

# 建设海南国际旅游岛——三亚在行动系列报道之一

## 三亚市旅游协会 服务创新民主发展

### 2008 三亚旅游国际化大事记

3月——组团参加德国柏林国际旅游展(ITB)，首次独立设置三亚展位，引起国际旅游界的广泛关注。期间，在柏林设立了三亚旅游第一个境外办事处。

4月——国家主席胡锦涛在三亚举办了一系列回书活动，开创了中外休闲外交之先河，三亚成为亚洲乃至全球重要平等对话平台。

5月——三亚圆满完成北京奥运会圣火内地首传活动，“祥云”火炬山此将展开全国113个城市的“和谐之旅”，境内外100多家媒体、500多名记者云集三亚。三亚也因此独家获得“2008奥运营销城市奖”。

6月——“清凉一夏 度假三亚”夏季旅游产品推广活动拉开序幕，先后在长沙、杭州、南京、南昌、武汉、重庆等地进行了长达40天的互动交流与推介，强化了三亚夏季旅游新品牌。

8月——海南国际旅游岛战略实施与策略体系三亚高峰论坛成功举办，全国各地的专家学者与三亚旅游精英共商海南国际旅游岛建设大计。

9月——组团参展日本国际旅游展、世界旅游投资峰会、韩国TPO论坛，举办首届三亚国际友好城市大会等国际性文化交流活动，大力宣传海南国际旅游岛建设和三亚旅游国际化战略。

10月——ELLE世界精英模特大赛总决赛首度登陆三亚，成为三亚举办的世界小姐总决赛之后又一国际性时尚盛事。

——启动“刷卡无障碍”旅游城市创建工作，开创国内重点旅游城市之先河。



11月——环海南岛国际公路自行车赛、国际沙滩排球中国公开赛等国际性重大赛事相继在三亚开赛，延续和传承了奥运文化。

三亚旅游大讲堂开课，首批三期分别邀请了国家智慧、旅游专家和企业高管为三亚旅游界传授送宝。

12月——三亚市旅游协会2008年会员大会召开，实现了机制创新、机构重组、组织再造和职能转换等多项改革。

——2008新丝路模特大赛总决赛、天涯海角国际婚庆节等相继成功举办，“美丽三亚 浪漫天涯”再展魅力。

——三亚旅游产品创新创意有奖征集活动在全国范围强势启动，旨在通过海选的方式为三亚度假、休闲、观光等旅游产品提供新创意和新思路。

# 2009三亚站在建设海南国际旅游岛前沿

三亚市人民政府副市长 李柏青



回顾2008年，三亚有太多的骄傲。中国改革开放30周年，海南省建省办经济特区20周年，国家主席在三亚开展休闲外交活动，三亚实现北京奥运会圣火内地首传……

展望2009年，三亚有更多的希望——以其独特优势又不容辞地承担建设海南国际旅游岛的排头兵作用，以创新思维和开拓精神推动海南国际旅游岛建设。

### (一) 抓住一个中心，实现两个目标

这个中心就是——充当建设海南国际旅游岛的排头兵。必须认真贯彻落实科学发展观，以提升三亚旅游国际化水平为核心，积极应对全球金融危机对旅游业的影响，创新旅游管理体制和机制，加大旅游公共服务设施投入，加快旅游要素的全面国际化改造，着力从体制、机制、组织、管理等方面系统地提升三亚旅游品质与规模、结构和效益，全面实现三亚旅游业健康、稳定、可持续发展。

只有这样，才能实现“国内市场保繁荣”与“国际市场保实力”的目标。对国内，通过持续宣传促销，配合国家刺激内需政策，确保国内市场不出现逆转势头。对国际，保实力、争中优势，打好客源市场基础，为未来恢复性增长创造良好的条件。

### (二) 树立三个意识，细化八项工作

面对新形势，三亚旅游业界必须牢固树立危机意识、服务意识和品牌意识。

面对世界金融危机影响的不确定性，必须时刻保持危机意识处理影响到旅游市场的一切突发事件，并做出快速反应和应对措施。服务

是旅游管理部门的战略性选择，需要不断地弘扬服务的主动性和创造性。要有牺牲精神和未来意识。日趋国际化的三亚，需要站在提升城市管理水平的高度对三亚旅游产品、旅游服务和旅游管理等方面进行品牌化的系统塑造。

在此基础上，三亚旅游今年须细化8项工作：

1. 加强旅游管理体制创新：会同有关部门启动三亚市旅游发展委员会的研究与筹备工作。
2. 强化大旅游产业观念：旅游业是三亚的命脉，必须创造机会、创造条件改善旅游发展环境，大力推进以旅游业为龙头的现代服务业。
3. 探索旅游管理合作机制：积极研究与其他相关职能部门的综合执法、联合行政、联合管理的机制。
4. 筹备2009年旅游产业发展大会：系统提出三亚在建设海南国际旅游岛中的理念和行动。
5. 做好旅游总体规划后续工作：细化重点板块和重点项目，对海南国际旅游岛总体规划。
6. 加强管理提升素质：加强旅游标准化建设，引进国际沙业协会的旅游标准；加强队伍建设；加强依法行政，转变执法理念和方式；向技术要管理，大力推进旅游标准化、标准化和品牌化。
7. 大力扶持行业协会：转变协会职能，加强国际国内交流合作，关注人力资源问题，办好旅游饭店服务技能大赛，出版《三亚度假》会刊，坚持三亚旅游大讲堂。
8. 多方出击全力营销：国际市场重点突破“火凤凰美洲行”，强化三亚文化输出；国内市场“清凉一夏度假三亚”促销方式创新；加强《三亚旅游手册》、三维地图等宣传品的设计、制作、出版。

### (三) 推进四大工程促进旅游岛建设

站在建设国际旅游岛的新起点上，肩负着排头兵的责任，三亚已确定将推进四大工程，全力促进国际旅游岛的建设。

——旅游产品转型升级工程。

(1) 以总体规划为抓手，建立旅游资源保护长效机制。

以规划促进保护：海南拥有中国热带旅游资源的最佳地理位置、气候等，其中海岸线和海洋是我们最宝贵的资源，但在国际旅游岛建设的高度保护好有限的海洋资源，通过土地使用切实保护三亚水体、山体、森林、沙滩、岸线等珍贵的自然资源。

以规划促进统筹：在实践中不但要有利于保护生态环境的原则，而且要按照统筹城乡发展、统筹区域发展、统筹经济社会发展、统筹人与自然和谐发展、统筹国内和对外开放的指导思想进行规划。

以规划促进国际化：要跳出单一旅游产业规划的思路，从有利于旅游要素的国际化改造、构建国际化的服务保障体系和推动现代服务业全面开放的角度进行规划。

(2) 以产品创新为抓手，建立旅游产品创意孵化机制。将成立三亚旅游产品创新创意研发中心专业机构，开展三亚旅游产品创新创意设计大赛建立三亚旅游产品创新创意孵化长效机制。

(3) 以服务提升为抓手，建立旅游服务国际领先机制。

树立旅游服务国际领先观念，完善旅游企业培训制度建设，健全旅游多业技能考评制度，建立旅游服务质量跟踪机制。

——旅游市场拓展深化工程。

三亚将配合国家战略安排，继续“清凉一夏度假三亚”夏季度假产品促销，出击西北市场，重点突破西安、太原、乌鲁木齐等，保持国内旅游市场稳定增长。

对于国际市场，继续稳定和深化港澳台、俄罗斯、韩国等近邻国

际市场，争取在日本市场取得突破，积极出击欧美国际高端阶层。同时，增加国际营销投入，以德国为突破口，全面拓展西欧、北美高端度假市场；以美国为试验区，试水北美洲、南美洲高端度假市场。

今年，三亚将不断探索新型营销模式，创新旅游营销手段。不断参加各种国际国内知名的旅游推介会、交易会、展销会，利用高科技手段采取网络营销、绿色营销、整合营销等间接营销模式；创新采取第三方专业营销机构委托代办的全权委托模式，极力争取TPO和世界旅游投资大会等自有营销平台模式，深化奥运火炬内地首传的综合效应，将节庆营销活动系列化、主题化。

——旅游项目大开发工程

深人员商省委省政府“大项目带动、大企业进入”的战略部署，以大型旅游项目大开发作为建设海南国际旅游岛的强大支撑，重点加快国家海岸“海棠湾”综合项目、三亚文化旅游系统项目、奥林匹克国际村项目、国际邮轮游艇项目等大型旅游项目的建设。

——旅游人才与科技工程：向人才要管理、向科技要管理。

实施旅游智力引进工程，针对性的引进高端旅游管理人才；整合海南现有旅游院校资源，打造旅游人才培养联合体；筹建三亚国际酒店管理学院，搭建中外旅游人才交流平台，重点突破酒店服务与管理人才培养。

全面加快以“大联通”为核心的旅游信息化工程，系统整合政府、企业、市民、旅游者等多重主体的资源，全面实现三亚旅游行政管理、旅游企业经营、旅游者服务、市民参与的数字化管理和信息化服务。

——旅游市场拓展深化工程。

三亚将配合国家战略安排，继续“清凉一夏度假三亚”夏季度假产品促销，出击西北市场，重点突破西安、太原、乌鲁木齐等，保持国内旅游市场稳定增长。

对于国际市场，继续稳定和深化港澳台、俄罗斯、韩国等近邻国

际市场，争取在日本市场取得突破，积极出击欧美国际高端阶层。同时，增加国际营销投入，以德国为突破口，全面拓展西欧、北美高端度假市场；以美国为试验区，试水北美洲、南美洲高端度假市场。

今年，三亚将不断探索新型营销模式，创新旅游营销手段。不断参加各种国际国内知名的旅游推介会、交易会、展销会，利用高科技手段采取网络营销、绿色营销、整合营销等间接营销模式；创新采取第三方专业营销机构委托代办的全权委托模式，极力争取TPO和世界旅游投资大会等自有营销平台模式，深化奥运火炬内地首传的综合效应，将节庆营销活动系列化、主题化。

今年，三亚将不断探索新型营销模式，创新旅游营销手段。不断参加各种国际国内知名的旅游推介会、交易会、展销会，利用高科技手段采取网络营销、绿色营销、整合营销等间接营销模式；创新采取第三方专业营销机构委托代办的全权委托模式，极力争取TPO和世界旅游投资大会等自有营销平台模式，深化奥运火炬内地首传的综合效应，将节庆营销活动系列化、主题化。

——旅游项目大开发工程

深人员商省委省政府“大项目带动、大企业进入”的战略部署，以大型旅游项目大开发作为建设海南国际旅游岛的强大支撑，重点加快国家海岸“海棠湾”综合项目、三亚文化旅游系统项目、奥林匹克国际村项目、国际邮轮游艇项目等大型旅游项目的建设。

——旅游人才与科技工程：向人才要管理、向科技要管理。

实施旅游智力引进工程，针对性的引进高端旅游管理人才；整合海南现有旅游院校资源，打造旅游人才培养联合体；筹建三亚国际酒店管理学院，搭建中外旅游人才交流平台，重点突破酒店服务与管理人才培养。

全面加快以“大联通”为核心的旅游信息化工程，系统整合政府、企业、市民、旅游者等多重主体的资源，全面实现三亚旅游行政管理、旅游企业经营、旅游者服务、市民参与的数字化管理和信息化服务。

——旅游市场拓展深化工程。

三亚将配合国家战略安排，继续“清凉一夏度假三亚”夏季度假产品促销，出击西北市场，重点突破西安、太原、乌鲁木齐等，保持国内旅游市场稳定增长。

对于国际市场，继续稳定和深化港澳台、俄罗斯、韩国等近邻国

际市场，争取在日本市场取得突破，积极出击欧美国际高端阶层。同时，增加国际营销投入，以德国为突破口，全面拓展西欧、北美高端度假市场；以美国为试验区，试水北美洲、南美洲高端度假市场。

今年，三亚将不断探索新型营销模式，创新旅游营销手段。不断参加各种国际国内知名的旅游推介会、交易会、展销会，利用高科技手段采取网络营销、绿色营销、整合营销等间接营销模式；创新采取第三方专业营销机构委托代办的全权委托模式，极力争取TPO和世界旅游投资大会等自有营销平台模式，深化奥运火炬内地首传的综合效应，将节庆营销活动系列化、主题化。

### 三亚国际旅游年行动宣言

我们的期望：让美丽三亚插上翅膀，让浪漫天涯走向世界。

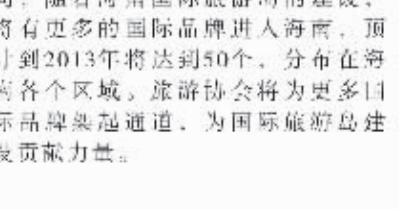
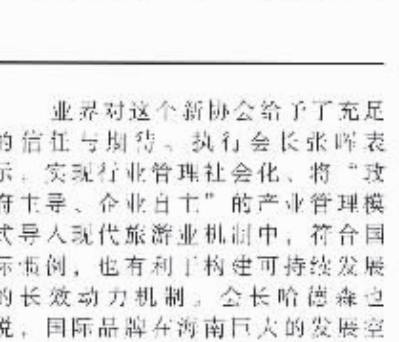
我们知道：要坚定建设国际性热带滨海旅游城市的目标，以文化产业为核心，提升旅游产业素质，要通过发展现代服务业为三亚注入新的活力与动力。

我们认为：要向科技要管理，向管理要效益，要在科学发展观的统领下，实现三亚旅游业的健康、快速、可持续发展。

我们决心：立即行动，人人投身国际化进程，提高责任意识，通过管理国际化、营销国际化、形象国际化、品牌国际化、产品国际化、服务国际化、人才国际化和客源国际化，加快旅游转型升级的步伐。

我们呼吁：所有市民和旅游从业者一起，积极投身三亚旅游国际化进程，提高自身文明修养，从身边小事做起，树立人人都是国际旅游环境的理念，主动开展志愿服务，积极参加公益活动，让三亚充满和谐和温馨。

我们深信：美丽的三亚，国际的三亚，会让每一位海内外游客和居住者感到幸福和快乐。



在建设海南国际旅游岛的新形势下，去年底三亚市旅游协会召开了会员大会，实现了机制创新、机构重组、组织再造、职能转换等多项改革。

从此，一个坚持市场化走向、政企分开的新型旅游协会从此成立了。观察这个富有新使命的新协会，发现有几大创新之处：

第一，新的三亚市旅游协会实现了机制创新。按照海南旅办办公厅有关精神，并根据建设海南国际旅游岛的创新要求，三亚市旅游产业发展局主动放权授权，坚持政企分开，工作人员不再担任协会任何职务，协会常

理事、会长、副会长、秘书长等职务都由会员单位代表选举产生。而且，首创了一个全新的理念，由三亚市区知名景区、酒店、旅行社总经理的5名老总组成“会长集团”。

第二，新的三亚市旅游协会实现了机构重组。新的三亚市旅游协会将原三亚市旅游饭店业协会和三亚市旅

行社协会的会员资源、管理资源和财务资源进行了整合和优化，新的三亚市旅游协会成为三亚市旅游行业的总会。

第三，新的三亚市旅游协会实现了组织再造。新的三亚市旅游协会下

设旅游饭店事业部、旅行社事业部、景区观光事业部和特种旅游事业部等四个专业事业部和市场营销与媒体委员会、人力资源与培训委员会、服务质量与标准委员会等三个专业委员会的新型组织结构，同时实行会长集团

管理与秘书长制度相结合的新一轮运行机制。

第四，新的三亚市旅游协会实现了职能转换。新的三亚市旅游协会将在市场营销、媒体平台、人力资源、员工培训、服务品质、国家标准等各个方面广泛开展产业调研和行业服务，充分发挥旅游企业与政府的桥梁和纽带作用。

业界对这个新协会给予了充分的信任与期待。执行会长张晖表示，实现行业管理社会化，将“政府主导、企业自主”的产业管理模式导入现代旅游业机制中，符合国际惯例，也有利于构建可持续发展的长效机制。会长哈德森也说，国际品牌在海南巨大的发展空间，随着海南国际旅游岛的建设，将有更多的国际品牌进入海南，预计到2013年将达到50个，分布在海南各个区域。旅游协会将为更多国际品牌架起通道，为国际旅游岛建设贡献力量。

# 三亚新旅协的新使命