

瑞士印象：童话般的旅游世界

文\海南日报记者 黄晓华 通讯员 高扬

新闻背景:今年6月12日至7月1日,主题为“海南国际旅游岛建设研究”的中瑞合作管理培训项目海南子项目第一期行动学习班的26名学员,带着不同子课题研究任务赴瑞士进行了深度学习考察。他们所撰写的《赴瑞士学习考察报告》,得到省领导的高度评价。

瑞士的旅游有哪些鲜明的特点?瑞士的旅游发展经验,对正在全力推进国际旅游岛建设的海南有哪些借鉴之处?海南日报记者近日采访了部分考察团成员,倾听了他们的感想和体会。



瑞士对湖边、山上的建筑规定极为严格。图为瑞士铁力士山景区。

本版图片均由王亦平摄

海南学习班取经瑞士旅游之一

“一个童话般的旅游世界”,中瑞合作管理培训项目海南子项目第一期行动学习班的学员,在说起对瑞士的印象时,不约而同地这样描述。

在瑞士学习考察中,瑞士的风光给行动班学员们留下了美好、深刻的印象,瑞士的旅游发展带给他们许多的惊奇和震撼。

“目不暇接,叹为观止,留连忘返,意犹未尽。”三亚市旅游产业发展局局长杜丽银这样形容自己的感受。

精品使人震撼

初识瑞士,一项项旅游精品就令考察团感到震撼。

只有700多万人的瑞士,缔造了无数的精品。省旅游委综合协调处副处长王如龙说,瑞士在旅游项目的建设上显示出独特的创意和魄力。瑞士建造了欧洲海拔最高的火车站和欧洲最早的登山火车;建造了世界首架360度旋转大容量高空缆车;建造了夺得世界建筑金奖的卢塞恩文化艺术中心,是世界上最好的音乐大厅之一。瑞士还拥有世界上最大规模的钟表博物馆,欧洲最现代化的自然历史博物馆,欧洲最大规模的交通博物馆以及欧洲最独特的露天博物馆。这些精品项目从一开始就聚焦了世界的目光,极大地提升了瑞士旅游的品质。

省委政策研究室党建研究处副处长穆克瑞指出,瑞士的“少女峰”、“瑞士冰洞”、“达沃斯”是享誉全球的旅游品牌。除了旅游景点世界闻名,瑞士的旅游小商品也是驰名世界。“瑞士手表覆盖全球,瑞士巧克力走遍世界,瑞士的军刀市场也是全世界的,哪怕一件小小的啄木鸟牌音乐盒也被瑞士人做成了全世界著名的艺术精品。”

三亚市旅游产业发展局政策法规与产业协调科科长郑聪辉谈到,冬季滑雪运动是瑞士传统的运动项目,瑞士在这方面开发出的旅游产品也达到了极致。瑞士冰雪旅游已成为世界级的品牌。

“‘要做就做最好’,把这句话送给瑞士,一点也不为过。”中国(海南)改革发展研究院副院长苗树彬说。

细节令人感动

当深入了解瑞士时,一个个细节令考察团成员感动。

南山文化旅游开发有限公司总裁助理蒋海燕说,此行让她最感慨的是瑞士人对质量、对细节的注重与管理。对学员们的考察学习行程,瑞士相关机构做出了细致入微的安排。行程表上所有活动和课程内容,被考察方的名录、联系方式、起始和结束时间等等,精确到以分钟为单位。处处体现着质量的完美,一如驰名世界的瑞士钟表,优质、精准。

穆克瑞说,瑞士人做事的认真、追求至精至美的精神体现

在方方面面。大到一个景点、一个花园、一栋建筑,小到一件雕刻、一块手表,甚至餐桌上的一份糕点,都做得十分精致。

令王如龙深受感触的是:瑞士人对不同国家游客的旅游心理和旅游需求也摸得很透。如瑞士在调查过程中了解到中国人喜欢购物,印度人对住宿条件要求比较高,日本人对卫生条件要求高,美国人喜欢宽大房间,欧洲人喜欢住乡间民居,针对这些调查,可有效提供服务。

海口市旅游局副局长蔡俏注意到,瑞士的旅游信息服务非常周到。他说,考察所到的航空、港口、车站、码头以及景区、景点,都充分感到旅游信息服务的国际化、人文化与多样化,不仅是多种形式的信息传播,而且还是多种语言,内容涉及当地旅游交通信息、租赁信息、餐饮食宿、文化艺术活动、名牌商品以及救助服务等。

“瑞士国土面积狭小、资源匮乏,却创造了旅游发展的奇迹。我认为这背后有一种精神,那是一种追求品质、精益求精的精神。”王如龙感叹道。

规范让人起敬

规范,也是考察团成员们在深入考察瑞士后的共同感受。

省国土环境资源厅规划办主任科员高昌海感到:瑞士人工作、值勤都按部就班,购物、休闲文明礼貌,工作计划非常周密,特别守时、守信。

苗树彬指出,瑞士的旅游市场秩序规范,不存在质次价高的不正当竞争,旅游购物不用担心被“宰”,游客有一种回家的感觉,玩得开心,购得放心。如瑞士手表在全国价格统一,无论是在城镇还是在乡村,无论是旅游景点还是一般商店,同一型号的表标价都是一样的。

省工商局政策法规处调研员邓少辰指出,瑞士对城市建设的管理非常严格。法律对所有建筑物的体量、建筑风格与式样、房屋建设的密度、屋顶倾斜度、房屋外墙色彩、增减阳台等



都有明确规定。即使是当地社区居民多开一扇窗户,也被视为与环境关联的重要活动,必须得到当地政府的许可。尤其对湖边、山上的建筑规定更为严格,湖边的建筑必须至少离湖水30米,山区不允许建超过四层高的楼房。

王如龙认为,瑞士的旅游规划科学严谨。为避免破坏当地地貌,瑞士的观景设施往往采用嵌入式、地下式和封闭式构造。在交通体系中,全部采用隧道、观光火车、升降机、缆车等设施设备,使游客能够快速地在对生态环境地貌景观基本没有破坏的情况下进入景区,游客的旅游活动也被控制在一定的范围和区域之内。

人性化彰显温馨

在瑞士学习考察期间,温馨的感觉始终伴随着考察团成员们。这种温馨的背后,是人性化的服务。

考察团成员感受到,瑞士在旅游服务、产品营销、旅游接待、信息中心等方面,都充分考虑到客人的需求及方便,处处体现出以人为本的理念。

邓少辰说,瑞士在旅游观光景点的设计上体现了人性化的理念。圣第斯山、铁力士山的全景观光餐厅,地处高寒,设计者匠心独运地给餐厅配以柔和的暖色调,与室外寒冷的白雪形成鲜明的对比,再配以温暖舒适的餐饮设施和室内观光设施,让人们在体验了“极地”风光之后,又回归到如家的感觉,在舒适轻松的氛围中,完全忘却了空寂孤凉的不适感。

省海洋与渔业厅海域管理处处长潘建纲发现,在瑞士英格堡小镇,由于高凸不平的地形关系,人们出行多靠汽车,但在建筑密度较高的这个小镇,路宽最多只有两个车道,而街上很少发现有车辆停靠。车都跑到哪里去了呢?经考察原来车辆都停入了随山坡走向而建的住宅下层车库或住宅顶部的车库,车库与住宅融为一体。若从临街角度望去,很难发现车库的位置,既方便了市民出行,又不影响市容。“这种设计与今天世界各地车辆遍布的城市景观形成了鲜明的对比,令人羡慕。”

瑞士旅游设计的人性化还体现在对当地居民利益的保护。潘建纲说,英格堡—铁力士山景区地处高山与峡谷之间,可耕土地极其有限,牧场面积也不大。为保障当地民众的生计,景区建设极少占用生产用地。英格堡小镇虽然人口不多,但城市功能分区明晰,城镇用地高度集中,人们不愿浪费每一寸宝贵的土地。铁力士山景区建设除狭窄的登山羊肠小道和索道占地外,只是在终年冰雪覆盖的山顶区域才大规模用于旅游项目建设。这样当地居民既保住了生产用地,又可以从游客那里获得服务业收益,实现了旅游经营与当地居民的生计协调发展,由此博得民众对铁力士山旅游开发的大力支持。

◀在瑞士小镇,街上很少有车辆停靠,原来车辆都停入了随山坡走向而建的住宅下层车库或住宅顶部的车库。