风貌

□ 孙方凯 王新杰

“没花一分钱，市里就帮着搞好了门面外部的装修，而且还制定了统一的仿古牌匾，这都是古城修复保护工程给我们商户带来的福利。”8月28日，北门古街中青春画廊的老板庄子栋对笔者说。

在清代，北门古街是青州最繁华的商业街之一。后来的很长一段时间里，古街不再那么热闹，那些字画装裱店、古董古玩店少有人问津，门可罗雀。古城工程启动后，青州对整条北门里大街的民居进行了全面的修复。如今，红灯笼、灰砖瓦、青石板路、仿古门窗的古街充满了浓郁的生活气息，熙熙攘攘的游客让古街重现当年的繁华。

潍坊旅游“突破青州”给青州带来的重要机遇，也让古城重获生机。青州提出做大叫响“古城”招牌，着力打造青州古城“旅游热线”。北门古街仅是青州保护修复和挖掘青州古城的一段。青州是古九州之一，仅作为山东地区的行

政、经济、文化中心就有1000多年的历史，历史遗存众多。为了更好地保护古城，传承历史文脉，充分体现古城的完整性和真实性，青州按照政府主导、科学规划、整体保护、重点修复、分步实施的原则，对古城进行保护修复。

古城修复之事还未启动，青州市就积极与全国顶级规划专家团队联系，聘请上海同济大学历史名城保护中心制订《青州市古城保护修复建设概念性总体规划》。

根据规划，在主城区划定了总面积为12平方公里的古城保护风貌控制区，其中包括偶园、昭德古街、范公亭、博物馆等历史遗存在内的核心区5.8平方公里，过渡协调区6.2平方公里，并明确规定，在古城保护风貌控制区内，任何人不得对传统格局、历史风貌和空间尺度进行破坏，对传统民居和标志性建筑物进行全面保护，对列入各级文物保护单位的历史文化遗产进行重点保护。

在核心区内，遵循“修旧如旧”的原则，循序渐进地对古城进行修复，建设明清传统建筑，高度原则上不超过3层。根据历史记载和图

片资料，对传统民居、标志性建筑物进行修缮，尽量恢复其原来的肌理和风貌。目前，已先后投入2亿元，修复了核心区域内的偶园、北门古街、东门大街、复建魁星楼、阜财门、古城墙，修缮了北门、东门两条古街及民居232套。

据了解，在2011年青州市十七届人大一次会议上，审议、表决通过了《关于青州古城保护修复建设的报告》，并规定“保护区”内，不经过人代会和人大常委会审查批准，任何人都无权批准项目，从而把重大事项决定权交给了人代会和人大代表。青州市人大常委会还定期组织驻青州的全国人大代表、部分市级人大代表和建设、规划等相关部门人员视察古城保护修复建设情况。

青州市不但对民居、遗存进行外表上的修复，还对历史文化进行深入挖掘。组织本地有关专家学者先后五次赴平遥、大同、台儿庄等地进行全面考察，深入青州古城区域大街小巷，对现存古建筑、历史名人故居、传统民居、街巷、古衙、老字号等进行现场调研和深入挖掘，并对老青州府范围内的民风民俗、小

吃、风土人情等进行考察，收集整理200余万字文字材料和大量图片资料。以北门古街为例，不足1000米的区域，竟汇聚了军事遗址金代统军司、明代山东卫、按察司，明代经济遗址课税司、中央钱局、永阜仓、预备仓，文化遗址青州府考院、培真书院等历史遗存100余处。就连在这里住了40多年的赵勇祥老人也禁不住啧啧称奇，连说想不到古城有那么多历史文化遗产。

同时，青州还组织开展对古院落、古遗址进行专题调研，了解其现状及渊源，积极做好各类文物的收集工作，现已收集文物200余件以及大量的文物信息线索。

通过对道路重新铺设，对民居修旧如旧，对历史文化进行充分挖掘，目前，青州已形成了一条串联博物馆、范公亭、偶园、伏羲、天主教堂、真教寺、宋城、昭德古街等诸多景点的古城旅游热线。古城区的文化生态和古青特色进一步凸显，青州旅游的文化内涵日益丰满。据了解，青州“古城游”启动仪式将在今年国庆节期间举办。



▲游客在青州北门古街游玩 □王新杰 摄