

海南旅游营销创新之我见

□ 陈铁军

以科学发展观为指导,从战略的高度来谋划海南旅游产业的发展,大力实施旅游营销创新的系统工程,实现海南整体旅游形象提升的新突破和新发展,从而更加有效地发展国内、国外新市场。

找准海南旅游营销中的“短板和缺项”

“营销”的内涵可以概括为:根据消费者的需求设计或生产所需要的产品,并通过有效的信息传播方式,及时将产品信息和获取产品、消费产品的相关信息传递给目标消费者并提供消费便利,使其将潜在的消费需求转变为现实的消费行为。这里有三个关键要素:一是提供符合消费者需求的产品;二是针对目标消费者进行有效的信息传播;三是提供方便顾客消费的支持条件和促进购买行为的激励措施。以这三个关键要素来对照审视海南旅游营销体系,我们可以找到许多“短板和缺项”:

首先,根据当前国内外旅游市场需求偏好的特点和发展趋势,从满足消费者需求的产品供给和目的地建设来看,海南省旅游度假酒店集群、高尔夫、温泉、邮轮、游艇、水上和水下运动、民族风情体验、节庆赛事等旅游新产品发展较快,而森林生态旅游、养生度假旅游、户外运动旅游、主题游乐园等旅游产品,以及医疗旅游、航空观光旅游等旅游新业态亟待发展。同时,除三亚等重点旅游城市以外,一些传统旅游目的地的旅游产品和服务设施已经落后于旅游消费水平的高级化和个性化发展,对中高端游客的吸引力在下降。

其次,从旅游产品信息和产品消费信息的传播来看,海南在国内旅游市场上的传播做到了及时、有力、有效,但是对海外旅游客源市场,尤其是对欧洲、北美、澳洲和亚太重点客源地的信息传播严重不足,缺乏泰国、马来西亚、新加坡、韩国、马尔代夫和许多海岛度假胜地一样通过世界主流媒体进行大规模全球广告宣传,或者大规模邀请海外媒体进行长期的系列化的宣传报道,包括在海南最重视的外国客源市场——俄罗斯等国也缺乏有力度的电视和报纸广告宣传,致使有关海南国际旅游岛的信息对外国客源群体的传播不够有力、不够充分,导致海南在外国客源市场上的知名度、美誉度不高。

最后,从顾客消费的便利化和促进购买行为的激励措施看,国家赋予海南省26国旅游团队入境免签和游客离境退税政策,海南省通过旅游包机方式开辟海外航线,积极发展“琼港快线”,着力整治旅游市场环境,在旅游高峰期对酒店客房价格进行管制,打

抓住撬动旅游市场的“牛鼻子”

海南旅游营销中的“短板和缺项”是制约海南旅游市场发展的重要因素,针对上述制约因素的对策性措施将成为海南旅游撬动市场的“牛鼻子”。具体而言,这个“牛鼻子”是由“创新旅游产品、国际宣传推广、发展国际航线、培育营销主体、有效管理及利用国际销售渠道”五项措施所组成的营销组合,具有海南自身的特殊性,包含了能够有效撬动旅游市场的两种“动力机制”。全面实施这个营销组合,就抓住了海南旅游营销的“牛鼻子”,能有效推进旅游营销的创新和旅游市场的开发:

一方面,通过创新旅游产品和旅游业态,在国际主流媒体和旅游专业媒体进行有力的广告推广及宣传报道,大力发展海外和国际航线(包括定期和不定期旅游包机),将有效提高海南国际旅游岛的知名度、美誉度、国际通达性和游客的向往度,快速有效地激发外国旅游者前往海南旅游度假的热情和冲动,大大方便国际游客的入境入岛旅游,从而使其潜在的旅游消费欲望加速转变为现实的消费行为,在旅游者消费的终端市场上形成强有力的“拉力”。

另一方面,通过培育强有力的市场营销主体,与我国大型旅行社企业集团和外国旅游批发商开展旅游促销的战略合作,出台激励政策支持本省旅行社积极开展国际促销等,将有效激发旅游销售主体的

积极性和创造性,使其利用广泛分布在外国客源市场上的巨大的分销网络,通过自身的商业销售活动促销海南国际旅游岛和海南旅游产品,从而在国际旅游销售渠道上形成强大的“推力”。

总之,创新旅游产品、国际宣传推广、发展国际航线、培育营销主体、有效管理及利用国际销售渠道五项措施,包含了有效撬动旅游市场的“拉力”和“推力”。这两种力得到同步使用,将产生巨大的协同效应,使海南旅游营销取得事半功倍的效果。

以科学发展观为指导推进旅游营销创新

建设海南国际旅游岛是国家战略,我们要以科学发展观为指导,从战略的高度来谋划海南旅游产业的发展,大力实施旅游营销创新的系统工程。

一是实施旅游产品创新和目的地体系建设工程。在强化对国内外客源市场研究和游客消费调查的基础上,大力开发森林生态旅游、养生度假旅游、户外运动旅游、主题游乐园、文化旅游、医疗旅游、航空观光、餐饮美食、旅游购物、娱乐休闲等旅游产品,积极引导发展自驾游、房车旅游、自助游、民居旅游等旅游新业态。同时,依托旅游大项目建设和旅游基础设施、公共服务体系建设,加快对传统旅游目的地的升级改造,加速建设一大批新的旅游目的地,形成多层次的旅游目的地体系。

二是实施海南国际旅游岛形象塑造工程。以创建世界热带海岛度假胜地为目标,以海南独有的垄断性“中国之最”和“世界之最”旅游资源为支撑点,通过建设和推广“旅游形象体系、实施旅游宣传品制作工程,利用全球主流媒体进行高强度新闻宣传和形象广告投放,举办各种有影响力的节庆赛事活动,推进“旅游与文化融合发展”,提升旅游的文化内涵,在世界主要客源市场强力塑造“阳光海南,度假天堂”的美好形象,实现海南整体旅游形象提升的新突破和新发展。

三是实施海内外客源市场促销工程。针对海内外客源市场进行“群分化”,分国别、分区域、分阶段和分消费群体确定重点营销目标,制定和实施不同的营销策略,采取精准营销措施提高营销的针对性和有效性;结合海南各地旅游产品特色和游客结构、市场结构特点,采取委托促销、代理促销、联合促销或组织重点专项促销等方式,调动全省、全行业和相关友邻单位的积极性,分层次、分重点、高频度地开展“走出去”促销,形成千军万马积极开拓海内外客源市场的良好局面。

四是实施旅游大营销体系建设工程。与省政府航权力和国内大型航空公司建立紧密协作和联合营销关系,充分利用省航促办、三亚市和海口的航线补助和包机奖励政策促成国内外航空公司尽快开通海南南联西欧、北欧、北美、澳洲和东北亚的海外航线,提高海南旅游的国际通达性;积极开展与国内大型旅游批发商的合作,开展与国家旅游局18个海外办事处、香港旅游发展局的战略合作,推动海外重点客源国、客源地的旅游批发商大力推广和销售海南旅游产品,形成网络密集、协作配合高效的海南入境旅游国际分销体系。

五是实施旅游营销管理和保障体系建设工程。通过建设旅游营销信息管理系统,建立起省级旅游部门完整的旅游营销信息系统、内部分析系统、营销情报系统、市场调研系统和决策支持系统;通过建设旅游营销计划管理工程,在目前旅游规划和旅游发展计划编制方法的基础上,建立起科学规范的旅游营销计划制定程序、营销过程控制体系和营销绩效评估体系;通过建设旅游营销组织管理工程,壮大海南省旅游发展委员会的营销队伍,优化各地旅游部门营销机构的组织设计,提高旅游营销团队的职业技能,拓展旅游营销的公共关系;支持旅游协会组建“海南国际旅游岛旅游营销联盟”,提高旅游营销的国际化、国际水平;通过实施旅游营销创新管理工程,在“十二五”期间分步骤、有序地采用网络营销、品牌营销、内部营销、口碑营销、合作营销、体验营销、节庆赛事营销、整合营销和公益营销等新的营销方式和手段更加有效地开展旅游营销。

(作者系海南省旅游发展委员会副主任)

□ 梁学安

发挥规划建设作用 提高城市管理水平

设计工程的论证审批制度,要按照国务院《关于投资体制改革的决定》及相关规定,根据建设工程的项目性质、资金来源、投资规模等因素,把建设项目划分为审批制、核准制和备案制,并按审批制、核准制和备案制的相关规定审批建设工程。凡是在城市规划区内的建设工程都要严格执行“一书两证”制度,杜绝越权审批、违法审批行为的发生。

二、城市建设要遵循建设工程的建设程序。要遵循建设工程的建设程序,就是要遵循建设工程在建设过程中各项工程应遵循的先后顺序,既要遵循先勘察后设计、先设计后施工、先竣工验收后投产运营的客观规律,又要遵循政府投资项目必须先评估后决策、先审批后建设的宏观调控程序。

三、城市建设要抓好重点工程的建设。城市建设要分缓急、要按按照城市规划确定的开发程序和部署的各项基础设施和公共服务设施等重点项目,优先建设一批具有带动作用的基础设施和公共服务设施,尤其是重要的主次干道路路、供气管网、污水处理、给排水、信息化等设施,把城市的框架结构先建起来。对城市的各类公园、体育馆、学校、医院、博物馆和重点旅游项目等设施要有计划分期分批建设,带动城市的发展。

四、城市建设要合理确定投融资模式。城市基础设施和公共服务设施项目要根据项目建成后是否有收入来划分建设工程为经营性项目和非经营性项目两种。经营性基础设施和公共服务设施项目应接市场化运作模式,鼓励和引导民间投资,以便吸引更多的民间资本。

运行管理是关键

现代城市管理是复杂的系统性工程,只有通过了对城市运行指标分析评估并将评估结果反馈给城市规划和建设的各个环节,才能更好地指导和修正城市规划和建设中的不妥之处,做到规划、建设和运行三者之间相互协调、互动发展,实现规划、建设、运行一体

化的循环式城市管理。

一、城市运行管理要依法行政。要推行城市运行管理法治化,严格依法行政,切实做到规范执法、文明执法、公正执法。结合《城乡规划法》、《土地法》、《城建监察规定》和《道路交通安全法》等法律法规的贯彻实施,建立健全地方配套的法规和管理规章,做到城市运行管理有法可依、依法行政。城市管理要从运动式管理向制度化、规范化转变,改变过去仅依靠几次运动或整治的做法。要建立健全相关的法律法规,做到城市管理有法可依。

二、创新城市运行管理手段。要创新城市运行管理的手段,采用系统管理、目标管理、网络管理等现代管理手段,建立信息系统、决策系统、执行系统、控制系统、监督系统、评价系统等,提高城市空间和资源配置效率,找准城市管理存在的问题,以便对症下药。

三、转变城市运行管理理念。过去,我们管理城市的理念是“为城市管理人民”,这个理念体现的是人民是城市附庸,是管理的客体,是为了管理而管理,甚至为了维护“城市形象”而损伤人民的利益,如暴力拆迁、追打摊贩等。城市管理要树立“为人民管理城市”的新理念。“为人民管理城市”体现的是人民是城市的主人,是管理的主体,要靠人民管理城市,要让人民共享城市发展的成果。

四、建立健全城市运行管理长效机制。要建立健全城市运行管理的各项规章制度,形成完善的城市运行管理长效机制,切实解决城市管理时紧时松、时好是坏的问题。城市管理执法部门要按照法律法规和各项规章制度,规范城市管理运行的行为。城市管理是城市政府的主要职能。城市管理问题不但反映一个地方的政府的管理能力和民生意识,而且反映一个地方的综合发展水平和市民的综合素质。只有提高政府的管理能力,增强市民的文明意识,发挥规划建设的作用,才能切实提高城市管理的水平。

(作者单位:海南省建设项目规划设计研究院)

决策参考

城市管理要有科学的规划,规划是城市建设的重要依据,是城市管理的龙头。城市建设是城市管理的基础、是实现城市规划的重要手段。城市运行是城市管理的关键。只有抓好城市规划、建设和运行的管理,才能提高城市管理的水平。

规划管理是龙头

城市规划是对一定时期内城市的经济和社会发展的综合部署、土地利用、空间布局以及各项建设的综合部署、具体安排和实施管理规划,是城市建设的重要依据,是城市管理的龙头和城市规划发展的蓝图。城市规划总揽城市建设和发展全局,它决定城市的发展方向和目标。抓住了城市规划,也就是抓住了城市建设和管理的关

一、加强城乡规划编制、审批和修改管理。城乡规划编制和审批就是组织编制和依法审批城乡规划。编制城乡规划要遵循城乡建设和发展的客观规律,因地制宜,统筹兼顾,综合部署;要科学确定城市和村镇的性质、发展方向、规模和布局,统筹安排各项基础设施建设;要坚持科学发展观和可持续发展战略,合理和节约利用资源,坚持先规划后建设,正确处理近期建设与长远发展、局部利益与整体利益、经济发展与环境保护、现代化建设与历史文化保护等关系;要依据《城乡规划法》确定的各项原则和以上一层层依法依制的城乡规划,要注重与土地利用总体规划、专项规划等规划有机衔接,要坚持“政府组织、专家领衔、部门合作、公众参与、科学决策”的规划编制组织方式,提高规划的科学性和权威性。

城乡规划审批要依据法律、法规,按前置程序、上报程序、批准程序和公布程序审批。城市规划的审批应以书面形式,经批准后的城市规划,由城市人民政府通过政府网站及当地主要新闻媒体等便于公众知晓的方式公布。

城乡规划修改主要是总体规划和控制性详细规划的修改。城市总体规划修改如只对城市总体规划进行局部调整,须报同级人大常委会和原批准机关备案;如城市总体规划、规模、发展方向和总体布局有重大变更的修改,须经同级人大或其常委会审查同意后报原批准机关审批。控制性详细规划的修改,应

严格遵守修改程序,包括对修改的必要性进行专题论证,征求规划地段内利害关系人的意见,必要时应当组织听证,向原规划审批机关提出专题报告,经同意后后方可组织修改,修改后应按法定程序审查报批。控制性修改涉及强制性内容的,应当先修改总体规划。

二、加强城乡规划实施管理。城市规划实施管理是城市人民政府对城市各项土地利用和建设活动进行控制和引导。城市规划实施管理贯穿于建设工程计划、用地和建设的全过程。城市规划实施管理实行“一书两证”制度,即建设项目选址意见书、建设用地规划许可证和建设工程规划许可证,乡村规划管理实行乡村建设规划许可证制度。

城乡规划主管部门必须依据控制性详细规划提出规划条件,审批建设项目,核发建设用地规划许可证、建设工程规划许可证和乡村建设规划许可证,出图和核发国有土地使用权,做到城乡建设项目都依法依规审批和建设。

三、加强城乡规划监督检查管理。城市规划的监督检查管理主要是指建设工程规划审批后的监督检查和检查违法用地、违法建设工程的管理。在城市规划区内发现违法建筑要及时处理,把违法建筑消灭在萌芽中。对违法占用土地和违法建筑等乱搭乱建行为,该拆除的坚决拆除、该查处的坚决依法查处。对发现违反法定权限和程序擅自修改规划,改变土地用途以及在房地产开发中擅自调整容积率 and 建后擅自改变用途(如把地下停车场改变为超市的)的违法行为,要从严查处并追究有关责任人的责任,坚决杜绝违法建设行为的发生。

建设管理是基础

一、城市建设要符合城市规划的要求。在城市规划区内的一切建设活动必须符合城市规划的要求,城市规划区内的土地利用和各项建设必须符合城市规划,服从城市规划管理,履行法定程序。要坚持建

海南盘龙企业拍卖有限责任公司 延期拍卖公告

我公司原定于2011年3月23日上午10:00在海口市滨海大道黄金大酒店二楼翡翠厅举行的中国信达资产管理股份有限公司海南省分公司对海南省林业物资公司的债权拍卖会因故延期举行,拍卖时间另行公告。

联系地址:海口市龙昆北路2号珠江广场帝豪大厦903室 联系电话:68581985、68581785、13707561158 委托方监督电话:68650524、68663251、68662872、68665025 委托方地址:海口市秀英区万宁开发区港澳工业大厦1-6层 委托方网址:www.cinda.com.cn 财政部驻海南专员办监督电话:66719286、66713686

迁坟通告

为加快奥特莱斯项目开发建设,万宁市政府决定对奥特莱斯一期500亩项目用地范围东至碑头水库右渠道叱石坑段,南至莲兴路,西至东排排钟川路,北至碑头水库右渠道莲花段范围的坟墓进行清点、登记和迁移,请上述范围内的坟墓各户主,在本通告发出之日起15日内,到礼纪镇莲花村村委会、竹林村村委会办理迁移坟墓的相关手续。逾期不来办理手续的,视为无主坟处理。

特此通告 联系人:王国富 电话:13976465383 钟皇冰 电话:13876239628 万宁市国土资源局 万宁市礼纪镇人民政府 二〇一一年三月十六日

海口市规划局 国机中洋公馆项目规划方案批前公示

国机中洋公馆项目南临省府北路,北临临天路,用地面积10433.79平方米,处于省政府大楼周边重要景观控制地带,按照批准的《海口大英山新城市中心区控制性详细规划深化调整》,主要规划条件为:用地性质为二类居住用地,容积率≤3.5,建筑密度≤25%,绿地率≥35%,建筑限高≤80米。建设单位申报设计方案,拟建两栋地上24层联体商住楼和栋16层住宅楼,容积率3.5,建筑密度22.9%,绿地率35%,建筑高度为77.2米和50.5米,符合控规要求。为广泛征求相关权益人和市民的意见和建议,现按程序进行批前公示。

1、公示时间:15天(2011年3月22日至4月5日)。
2、公示地点:海口城市规划网站(网址:www.hkqp.gov.cn);海口市政府服务中心;建设项目现场。
3、公示意见反馈方式:
(1)电子邮件请发送到:hkqp0898@163.com;
(2)书面意见请邮寄到海口市市长滨路市政府第二行政办公区15号楼南楼2047房海口市规划局规划管理四处,邮政编码:570311;
(3)意见或建议应在公示期限内提出,逾期未反馈,将视为无意见。
4、咨询电话:68724378,联系人:邓志敏。
二〇一一年三月二十二日

海口市规划局 水岸·阳光项目规划方案批前公示

海口水岸·阳光项目用地位于海甸五东路北,南临“海语花园”小区,“春熙苑”小区,“香樟园”小区,土地面积2.1公顷。建设单位申报设计方案,地块内布置5栋地上22层,局部23层住宅楼,底层架空作为开放空间,容积率2.0,建筑密度10.49%,绿地率40%,面积69.6米(到女儿墙)。为广泛征求相关权益人和市民的意见和建议,现按程序进行批前公示。

1、公示时间:15天(2011年3月22日至4月5日)。
2、公示地点:海口城市规划网站(网址:www.hkqp.gov.cn);海口市政府服务中心;建设项目现场。
3、公示意见反馈方式:
(1)电子邮件请发送到:hkqp0898@163.com;
(2)书面意见请邮寄到海口市市长滨路市政府第二行政办公区15号楼南楼2047房海口市规划局规划管理四处,邮政编码:570311;
(3)意见或建议应在公示期限内提出,逾期未反馈,将视为无意见。
4、咨询电话:68724378,联系人:邓志敏。
二〇一一年三月二十二日

“文明祭拜、平安清明”倡议书

各位朋友:澄迈海福陵园2007年经海南省民政厅批准,澄迈民政局局长,由海南宏伟德实业有限公司投资建设合法性、高档次、现代化标准的陵园(公墓);陵园占地500亩,以“孝”文化为主题,配以全方位绿化让逝者安息在青山绿水间。从2009年4月份开始经营至今,已有1500多位逝者安葬于此。是块逝者安息、生者安心的绝佳风水宝地。清明节是我国人民缅怀先人、悼念逝者的传统节日。为发挥清明节“传递亲情,传承文化、展示文明”的功德,在2011年清明节到来之际,我们向广大市民发出如下倡议:

一、坚持厚养薄葬,采取文明健康的祭祀方式。崇尚科学,尊老敬老,提倡长辈在世时多孝敬,过世时不搞大操大办,在丧葬祭祀时要文明节俭。积极开展鲜花祭祀,召开集体或家庭“追思会”。通过献一束花,敬一杯酒,植一棵树,讲一段故事,播一首音乐、放一段录像等健康时尚方式寄托哀思。要告别祭祀陋习,倡导文明新风,祭祀日不要在公共场所烧纸、烧香、燃放鞭炮、野外用明火。

二、崇尚绿色殡葬,促进社会生态文明。更新传统的骨灰安葬观念,树立绿色殡葬新风尚,节约土地资源,保护生态环境,减轻群众负担。不乱埋乱葬,不修大坟、豪华坟,不使用封建迷信用品,不搞封建迷信活动。

三、实行错峰祭祀,科学合理安排节日祭祀时间。今年清明节4月3日至5日连休,群众集中祭扫可能会导致短时间内人流、车流高度聚集的状况,拥堵程度会成倍增加。广大市民应科学合理安排祭祀时间,避开高峰日,错开时段,保证祭扫活动安全、顺畅、有

序进行。

四、做到安全祭祀,自觉维护祭祀场所公共秩序。祭扫时要听从管理部门安排,增强安全意识,自觉遵守秩序,严防火灾和伤亡事故的发生。为保证祭祀活动的安全有序,尽量乘坐公共交通出行。驾驶机动车辆出行时,要自觉遵守交通规则,服从交通警察的指挥。

市民朋友们,开展文明祭祀,倡导科学、文明、健康的社会新风尚是精神文明建设,特别是创建文明城市的重要内容。所以,在春风拂煦的清明时节,让我们行动起来,树立文明祭祀新风,让爱心沐浴城乡,让科学烘托清明,从我做起,从家庭做起,从点滴做起,革除陋俗陋习,倡导移风易俗,度过一个文明、平安、祥和的清明节,为巩固、发展、提高文明城市创建成果,构建和谐绿城作出积极贡献。今年清明节我公司特安排公交车免费为客户提供参观、祭拜服务专车,发车时间为2010年4月3日至5日三天。上车地点大同路38号财务中心楼下或新埠岛桥头幼儿园门口。

头班发车时间:每天早上8点,以后按客流量发车 联系电话:13005000385 18789852229 68571000

海南宏伟德实业有限公司澄迈海福陵园

二〇一一年三月九日