

海南游客盼台湾深度游 早日成行

文\海南日报记者 谢向荣

“虽然这次旅程安排的内容很丰富，但是我们仍然觉得有些遗憾”。5月9日，在结束台湾游的当天，海南游客李先生表示，这次台湾之行时间太紧，许多地方没有好好逛，希望下次能有充足的时间慢慢体验。

李先生说，比如在阿里山时没能坐上著名的森林观光火车沿途看看，只是走了一段步行区，而这远远不能满足自己对阿里山的探奇心。从台中到阿里山车行三个多小时，但在阿里山里面参观却仅仅两个小时左右，行程太过匆忙。“带着好相机想拍点好照片，却没有时间好好拍”。李先生说，其实这样的行程就似走马观花，当时看到了一些景色，但是不能细细品味，不能把一个地方玩“透”，还是不够过瘾。

海南游客赵小姐觉得此趟最缺憾的是，没有充足的时间泡在台湾的小吃夜市里，也不能在台北这个时尚之都，好好逛逛西门町、走走忠孝东路，或者在诚品书店里待上一下午。每天的行程都是满满的，赵小姐说，下回再来台湾，一定要选择悠闲一点的旅游方式，好好品味另外一种风格的台湾。

因为目前仍有着许多限制，不仅年轻人，一些有亲戚朋友在台湾、参加旅游团的老年人也希望能早日开通台湾自由行。“我们现在只能在酒店里访亲会友，要想出去跟亲友吃个饭，还要办一堆手续，十分麻烦”。参加旅游首发团的黄正英说，这次在台湾见到一些从未见面的亲友，大家都十分高兴，但会面时间就一两个小时，许多话还未完，时间就到了。

“如果开通自由行，游客可以住在一些价位较低但环境好的民宿里，对住其实我要求不高”。海南游客苏岸青表示，他去过许多地方旅游，不喜欢参团，就是觉得参团太过匆忙。此次来台湾也是不得已才参团的，下一次如果再来，一定是可以自由行的时候，让旅行社帮忙订好酒店与机票就可以了，那时可以开开心心地畅游台湾了。

据了解，目前大陆游客团在台旅游集中在特定景点、商店和餐厅，不仅无法深入认识台湾，也造成特定区域出现负荷，如果分散开，除可缓解景点、游览车接待压力，观光效益也将扩及各行各业。

除了原先推出的“环岛线路”，台湾旅游业者还针对大陆旅游者规划了四条“深度游”线路，分别为台湾北、中、南、东分区新行程：北台湾经典六日游、中台湾休闲六日游、南台湾万象风情六日游以及台湾东部海岸峡谷风情七日游。

台湾旅游界人士表示，目前台湾游一般以行程在8天以上的环岛游为主，虽然能饱览宝岛风光，但行程过于紧凑，游客容易疲倦。而“深度游”行程安排更精炼，景区游览更深入，台湾各地特色更明显。

但由于接待能力的影响，台湾旅行社目前也在谨慎地选择推出线路。厦航旅行社有关人士表示，目前他们针对大陆游客主要做环岛游，因为接待大陆游客的时间不长，他们也在摸索中，先把目前客源较多的环岛游做好，再推出另外的线路来满足不同层次的客人。据了解，两岸旅游业者目前正在积极规划多条特色线路，如婚纱蜜月游、温泉体验游、海洋观光游等。



烟波日月潭。台湾的景区大多免票或低票价，许多当地人喜欢骑车游览。 南国都市报记者 李小岗摄

原来台湾这么好玩

(上接 B2 版)

三品美食：饮食文化融入游客旅途

味道鲜美的海鲜宴，正宗地道的美浓客家菜，原住民族的风味菜，台南府城小吃宴、香味四溢的夜市小吃，台湾各地的美食旅游团餐令首发团成员赞不绝口。“我们要尽量把台湾最好吃的东西能在这8天的时间里，让你们品尝到”。导游沈里鹏说，几乎每一餐，他们都尽量安排不重样，即使是海鲜宴，每天他都会尽量要求餐厅能安排一两个特色海鲜，于是鲍鱼、龙虾、生鱼片轮番上阵。

台湾当地的饮食文化也完全融入了游客的旅途中。在花莲的口福海产餐厅享用了一场全鱼宴，蒸鱼、炸鱼、鱼汤、鱼丸，让来自海边的海南人也吃得舒心畅快。餐馆的墙上挂满了鲷鱼、蝴蝶鱼等各类鱼的图片，餐馆老板说，这是花莲县有关部门为方便游客了解当地海产要求餐馆这么做的。

在高雄美浓客家菜馆，上的全是该店的招牌菜：碳焗蹄膀、客家小炒、绍兴鸡配手工花生豆腐等，让人大饱口福的同时，店老板还客串起导游，介绍客家人结婚爱送油纸伞，因为“油纸伞”与“有子伞”同音等等。一些特色菜的做法也让许多游客感兴趣，在客家菜馆的门口，看到老板娘将碳焗蹄膀剪开装盘，大家纷纷拿起相机在炉前留影。

除了安排正常的一日三餐，领着客人去品尝并介绍台湾各种各样的夜市小吃也是台湾导游必须做的一项工作。几乎每一个地方，都有自己的夜市，都有自己的特色，而对此台湾每个导游都做足功课，张嘴就能够说起名小吃的由来和做法。

在台中，团友们刚入酒店放下行李，导游就带着我们步行到精明一街，喝一杯春水堂的珍珠奶茶。喝过奶茶后，还可以打车到附近的逢甲夜市，尝尝有名的日船章鱼小丸子、大肠包小肠、现压金桔柠檬、可丽饼、蚵仔煎等等。而在台北，导游则带着游客们来到士林夜市，让客人们尝尝那里的炸鸡排、青蛙下蛋等等。

海南日报记者在台湾与一些旅行社负责人接触时，他们透露最怕接待不好大陆游客，为了迎接大陆的游客，台湾调整餐厅各种口味以适应大陆南北不同城市观光客的饮食需求，想方设法让游客吃得开心、高兴及满意。同时，台湾每个导游在取得带大陆旅游团的合格证之前，都会上一些介绍大陆各个地方游客口味以及饮食习惯的课程。

海南豪阳国旅副总经理何鹏几乎每天都上网写此次领队的感受。他认为台湾旅游有许多方面值得海南学习，比如台湾一直以日本韩国为主要客源市场，日本旅行社在全世界是出了名的较真，对接待计划会细到连餐厅上菜次序都要求在接待计划书里列明，所以台湾在这样的高标准下，服务接待素质明显比大陆旅行社做得细致。

何鹏说，海南也并不缺少接待国际会议和高档团队的经验，但客人花了钱除了能住上硬件条件非常不错的酒店外，其它软件方面的服务及综合性的享受方面就不见得物有所值了，所以，海南在建设国际旅游岛，更要在软件服务方面下大工夫。

四享服务：“开心承诺，为您做得到”

一下飞机，就可以感受到台湾为迎接大陆游客而做的精心设计及安排，机场大厅显眼位置摆放着免费索取的全台观光地图，内容包罗万象。为方便大陆游客观看，有的小册子还专门配

备了常用繁体字与简体字对照表，或者干脆印成简体字。

这些观光地图根据地理位置、风土人情、物产特色，每张观光图均用文字和图片标明观光资源、户外游憩活动等。观光图还介绍了在风景区何时观赏能达到最佳效果。比如日月潭风景区观光图，专门写有清晨、黄昏、夜游、登山、赏鸟的最佳去处及游程建议，其细致程度令人不得不感叹台湾旅游界在制作旅游资料小折页上的“用心良苦”。

台湾的旅游大巴车多是两层，客人坐在上层，司机的驾驶室与行李室在下层，许多大巴车的车身上都印着“开心承诺，为您做得到”的字样，大巴车的后面则挂着驾驶这辆车的司机的姓名，每带完一批团回去都要到有关部门指定的地方进行一次检查和保养，合格后才可接收下一个团队。

台湾酒店服务的细致也十分让人感动。每次旅游车一到酒店门口，酒店的几名工作人员就跑来等在车门前，一打开就是笑脸及热情的话语：“先生小姐，您好”。然后开始帮着客人搬运行李。而每天早上离开酒店时，酒店大堂内都会立起“厦航沈导”“厦航许导”的牌子，客人可以将行李放在牌子后面，然后可以悠闲地边吃早餐边等，酒店服务员会把行李送到各自的汽车里。

而台湾的阿里山、日月潭等一些景区，都有一批对单一景区非常熟悉，甚至可以称之为专家的中老年义工，在退休或在节假日利用自己的休息时间，经过景区的专项培训后，为游客进行讲解或导游服务。他们专业的讲解往往让游客对该景点发生浓厚兴趣，这种全社会参与旅游服务接待的义工制度很值得海南借鉴。

何鹏表示，台湾在旅游购物上的管理也是十分让人欣赏的，台湾旅游6大公会之首就是品保协会，对每一家旅行社、购物点、景点景区都有严格的品质保证要求，通过行业内部的自律与监督，制定了对游客一系列的消费保障条例，使大陆游客到台湾愿花钱、敢花钱，又让客人买得放心。

离开台北前，台湾导游给每位游客发了两份调查表，一份是大陆游客意见反馈表，一份是旅客满意度调查表，上面有餐饮、游程、景点安排、住宿交通、导游司机服务等多个方面。据了解，大部分游客填写的都是满意或非常满意。而旅行社还专门准备了客人来台湾拍的集体照作为临别礼物。

旗下有主题乐园、饭店、百货等多家企业的台湾剑湖山休闲产业管理顾问有限公司执行董事李政雄表示，2008年7月18日开放大陆游客赴台观光的政策一出台，旅游界同仁都特别兴奋。“此为振兴岛内的旅游业以及相关产业，为台湾经济社会发展注入一剂强心剂”，李政雄表示，目前他们旗下的企业已有四分之一营业额来自大陆游客。他十分看好两岸旅游的未来，包括与海南在旅游方面的合作，希望能携手海南旅游界加大宝岛之间的沟通与交流，他说自己对海南目前还不是很有经验，将来将更加深入地了解海南的旅游资源以共谋发展共创未来。



海南首发团游台湾

酒店餐纸印上了旅游导览图。 南国都市报记者 李小岗摄