

在全市旅游工作会议上的讲话

副市长 庄绍徐

(一九九九年四月十三日)

同志们：

这次全市旅游工作会议，主题是传达贯彻省旅游工作会议精神，回顾总结去年旅游工作，研究世纪之交揭阳旅游的发展大计和部署新一年的工作。这是一次非常重要的会议，林木声市长亲自到会，并将做重要讲话，市旅游局局长林俊生同志对新年工作也已做了具体的安排，希望认真贯彻落实。下面，根据全省旅游工作会议精神，结合我市旅游业发展的实际，我讲如下几点意见。

一、重新认识旅游，树立大旅游观念

长期以来，我们有相当一部分同志对旅游业的认识是狭隘的，他们总是以小旅游的偏见去对待旅游，这是不全面的。旅游、电信和信息业是当今世界发展速度最快的三大产业，特别是近年来蓬勃发展起来的旅游业，带动了商业、交通、金融、保险和工业、农业、房地产、饮食业、文化娱乐事业等相关行业的发展，关联性很强，被誉为永不衰退的朝阳产业，其产业地位越来越突出。据世界旅游组织公布，旅游业可以为世界提供 10.8% 的新就业机会，在亚洲旅游业所提供的新就业机会更高，达到 16%，香港直接从事旅游业的人数占香港就业总人口的 12%。旅游业每直接增加 1 人就业，就可以为社会提供 5 个人的就业机会。因此，世界上很多国家都把旅游业作为发展经济的支柱产业。在国内，已有 23 个省、市、自

● 领导讲话 ●

治区把旅游业列为地方经济的支柱产业。随着二十一世纪的来临，旅游业将会在国民经济发展中扮演着越来越重要的角色。据世界旅游组织预测，未来十年，全世界从事旅游业的人数将以每年8.5%的速度递增，旅游产值将以每年8.8%的平均速度递增，旅游业如此迅猛的发展势头和显著的关联带动作用，证明我们一再强调要重视和发展旅游业是对头的，发展旅游功不可没。今天到会的同志，都是各县（市、区）政府主管旅游工作的领导和旅游部门的头头，希望大家要转变观念，真正树立大旅游思想，着眼经济发展的全局，把旅游纳入社会经济发展规划。统一领导，统一部署，切实把旅游业作为新的经济增长点来抓，并抓出成效。

目前，我市虽然仍不属旅游发达地区，旅游基础较为薄弱，但进一步发展旅游业，把我市的旅游产业建设好，是完全有可能的。一方面是领导重视。市委、市政府一贯来对旅游业都非常重视，经常听取旅游工作汇报，研究解决旅游发展过程中碰到的问题，市委和政府领导多次到基层了解指导旅游工作，为我市旅游业的发展提供了有力的保证。另一方面，建市以来的工作，已为我市旅游业的发展提供了厚实的基础，主要表现在：

1、旅游产业规模不断扩大。

建市以来，揭阳旅游业经历了从无到有，从小到大的发展过程，旅游产业体系基本形成，规模不断壮大，旅游所涉及的食、住、行、游、购、娱六大要素都有了很大的发展。全市现已有旅行社20家，其中国际社5家，国内社15家；旅游涉外饭店19家，其中星级饭店6家；拥有固定资产近100亿元；直接从事旅游业人数达到8000人。随着旅游产业规模的逐步扩大，旅游在我市国民经济发展中的地位有了明显的提高，据不完全统计，九八年全市旅游接待总人数84万人次，其中接待国际旅游者18500人次；旅行社

组织出境出国旅游 3600 人次，组织国内旅游 28200 人次；旅游营业总收入 8.5 亿元，创汇 678 万美元。

2、旅游资源开发和景区建设有了良好开端。

揭阳旅游资源十分丰富，但开发还缺乏一定的广度和深度。建市以来，我们抓住旅游资源开发这一关键，组织实施了“三大一新”发展战略，更新观念、因地制宜、积极稳妥地进行资源的开发和景区景点的建设。现在“一线九区”的旅游发展规划已逐步实现，部分景区已开始营业。这些景区布局基本合理，各具特色，可持续发展性强，与我市原有的老景点相互配搭，构成了以市区为轴心，幅射东西两翼，连结山区、平原、沿海三大地带，与同边城市接轨的大旅游格局，突出了以“揭阳古邑风情游”定位，以“岐山榕水、园田潮风、云峰揽胜、滨海怡情”为主题的揭阳旅游整体形象，得到了省旅游局和旅游发展战略专家的好评，引起了国内外旅游者的兴趣，汕头、潮州等周边城市和港、澳地区的旅游者已开始进入我市旅游观光，改变了揭阳“有旅无游”、“出多入少”、“外热内冷”的被动局面。

3、培养造就了一批思想业务素质较高的旅游人才。

建市以来，随着旅行社、宾馆、酒店的增多，旅游队伍不断壮大，新员工所占比例增加，为保证旅游服务质量，在全行业开展了以“树旅游新风，创优质服务”为主题的“优质服务月”、“安全服务月”等活动，通过服务技能大赛和岗位任职资格考核，涌现了一批优秀的旅游企业和先进分子，全行业思想业务素质明显提高，旅游服务接待水平大大增强。全市 20 家旅行社已有 14 名总经理通过了国家旅游局的资格考试，取得了总经理任职资格证书。有 22 名导游人员取得了国家旅游局承认的导游资格。市旅游局、普宁金叶大厦、光辉国际旅行社、揭西大洋旅游度假区、惠来粤东金海湾植

● 领导讲话 ●

物园先后获得“为广东旅游争光”的光荣称号，受到省政府的表彰。一批优秀司机、服务人员被评为全省旅游系统优秀工作者。普宁金叶大厦 98 年代表揭阳参加全省旅游饭店服务技能大赛，取得了优异成绩，获得客房服务和餐厅服务二项优秀奖。

二、努力开拓，培育内涵旅游市场。

开拓和培育内涵旅游市场，深度开发旅游资源，把景区景点包装上市，是我市旅游业今后的发展方向和工作重点。从全市的情况看，今后应重点抓好两个方面的工作：

1、转变经营方式，推进“揭阳人游揭阳，粤东人游揭阳”。

目前从我市旅游业发展的情况看，各家旅行社的工作重心主要是放在组织揭阳人到外地旅游，这种方式属于“外向型”旅游，对发挥旅游业的关联带动作用，促进我市经济发展的作用不大。揭阳是新建市，经济还不富裕，真正有能力到外地去旅游的人还不多，市场不大，客源不足，如果大家都盯住这个小圈子，互相抢客，发展前景肯定是不乐观的。我们应该打破传统的经营方式，立足开拓当地市场，利用外面大市场，把工作重点转向发展“内向型”的旅游，首先把客源市场放在本地和周边城市，发展“揭阳人游揭阳、粤东人游揭阳”旅游业务，由近及远，逐步扩大，把客源市场发展深、珠、穗和港、澳、东南亚地区，揭阳旅游就有希望。

“揭阳人游揭阳、粤东人游揭阳”首先要从青年学生做起，旅游部门与学校、青年团、工会要联合起来，共同发展，组织青年学生通过旅游活动，进行爱国主义教育，革命传统教育和生态环保教育。旅游行政管理部门要围绕这一目标，做好规划，制订方案，加强引导。旅行社不仅要作旅游活动的组织者，更重要的是要充分发挥旅行社的媒体作用，既当组织者，又当包装手，吹鼓手，做好旅游产品的包装宣传和线路的编排工作，大家齐心协力，把“揭阳人

游揭阳、粤东人游揭阳”轰轰烈烈地搞起来。

2、整治景区景点，实现资源优势向经济优势转化。

揭阳历史悠久，文化绵长，旅游资源丰富。几年来，我们组织实施了“三大一新”发展战略，狠抓资源的开发和景区景点建设，也提出了揭阳旅游的发展蓝图，但目前新的景区仍在建设之中，项目不齐全，服务不配套，管理未上轨道。老景点的包装工作没有跟上，景区景点还是半成品，吸引力不强，很难推销。旅游产品是一种特殊的产品，它是旅游者花费一定的金钱、时间和精力，通过旅游去获取精神满足的无形贸易活动。在这一活动中，所涉及的食、住、行、游、购、娱都属于旅游产品的范畴，旅游者对一个产品的要求是一种整体的完美，只要其中的某一个部分不完善，就会影响整个产品的质量，使产品变成次品，甚至是废品。我们现有的旅游产品基本上都属于这个类型。如市区的黄岐山，本来是一处交通方便，风景秀丽的风景区，但由于管理不善，变成了垃圾堆，到处是饭店、卡拉OK，墓地一个比一个大，污水满地，臭气熏天，资源破坏相当严重，游人怨声载道。骂声四起。揭西的黄满磑瀑布、龙潭瀑布、广德庵、惠来的客鸟尾石笋区、市区的城隍庙等，都是很有价值的景点，但道路交通不好，旅游车辆去不了，游客只能望景兴叹，再好的资源也发挥不了作用。象这样的一些景区景点，不下功夫进行整改包装，旅游者就很难接受，造成资源浪费。

从揭阳情况来看，再投资开发大型的旅游区是不切合实际的。今后，要把对现有景区景点的整改和包装做为重点，用较少的资金，办较多较好的事情，达到投资少、见效快、早出产品、早得效益的目的，使丰富的资源尽快转化为经济效益。市旅游局对全市部分景区景点的整改已做出了方案，并由市政府转发到各县（市、区）政府，但行动缓慢，见效甚微。根据这次省会议精神，我市应

● 领导讲话 ●

山、水、田、林、路、景全面规划，分期实施，综合治理，该修订的应及时修订。地方政府要舍得投入，优化环境。普宁市政府比较重视，行动较快，马上筹集资金，落实责任，对景区景点进行整改，修筑了通盘龙阁寺3.8公里的水泥路，在盘龙阁寺建设了可停放300多部汽车的大型停车场，并解决了原居住在盘龙阁旅游区内43户居民的搬迁安置工作。潮汕文化公园的开发建设在普宁市政府统一领导、统一规划的基础上，落实城建局和旅游局负责实施，现正紧锣密鼓地进行。榕城区已完成双峰寺路边水沟封盖工作，拓宽了路面。但目前仍有些县、区还未有所行动，希望各县区政府对此给予重视，对辖区内的景区景点进行分类排队，合理规划，抓住重点进行整改。旅游部门要把这项工作看做是自己的责任，提出具体的整改方案，当好政府的参谋，今年要求各地都要拿出几个好产品。至于黄岐山，问题比较复杂，最近市委政研室正在调研，将拟出保护、开发、管理方案，提出实施意见，报市委、市政府批准施行。

三、培育人才，造就一支高素质的旅游工作队伍。

加强旅游队伍建设，增强队伍素质，提高服务质量，是推动旅游业发展，永保旅游业兴旺发达的关键所在，也是旅游市场竞争的必然要求。揭阳旅游队伍的素质还较低，还远远不能适应跨世纪旅游业发展的需要，因此，培养和吸纳更多的旅游人才，造就一支高素质的旅游工作队伍，是揭阳旅游业发展的当务之急，我们必须认真抓好。

首先是认真开展“三讲”活动，加强自身建设，提高部门管理水平。目前，我市旅行社、饭店、景区的经理，真正懂管理、善经营的不多，超前意识和大旅游观念不强，业务素质和管理水平有待进一步提高。经理是决策者，决定着企业的兴衰成败，一定要认真

地挑选和配备。对现职人员，旅游局要有计划、有目的地进行培训。也可以组织他们到旅游发达地区去取经学习，开阔视野，增长才干，接受新观念，借助人家成功的经验来充实、完善、提高自己。

其次是要抓好导游人员整体素质的提高。今年，我们提出要把“揭阳人游揭阳、粤东人游揭阳”做为发展的重要目标，这对导游员的要求就越来越高，只有提高导游的专业水平，才能满足旅游者的要求，如果导游不会导，只做带路人，客人就不满意、就不愿来，“揭阳人游揭阳、粤东人游揭阳”的目标就难以实现。因此，我们要多渠道、多层次、多形式，切实抓好导游队伍的建设。旅行社对导游人员要严格管理，开展经常性政治思想、职业道德和纪律教育，组织业务培训，建立内部考核和游客意见反馈制度，促使导游人员素质的提高。市旅游局去年举办的导游培训班和导游知识竞赛活动是一种很好的形式，象这样的活动，今后要尽可能办，使导游人员的知识水平和导游技能得到提高。

四、深化改革，增强旅游发展活力

按照国家机构改革总的要求，旅游行业行政管理机构的机构改革是实行政企分开，只有这样，才能使旅游行政管理体制从根本上得到加强，我们现在从市到县的旅游局，都是政企合一的格局，挂二块牌子，既负责管理，又搞经营，这种模式，难免要出现厚此薄彼的问题，不利于公平的竞争，因此，各级政府和旅游部门，要结合当地实际，制订方案，保证改革工作的顺利进行。

旅行社的体制改革也要积极推进。最近，国务院批准了《中外合资旅行社试点暂行办法》，这是我国旅行社业进一步扩大开放的重大举措，必将对我国旅行社业的发展产生深远的影响，有利于扩大客源市场，有利于提高旅行社经营管理水平，有利于促进旅游产

● 领导讲话 ●

业整体素质的提高。但是，随着中外合资旅行社进入旅行社行列，旅行社将会面临着更多的内外竞争因素，如果不改变现有这种陈旧的经营管理体制，就将会在竞争中被淘汰，旅游行政管理部门和旅行社要引起高度重视，从旅游业发展的战略高度，以强烈的责任感和紧迫感，积极探索改制新路子。改制可以采取股份制、兼并、联营、租赁、拍卖、私营等各种所有制形式。我们不搞一刀切，要因地制宜，条件成熟一个改革一个。够条件改制的，管理部门要给予支持。

今年也可以考虑试办青年学生旅馆，调整酒店业单一的结构，以最平的价格和自助式服务的方式，为青年学生旅游提供服务，让青年学生通过旅游，接受爱国主义、革命传统和生态环保教育，培养青年学生的旅游意识，培养未来的客源市场。这是一项新事物，要通过宣传，形成共识，争取政府和有关部门的支持。旅游部门要加强指导，规范管理，今年争取在旅游因素比较活跃的地区试办。

五、依法治“旅”，营造良好旅游大环境

社会主义市场经济是法制经济，依法管理经济是形势发展的客观要求。旅游业是新兴产业，要保证旅游业健康有序的发展，就必须加强旅游法规建设，实施依法治旅。揭阳旅游正处在起步阶段，管理工作尚不完善，全民旅游法制观念不强，实施依法治旅就显得更为必要。

我们要积极推进旅游立法，切实加强行业管理，把旅游业的发展纳入规范化、法制化轨道，从而维护旅游市场秩序、确保旅游服务质量，保护旅游企业和旅游者的合法权益，营造良好的旅游大环境，树立揭阳旅游整体形象。各级政府和旅游部门，要及时抓住旅游发展中的主要环节，制订旅游发展运行规范和经营管理制度。特别是要针对我市目前出现的资源开发建设随意性，宾馆酒店供大于

求，景点建设项目雷同的混乱现象，在旅游资源的保护和开发建设、服务质量的管理和监督、酒店项目的审批、旅游规划的实施等方面建立具有法律约束力的制度，为旅游部门的管理和监督提供依据。对旅游市场中出现的违章经营和不正当竞争行为，要坚决予以制止，对害群之马，一定要坚决取缔。公安、工商、城建、宣传、文化和计划管理部门，要互相配合，齐抓共管，各司其职，为揭阳旅游业的健康发展提供一个良好的法制环境。

同志们，九九年是建国五十周年大庆，澳门将回归祖国，我们处在世纪之交的关键时刻，加快揭阳旅游业发展，使揭阳旅游业成为新的经济增长点，是我们共同的责任。我们要不辜负市委、市政府的期望，以党的十五大精神为动力，全面贯彻落实市委二届一次、二次会议精神，齐心协力，抓住机遇，不断开创旅游工作新局面，为跨世纪旅游事业多做贡献。