建立健全有效机制 促进旅游行业快速发展

(主办单位：琼中县文化体育广电和旅游委员会；交办时间：2018年5月11日)

近年来，我县紧紧围绕景区旅游和乡村旅游两大核心，按照“一心一园一带八区”总体发展规划，全面加快实施“旅游强县”战略，统筹推进“奔格内”乡村旅游品牌创建工作和“五片八区十线”全域旅游建设，旅游行业得以快速发展，但在推进旅游业发展过程中也暴露出一些问题，在一定程度上制约我县旅游行业的发展。

1. 存在的主要问题
2. 旅游标准化机制不健全。目前我县的旅游标准化机制尚未健全，行业进一步全面发展受到较大制约。**一是**在旅游标识牌建设方面，没有规定统一的规格样式、布置数量和地点标准，中外语标识牌尚未普及，新开发的旅游线路或旅游村庄的旅游标识牌没有及时跟上，无法给游客提供明晰的导向服务。**二是**在旅游服务质量方面，没有制定完善的旅游服务质量考核标准，监督管理力度不大，如热门的乡村旅游点什寒村，有时会有游客反映客房被单洗涤不干净或更换不及时等系列问题，对乡村旅游点的形象造成一定的负面影响。**三是**在基础设施建设方面，如没有制定民宿和农家乐的建设标准，导致有些民宿或农家乐的建设档次偏低，质量参差不齐，无法提供较好的旅游服务质量和独特的旅游感观，给游客留下更深的印象。
3. 旅游产业链条短。一方面是目前我县的旅游产业融合度不高，链条相对较短，旅游环节较为松散，“旅游+”项目没有得到很好地开发，如在什寒村，能够给游客提供住民宿，吃农家乐的服务，但“旅游+农业、旅游+体育、旅游+文艺”等体验类项目没有得到较好开发，“吃、住、行、游、购、娱”要素没有充分体现，游客只能做单纯的观光游，缺少与当地村民的互动环节，文化传播力度不够，旅游参与性不强，游客逗留时间短，影响旅游收入的提高。另一方面，旅游商品开发相对滞后，产品不丰富，在乡村旅游点，游客虽然可以购买到红藤子手链、蜂蜜、灵芝等产品，但如三色饭、三色粽、竹筒饭、糍粑等当地特色食品，游客就较少能够体验到，缺乏物美价廉、便于携带的当地特色商品，难以满足不同层次游客的需要。
4. 旅游专业管理人才匮乏。**一是**旅游创意开发人才较少，旅游项目开发的创新力度不够，旅游开发大多处在“搬模式”、“学样式”阶段，鲜有独具琼中特色的旅游开发项目。**二是**目前乡村旅游区的管理人员80%以上是由当地村干部兼任和农民担任，文化水平偏低，缺乏系统的培训，无法提供较高质量的旅游服务。**三是**目前全县只有2家旅行社且是分社（总社在海口），无专职导游和管理人才，也没有专业的旅游管理团队。**四是**全县宾馆酒店有52家,仅有一家能达到3星级酒店档次，旅游从业人员232人，年龄偏大，大多数没有受过专业培训，服务水平有待提高。
5. 旅游开发模式有待转变。**一是**目前我县乡村旅游的开发主要还是以政府为主导，由政府投资建设旅游基础配套设施和开展旅游业务培训，建设任务量和投资规模都比较大，同时也存在着与市场实际需求不能较好衔接的问题，旅游收益较低，后续开发乏力。**二是**缺乏引导村集体或村民自主开发旅游项目的措施，对于政府投资的旅游开发项目，村民缺乏参与积极性，甚至有时不配合、不支持旅游开发改造工作，给旅游项目的开发带来一定的阻力，旅游脱贫工作任重道远。
6. 旅游发展的建议
7. 健全旅游标准化机制。有些发展较好的乡村旅游点，我认为重要一点是有比较健全的标准化管理机制，如：在旅游服务方面，制定了旅游从业人员的培训、服务、质量考核、收费等标准，加强了监督管理，提高旅游服务的质量；在旅游基础设施建设方面，对旅游标识牌的设置、语种、规格进行标准化建设，旅游导向清晰明了，满足中外游客的需求；在民宿农家乐的建设方面，根据不同的村庄和文化，因地制宜地规划设计民宿和农家乐的建设样板，规定建设规模和档次标准，提供独特和一定档次的旅游体验。旅游标准化的建设，既在监督管理方面有了依据，简化了工作流程，也形成了准入门槛，有效提高从业人员的服务意识，保障主客双方的合法权益，合理控制旅游化改造规模，进行精细化旅游开发建设管理，保护自然生态环境，为旅游业的长远发展打下良好的制度基础。
8. 延长旅游产业链。一方面是通过对旅游产业的进一步开发融合，有效地延长旅游产业链，因地制宜推进“旅游+”模式，在观光游的基础上，结合文艺、农业、科研和体育等项目，着重开发一些体验和参与性强的旅游项目，通过旅游活动，加强我县黎苗特色文化输出，增强游客的旅游体验感受。此外还可开发药材、绿橙、木艺、养殖、水果、蔬菜、花卉等七大产业种植、加工和商贸活动，推动产业示范园建设，将产业示范园建设成为我县的旅游亮点。另一方面是大力整合开发物美价廉的旅游商品，如将三色饭、三色粽、竹筒饭、糍粑等本地特色产品包装销售，让我县黎苗小吃形成常态化；逐步打造更多旅游商品品牌，形成我县独特的旅游商品品牌文化；开发完善网络营销平台，拓宽旅游商品营销渠道，增加旅游收入，促进旅游产业的全面发展。
9. 积极培养引进旅游管理人才。**一是**制定优惠政策，吸引支持各类人才到琼中创业创新发展。**二是**制定人才培养机制，推进现代农村实用型旅游人才队伍建设，带动村民发展乡村旅游脱贫致富。**三是**制定旅游管理专业大学生返乡就业计划，给予相应补助和创业优惠政策，将我县乡村逐步建设成具有专业化管理的乡村旅游点。
10. 逐步转变旅游开发模式。**一是**在一些旅游开发收益较好或旅游基础设施较为完善的乡村旅游点，转变以政府投资为主导的旅游开发模式，由政府部门负责监督，积极引导村集体或村民，按照旅游建设标准，自主开发建设旅游服务基础设施、民宿和农家乐等，建立村集体自主运营管理机制。**二是**通过招商引资，引入一批资质良好的旅游开发企业，与村集体合作开发乡村旅游，形成企业投资、村民参与管理的旅游开发模式。通过“村企式”的开发管理，精准把握旅游发展动向，规范管理机制，以旅游业带动村民脱贫致富。

发言人工作单位和主要职务：县文化体育广电和旅游委 规划岗负责人

发言人所在界别：无党派界

县政协委员 冯推和

关于对县政协第十届第三次会议第1号

议案的答复

（答复时间：2018年5月31日）

冯推和委员：

您在县政协第十届第三次会议中提出的第1号《建立健全有效机制，促进旅游行业快速发展》提案已收悉，现就您的提案答复如下：

您的提议指出了我县旅游产业发展中存在的短板，对我县发展旅游产业提出了一些很好的建议。

旅游的本质是一种体验、一种社会交流，是旅游者为了满足生活和文化的需要，而作为经济和文化商品的消费者逗留在异地的人的交往。当地人和当地文化，其实也是“风景”的一部分，也是游客各种需要当中的重要内容。无论是旅游开发的前期设计、建设过程还是运营过程当中，都需要将当地村民主动纳入。尤其对于当地政府部门来说，对旅游市场进行监管的重要内容之一，就是不能任由开发商圈地围景，回避景区对当地人应尽的经济责任和道德责任。

无论从哪方面看，旅游开发都是一个系统工程，牵一发而动全身。越是热门的旅游景区，越应避免陷入旅游开发的“孤岛效应”。跳出旅游看景区，其实当地的法治状况、教育状况、公共福利状况以及纠纷解决，都是景区软环境的有机组成部分。游客来到一个景区，不仅感受到了绝美风景带来的视觉冲击，也同样会感受到当地风土人情及其社会生活现状，一味采取“围城”开发的形式回避景区与当地居民的矛盾，并不是发展之道。

1、旅游资源的整合--即将景观、环境、文化在农村进行整合，形成“乡村大资源”。

为了使旅游景区在满足游客对观光游览、娱乐休闲需求的同时，还要满足周围农村对旅游发展的期望，并保证农村生态的完整性与文化的原汁原味。在可持续的旅游开发中，对旅游资源--包括景观、环境、农村氛围及文化进行整合，有利于充分发挥旅游资源间的互补功能，从而提高旅游目的地的吸引力。

2、旅游标识牌建设。

关于建立健全旅游标识牌标准化建设的问题，您的意见我们完全赞同。旅游标识牌是传递导向信息最快捷、最直观、不受文化背景左右的媒介，加强标准化建设，有利于提高我县公共信息服务水平。由于今年公路局正在开展标志牌的整治，暂不能在高速路，国道，省道上设立旅游标志标牌。

3、旅游与农村产业的整合。

旅游与传统产业的整合是指农村产业应积极地投入到为旅游业发展服务的队列中，并以此为契机进行农村传统产业的改造与升级。主要体现在以下3个方面：一是旅游与农村传统手工艺的整合。目前，我县农村地区仍存在许多传统的手工艺，比如红藤子手链、黎锦的制作，无论是加工过程还是制成品都具有一定的观赏价值和文化价值。通过旅游来恢复和带动这些传统的手工艺制作及其产品走向市场，既是对我县农村现存的手工艺进行保护，也是发展旅游商品和旅游纪念品的需要。二是旅游与乡村集市贸易整合，形成旅游购物与休闲娱乐区。将三色饭、三色棕、竹筒饭、糍粑等本地特色产品包装销售，让我县黎苗小吃形成常态化，也可让游客跟着师傅学习制作，游玩之余还能学些本领，同时，将自己制作的东西带回去既有纪念价值，也体验不一样的农家乐。三是在旅游宾馆、饭店建设上，可以依托周边乡村的农户，形成“农家吃、农家住”的特殊接待模式。此外，乡村内通讯、交通运输、园林环保、基础设施等在很大程度上决定着乡村旅游业的发展水平，也影响着乡村旅游服务质量。因此，为了更好地发展乡村旅游业，应不断完善这些与旅游业关联性极强的基础产业。

4、关于对居民的教育培训。

对旅游景区周边村民进行旅游从业技能培训，不仅有利于提高村民参与旅游开发的能力，也利于提升乡村旅游建设的整体形象。我县应重视对村民的旅游培训，可多次组织相关专业培训。下一步，我委还将推动旅游景区周边村民培训纳入相关人才培训计划，切实提升村民服务景区旅游发展的水平，增强归属感；配合有关部门，指导乡镇政府在征地中将被征地村民纳入再就业范围，加强就业培训，安排工作岗位、提供优惠政策，多途径解决村民就业出路问题。

目前，乡村旅游景区自我管理的管理模式更多强调景区的发展，很少关注周围村民的生活质量改善，旅游的发展对村民提供的发展和获利机会较少，当地村民的经济收入提高及生活质量改善并没有如预期的那样出现。所以，在一些乡镇贫困地区发展旅游业，面对景区建设与农村发展中存在的许多冲突，政府部门应在明确目标、转变观念的情况下，建立和健全乡村旅游的管理机构及其职能，建立有效的双向参与机制及其保障制度，建立公平的利益分配制度和责任分担制度，制定科学合理的乡村旅游规划以及乡村生态文化保护法律与法规，为保障当地村民与景区各方利益不受损害，为确保乡村经济、社会和环境效益的协调统一。

感谢您对琼中旅游业发展的关心，您的建议与我县旅游产业发展要求是高度契合的，我们将认真听取您的建议，大力提升我县旅游行业服务水平。请您继续关心、关注我县旅游行业的发展，积极为我县旅游业建设多提宝贵意见和建议。

联系人：陈洁 联系电话：86222217

承办单位通讯地址：琼中县营根路宣传文化中心大楼五楼

邮政编码：572900

琼中黎族苗族自治县文化体育和广电和旅游委员会

2018年5月31日

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 对答复情况满意度调查 | 满意 | 基本满意 | 不满意 |
| √ |  |  |