**尚 度 瞭 望**

**SUNDO OUTLOOK**

 主办: 北京尚度国际传媒有限公司 总第8期 2014年12月31日

目录

**政策动向**

* **安徽省出台促进旅游业改革发展新政**
* **甘肃省召开全省旅游发展大会**
* **辽宁省政府召开全省旅游产业发展大会**

**行业观察**

* **2014-2015辽宁冰雪温泉季开幕**
* **“冰雪之冠·黑龙江”冬季旅游产品推介会亮相北京**
* **河南省2014年旅游公共服务体系游客满意度调查结果出炉**

责任编辑：崔超 审核：冯强

安徽省出台促进旅游业改革发展新政

　　  推动机关、企事业单位加快落实职工带薪年休假制度；完善学校放假管理办法，建立学校放假与职工带薪年休假衔接机制，中小学可按有关规定安排放春假……日前，安徽省人民政府出台了《关于促进旅游业改革发展的实施意见》，推动全省旅游产品向观光、休闲、度假并重转变。根据该实施意见，计划到2020年，全省旅游总消费达8000亿元，城乡居民年人均出游5人次，旅游业增加值占全省GDP的比重力争达到7%。

    ●鼓励企业跨区、跨行业、跨所有制兼并重组，打造跨界融合的旅游产业集团和产业联盟。

    ●选择20个左右境内外客源地建立安徽旅游营销机构或代理门店。

    ●研究制订促进外国人入境过境旅游签证便利化措施，争取合肥、黄山等机场口岸开展外国人签证业务并实施外国人72小时过境免签政策，并计划2015年6月前出台具体措施。

    ●重点建设皖南世界遗产之旅、九华山朝圣之旅、天柱山生态养生之旅、皖江黄金水道之旅等国际旅游线路，并培育皖东北历史古迹游、新安江山水画廊游、古徽州文化体验游、环巢湖休闲度假游和多彩大别山之旅等国内精品线路。

    ●加强休闲度假载体建设，如完善城市森林、湿地公园、休闲街区、慢行绿道等规划，满足自驾游、徒步游、自行车游等休闲旅游需求。

    ●到2017年，3A级以上景区、三星级以上饭店、旅游集散中心等主要旅游场所实现免费无线宽带网络全覆盖。

    ●到2017年打造10个省级研学旅行基地，设区的市至少建立1个研学旅行基地。将研学旅行、夏令营、冬令营等作为载体纳入中小学生教育范畴，健全中小学阶段研学旅行体系。

    ●推动机关、企事业单位加快落实职工带薪年休假制度，鼓励职工结合个人需要和工作实际分段灵活安排带薪年休假。

    ●完善学校放假管理办法，建立学校放假与职工带薪年休假衔接机制，在教学时间总量不变的情况下，中小学可按有关规定安排放春假。

甘肃省召开全省旅游发展大会

 12月22日，甘肃省旅游发展大会在兰州召开。省委书记王三运指出，要坚持旅游的**融合型发展、全域型发展、内涵型发展、开放型发展、惠民型发展和集约型发展**，增强甘肃全省旅游业发展的整体合力，确保省委省政府的决策部署落地生根。

 会上对**《中共甘肃省委 甘肃省人民政府关于促进旅游业改革发展的意见》**主要内容进行了介绍，提出了甘肃**建设20个大景区、50个旅游名城名镇、50个综合性旅游骨干企业、6条主题品牌线路的总体目标，强调了甘肃旅游业转型升级的6项改革任务、6大工程和6项保障措施。到2020年，实现旅游业增加值占全省国内生产总值比重超过 5%**。

《中共甘肃省委 甘肃省人民政府关于促进旅游业改革发展的意见》要点摘录：

发展目标。2015—2020年，旅游人数和旅游综合收入年均分别增长20%和22%以上。到2020年，全省接待游客达到3.6亿人次；旅游综合收入达到2500亿元，旅游业增加值占全省国内生产总值的比重超过5%，旅游业直接就业人数达到100万人以上。

　　——到2020年，建成20个年接待游客300万人次以上的大景区和50个旅游名城名镇，培育50个年营业收入过亿元的综合性旅游骨干企业；形成**精品丝路线、黄河风情线、华夏寻根线、民族风情线、中医药养生线、红色旅游线等6条主题品牌线路，打响“精品丝路、绚丽甘肃”旅游品牌**。

(一)创新景区管理体制 　(二)建立多元投融资机制。 (三)推进旅游综合改革。 (四)推进区域旅游一体化。 (五)推进政府职能转变和简政放权。 (六)培育壮大市场主体。

一)实施旅游发展环境优化工程 　　1.加快旅游交通网络建设。 2.加快智慧旅游建设。 3.加强市场环境治理。

二）实施大景区建设工程 1.统筹建设布局。 2科学编制规划。 3.开发核心旅游产品。因地制宜拓展核心游览区空间，建设参与性、体验性、娱乐性、互动性项目，开发观光、休闲、度假与探险、养生、科普等相结合的高品质复合型旅游产品。 4.提升景区等级。

三)实施旅游发展空间拓展工程　　1.创新文化旅游产品。 2.发展休闲度假旅游。 3.发展中医药养生保健旅游。 4.发展红色旅游。 5.开展研学旅行。 6.开发旅游商品。

四)实施旅游名城名镇名村名街建设工程

五)实施旅游扶贫工程

六)实施旅游品牌提升工程 同时提出要**强化政策激励和保障**，对土地利用、财政支持、人才建设、带薪休假等要加大力度落实。

辽宁省政府召开全省旅游产业发展大会

 12月29日，辽宁省政府召开全省旅游产业发展大会，部署加快推进旅游强省建设。辽宁省委副书记、省长李希，国家旅游局副局长吴文学出席会议并讲话
　　李希强调，建设旅游强省，是推进辽宁新一轮全面振兴的重要任务，是各地区、各部门的重要职责。要抓改革，坚持市场导向，充分激发旅游产业发展的动力和活力；抓规划，科学编制旅游规划，扩大和深化旅游产业的区域合作；抓景点建设和服务，打造一流软硬环境，让游客乘兴而来、满意而归；抓宣传和推广，扩大知名度，让辽宁旅游走向全国、走向世界；抓组织领导，搞好统筹协调，形成加快旅游产业发展的强大合力。
　　吴文学在讲话中指出，**我国旅游业进入大众化、产业化发展的重要阶段，供给不足一直是我国旅游业发展面临的主要矛盾。**在增长速度换挡期、结构调整阵痛期、前期刺激政策消化期“三期叠加”阶段，特别是经济发展新常态下，旅游业也呈现出新的发展态势。旅游业 是推进国家宏观发展战略的重要内容,是深化改革、扩大开放的重要突破口，是促进产业结构调整和拉动地方经济发展的重要支撑。由旅游“需求倒逼”形成新的投资热点和投资领域，已经成为新常态下经济发展的新态势和新方向。
　　针对下一步辽宁旅游业发展，吴文学提出五点建议。一是坚持全面深化改革，构建充满活力的旅游产业发展新体制新机制，争取为全国旅游改革发展提供“辽宁 经验”，建立“辽宁模式”。二是强化战略支柱产业定位，拓展旅游产业发展空间，大力**发展旅游装备制造业，争做“全国旅游装备制造业基地**”。三是坚持扩大开放，促进旅游区域一体化合作。四是强化产品建设，持续保障旅游消费供给，抓紧新建和改扩建一批高品质的、龙头型和品牌型的旅游景区、旅游度假区和旅游产业集聚区。五是坚持依法治旅，构建“**以游客为中心”旅游综合治理体系**，优化旅游产业发展环境。
　　在会上，**抚顺市、丹东市宽甸满族自治县**做典型经验介绍，辽宁省发改委、财政厅、交通厅做表态发言。

2014-2015辽宁冰雪温泉季盛大开幕

 12月22日，辽宁省旅游局、营口市人民政府联合举办**2014—2015辽宁冰雪温泉季暨第九届辽宁冰雪温泉旅游节**开幕式。150余家重点旅行商，还有来自台湾中国海峡旅行社、日本静冈县国际经济振兴会等300多人参加开幕式。

     开幕式上举行了“引客入辽”旅行商对接座谈会，介绍了辽宁冬季旅游重点产品和精品线路，“引客入辽”政策和资金扶持办法；各市旅游局重点介绍了本地区冬季旅游产品及线路；营口开发区旅游产品、线路介绍。

     此次冰雪温泉节还将举行中国旅游领军企业联合会业内交流会、台湾旅行商考察活动、辽宁特色旅游商品展、旅行社电子商务说明、景区及酒店营销业务培训、旅游考察等系列活动，集中推介鲅鱼圈旅游产品、城市形象。此外，还推出了**“踏雪飞扬、漫漫情长”何家沟浪漫午夜场活动、“激情冰雪 超越自我”冰雪运动、“时尚温泉 浪漫休闲”温泉养生、“美味溢四海 营菜迎天下”地方美食、“夕阳红”之旅、亲子冬令营、“滑雪浴温泉休闲鲅鱼圈”浪漫休闲游等**特色主题活动，让广大市民和游客深度感受鲅鱼圈冰雪、温泉、海鲜旅游套餐魅力。

**“冰雪之冠·黑龙江”冬季旅游产品推介会亮相北京**

 12月25日，黑龙江冬季旅游产品推介会在北京拉开帷幕。本次推介会以“**冰雪之冠·黑龙江**”为主题，重点推介黑龙江今冬最为精彩的“哈尔滨－亚布力滑雪旅游度假区－中国雪乡”等冬季冰雪精品旅游线路。
　　北京市旅游委党组副书记、副主任于德斌在致辞中表示，黑龙江是中国的旅游资源大省，自然景观与人文资源兼容并蓄、交相辉映。黑龙江依托得天独厚的冬季旅游资源，勇于开拓新的旅游运营模式，不断丰富创新旅游产品，主动迎合市场需求，隆重推出全新的冬季旅游宣传口号“冰雪之冠·黑龙江”，突出了黑龙江冬季旅游的核心竞争力，体现了黑龙江冬季旅游市场的行业地位。希望以此次推介活动为契机，建立两地旅游协调工作机制，广泛开展产品互推、客源互送、市场共拓等旅游合作。
　　推介会上，黑龙江省旅游局局长锡东光向重点介绍了“冰雪之冠·黑龙江”冬季旅游精品线路，黑龙江省政协副主席何小平以黑龙江省滑雪协会会长和滑雪发烧友的身份，亲自邀请北京游客来亚布力滑雪度假，著名花样滑冰选手奥运会冠军赵宏博真诚的邀请全国游客来 亲身体验黑龙江的冰雪美景和如火的热情。最后，中青旅与黑龙江省旅游局战略合作框架协议签订仪式和冰雪专列开通仪式相继举行，推介会取得圆满成功。
　　北京市旅游委首都旅游协调与区域合作处、城市形象与市场推介处、旅游行业协会等单位参加推介会。

**河南省2014年旅游公共服务体系游客满意度调查结果出炉**

 随着旅游的大众化、规模化发展，为公众提供舒适、安全的旅游公共服务成为旅游行业向纵深发展的必要环节，已经引起各级政府的高度重视。近日，河南省旅游局对18个省辖市进行了旅游公共服务体系游客满意度调查。
    旅游公共服务体系包括以政府为导向和以市场为导向的两个系统。政府主导系统包括旅游公共信息服务、旅游交通便捷服务、旅游安全保障服务、旅游便民惠民服务、旅游市场公共管理服务等；市场导向系统包括旅游娱乐、购物、住宿、餐饮等旅游要素保障类服务。
     课题组组织相关专家对旅游公共服务游客满意度的评价指标体系展开研究，确定了由6项大指标、26项分指标、13个重点观测项组成的指标体系，并以此为基础设计了现场调查问卷。因团队游遇到的公共服务体系问题较少，因此以自助游客、省外游客调查为主。
    本次调查选取了“十一”黄金周后的两个双休日进行。调查地点涵盖全省18个省辖市的52处景区景点及景区景点附近的10多家宾馆和温泉酒店，以及部分省辖市的16处公共集散地。调查共完成问卷 10844份，其中有效问卷10138份，问卷有效率达到93.5%。

 全省及18个省辖市满意度结果    满意度整体较高 仍有提升空间
    2014年全省旅游公共服务满意度得分为77.14分。从18个省辖市排序看，排名靠后的地方未必是旅游资源贫乏、旅游吸引力弱，或者说旅游吸引力大的地方未必旅游公共服务满意度高。**旅游资源吸引力和经济实力的大小都不能决定旅游公共服务满意度的高低。**旅游公共服务满意度是多重因素叠加影响的结果，完善和提升旅游公共服务是一个复杂的系统工程，它既依赖于城市一般性公共服务的完善和品质提升，也需要在城市公共服务建设中有针对性地嵌入和完善旅游服务功能。

便民惠民服务得分高 食住购娱得分低
    （1）全省旅游公共服务体系的六大指标中，旅游便民惠民服务得分最高（78.72分），其次是旅游安全保障服务、旅游交通便捷服务、旅游公共信息服务和旅 游市场公共管理服务，得分最低的是旅游要素保障类服务（75.34分）。**旅游市场公共管理服务、旅游要素保障类服务待加强。**
    （2）26项分指标中，排在前五位的是旅游网络信息服务、交通便捷程度、交通道路设施、交通指示标识和旅游地治安，排在**后五位的是餐饮、医疗卫生保障、住宿、娱乐和购物**。
    （3）从各项指标、分指标得分发现，食、住、购、娱等旅游要素仍是旅游业发展的短板，旅游要素保障类服务亟待改善，满意度急需提升；旅游投诉和纠纷处理、 旅游市场秩序维护需要进一步加强；**旅游重要信息发布、公共交通换乘、区域整体形象宣传营销等得分偏低，需要改善**；旅游安全保障服务满意度较高，但其**分指标中的应急与救援服务、旅游医疗卫生保障得分低，急需改善**；一般性公共服务设施得分也不高，说明游客希望商店、银行、邮政等一般性社会服务设施更加完善和便 利，为此，应增加景区周边的**金融、购物等服务网点的数量**。
    （4）全省13个重点观测项中，排在前五位的是特殊人群减免票政策执行、旅游指示标识、环卫设施、城市外部交通、城市内部交通。但**无障碍设施、旅游电话咨询得分偏低，旅游解说、有线和无线网络覆盖得分最低，应重点加强改善**。

全省不同类型游客的满意度结果     自驾群体满意度高 高学历者满意度低
    从游客的不同性别看，男性满意度高于女性，说明**女性对服务领域的要求更细、更高**。36-59岁的中年游客可能因见多识广，满意度最低，而未成年游客满意度最高。从不同学历看，硕士及以上学历的游客满意度得分最低。从不同出游方式看，自驾游的游客更能享受到旅游中的自由便利和快乐，满意度高。但**非自驾的一般散客满意度较低**。从游客的不同来源地看，本省游客所占比例为76.17%，外省游客所占比例为23.08%，境外游客所占比例为0.75%。其中省内游客满意度低于省外游客，但境外游客满意度最低。
    各省辖市指标分析     各市都有强弱项 公共服务待加强
    从各省辖市分析看，总得分靠前的市，一般都是非常重视旅游业发展的地方，而且其大多数指标在全省的排序也靠前，如焦作和洛阳，所有指标全部排在前4位；但总排名靠前的市也有个别指标排序靠后，如商丘的总排名第三，主要得益于公共免费景点以及食、住、购、娱得分高，但“交通道路设施是否完善”仅排名第十六， “交通指示标识”排名第十四，应是商丘重点关注和改进的方面。总排序靠后的省辖市，其大多数指标也靠后，如新乡和信阳位居末位，其所有指标都位居13位以后，可见需要加强的方面比较多。新乡和信阳的被调查景区旅游景观都不错，吸引力强，得分低可能与游客期望高、但交通等配套设施和服务不足导致不满有关。□