



全域旅游 助推济南旅游业转型升级

2016年是济南旅游业发展的转折年，也是济南“全域旅游”元年。一年来，济南旅游业通过实施“旅游业十大行动”，大力推进“旅游+”和全域旅游发展，全面深化旅游综合改革，积极推进旅游大项目和品牌建设，实现国内外游客接待人次和旅游消费总额同比增长分别超过8%和13%。“济南旅游正呈现出跨越式发展的强劲势头。”济南市旅游发展委员会相关负责人表示。

在由诸多数据构建的骄人业绩背后，其实显示的是一个区域旅游创新发展的模式轨迹。从首创“城市厕所开放联盟”到打造“旅游啄木鸟”社会参与机制净化旅游环境，再到以大明湖全面免费开启全域旅游的新篇章。创新、创造，正成为济南旅游谋求未来发展的基因密码。

□于鹏

弯道超车

谋篇布局胜在全域推进

“旅游”在现代人所认知的词汇中，属于最普通的，也是老百姓最实用的，如何让普通成为不普通，而且有新意，这的确不是件容易的事情。从2016年度济南旅游工作中，梳理出“十大”新闻，这其中既有改革发展、有品牌建设、有文创项目、还有服务与市场监督等，件件都和“发展”、“民生”有关联。应该说，济南旅游为百姓而生，为百姓而来，这就是济南旅游的发展布局。

特别是2016年8月1日，济南市政府印发《关于济南市旅游局更名为济南市旅游发展委员会的通知》，济南市旅游局正式更名为济南市旅游发展委员会。8月3日，济南市南部山区管理委员会正式挂牌成立。

“工欲善其事，必先利其器。”从市旅发委和南山区管委“两委”的成立来看，这是市委、市政府在强化旅游组织领导与综合协调、处理保护与开发方面的重大改革举措，促使旅游业发展从部门单一推动转变为党委、政府统筹发展，对全市旅游业健康、可持续发展产生了深远的影响，为济南旅游的协同发展奠定了基础。

2016年，济南旅游以深化旅游综合改革为动力，全面推进了全域旅游发展。在全市实施“旅游十大行动”并制订重点工作推进方案，由此，济南市进入全国第二批“全域旅游示范区”创建名单。

济南市旅游发展委员会以改革为先导，重视发展旅游市场主体，制定了《旅游企业发展扶持资金管理暂行办法》，扶持旅游企业做大做强。目前，济南很多大型旅游企业受惠其中：舜耕山庄位列全国四星饭店20强，银座旅游集团位列全国20强，4家旅行社进入全国百强社行列，2家旅行社位列全国入境社30强，2家旅行社位列全国免税30强。

改革要保持持续的发展态势，单凭“一条腿”走路是不行的，为此，济南市旅游发展委员会注重突出规划引领，主动服务旅游大项目建设，并相继编制发布了《三五旅游发展规划》《乡村旅游规划》和《泉城国际旅游标志区规划》，稳步推进千佛山创建国家5A级景区工作。

济南市“筑巢引凤”战略得以实现，利用中国旅游产业投融资大会在济南召开之契机精准招商，使得投资600亿元的万达文体旅游城、投资100亿元的华谊兄弟影视基地等一批重大旅游项目签约落地。

目前，全市在建旅游项目28个，总投资2468亿元；签约待建项目7个，计划投资785亿元。

殊途同归

品牌支撑重在相得益彰

“泉城济南”是一个品牌，而支撑品牌效应的背后是服务，两者相辅相成，又相互左右，济南市旅游发展委员会深谙品牌与服务、名与利的发展关系，故而对品牌和服务如何在发展中相互受益，探索出一条“殊途同归”的路。

打造城市旅游品牌形象，巩固拓展客源市场，这是所有旅游城市必走的路，而济南得“地势”，容“人和”，造“天时”。

济南市旅游发展委员会利用中央电视台、凤凰卫视、台湾东森电视台、韩国韩联社电视台以及航空、高铁等媒体资源，对“泉城济南”城市旅游品牌开展立体式宣传，创新举办了贺年会、国际泉水冬泳节、国际定向寻泉赛、国际旅游交易会及“中国旅游日”惠民游等一系列节会活动。组织推出四季旅游指南及假日旅游便民资讯，成功举办“泉水叮咚风舞泉城”——凤凰全媒体走进济南活动，组织旅游企业赴东北三省、京沪高铁沿线城市开展专题旅游推介。

谋发展不限一隅之规，借势发力，全面而系统地打造“国际旅游品牌”。济南旅游实施了“济南旅游推广大使工程”，聘请国学大师马千里、美国前国家小企业管理协会董事局主席、密歇根州商业联盟主席克里斯·霍曼、世界冬泳联合会主席玛利亚为济南旅游推广大使。开通济南至洛杉矶远程洲际直航航线，设计研发和营销推广城市文化深度体验游产品和以济南为中心辐射周边城市的齐鲁文化连线游产品，积极拓展入境游市场，为“泉城济南”旅游发展蓄势、蓄力。

品牌有了，服务在哪里？济南市旅游发展委员会坚持“两手抓，两手都要硬”的原则，全面提升旅游公共服务水平，提升城市宜游功能，而这一切都须从游客的生活必需和生活琐事做起。

首先，在全市“厕所革命”中，济南市旅游发展委员会落实旅游厕所奖补资金675万元，全面完成新建改建旅游厕所任务，济南市在年初全国旅游厕所工作现场会上获得“厕所革命创新城市”殊荣。

其次，济南市旅游发展委员会还完善了旅游咨询和集散体系、旅游标识体系、智慧旅游服务体系，新建国际机场的“好客山东·泉城济南旅游咨询服务中心”，开通便民“旅游铛铛车”，智慧旅游电子地图上线运营，利用微博、微信等平台助力旅游宣传，组织主题周、媒体大咖走进济南旅游等活动，济南旅游官方微博连续4年进入全国10强。组建济南旅游志愿服务总队和泉城导游义工队伍，开展旅游公益服务活动，深受市民和游客喜爱。

再次，完善市场监管机制，优化旅游市场环境，集中开展了旅游市场联合执法月、旅游市场价格专项整治、出境游专项检查、旅游客运市场专项治理等行动。国内首创面向社会公示正规旅行社、分社和服务网点名单，受到国家旅游局的高度评价。

由“监管”到“自管”，济南旅游为世人描绘出一个城市的文明高度。社会广泛参与的旅游市场监管体系目前在济南得以完善和发展，济南市旅游发展委员会公开招募千名“泉城旅游啄木鸟”，开展的“百日巡访”活动，受到国家旅游局肯定，省旅发委确定为试点并在全省推广。组建了济南旅游志愿者服务总队，开展“文明旅游进社区、

图读2016济南旅游

- 综合管理体制机制不断创新**

济南市旅游局改为济南市旅游发展委员会，并专门组建济南市南部山区管理委员会和济南市明府城管理中心，加强对泉源核心区和泉水旅游核心区的管理与保护利用。济南市列入全国第二批“全域旅游示范区”创建名单。
- 旅游投融资驶入快车道**
 - 2016年8月，投资600亿元的万达文体旅游城项目落户济南。
 - 11月，投资100亿元的华谊兄弟(济南)电影文化城项目签约落地。
- 旅游与相关产业融合发展加快**

深入推进“旅游+”，免费开放5A级的大明湖景区，高标准打造景观亮化工程“泉城夜宴”。制订《泉水旅游工作推进方案》，实施“十泉计划”。连续5年举办“国际泉水冬泳节”。实施“济南有礼”品牌工程，在第八届中国国际旅游商品博览会上，全市旅游商品分获金奖和银奖。
- 旅游市场主体持续壮大**

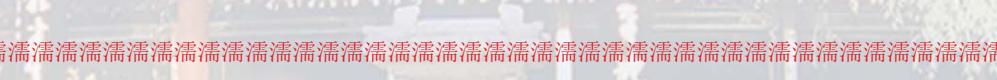
出台扶持旅游企业发展的管理办法，培育市场主体集团化、品牌化、连锁化发展。据国家旅游局公布的2015年度统计数据，舜耕山庄进入全国四星饭店20强，银座旅游集团进入全国旅游集团20强，有4家旅行社进入全国百强社行列。

旅游公共服务体系日益完善

- 继续实施旅游厕所革命**，“城市厕所开放联盟”单位超过1100家。
- 旅游集散、咨询体系不断健全**，全市建成旅游集散中心5个，旅游咨询服务点60余处。
- 济南市智慧旅游电子地图上线运营**，济南旅游官方微博连续4年进入全国省市旅游政务微博10强。

建立社会广泛参与的旅游市场治理机制

- 加强区域旅游执法协作**，牵头成立省会城市群+临沂等9市参与的省会城市群旅游执法协作体。
- 面向社会公开招募千名“泉城旅游啄木鸟”**，开展百日巡访活动。招募万名旅游志愿者组建济南旅游志愿服务总队，开展“文明旅游进社区、进景区、进广场”等主题活动100余场，文明旅游成为社会新风尚。
- 2016年全市旅游投诉量同比下降27.8%**



进景区、进广场”等系列志愿服务主题活动100余场。牵头成立省会城市群+临沂等9市参与的省会城市群旅游执法协作体，通过约谈企业负责人、发布出游警示、向媒体通报违法违纪案件等形式，优化旅游市场环境，全市旅游投诉量同比下降32.3%。

展望未来 补齐短板更需转型升级

谈及济南旅游的未来，相关负责人表示，当前济南旅游业还面临着许多困难和挑战，这些也正是济南旅游的发展空间所在：旅游产业的综合协调、产业促进、公共服务、市场监管机制尚需进一步创新，县区旅游还相对薄弱，泉水旅游核心区的规划建设还需要举全市之力、统筹谋划、协同推进。此外，缺乏大型旅游投融资平台、缺少支撑全市旅游业发展的本土化旅游企业集团、旅游资源优势没有形成市场优势等，也一直是济南旅游多年来没能解决的问题。

因此，2017年对济南旅游可谓是挑战与机遇并存的一年。据了解，今年全市旅游系统将深化全域旅游发展理念，着力转变发展方式，优化市场环境，不断提升旅游产业综合竞争力。尤其是以“国家全域旅游示范区”创建为引领，深化旅游综合改革，强化市旅发委的产业促进、综合协调和综合监管职能，建立科学有效的工作机制。实施城市北跨发展旅游先行战略，推进“携河发展”。加速大生态、大旅游引领南部山区多规合一的发展；推进千佛山创建5A级景区；组建济南旅游集团，设立旅游产业基金，搭建全市旅游投融资平台；加快推动旅游与相关产业融合发展，启动《济南市旅游总体规划》编制工作。对于万达文体旅游城、华谊兄弟影视城、幸福谷等一系列分量足、群众关注度高的重大项目主动做好跟进服务，在此基础上，继续打造一批具有较强吸引力的精品景区。

乡村旅游早就是济南旅游不可或缺的魅力点之一，在精准扶贫背景下，2017年，乡村旅游提质升级更将获得重点推进。据介绍，今年济南将打造一批省级农业旅游示范点、农家乐、精品采摘园，年内争创省级旅游强乡镇2个，旅游特色村10个。指导19个扶贫村重点旅游项目加快建设进度。推进旅游+，引导自驾车房车营地、温泉养生、体育健身等新业态在乡村落地。

大明湖的免费开放又为济南进一步做好泉水文化这篇大文章提供了更多空间和思路。据介绍，在前期调研座谈基础上，今年济南将着力打造“泉城夜宴”产品，丰富完善“一环一湖”夜休闲业态；实施“十泉计划”，抓好品牌提升和载体建设，深度开发品泉、赏泉、嬉泉等10大特色泉水休闲产品；提升老商埠区，打造济南记忆系列产品。

做好内容的前提下，济南将迎合大众旅游发展趋势，重点开发省内和高铁沿线两大国内市场；依托国际直航航线，开展境外市场精准营销，主动融入全市外事、商务等一体化宣传推介渠道，向世界讲好济南故事，在组合拳中增强济南旅游的知名度和影响力。

2016年济南旅游十大新闻

- 济南市旅游局更名为济南市旅游发展委员会**，济南市南部山区管理委员会成立。

2016年8月1日，市政府印发《关于济南市旅游局更名为济南市旅游发展委员会的通知》，济南市旅游局正式更名为济南市旅游发展委员会。8月3日，济南市南部山区管理委员会正式挂牌成立。
- 济南市成为“全域旅游示范区”创建单位**，2016年成为济南市“全域旅游元年”。
- 全域旅游是以旅游业带动和促进经济社会全面发展的新模式**，是我国新时期旅游业发展的总体战略。2016年初，市政府常务会议确定济南市创建“国家全域旅游示范区”，并召开全市旅游工作会议，部署实施“旅游业十大行动”，制订重点工作推进方案。2016年11月，国家旅游局公布第二批国家全域旅游示范区创建单位，济南市位列其中。
- 大明湖景区全面免费开放**。

2016年12月19日，市委、市政府举行新闻发布会，通报大明湖风景区将于2017年1月1日起实行全面免费开放(执行政府定价的展

- 馆(室)和经营性项目除外)。至此，大明湖风景区长达59年的售票游园历史宣告终结。
- 中国旅游产业投融资促进大会和山东旅游产业投融资促进大会在济南召开**，济南旅游投资驶入快车道。

2016年6月15日，国家旅游局、山东省人民政府在济南召开2016年中国旅游产业投融资促进大会。8月26日，总投资600亿元、占地280公顷的济南万达文体旅游城项目正式签约，其中文体旅游项目投资200亿元，预计年接待游客2000万人次，直接创造2万个就业机会。11月14日，总投资100亿元的华谊兄弟(济南)电影文化城项目正式签约，将为游客提供电影实景、文化史景、明星娱乐、科技欢乐“一站式”文旅体验。截至2016年底，全市在建旅游项目28个，总投资额2468亿元。
- “泉城济南”文化旅游目的地品牌建设深入推进**。

“泉城济南”是山东省十大文化旅游目的地品牌之一。济南市深入推进“泉城济南”品牌建设，2016年8月，市委召开泉水旅游专题工作会议，安排部署打造品泉、赏泉等10大特色泉水旅游产品。突出规划引领，

- 编制完成泉城国际旅游标志区规划。成立国际泉水文化景观城市联盟，搭建起国际间泉水利用和旅游合作平台。实施“济南旅游推广大使工程”，创新举办泉水节、国际泉水冬泳节、国际定向寻泉赛、国际旅交会等系列旅游节事活动，“泉城济南”品牌影响力和吸引力不断增强。
- 多家旅游企业规模、实力位列国内旅游业内前茅**。

2016年3月，出台《济南市旅游企业发展扶持资金管理暂行办法》，扶持壮大旅游市场主体。济南市旅游行业单位综合实力迈上新台阶，国家旅游局2016年12月公布的数据显示，舜耕山庄进入全国四星饭店20强，银座旅游集团进入全国旅游集团20强，山东交运旅游集团有限公司、山东嘉华文化国际旅行社有限公司、山东旅游有限公司、山东交通旅行社进入全国百强社行列，山东旅游有限公司、山东嘉华文化国际旅行社有限公司进入全国入境社30强，山东嘉华文化国际旅行社有限公司、山东交运旅游集团有限公司进入全国免税30强。
- 济南成为“厕所革命创新城市”**。

- 2016年2月15日，在全国旅游厕所工作现场会上，济南获评“厕所革命创新城市”，全国仅有8个城市。
- 济南全国首推“旅游啄木鸟”行业治理社会参与新机制**，济南旅游志愿者总队“济南公益责任榜样”称号。

2016年11月24日，山东省旅游发展委员会下发《关于委托济南市开展“旅游啄木鸟”试点工作的通知》，肯定济南在全国首推的“旅游啄木鸟”行业治理社会参与新模式，并将在2017年全省推广。2016年济南市招募千名“泉城旅游啄木鸟”共同参与旅游行业监管，“旅游啄木鸟”打造的“行政监管+社会监督(媒体监督)+行业自律”三位一体旅游行业监管的社会参与机制，为全民旅游时代旅游行业监管提供了一种新思路，也为政府职能转变、降低行政成本提供了一个新模式。
- 2016年5月10日，济南旅游志愿者誓师大会在山东大厦举行。全市旅游志愿者注册人数超过万人。
- 济南市正式实施境外旅客购物离境退税政策**，开通首条洲际直飞国际航线。

- 2016年10月1日起，济南市正式实施境外旅客购物离境退税政策。2016年12月6日，济南至洛杉矶国际航班首航，这是济南首条洲际直飞国际航线。目前，济南市拥有的国际和地区航线达18条，为济南与世界的文化旅游、经贸往来搭建了便捷的“空中走廊”。
- 乡村旅游跨越发展，旅游扶贫取得新成效**。

2016年6月9日，章丘“五彩山村”乡村旅游项目开业，这是继长清马套村、“齐鲁8号风情路”和历城拔棗村等高端乡村旅游项目之后的又一精品之作。济南乡村旅游从过去的农家乐时代开始向高品质的休闲度假转型。全市创建省级旅游强镇30个，省级旅游特色村82个，国家、省级农业旅游示范点79个，省级“好客人家”星级农家乐223个。
- 乡村旅游为济南市产业扶贫作出新贡献，2016年济南市争取乡村旅游扶贫资金1140万元，培训乡村旅游带头人3000余人。济南、临沂两市开展旅游扶贫协作，十一期间，11.9万济南人走进临沂景区，其中蒙山景区济南游客同比增长20%-30%。