

# 从希、奥、瑞三国旅游业看国际旅游岛建设

□ 陈海波

营造具有竞争力的旅游核心品牌、政府积极引导旅游产业发展、把可持续发展作为旅游产业发展的重要目标是三国旅游业的重要经验，对我们进行国际旅游岛建设具有重要借鉴作用。

长期以来，我省旅游业发展定位比较模糊，缺乏长远规划和统筹安排，旅游发展理念没有连续性，无法凝聚成具有海南特色的旅游品牌，与其它的热带海洋旅游目的地（如加勒比海、夏威夷、东南亚诸国）相比，海南的旅游要素显现不出比较优势。

要实现海南国际旅游岛的目标，把海南建设成为世界一流的热带海岛度假休闲胜地，应借鉴希、奥、瑞三国的做法，充分利用独特的资源禀赋，形成海南旅游标志性符号，着力打造具有竞争力的旅游品牌。首先要高起点、高标准、高水平进行总体规划，以此来指导未来10年甚至更长时间海南旅游业的发展。在具体实施过程中保证规划的严肃性与连贯性，在基本面没有出现实质性逆转的情况下，绝不因一事一人而随意改变。要突出海南独特的自然、人文资源，包括：中国最大的经济特区，改革开放的试验田，热带海洋风光、度假胜地，高级酒店聚集地，乡土文化和少数民族风情等等。其次要全面优化旅游产业布局。我认为，海南旅游业应划分为“东、中、西”三大片进行布局，并对各片中的旅游要素进行优化组合，形成特色鲜明的旅游路线。

## 二、政府对旅游产业进行适度干预

希、奥、瑞三国均为成熟的市场经济国家，崇尚自由竞争。但为了弥补市场力量无法解决的旅游产业发展不平衡的问题，这些国家的政府对旅游业也采取了适度干预的管理手段：

1. 产业政策引导。希、奥、瑞三国政府对旅游产业发展的职能主要体现加强对旅游业长远发展的规划与指导，以避免市场经济产生的盲目性；建立投资激励机制，加大旅游公共产品的投入，改善旅游业发展中的薄弱环节，促进旅游企业健康发展，形成综合竞争力。

2. 积极组织旅游推广。一是加大旅游促销力度。瑞士政府每年安排持续增长的预算资金用于旅游业营销活动，每年安排给瑞士联邦旅游局的营销资金就达到6000万瑞郎。二是采取政府与私营部门

联合促销，即以政府为主，企业参与，既能保证促销活动的获益者在促销中发挥积极作用，又便于保证旅游促销的实际效果。三是深入及时分析市场。瑞士将旅游市场分为重要市场、战略性增长市场、活跃性市场、发展性市场4个层次，下了很大的力气加以研究，不仅涉及到市场范围、市场层次，而且深入到每一个专题市场，不仅研究市场的收入、收入等总量指标和经济指标，同时研究到各个市场的爱好、兴趣、特点以及发展和变化的可能性，力求抓住趋势，抢在市场之前。四是推介手段多样、丰富，宣传攻势强大。2008年，瑞士印制了300吨的宣传手册，分发了4340万份宣传手册，举办了49个展销会，有143个电视制作团队。

3. 给予中小企业融资便利。奥地利旅游银行有限责任公司由政府出资成立，专门为中小型旅游企业的生存发展筹集资金。如，资助中小企业技术更新、质量提高、规模壮大等，在一定程度上解决了中小型企业融资困难的问题。

海南的旅游产业正处于发展初期，更需要通过政府的力量进行强制主导干预，促使旅游业发展进入快车道。要加大财政投入，有针对性地对旅游发展中薄弱环节和关键要素进行重点支持和政策扶持，并引导、调动社会资金参与旅游市场竞争，培育多元化市场主体，形成规范的市场体系；要建立旅游产业融资体系，充分利用和放大使用中央财政扶持海南国际旅游岛建设专项资金；要强化推介，拓展市场；要积极支持旅游行业组织发挥自律、服务和协调作用。

## 三、把可持续发展作为旅游产业发展的重要目标

发展旅游业是对旅游资源的深度利用和开发，而旅游自然资源具有不可再生性，旅游人文资源具有不可复制性，所以发展旅游业必须注重可持续性。三国在发展旅游业的同时，最大限度地保护旅游资源，努力实现可持续发展。

1. 促进人与自然和谐相处。奥地利和瑞士都制定并实施了最严厉、最有效的环境

保护法，投入了大量的财力和人力，持续地进行环境和古迹保护，严格限制旅游开发对自然环境和古迹文物的影响，形成了空气清新、山清水秀、古朴典雅的旅游环境。

2. 倡导本地居民对游客友好和善。在希、奥、瑞，我们遇到的都是自然流露的微笑。居民对待游客诚实、热情、礼貌、周到，友好度非常髙。一是由于旅游开发过程尊重并造福于本地居民，让他们从内心理解和支持旅游产业发展；二是居民本身文明素质较高，具有较强包容意识和开放心态。

3. 大力培养专业人才。希、奥、瑞三国高度重视旅游专业人员的培养，严格职业准入制度，造就了大批素质较高的从业人员，在业务水平和对游客服务态度方面几乎无可挑剔，成为支撑旅游业发展重要力量。

学习他们的做法，我们在推进国际旅游岛建设中要努力实现旅游产业可持续发展；全力保护好自然资源，增强其可持续性，建立并严格执行旅游项目环境影响评估制度，要在项目建设中避免破坏自然生态环境，要对生态脆弱区实行严格的游客限量管理和定期休游制度，减轻对环境的冲击；要着力培养新的旅游人文资源，发展新型工业参观游，发展生态文明乡村休闲游，让游客领略工业文明的魅力和科技进步的创造力，感受新农村建设带来的进步；大力开发旅游人力资源，柔性引进旅游策划智力资源，积极引进高级旅游管理人才，特别是景区和酒店管理人才，提高旅游行业的整体管理水平；要通过全民教育提高本地居民的文明素质，培养他们的开放意识和包容心态。

## 四、旅游服务体现高度人性化

人们旅游的最终目的是放松心情，享受乐趣，提高生活质量。因此，提供高品质的人性化服务，保证出行便捷、安全和周

到是发展旅游业的题中应有之义。

1. 交通便捷。希、奥、瑞三国交通基础设施完善，其运输效率和服务水平非常高。奥地利的航空、铁路、公路、水运四通八达、非常便利。维也纳国际机场是欧洲重要的航空港之一，其他主要城市如萨尔茨堡、林茨、格拉茨、茵斯布鲁克等都有国际机场，与世界各国主要机场有航班连接。奥地利的铁路是欧洲铁路系统的一部分，火车班次间隔相当短，来去方便。

2. 提供充裕、及时、可靠、充足的旅游信息。瑞士建立一个内容丰富、信息量大的旅游网站，以此作为提供瑞士旅游信息的最重要的平台。在奥地利，政府旅游管理部门、景区、景点都为游人提供了获取信息的方便途径。维也纳的旅游信息中心遍及各个景点、火车站和购物中心，人们可以随时阅览有关的旅游宣传品，也可以面对面向工作人员咨询。在街头、路边还有竖立着电子旅游信息台，使用者只需触摸点击，便可以得到自己所选择的语言显示的相关信息。

3. 安全有序的旅游环境。在这些国家里，饮用水清洁方便，景区内的水龙头一开就可以放心饮用，既能减少塑料矿泉水瓶丢弃量保护环境，又可以减轻游客出行包围。社会治安环境优良，极少发生坑蒙拐骗、偷盗抢劫，给人以和谐安宁的心理感受。在大小景点都有医疗应急点，可以随时以各种交通工具将生病的游客送到急救中心进行适当的治疗，为游客解除后顾之忧。

与这些国家相比，我省的旅游产业不但硬件差距较大，软件差距更大。硬件差距可以通过加大投入在短期内缩小，但软件差距的弥补非一朝一夕之功，需要政府和社会从一点一滴做起，通过长期不懈地坚持和努力，逐步缩短差距。近期要在巩固前段环境治理的基础上，着力开展城市管理、交通运输、餐饮服务、教育卫生和社会治安等专项治理，同时深入开展文明礼貌、社会公德、公民道德教育，提高人们的整体素质，促进社会文明和谐，打造一个快捷、安全、服务周到的旅游环境。

（作者系海南省财政厅厅长）

## 学习札记

□ 王贵

谁拿群众当“寡母”，谁就会成为孤家寡人。这个“谁”，既包含执政党及其政府，也包括政治精英、经济精英、文化精英、商界巨子……，概莫能外。

## 别拿群众当“寡母”

何谓“寡母”？举一个例子，就很清楚。比如：张三、李四、王五3人共有3万元，以3万元作为分子，3个人作为分母，分子除以分母，他们每个人平均拥有1万元。但是实际的状况是，3万元全部为张三所拥有，李四与王五就成了与3万元分子不沾边的分母，名义上李四、王五有1万元，实际上他们是清汤寡水，分文不巴。只是被统计学家当作分母徒然去除了一回，此种情况下，李四、王五被称为“寡母”。李四、王五之“寡”是一种完全为“零”的极端状况，当然“寡”还代表微小、稀少、微不足道的意思时，更能准确地描述社会事实。这个概念，学过一点算术的人都可以理解。但在实践中，人们是否真正能够理解呢？很难说。一些地方的煤矿老板可以买888万元一辆的宾利车，下苦力的矿工仅仅拿到几个磨骨头养家的微薄薪水。世世代代守望在矿区的群众不仅没得到经济利益，反而分摊了污浊的空气、有害的气体和不卫生的饮水……有害的东西，他们都有了一份，成了千真万确的“实分母”。矿产资源是亘古开天地、宇宙洪荒时，上帝赐给大地之子的宝贵财富，怎么可以成为少数人聚敛财富的聚宝盆呢？有利的东西，让群众成为“寡母”；有害的东西，让群众成为“实分母”，公平何在？平均数掩盖下的分配不公、贫富分化，是酿造社会矛盾、社会冲突的酵素。

国际上有一个学术性的洋名字，名曰“基尼系数”。这个系数反映了国民财富的集中度，其数值在0—1之间。数值越大，财富集中度越高，贫富分化程度越高，社会矛盾、社会冲突越加剧。不言而喻，“寡母”还代表微小、稀少、微不足道的意思时，更能准确地描述社会事实。这个概念，学过一点算术的人都可以理解。但在实践中，人们是否真正能够理解呢？很难说。一些地方的煤矿老板可以买888万元一辆的宾利车，下苦力的矿工仅仅拿到几个磨骨头养家的微薄薪水。世世代代守望在矿区的群众不仅没得到经济利益，反而分摊了污浊的空气、有害的气体和不卫生的饮水……有害的东西，他们都有了一份，成了千真万确的“实分母”。矿产资源是亘古开天地、宇宙洪荒时，上帝赐给大地之子的宝贵财富，怎么可以成为少数人聚敛财富的聚宝盆呢？有利的东西，让群众成为“寡母”；有害的东西，让群众成为“实分母”，公平何在？平均数掩盖下的分配不公、贫富分化，是酿造社会矛盾、社会冲突的酵素。

国际上还有一个学术性的洋名字，名曰“基尼系数”。这个系数反映了国民财富的集中度，其数值在0—1之间。数值越大，财富集中度越高，贫富分化程度越高，社会矛盾、社会冲突越加剧。不言而喻，“寡母”还代表微小、稀少、微不足道的意思时，更能准确地描述社会事实。这个概念，学过一点算术的人都可以理解。但在实践中，人们是否真正能够理解呢？很难说。一些地方的煤矿老板可以买888万元一辆的宾利车，下苦力的矿工仅仅拿到几个磨骨头养家的微薄薪水。世世代代守望在矿区的群众不仅没得到经济利益，反而分摊了污浊的空气、有害的气体和不卫生的饮水……有害的东西，他们都有了一份，成了千真万确的“实分母”。矿产资源是亘古开天地、宇宙洪荒时，上帝赐给大地之子的宝贵财富，怎么可以成为少数人聚敛财富的聚宝盆呢？有利的东西，让群众成为“寡母”；有害的东西，让群众成为“实分母”，公平何在？平均数掩盖下的分配不公、贫富分化，是酿造社会矛盾、社会冲突的酵素。

国际上还有一个学术性的洋名字，名曰“基尼系数”。这个系数反映了国民财富的集中度，其数值在0—1之间。数值越大，财富集中度越高，贫富分化程度越高，社会矛盾、社会冲突越加剧。不言而喻，“寡母”还代表微小、稀少、微不足道的意思时，更能准确地描述社会事实。这个概念，学过一点算术的人都可以理解。但在实践中，人们是否真正能够理解呢？很难说。一些地方的煤矿老板可以买888万元一辆的宾利车，下苦力的矿工仅仅拿到几个磨骨头养家的微薄薪水。世世代代守望在矿区的群众不仅没得到经济利益，反而分摊了污浊的空气、有害的气体和不卫生的饮水……有害的东西，他们都有了一份，成了千真万确的“实分母”。矿产资源是亘古开天地、宇宙洪荒时，上帝赐给大地之子的宝贵财富，怎么可以成为