

每个周三,带上《旅游周刊》  
开始一段不一样的非凡旅程

看数字

## 中国成为世界 第三大南极旅游国

据新华网消息,根据国际南极旅游业者协会最新统计,2013-2014年度,中国登陆南极的游客人数已达3367人,仅次于美国和澳大利亚。

据统计,2013年11月至2014年3月,世界各国到南极旅游的总人数为37405人,其中美国12418人,占33%;澳大利亚4115人,占11%;中国3367人,占9%。

2012-2013年度,世界各国赴南极旅游人数的排序是:美国、德国、澳大利亚、英国、中国,如今中国已经超过了澳大利亚、英国,位列第三。

值得关注的是,近年来我国南极游客的组成结构也开始出现明显变化。以2014年春节为例,游客中企业家与职员的比例分别为9%和77%,这表明中国南极旅游正逐渐走向大众。在年龄结构上,40岁以下年龄段比例达到60%,退休老年人约占9.5%,年龄结构比例已接近西方。

**新动向**

### 旅行社新规 7月1日起实施

据《中国旅游报》消息,国家旅游局近日发布的第19号公告显示,《旅行社产品第三方网络交易平台经营和服务要求》、《旅行社服务网点服务要求》、《旅游类专业学生饭店实习规范》、《旅游类专业学生旅行社实习规范》、《旅游类专业学生景区实习规范》等5项旅游业行业标准已获批准,并将于7月1日起实施。

《旅行社产品第三方网络交易平台经营和服务要求》对旅行社产品第三方网络交易平台的分类、交易流程、经营的基本要求、服务的基本要求、对旅行社的要求等做了明确规定。

其中,经营的基本要求包括经营资质要求、信息公开要求和经营要求。平台应取得工商营业执照、电信与信息服务业务经营许可证(ICP),完成经营性网站备案,并在网站主页面公示相关信息;应与合作的旅行社订立进场经营合同,监督旅行社发布的旅行社产品及其相关信息;可设立信用评价制度对旅行社进行信用评价和管理,为旅游者提供信用等级查询服务。平台信用评价结果可作为“涉税信用认证机构”对旅行社涉税信用认证年审依据之一;歇业或者其他原因终止经营的,应提前一个月通知旅行社和旅游者,及时结清欠款、办结手续。

服务的基本要求包括信息和数据服务的要求、交易服务的要求、售后服务要求和投诉处理。其中,信息和数据服务方面要求,平台交易双方数据的保存时间自其最后一次登录之日起不少于3年,可查询的交易数据保存时间自交易发生之日起不少于3年。售后服务方面要求,应建立售后服务制度,制定有效的售后服务流程;设置24小时应急服务电话,建立在线留言等交互方式;保护旅游者的合法权益不受侵害,为旅游者提供评价旅行社产品质量及服务的渠道。

《旅行社服务网点服务要求》对设施设备与环境要求、服务要求、人员要求、安全管理、投诉处理等做出了明确规定。

其中,服务要求对接听电话、咨询洽谈、签订合同、收取费用、结束道别、文件处理、手续交接、旅游合同变更与中止、出团通知与行前说明会、退款与归还证照原件、顾客回访等环节进行了明确。如旅游合同变更与中止环节规定,如因旅行社原因产品内容发生变更,或者团队取消,服务网点服务人员应及时通知顾客。如顾客对产品内容有异议,应及时转达顾客诉求并协调解决。

**广告联系电话:13876183669**



韩国游客在万宁的南燕湾海滨高尔夫球场上尽情挥杆。 本报记者 王凯 摄

瞄准淡季市场机遇,从本月底起海南多家旅行社抱团重开韩国直航包机——

# 重振 韩国旅琼 市场之路 渐行渐稳

■ 本报记者 许春媚

平静许久的韩国市场意外在这个夏季变得炙手可热:

6月24日,豪阳、康泰、海之缘等多家海南旅行社将采取抱团与韩国当地组团社合作的方式,重开海口-韩国直航包机;7月12日,海南旅总国际旅行社也将开通海口-韩国、三亚-韩国每周共4班的直航包机,为期一年。

进入海南传统的旅游淡季,不退反进开通直航包机,加大开拓韩国客源市场的力度,不怕亏本吗?采访中,多位旅游业界人士表示,选择这个时间点切入,一是近段时间以来在国际旅游市场上海南作为亚洲岛屿型度假目的地的安全系数较高;二是政府相应的扶持和奖励政策力度近年来不断加大,在韩营销力度同时也在不断加大,韩国旅琼市场经过重振已经渐渐回暖;三是海南近年来打造的旅游吸引物和研发的旅游产品日趋成熟,受到韩国游客的喜好。正是出于以上几点原因,海南旅行社表现出了对韩市场的强烈信心,希望在前几年遭遇到了“滑铁卢”之后再度抢滩试水。

## 旅行社期冀 带着“韩流”卷土重来

长期以来,韩国都是我省重要的境外客源市场。特别是进入2000年以后,大韩航空公司和韩国主要旅行社开通了三亚-汉城定期航线,海南航空随后也加入该航线飞行,使得韩国旅琼市场迅猛增长。2001年韩国游客超过日本游客而成为海南的第一境外客源国,并一直保持增长态势。2007年海南接待韩国游客创历史最高水平,达到17.52万人次。大量的韩国客使得省内各家旅行社纷纷抢滩加入市场瓜分蛋糕,“最旺的时候做韩国市场的旅行社有几十家。”豪阳旅总总经理梁昌文回忆起当年的盛况,仍唏嘘不已。

然而,红红火火的韩国市场,在2008年迎来了当头一击。由于受金融海啸影响,以及东南亚国家及国内广东、山东、云南、福建等地高尔夫市场的影响,加之国内游客冬季旺盛需求导致的高房价等因素,来海南的韩国游客急剧下降,旅游包机也由此中断。这种市场的疲软状态自此持续了多年,当2010年我省入境市场出现恢复性增长时,韩国市场依然在继续下滑。

为了遏制韩国旅琼市场迅速下滑局面,借2012韩国丽水世博会契机,我省重新启动了韩国市场开发,一边加大对省内旅游企业的扶持力度,一边加大了在韩的营销力度。经过两年的努力,目前韩国旅琼市场逐渐回暖。

“去年我们旅行社与韩国的HOTEL N AIR公司合作,联合承包的三亚-首尔的包机,运营情况良好,全年共接待了韩国游客4.8万人,同比增长了90%。”海南旅总国际旅行社负责运营高丽假期韩国专线的负责人崔晨星对韩国市场的恢复信心满满。

在观望了一段时期后,豪阳国旅也选择在今年重新加入开发韩国直航包机市场的行列。“我们想趁着暑假快来临的时候,看能不能把这条航线再重新做起来。”梁昌文告诉记者,为分担风险,这次是多家旅行社一起抱团经营这条包机航线,“虽然去年康泰经营直航包机的收益不明显,但今年我们还想再冲一冲,主要是因为现在市场机遇较好。”梁昌文透露,两个月前几家旅行社刚刚联手到韩国做过市场促销,并与当地旅行社进行了对接,利用他们的组团资源来满足直航包机的需求。

■ 本报记者 许春媚

梁昌文告诉记者,这一次豪阳在韩国客人中推出的主打产品还是高尔夫旅游,“海南的高尔夫资源不比东南亚差,利用淡季球场和酒店价位较低的好机会,我们可以吸引大量的韩国客人过来。”

海南岛一度是韩国人冬季打高尔夫球的首选之地。海南旅总国际旅行社负责人表示,当年从韩国飞来海南的航班,韩国游客几乎是人手一个高尔夫球包,在全岛各大高尔夫球场,蜂拥而至的韩国游客曾是独特的一景。

“我们这边现在是旅游淡季,但却刚好是韩国的出游旺季。除了高尔夫和温泉外,海南的蜜月岛形象也曾经在韩国很有名,韩国人喜欢到海岛度蜜月和度假。现在我们同样还可以再把这两张牌打起来,只要维护监管好,韩国的市场恢复起来是不难的。”省旅的协会秘书长王健生认为,尽管面对东南亚的竞争,在韩国市场上海南还是有几大利好因素,优势极为明显。韩国人喜欢到岛屿地区旅游,海南全天候型的海岛完全可以满足韩国人的需求。同时,近段时间受马航事件、红衫军事件的影响,东南亚作为旅游目的地地的安全系数降低,对海南市场是利好。此外,海南这几年来特别是琼北的可进入性大大改善,旅游要素和旅游产品更为丰富,韩国人喜爱的产品不再仅仅局限于三亚,已经形成了东海岸旅游度假带。“还有邮轮、游艇等新业态的出现,滨海度假和高尔夫旅游产品的不断完善,免落地签等等

■ 本报记者 许春媚

证优惠政策,都是我省较国内其它地区吸引韩国游客的优势所在。因此市场的恢复既是应该的,也是可以期待的。”

韩国的旅游业界人士对海南的认可度也极高。去年,我省旅游企业赴韩国开展宣传促销活动期间,韩国釜山最大旅游包机商WOORI TOUR旅行社的负责人就曾表示,他本人非常喜欢海南,认为海南有着比全世界其它岛屿型旅游目的地更加丰富的旅游资源。韩国第二大旅行社MODETOUR的中国区经理也认为,海南岛的度假资源胜过夏威夷。

■ 本报记者 许春媚

“我们目前仍然处于重新培育韩国市场的阶段。”省旅游委国际市场推广处相关负责人坦言,要想重现当年“韩”流滚滚来的局面,仍需要一定的时间进行推介。

在与前来韩国做旅游推介的海南旅游业界人士交流市场下滑的原因时,韩国旅行商、包机商也直言,近年来海南在韩国旅游宣传促销力度较为薄弱,与之相反的是夏威夷、菲律宾、关岛等海岛旅游目的地近年来加大了在韩旅游促销力度;而国内的广东、山东、云南、福建等地也加大在韩的高尔夫市场推广,瓜分了海南市场。正是看到了这些不足,近两年康泰等旅行社及观澜湖等景区都积极地参与对韩国市场的促销。“从目前市场的反映看来,这些促销活动达到了预期的目的。”王健生说。

■ 本报记者 许春媚

练“外功”的同时自然还要加强修“内功”。省旅游委国际市场推广处相关负责人认为,海南应充分发挥自然优势,大力推广“阳光海南·度假天堂”的旅游品牌,深度开发专门针对韩国游客的细分市场,策划和包装海滨度假、热带雨林、高尔夫休闲、特色温泉Spa、女性度假、婚庆、特色美食和购物、老年疗养等个性化特色旅游产品。此外,除了产品的研发外,韩语人才培养也是关键。一方面需要鼓励我省高校、旅游高职院校与我省国际旅行社合作,定向培养符合旅行社需要的韩语人才;一方面加强对我省导游和酒店服务人员的韩语口语和文化培训。



在三亚的酒店泳池,来自韩国的游客正在尽情畅游。 本报记者 张杰 摄

## 我省在韩主推琼北旅游

刚接待了一批台湾的客人,他们对这些球场都相当满意。我们希望把韩国的客人引来,让他们好好体验一把。”梁昌文说。

海南旅总高丽假期韩国专线负责人崔晨星说,此次开通的每周4班的包机中有2班是海口的。“以前海口市场只是做韩国冬天市场,而且在淡季设有飞机直飞海口。但现在海口市场已经变了,有了观澜湖这些高档次的度假区和香格里拉等高星级的酒店,给旅行社的经营带来信心。”她说,海口等琼北地区

目前打造的旅游产品和营造的业态,正是韩国人喜欢的。比如琼北旅游这几年做了新农村建设,重新打造红树林景区,骑楼老街的修复等等。韩国人喜欢体验新农村的生活,看老式街区,这些是琼北特有的产品。按照设计,此次高丽假期提供给直飞海口客人的产品游览地点全在琼北地区,“太时尚的东西韩国人反而不太喜欢,而是喜欢原生态的,一天就去一两个地方,老街逛逛、农村逛逛,还有球场、酒店、温泉等相关配套,琼北游我们还有信心的。蜜月和高尔夫不再是唯一的主打品牌。”崔晨星说。



## 欧洲游签证纷纷松动: 意大利走在最前沿

据《新京报》消息,中国公民赴意大利签证办理时间缩至36小时,据外交部欧洲司官方微博介绍,意大利成为欧盟中对华发放签证最快的国家。

在欧洲国家中,意大利是最受中国人喜爱的旅游目的地之一。据统计,2013年意大利驻华使领馆共发放签证34万余件,其中旅游签证28万余件。

意大利属于申根国家,想去意大利需要申根签证申请。目前,持有申根签证,可以畅游除了英国和爱尔兰之外的其他所有欧洲国家。

申根签证的便利极大促进了申根国家的旅游,而中国游客赴欧洲旅游人数的增加又促成欧洲各国签证政策松动。

2013年9月,荷兰正式简化对华签证,只有申请长期(逗留期限超过三个月)签证的中国公民,才需要到荷兰驻华大使馆以及驻上海和广州的总领事馆申请签证,其他的可以委托他人提交申请。

而中国游客欧洲游的另一大热门国家法国,则在2014年1月实施了对中国游客48小时发放签证的措施。据了解,德国也正在酝酿向更多中国申请者颁发3至5年内多次入境的长期签证。

## 高危旅游项目 将进行强制认证

据央广网消息,暑假临近,又到了旅游旺季,国家旅游局近日在天坛启动了旅游安全宣传月活动。

在活动上旅游局同志向现场游客发放了旅游突发事件应急手册,还有旅游法中旅游者主要的权利和义务指南。这个应急手册规定了各种情况,比如现在可能到了台风季,遇到台风的情况游客应该怎样处置,比如应该尽快转移到坚固的建筑物,或者避免外出、在外行走,如果要是真要在外行走,必要时应该要扣好衣扣,还要进行爬行前进。

另外还增加了游客遇到恐怖袭击事件的时候要怎样应对的措施,比如要报警,还要根据不同的情况采取不同组织方法,比如爆炸恐怖袭击时,应该脸朝下,而且头部背向爆炸物就地卧倒,尽量选择安全的位置躲避;发生生物还有化学恐怖事件时应该用随身携带的物品遮挡面部尤其是口鼻的位置。在旅游法当中旅游者主要的权利和义务当中,提醒游客,要获悉自己的知情权,知情的真实性,还有拒绝强制的交易权。

旅游局同志在接受采访的时候还表示,马上就会对一些高危的旅游项目,比如漂流旅游项目进行强制认证。

## 甘肃邀请公众近距离 体验文物修复过程

据《人民日报》消息,为了让社会公众了解文物保护修复知识,甘肃省文物局在“文化遗产日”当日邀请公众免费参与体验文物保护修复全过程。

一把锈迹斑斑的汉代剪刀,脱去黄褐色的锈迹,显出了原来光亮的色泽,花纹清晰可见;碎落成片的马家窑彩陶,经过拼接,成为线条流畅的整体……在“文物保护讲座”中,甘肃省博物馆副研究员首先进行了讲解演示,随后,大家来到文物保护和修复中心。在陶器修复室,破碎的陶罐放在操作台上,工作人员正对其进行加固拼对;在青铜器修复室,工作人员介绍,青铜器要做分析检测和病害记录,之后经脱盐、清洗等工艺流程,不仅修复前后要拍照,最后还要做成修复报告并建档,参加活动的公众看到了文物保护和修复的全过程。

甘肃省文物局负责人说,活动有助于进一步加强文化遗产知识和文化遗产保护意识的普及,使广大公众成为文化遗产保护的主动参与者。文化遗产保护不能只是政府与学者的事,和世界上一些文化遗产保护成熟的国家相比,我国公众的文化遗产意识还比较淡薄。(李辑)

## 1600只纸制熊猫 在香港展出



近日,由法国艺术家保罗·格朗容设计的1600只纸制熊猫在香港尖沙咀文化中心广场钟楼下亮相,吸引市民及游客观看、拍照。

新华社记者卢炳辉 摄