

案例分析

“很多地方是大面积留白，但不少地方又是高密度开发，比如迈阿密的南海滩，高楼林立，店铺密集。”刚开始，海南赴美旅游培训团有些不解佛罗里达旅游的“严重发展不均”，但数天实地考察并与当地专家、业界交流后，发现这其实是整体规划下的“疏密有致”。

“留白”是为未来的可持续发展留下空间；“高密度开发”是为了使开发获得最好的“亩产效益”。“这对海南很有借鉴意义，要把海南岛这幅画做精做美，也要像中国画那样，大面积留白，重点部分浓墨重彩！”考察途中一路热议，海南培训团对此达成了共识。



奥兰多海洋世界。陈耀摄



基维斯特海上运动之都。陈耀摄

权威发布

海南省旅游信息化发展调查报告⑥

海南旅游信息化发展对策

针对海南旅游信息化存在着区域发展不平衡、在线服务渗透率低、智慧旅游正在起步的现状，结合海南旅游信息化面临的国际化、两化融合、在线服务三大形势，海南旅游信息化发展要实现以下四个转变。

1. 从信息技术向信息经济转变

目前海南旅游信息化已完成行业普及推广阶段，正向在线旅游的阶段转变，意味着海南旅游信息化已从着眼于内部管理能力提升的信息技术应用向着着眼于市场竞争力提升的经济扩张转变。

当前旅游经济提出逐步实现从“门票经济”到“产业经济”的转变，昭示着旅游经济的商业模式正在发生变革。

从“门票经济”到“产业经济”的转变并不是简单否定“门票经济”，而是要在延长旅游产业链条、优化旅游价值链上下工夫，进一步提升旅游的综合效益。为此，应充分发挥信息技术作为产业升级“助推器”的作用，充分利用信息技术进行产业创新，如旅游信息技术服务、旅游电子商务、旅游金融、产权（期货）交易等，充分利用信息技术作为经济增长“倍增器”的作用。

2. 从各自为政向集约经营转变

海南旅游信息化程度已具备良好的覆盖广度和深度，但各自为政、“信息孤岛”的现象还普遍存在。2013年市场整体比往年要行情走弱。但从机场港口等交通运输部门反馈的数据来看，2013年出入岛人数较去年同期有了不同程度的增长，这种实际数据与市场观感判断的误差，充分反应各自为政、“信息孤岛”影响和制约了旅游产业的发展，加强全局性旅游信息基础设施建设和采用“大数据”技术是推进集约经营的紧迫任务。

3. 从企业本位向游客本位转变

从发展的趋势来看，海南旅游业凭借丰富的旅游资源和已经形成的旅游产业规模，应该说达到支柱产业不再是可能性，而是一种必然性。

游客本位对旅游电子政务服务提出“一站式”需求。旅游行业行政管理职能分属多个部门，多口管理。在在线服务环境下，人们没有办法检索和登录多个政府部门网站寻求服务，希望有一个统一入口获取信息和寻求服务。这就对旅游电子政务提出“一站式”服务需求。“一站式”服务就是把旅游电子政务服务分为前、后台两个部分，前台统一承接服务请求和返回服务结果，后台由各个职能部门执行服务。

4. 从垂直应用向横向整合转变

海南旅游信息化在垂直应用方面取得较好成绩，但在横向整合方面建树不多。海南目前虽是旅游资源大省但还不是旅游经济强省，旅游产业作为支柱产业在全省经济总量中所占的比重较小，旅游接待人数和收入虽年年递增，但收入总量并不大。说明了海南旅游产业这几年的发展，正处于从“卖资源”向“卖产品”的阶段转化，仍属数量型而非效益型，属粗放型而非质量型。

海南要建设大营销体系。一是开展旅游和航空联合促销；二是积极推进旅游与部门、市县和企业结合的大开放、大宣传、大营销格局；三是大力推进入境旅游国际分销系统建设。

(杨辑)

感觉如同一幅意境深远的中国画——

佛罗里达画卷中的大留白与浓墨重彩

■ 本报记者 杨春虹

区域大部分留白 保证可持续发展

回来一个多月再谈佛罗里达，培训团成员的印象依然是：空气清新，环境优美。迈阿密地区4600平方公里的红树林沼泽地、奥兰多2000来个自然形成的星罗棋布的湖泊……依然令大家印象深刻。

“这些湖泊既起到蓄积雨水、快速排水的作用，又能调节空气，每个居民社区都建在湖边。”省社科联专职副主席韩江帆说，人与自然的和谐相处在这里被高度重视，能感觉到他们对任何一处开发都是“小心翼翼”，充满着对自然的敬畏之心。

“这与‘十八大’提出的科学发展是高度契合的。”培训团团长、省旅游委巡视员陈耀坦言，为海南的“绿色崛起、科学发展”寻找成功案例，从一开始就是培训团的一项重点工作。“十八大”明确提出：要控制开发强度，促进

生产空间集约高效、生活空间宜居适度、生态空间山清水秀，给自然留下更多修复空间，给农业留下更多良田，给子孙后代留下天蓝、地绿、水净的美好家园……

“海南生态环境脆弱，一旦破坏很难修复，我们更应该警惕遍地开花的发展模式，在发展中必须留出充裕的城市缓冲区和生态区，将其作为可持续发展重要的条件。”培训团团员认为，这样才能让海南岛成为一个望得见山，看得见水，记得住乡愁的地方。

重点区域浓墨重彩 展现5大亮点

与留白形成鲜明对比的是，对于已经开发的区域，佛罗里达却是浓墨重彩做到极致。

其打造的“五都”定位清晰特色鲜明，个个都是世界一流：

迈阿密，全球最大的邮轮之都，全球20家邮轮公司总部所在地，与32家邮轮公司合作，被誉为“邮轮之都”，邮轮码头经常十余艘豪华邮轮一字排开形成独特风景；

奥兰多，20万人口的小镇，拥有主题公园多达14个，其中包括著名的肯尼迪航天公园、迪斯尼乐园、环球影城等，年接待游客6000万人；

罗德岱尔堡，世界游艇之都，拥有游艇7万多艘，包括从数万美元的普通游艇到数千美元的豪华游艇。形成了制造、维修、培训、旅游等完整的游艇产业链，小镇近10万人从事与此相关的工作；

西棕榈滩，富豪的聚集区，私密、奢华的海滩生活。旺季时，居住在这里的人们甚至控制了美国四分之一的财富；

位于美国最南部的基维斯特则是运动休闲之都，这个被誉为美国最美十大小镇之一的地方，拥有独特的海上公路，是观赏日落和日出最美的地方，是海明威曾经生活了十年的地方……无论是人文还是自然，无一不是世界级的。

“整个佛罗里达是一个大的旅游目的地，但各个区域又科学规划和定位明确。”陈耀说，尽管不少地区资源相近都是滨海地区，但由于定位不同，

形成了截然不同的旅游风格和旅游特色，比如迈阿密的南海滩与西棕榈滩，同是海滩，一个热闹动感；一个低调奢华。

“作为国际旅游岛，海南要树立全岛一盘棋的思想，认真做好全岛战略规划，打破地域界限，差异化打造旅游目的地。”儋州旅游局副局长金艳萍认为，区域应该围绕定位尽可能拉长产业链，将特色和亮点做到极致，让游客可以在海南体现更为多样和丰富的旅游产品。

大沼泽公园简开发 保留原生态魅力

与“五都”的高密度开发形成鲜明对比的是，位于佛罗里达南部尖角位置的大沼泽地国家公园则是一种完全尊重自然的简开发，这家开发时间超过60年、美国本土最大的亚热带野生动物保护地的国家公园，现在呈现给海南培训团的依然是一种原生态的开发状态。

这里一度也曾开发失衡，恢复的

过程让当地人更清晰地认识到保护环境的重要性。20世纪早期拓荒者发现死去的莎草层是很好的肥料，于是开始排水、灌溉。现在约四分之一的大沼泽地成了农田，运河改变和控制了水流。这一切破坏了水和野生动物之间的平衡，但现在曾被农业污染的奥基乔比湖正在净化中。

1993年12月这里被列入濒危的世界遗产名录，提醒人们对湿地环境所遭遇的种种威胁要给予更加密切的关注。1999年，“拯救佛罗里达”计划开始启动，经过8年不懈努力，2007年6月大沼泽地国家公园从“濒危”世界遗产名单上去除。但当地人认为拯救沼泽地的任务仍任重道远，现在在公园游客中心索取的导游图，开篇就是醒目的标题——《拯救沼泽》。

“这对海口红树林的开发与保护是一个非常好的启示。”海口市旅游委总体规划师石向荣说，现在红树林景区正在成为一个热点景区，与此同时，市人大正在着手制定这一区域的保护措施，正在制定严格的生态旅游发展规划和环境保护评价规划，以保证这一区域的可持续发展。



选择合适的旅游保险能更好的保障出行。见习记者 陈元才 摄

出游前系好保险的“安全带”

■ 本报记者 陈怡

暑假临近，不少人开始关注假期出行保险保障。然而，面对种类繁多的人身意外险、旅游意外险、旅行社责任险，附加意外医疗险等涉及意外保障的保险，很多人完全分不清该买哪个险种为自己出行提供保障？而面对自由行、跟团游等不同的出游模式和人群，我们该如何选购旅游保险才可以真正保障出行？

境外游投保率高于境内游

马航、越南等境内外意外事件和天灾人祸频发，游客和媒体对旅游保险的关注度提升。

“近日，携程网发布国内首份《2013年至2014年旅游意外险投保理赔报告》。报告显示，近一年来，我国游客投保比例较以往提高5%。特别是出境游，最高投保率达80%。海南的情况亦是如此，出境游客投保率明显高于境内游。”海口资深导游吴朝燕说。

海口市市民宋小姐正在为购买境外旅游保险而烦恼，她计划在7月打折扣时前往欧洲旅游，想在出国前购买一份保险，但是面对人身意外险、旅游意外险、旅行社责任险等多个险种，她完全分不清彼此之间的区别。

中国人保海南省分公司相关负责人邹海根说，各家保险公司提供的境外旅行意外险产品差异不大。出游者需要重点关注保险中是否提供国际救援服务，毕竟在境外真正对你实施救助的机构是sos（国际救援中心）、环球优普等大型国际救援组织。紧急状况下，他们可以雇用军用飞机把病人火速运离事故地，也会将医

护人员派往世界各地看护治疗患者，同时会与遍布世界各地的报警中心、医疗服务机构联手，向用户提供包括医疗、证件遗失、意外突发事件等在内的全球范围安全救援通道。

现有境外险产品中，这些全球紧急救援费用一部分包含在境外旅行险保障范围内，有些可能是需要自费的，邹海根建议市民最好在出境前先问清楚。同时，要问清楚在境外发生医疗急救下，医疗费用是由保险公司直接支付，还是需要个人垫付。

赠送保险的保额偏低 或导致保障不足

市民日益关注旅游过程中的保险保障，省内很多旅行社也特地推出了参团即送保险的服务。

记者走访发现，旅行社提供保险产品有两种形式，一种是给客户购买旅游责任险，这是国家强制旅行社为游客购买的一款保险产品，投保人只能是旅行社。投保后，如旅游过程中发生因旅行社的经营行为导致游客的人身或财产损失，可以通过这个保险进行赔偿。另一种是旅行社在为游客投保旅游责任险以外帮游客购买旅游意外险，希望通过为客户增配意外险而吸引客源。不过，记者发现旅行社赠送的旅游意外险保额都非常低，有些保额仅为3万-5万元。

“旅游意外险是责任险的有利补充，可以为市民自身原因导致的扭伤、出血、骨折等诸多意外伤害进行赔付。跟团旅游如果能够配置这两种保险产品，在保额足够的情况下，基本能覆盖常见的意外风险。对于自助游游客，由于没有旅行社帮忙购买旅游责任险，游客出行前建议购买旅游意外险，如旅游过程中发生意外伤害，可以得

到保险赔付。需要提醒，现今很多人购买了重疾保险，重疾保险无法为旅游过程中发生的意外提供赔付。”阳光人寿海南省分公司个险部相关负责人陈洋说。

不过，记者在多家保险公司网站查询旅游意外险产品时发现，旅游意外险的表现形式非常多，让人眼花缭乱，如某保险公司在推出通用的“自助游保险”后，还针对不同目的地、出游者推出“自驾游保险”“户外运动险”“高原游保险”等旅游意外险。

邹海根说，这些保险创新多是形式创新，理赔范围还是意外医疗/残疾/身故、交通工具意外身故等基本的保障，也包括了一些突发状况的保证，比如行李证件丢失赔付等。市民在购买时，可不必过分纠结，出游时购买一般的旅游意外险产品同样能达到保障效果。

攀岩等高危运动 一般意外险免责

出行前购买了旅游意外险是否已足够？答案是否定的。

时下，很多年轻人喜欢前卫的旅游方式，如攀岩、潜水、滑翔等。而前卫往往伴随着刺激，也就是高风险。

陈洋提醒，目前，很多旅游意外险对于赛马、攀岩、探险性漂流、潜水、高山滑雪、滑板、蹦极、冲浪等高风险活动“免责”。随着对这些旅游项目的需求增加，有保险公司已经推出了可以承保以上项目的旅游意外险。如果有计划从事这些活动，要先确认购买的意外险是否有对高风险项目的免责条款。

如果发现攀岩、潜水、登山、骑马等危险程度高的旅游项目基本不在自己购买的旅游意外险保障范围之内，建议游客另行购买高风险运动保险。

中国国旅(海南)国际旅行社有限公司
 整合全球旅游资源 提供高品质服务
 台湾游/韩国游/欧洲游
 专业提供出国签证系列服务!
 旅游热线: 0898-51978888 400-783-8888

秦皇岛旅游无卡通上线 游客可刷身份证进景区

据中国网消息 近日，秦皇岛旅游无卡通上线，游客可凭借刷身份证进景区游玩。

6月初在秦皇岛市老龙头、南戴河国际娱乐中心、野生动物园等景区，出现了智游宝·无卡通标识的景区门票，在这里游客可以通过刷身份证进入景区游览。这便是秦皇岛市又一个旅游惠民项目——市民“智慧旅游无卡通”。

据悉，“无卡通”是由秦皇岛智慧旅游服务有限公司开发打造的新型智能项目，市民“智慧旅游无卡通”正式上线运营后，持有本市身份证的市民、持本市房本的房主、在本市工作学习及暂住人员，都可进行网上报名、网上审核、网上支付，最后刷身份证进入景区，使旅游真正走向智能化、减少了大量的购票、换票、排队时间，门票也从原价690元直降到168元。

相关负责人介绍到，“智慧旅游无卡通”自购买成功次日生效，有效期一年。纳入“无卡通”范围的景区基本涵盖了秦皇岛市的精品重点景区，有南戴河国际娱乐中心、北戴河野生动物园、北戴河碧螺塔酒吧公园、北戴河海上游船、昌黎黄金海岸国家沙滩中心、秦皇岛求仙入海处、山海关老龙头、山海关天下第一关、山海关孟姜女庙、山海关角山长城景区。