

作为我省旅游行业主要产业,旅行社、旅游景区和旅游饭店分别提出标准化服务计划、精品工程计划和品质提升计划——

# 推动海南走向一流旅游目的地

本报记者 杨春虹

## 聚焦全省旅游行业创先争优活动

游客为旅游产品买单时,其实仅仅是买到一纸旅游说明书。只有整个旅游活动结束后,游客才“买到”了这个旅游产品。如何保证游客买到的旅游产品不会因为导游、司机的不同而不同呢?

这是一个全行业共同面临的难题。作为中国旅游业改革创新试验区,正在建设中的海南国际旅游岛能不能在这方面率先突破?在全省创先争优活动中,省旅游协会旅行社分会、旅游景区分会和旅游饭店分会表示提出了标准化服务计划、精品工程计划和品质提升计划,希望共同推动海南国际旅游岛走向一流旅游目的地的。

海南一家旅行社负责人坦言,由于服务的这种无形,导致了太多方面的差异和不可控,造成的结果就是:游客体验到的服务水平高低不等,时好时坏。

在海南国际旅游岛开局之年,国家旅游局将海南一家旅行社选为首批五家全国旅游标准化试点单位之一。据了解,目前这家旅行社的做法是让服务过程透明化,把服务的每一个细节进行标准化的预定。如把导游服务从纵向分为讲解、陪同以及团中发生问题的处理等环节,从横向分为接送机、酒店安排、餐饮安排、景区安排等。经过一年的试点,这家旅行社制订出一系列规章制度,设计出一整套管理、业务流程。

感受什么,海南究竟哪里吸引客人,如何做才能继续吸引他们?他们的答案是本土文化、本土特色。在旅游行业的创先争优活动中,协会提出要在全行业开展精品工程计划,即基础设施标准化+景区产品特色化,在按照国家A级景区标准进行建设开发的同时,注重挖掘本土特色和本土文化,彰显本土特色。

“其实看一看这几年在市场取得成功的旅游景区,无一不是特色鲜明!”旅游景区分会表示,将以此次创先争优活动为契机,结合旅游景区的景观质量、环境质量标准,挖掘景区特色文化,开发特色旅游产品,增强旅游景区活动,全面完善和提升海南景区文化内涵,打造海南精品景区。

## 旅游饭店品质提升计划: 国际标准本土特色一个不能少

“海南国际旅游岛的目标是建设世界一流海岛休闲度假目的地,我们需要有国际的水准和国际的眼光,我们当然不能照搬人家的东西,那靠什么吸引游客?”海南

几大旅游行业协会负责人共同提出了这样的疑问。

海南连续三年接待了澳大利亚一个高端高尔夫团,专门安排了海口最好的酒店来接待。接待方回访时却感到有些“失望”,问客人对哪些方面最感兴趣,客人说,球场不错,金龙路的美食一条街也不错,尤其是那五条老街,记忆尤其深刻。接待方不甘心又问:那酒店怎么样?对方回答:早餐不错,国际酒店都是这样的标准和服务嘛!

澳大利亚客人为什么对五星级酒店、高尔夫球场一笔带过,偏偏对五条老街情有独钟?

省旅游协会旅游饭店分会会长张发说,无论是国内或国际游客,他们不会去评价海南的路宽不宽楼高不高,他们到海南就是看热带风光,希望能够感受这个地方差异化的文化、本土化的特色。海口老街那些南洋风情的骑楼,骑楼上悠闲喝着老爸茶的客人,自然成为游客眼中的风景。

拥有国际标准的硬件设施固然重要,充满本土特色的“海南服务”同样不可或缺,甚至更为重要。(本报海口11月7日讯)

## 三亚备战 聚焦 2011-2012 沃尔沃环球帆船赛

### “三亚号”船身受创 已宣布暂停比赛

本报三亚11月7日电(记者程范涛)西班牙阿利坎特6日上午消息,中国海南“三亚号”挪威领航员阿克索·马格达向沃尔沃环球帆船赛总部报告,在第一航段的比赛过程中“三亚号”船身遭受损坏。目前,船队已经决定暂停比赛。

“三亚号”目前位于西班牙南部港口莫特里尔东南三十海里的水域,周围风速超过43节,并卷起10.5米高的巨浪。由于这种天气将要持续,船队已经关闭防水门,同时驶向莫特里尔港进行修复。“三亚号”的岸上团队目前正在制定修复计划,确保船队尽快重新加入比赛。

2011-2012 沃尔沃环球帆船赛是在本月5日从西班牙阿利坎特正式启航的,包括首次代表中国队参赛的“三亚号”在内的,从全球各地汇集的6支帆船队驶离了码头,开始海上九个月时间,跨越四大洋,造访五大洲的海上航行并且将在明年7月达到终点爱尔兰高威。

转向,往附近能停靠躲避的港口驶去。从表面看,船体的左舷有一个被穿透的“伤口”,好在船上的防水舱壁起到了很好的保护作用,吸水泵持续工作着,他们靠着一面双套主帆驶向莫特里尔港口。

“三亚号”船主迈克·桑德森随后向总部确认了这一消息:“情况完全在我们的掌控中,大家都很失望,但是情绪还算平稳”。

海南日报记者从有关途径获悉,“三亚号”船体的左舷遭受严重损伤,碳纤维束正在剥落。除此之外,在一次换帆过程中,头架手安迪意外扭伤脚踝,被送往医院检查后,确诊为骨折。目前他正接受治疗,并等待进一步评估。

迈克·桑德森说,事故发生前,“三亚号”在35节逆风的天气中顺利地航行着,突然之间船头浸入大海,于是,他们立刻减慢速度,全体船员都穿好救生衣,然后将船

## 司马坡岛文体基地规划编制完成 将建成海口最大体育休闲公园

本报讯(记者张中宝 见习记者宋敏)记者近日从海口市规划局获悉,《海口市司马坡岛文体基地修建性详细规划》已编制完成,正在进行公示。根据该规划,司马坡岛西侧将修建一座连接滨江西路的桥梁,岛上打造文体基地,将建设包括体育公园、花园式酒店、南渡江水上游览服务站、沿江景观带等设施,打造成海口最大的体

育休闲公园。据介绍,海口司马坡岛文体基地项目位于南渡江司马坡岛,琼州大桥南侧,土地面积113.44公顷。根据规划,该项目突出户外休闲体育运动为主体的功能,建设包括体育公园、水上运动、娱乐休闲、低层花园度假酒店、会所和游艇码头等相关配套设施,规划设计注重岛屿环境及景观建设。

## 国际旅游岛讲坛 11月8日、12日讲座预告

时间:11月8日(星期二)下午3:00-5:30  
主讲人:祁述俗(国家行政学院社会和文化部副主任、二级教授,博士生导师)  
讲座主题:文化体制改革的重点、难点问题和破解之道(学习十七届六中全会精神系列宣讲之一)  
时间:11月12日(星期六)上午9:00-11:30  
主讲人:朱平芳(上海社会科学院数量经济研究中心、研究员,博导)  
讲座主题:自主创新——企业可持续发展的关键(企业战略系列之一)  
讲座地点:海口市国兴大道省图书馆一楼报告厅  
取票方式:1. 登陆海南社会科学网(http://www.hnsl.net)订票  
2. 海口市海府路49号省委大院第二办公楼305室取票,电话:65335787  
3. 海口市国兴大道省图书馆一楼总咨询台取票  
取票时间:11月8日(星期二)9:00开始取票,领完为止,欢迎集体组织听讲  
讲坛进机关、进高校:为拓展讲坛效应,特请朱平芳研究员提前于11月11日(周五)下午到省直机关或高校加讲一场,费用由讲坛办负责。有意向的单位请尽早与讲坛办联系,电话:65365081。  
免费听讲 凭票入场 不编座号 先到先得

## 电子银行柜面替代率超过 75%

——记光大银行创新金融服务模式

本报记者 彭青林 通讯员 王子安

随着经济的快速发展,人们在日常生活中与银行的交集越来越多,从刷卡缴费、投资理财,甚至小到水、电、通讯费缴纳,大到买房买车、置业安家无一不与银行扯上关系。但是,每笔业务都要去银行排上长长的队等待业务也实在烦人。其实,这样的你已经“OUT”了,手机银行、网上银行、网上支付、远程银行等方式正在有效替代有形的物理银行,足以满足生活中大多数金融服务需求,让你可以“宅”在家里玩金融。

据悉,在我省电子银行业务中,光大银行海口分行以其独具特色的业务、便利和安全性的平衡,新技术的不断应用,引领着我省电子银行的发展,将高科技高技术含量的电子银行逐步打造成金融交易

的主渠道,在此基础上构建起立体式金融服务体系。

“光大银行海口分行一直致力于推动电子银行业务的发展,岛内第一台自动取款机、第一家自助银行均出自光大银行之手。2007年正式推出“E路阳光”电子银行业务品牌,包括自助银行、网上银行、手机银行等电子银行渠道。”光大银行海口分行电子银行部负责人说。

有统计显示,目前国内银行机构客户平均排队时间为40分钟左右,客户大量的宝贵时间耗在了等待过程中。作为一家网点有限的股份制商业银行,如何在企业经营和客户对便捷服务的需求中实现平衡?光大选择了大力打造电子银行。光大银行在海口、三亚市区共布设了超过330台的自助设备,

106家自助银行,搭建了覆盖广、高密度、范围大的自助服务网络。“市区20分钟车程内必有光大的自助银行覆盖,而且在省内首家也是目前唯一一家支持各类银联卡缴纳公共事业费和电讯话费。”该负责人自豪地说:“我们努力使电子银行能够办理更多的业务,全天候的满足市民日常生活中大多数金融服务需求。”

随着电子银行的迅速发展,其安全问题也引起了社会广泛关注。不法分子制作克隆卡、通过网银盗取客户资金等金融犯罪行为不断翻新,导致一些客户对电子银行业务望而生畏。光大银行十分重视电子银行的安全性建设,持续加大了在科技方面的投入和创新,自主研发的核心安全防护技术、防火墙与路由器的安全策略控制、先进加密手段和

安全认证等国际先进的安全技术广泛应用,为客户打造了一个科技、稳定的安全平台。尤其是近年来推出的阳光令牌和“白名单”机制在前述安全措施外,为客户资金安全提供了多重安全保障,在安全性与易用性上取得完美的统一。

安全易用的回报就是客户的青睐。据统计,在光大银行海口分行,电子银行柜面替代率已经超过75%,成为了该行金融交易的主渠道,也帮助该行成功突破有限物理网点的限制,不断扩展客户群体。

今天,光大电子银行正以更加时尚的新形象获得众多年轻人的拥护,市场占有率逐年提高。光大在省内外率先开发上线了手机客户端,客户在iPhone4等手机上随时随地享受账户查询、转账汇款、信用卡账单查询、信用卡还款、账单分期、充值缴费、机票预订、基金投资在内的多项服务。光大手机银行还别出心裁地结合手机的定位功能,使客户可以及时搜索周边营业网点、ATM自助设备和特惠商户等信息。“在手机上,金融也可以很好玩。”光大银行海口分行电子银行部负责人说。

(本报海口11月7日讯)

# 时间第一 品位第一 人气第一 业绩第一 品牌第一 三亚春节房展将第一进行到底

在春节黄金周,三亚这个全中国最温暖的都市,聚集了最有消费力的高端游客,他们也是强烈置业海南意向的人群。正因为如此,享有“海南第一展”美誉的第五届“中国海南国际旅游地产文化节”三亚房展也将于2012大年初二至初五(1月24日至27日)在大东海广场如期举行。

纵观时间、品位、人气、业绩、品牌,由海南日报报业集团主办的中国海南国际旅游地产文化节三亚房展会,在海南已是名副其实的“海南第一展”。2012年的三亚春节房展,依然会将“第一”进行到底。

## 时间节点第一

三亚春节房展在大年初二到初五隆重举行,是海南开年第一展,也是一场红火热闹的开年大戏。

三亚拥有得天独厚的气候条件和稀缺的地理资源,春节黄金周聚集了大量的国内外高端游客,这些人有消费能力、向往海南、愿意在海南购房置业。这是天赐的商机,更是不容错过的营销黄金节点。所以,房展一经推出,当年就得到市场热捧,销售额超过了一个亿,取得了意想不到的成绩。

一年之计在于春。三亚房展被定位为“海南第一展”,在时间上抢滩春节这个节点,把春节这个中国最传统的节日做足文章,唱好开年大戏,讨一个好兆头,寓意海南楼市红红火火、热热闹闹,一年赛一年。

## 展会品位第一

三亚房展选址大东海广场,凸显了海岸风情房展的特点,使海南第一展充满了海南特色,也提升了展会的品位。

海南第一展作为海南首个海岸风情房展,将海岸风情与热带海岛生活自然结合,完全展现了热带海岛风情,使游客和市民在观展购房的同时,不仅可以享受到贴心的“一站式”置业指导服务,更能享受到“面朝大海、春暖花开”的浪漫情怀,让人耳目一新。

为了彰显海岸风情房展的高贵品质,展会现场布置也做了充分论证,最后选择了通过德国莱茵YUV质量体系认证,能抗八级台风,防水,防紫外线,阻燃能力达到德国DIN4102B1.M2标准的户外大型展篷。在美丽的大东海边,碧蓝的海水映衬着洁白的展篷,四面通透、独具魅力、风情万种。



## 人气指数第一

一个展会的成功与否,人气指数是非常重要的指标。据统计,2009年,2.5万市民及游客到现场咨询,5000余人次进行登记并到楼盘现场看房;2010年,3.7万市民及游客现场咨询,9000余人次进行登记并到楼盘现场看房;2011年,现场观展超过10万人次,登记客户1万余组。办展至今,展会人气指数年年攀升,一年比一年火爆。

高人气得益于强势媒体的强势宣传。从纸媒到电视广播宣传,从网络到直连杂志宣传,从户外宣传到短信平台宣传……平面、空中、立体,全方位、多角度,主办方根据市场情况,在展会的各个阶段想尽办法,整合各类资源,每个环节都撒足了劲儿,做足了文章,从未有一丝懈怠。现场文化活动也是聚集人气必不可少的手段。

展会上青春靓丽的“海南旅游地产形象大使评选活动”、浪漫风情的小提琴演奏、激情洋溢的菲律宾乐队歌舞、英姿飒爽的女子水鼓、活力四射的三亚宝贝、多才多艺的候鸟大串演等,精彩纷呈的文化盛宴,确保了展会人气爆棚。

除此,海南第一展上还有许多互动活动,免费派发礼品、猜灯谜、文化衫涂鸦、有奖问答、幸运大抽奖等,使之成为海南群众与游客的春节嘉年华。

## 销售业绩第一

海南第一展得天时地利聚人气,使销售业绩呈逐年上升之势。2009年,现场售房183套,成交金额共计1.098亿元,意向登记购房732套,成交金额3.66亿元;2010年,现场售房206套,成交金额共计2.633亿元,意向登记购房1312套,合计金

额超过15亿元;2011年,现场售房142套,成交金额近2.5亿元,意向购房1264套,合计金额近19.5亿元。业绩居海南所有房展之首,在业界享有盛誉。

## 展会品牌第一

海南第一展凭借时间节点第一、展会品位第一、人气指数第一、销售业绩第一,展会的品牌效应就不言而喻了。“海南第一展”在市场上的影响力、感召力不断扩大,美誉度日渐提升。得到了业界的充分肯定和认可,品牌参展商逐年增加。很多参展商在展会还未结束之际,就与主办方相约第二年的参展事宜,他们说,“跟着海南日报报业集团办的房展走,既能卖房,又能提升品牌形象,感觉真的很好!”

三亚房展本着贴近市场,扶持客户的服务理念,

经过四年的培育和积累,凭借着精心、精准、精致、精彩得到客户的高度认可,从不急功近利。即使面对寒冬里的房地产市场,三亚房展依然勇立潮头,以服务为先,在市场上林林总总的展会中更显得成熟、卓尔出众,当之无愧地成为“海南第一展”。

## 五个“第一” 将引领 2012 海南楼市春潮

自“中国海南国际旅游地产文化节”推出以来,“海南第一展”已经深入人心,三亚春节房展会的品牌越来越被岛内外民众、游客及购房人群所熟知。他们中很多人每次都来观看房展,对现场的各种地产文化活动记忆犹新,对展会的高端品质赞不绝口,以至于每年到这个时候,不少人纷纷来电咨询海南春节的三亚房展有哪些好项目、靓楼盘参展,展会现场还有没有像往届那些好看的文化活动和文艺演出……广大民众已经习惯于到春节的时候,到三亚观看房展;规划在海南安置置业时,先去看看三亚房展。

最强媒体办最有影响力的展会。为了全面宣传2012三亚房展,海南日报报业集团旗下六报一网将再次以大版面、高频率、高强度宣传“海南第一展”,为大众推出数十场精彩演出,奉上高品质的开年大戏。今年展会不仅保留猜灯谜、有奖问答、幸运大抽奖等传统节目,还特别增设了“特价房竞拍”和“房地产人才储备”活动,以更加贴心的服务聚集人气,活跃市场、回馈民众。

随着房地产宏观调控的不断深入,楼市进入“冬眠”。面对非常楼市,2012三亚春节房展依然逆势崛起、强势出击,引领春潮,让海南楼市生机再现,给开发商带来春天的希望。同时,也给广大购房者带来高端、务实、新潮的一站式购房置业体验,将“第一”进行到底!

“海南第一展”——创新展会理念的先行者  
“海南第一展”——引领海南楼市的风向标  
“海南第一展”——回归地产本质的好房展  
“海南第一展”——打造五个第一的大平台

据主办方介绍,2012 三亚春节房展的宣传和招商等各项工作从11月1日起已在有序开展,诚邀品牌房企踊跃参展。

垂询电话:66810681 66810283

# 聚焦 海南第一展

时间:2012大年初二至初五(1月24-27日) 地点:三亚大东海广场 主办:海南日报报业集团 热线:0898-66810681 66810283