

看数据

我国酒店用品总产值将破14500亿元

据《广州日报》消息，业内人士预计，今年我国酒店用品总产值将突破14500亿元，比去年增长约10%。其中广东省将达5800亿元以上，占全国总产值40%以上，位居全国第一。被誉为全球规模最大的第21届广州酒店用品展览会，将于12月10日—12日在广州中国进出口商品交易会琶洲展馆举行。业内人士预计，今年我国酒店用品总产值将突破14500亿元，比去年增长约10%。

听观点

不妨让更多的外国人“说来就来”

■ 张广瑞

对于中国公民的出境旅游来说，最近有一些让大家高兴的消息，那就是国家主动采取措施，放宽对中国公民入境的限制，在签证方面实行一些便利化措施。有媒体报道说，中国公民可赴境外50地“说走就走”。毫无疑问，这的确是个好消息。

说到中国人出境旅游的便利和中国人对国际旅游的贡献，我们也不由得想到了另外一个问题，那就是海外游客到中国旅行的便利化，让更多的人能够非常方便地到中国来，说来就来，在中国多走一些地方，多获得一些独特的体验，当然，也可以高高兴兴地花点钱，为中国的经济发展做一些贡献。的确，我们国家在这方面也做出了一些努力，例如，自2013年1月1日开始到现在不到两年的时间里，已有10个城市（北京、上海、广州、重庆、成都、大连、西安、沈阳、桂林与昆明）的国际机场对世界50多个国家公民给予72小时的过境免签便利，还与一些国家签订了政府官员因公旅行相互间签协议和APEC商务旅行卡等优惠。然而，外国人，尤其是外国旅游者到中国，也绝非说走就走的，签证手续依然是个问题，海外旅游者对此也颇有微词。

不久前发布的《国务院关于促进旅游业改革发展的若干意见》在“推动区域旅游一体化”中，特别提出“围绕丝绸之路经济带和21世纪海上丝绸之路建设，在东盟—湄公河流域开发合作、大湄公河次区域经济合作、中亚区域经济合作、图们江地区开发合作以及孟中印缅经济走廊、中巴经济走廊等区域次区域合作机制框架下，采取有利于边境旅游的出入境政策，推动中国同东南亚、南亚、中亚、东北亚、中东欧的区域旅游合作”；在“增强旅游发展动力”条款中提出要“大力拓展入境旅游市场”，并表示要“为外国旅客提供签证和出入境便利，不断提高签证签发、边防检查等出入境服务水平”。总而言之，为了发展旅游，促进相关国家，尤其是邻邦国家的跨境旅游活动，我们不仅欢迎周边国家和其他旅游目的地国家在签证等方面给予中国公民更多便利，与此同时，也应当检讨我们自己的相关政策，为海外旅游者来华旅游给予更多的方便，这才有利于互联互通。

为促进入境旅游的发展，中国也应当采取更加灵活的外交政策，针对一些特定的市场（整个国家或部分城市或人群），或者选择他们来华的目的地（一些特定的地区或城市），制定一些特殊的签证优惠政策，这样做，一方面能够提高客源国公民对中国的亲切感，到中国旅游更加方便，同时也能够促进我国特定地区旅游和经济的发展，促进特定社会群体来华交流。

现在，国际社会往往以能获得美国签证作为到另外一些国家得到免签待遇的条件，那么是否有一天，中国作为一个开放的人口大国和经济大国，也能获此殊荣，也就是能够获得中国签证作为一种标识，有了它就能够更多的国家得到信任。

（中国旅游网）



冯小刚的《私人订制》推热了海南旅游的“私人定制”。本报记者 张茂 摄



外交部提醒：赴普吉岛游客注意安全

据人民网消息，每年11月至次年4月为普吉旅游旺季，赴普吉旅游的中国游客人数明显增加，涉及的领保案件数量也不断攀升。外交部中国领事服务网援引驻宋卡总领馆驻普吉领事办公室消息，提醒计划赴普吉旅游的中国游客如下事宜：

- 一、泰国当地保险保额较低，发生意外赔付金额少、耗时长，建议游客行前务必购买境外旅游意外保险。如参团出游，国内组团社应为游客购买相关保险，请务必与组团社确认；如为自由行，则应提前购买好相关保险，如遇意外，能及时得到赔付。
- 二、泰国普吉摩托车、摩托艇租赁市场管理不严，已多次出现中国游客投诉被敲诈、被扣护照等案件，建议游客不要租用普吉当地摩托车、摩托艇，切勿将护照等重要证件作为抵押物品交给店主。对于没有国际驾照的游客，请勿租驾当地交通工具。
- 三、普吉、甲米涉水项目多，建议游客在下水前，认真熟悉相关技术要求，谨慎评估自身身体状况，穿戴救生衣，出现身体不适情况时，切勿坚持下水，应立即上岸。带孩子的游客要看护好自己的孩子，年纪过小的孩子建议不要下水。
- 四、组团赴泰旅游的游客，在出现旅游纠纷时，应第一时间与国内组团社领队取得联系，理性反映诉求，寻求妥善解决。同时应保留好相关证据，以备回国后向组团社投诉。切勿意气用事，与当地地接社导游发生直接冲突，造成不必要的损失。

越来越多游客将旅行个性化，定制旅游成为一种趋势

“定制”不一样的海南

■ 本报记者 许春媚

海南进入“私人定制”时代

去年年底，导演冯小刚推出贺岁大片《私人订制》。由于影片绝大部分是在海南取景，海南各大旅行社争相搭乘这部贺岁大片的“顺风车”，推出各种主题的“私人订制”旅游产品。彼时，“私人定制”海南游成为一个热门话题。随着《旅游法》的实施和海南自贸港建设的大幅转换，个性定制海南游产品越来越受到游客青睐，定制旅游也由此成为海南旅游业界的一个潮流。业内人士认为，这种能够给予消费者最大自由度的定制旅游将是海南国际旅游岛未来旅游发展的趋势。

各式定制产品纷纷出炉

11月30日中午，海口观澜湖度假酒店，来自甘肃的游客梁明远正在办理退房手续，“机票、酒店和车都是事先在网上订的，在海南这4天是按着网上搜来的攻略玩的，有点意犹未尽，可惜年假结束了，春节的时候要是有可能再来一趟。”如今，像梁明远这样到海南来一场说走就走的定制旅游的游客已经越来越多。

国民旅游已经进入“私人定制”时代，旅游产品的选择要“私人定制”，出行方式游客也喜欢“私人定制”。驴妈妈网国内产品中心副总张骏告诉《旅游周刊》记者，从驴妈妈网收到的海南游客来看，大家更热衷于自由行的方式畅游海南。2013年上半年变成了5比5，到了今年初就成了7比3，自由行人已经大大反超团队客人。

海南的大小景点随处可见年轻的“背包客”，各大景区停车场内挂着外地牌照的私家车、遍布于各大网站论坛的“海南自由行攻略”……“随着人们生活水平的不断提高，自主消费和个性化消费的意识也不断提高，在旅游方面就表现出一种个性化、体验化、散客化的趋势，半自助游、订制自由行这种旅游新业态逐渐成为海南旅游的一种潮流。”省旅游协会秘书长王健生说，目前中国人均GDP已突破7000美元，蓬勃发展的中国旅游业迎来休闲度假的新时代。今年春节、国庆等黄金周的统计数据，一直引领中国休闲度假产业的海南散客与团队客比例达到8:2，接近成熟旅游目的地的水平。

这一年来，蓬勃发展的互联网更助推了海南定制旅游的发展。进入冬季，海南成为国内热门的旅游目的地。携程、艺龙、途牛……记者随手打开国内知名的线上旅游服务网站，饮食、景点、酒店、车辆等各项旅游需求都有明确的定制选择，想来一次“海南游”，只需在相关的内容图片旁勾选，就能完成下单，还有“个性需求”的选项，供游客们把自己对于旅行中的特殊需求提交上来，整个定制的过程十分简便快捷。

“目前私人定制旅游市场面对的是两大主流群体，一个是健康老人为主的幸福市场，另一个是以‘80’后为主体的个性化市场。”王健生说，“现在定制旅游在海南已经成为一种趋势，不但团队旅游私人定制化，旅游要素方也开始私人定制化。”

定制游将转向“规模化”

“定制游将改变海南传统的旅游业，定制服务最终将走向规模化、大众化。”王健生说，目前海南的定制旅游已是“私人定制”与“规模化定制”并行。

王健生为《旅游周刊》记者提供了一组婚庆旅游数据：三亚大小洞天景区，2012年到此进行婚纱摄影的游客仅2千对，到今年增长到了2万对。今年的第18届中国三亚天涯海角国际婚庆节，将有999对金婚银婚老人相聚天涯海角。“这就是私人定制与规模化定制的两个鲜活的例子。定制旅游并不仅仅在于‘私人’这个客户群体。”

在相当长的时间内，传统的团队和完全的自由行是两个点，在这两个端点中间实际上还有很大发展的空间。王健生说，这种模式不是传统意义上的团队，但也可以实现规模化，“它是为跟你需求一样的人群量身而定的。比如原来我货架上先有ABC，要么你全选，要么你选A和C组合。现在我先了解你的需求，和跟你以及有类似需求的人，然后我再定制这个产品。”

以婚庆定制游为例，王健生说，海南的婚庆定制游市场近年来在各相关部门及涉旅企业的联手培育下，已经越来越红火。“这次参加三亚婚庆节的每一对在海南将有15天的旅游行程，每一对的团费都是4万元，而这999对客人仅仅是我们在天津市场揽到的小部分客源。”王健生说，据合作方相关负责人透露，999仅是取吉祥数字，届时参加婚庆节的婚庆游客将超千对，而合作方俱乐部里还有大批这种有婚庆定制需求的客人，“海南与天津就将婚庆这一客户群体展开深入的合作，这就是定制旅游规模化的需求。”

婚庆、家庭亲子、高尔夫、游轮……做为中外闻名的海岛休闲度假旅游目的地，“未来海南可开拓的定制旅游市场极为广阔。”王健生认为。

各式定制产品纷纷出炉

“从目前的市场走向来看，预计明年春节黄金周定制游的增量将会比较可观。”海南康泰国际旅行社总经理小玲也深刻感受到了这种变化，“游客现在更愿意花更多的钱，去体验跟平时生活截然不同的旅游感受。”

现在网络发达，私人订制游个人完全可以做到，旅行社的空间在哪里？“还是有不少人没有时间做攻略，也不想太操心，便将计划和打算交给旅行社。”黄小玲说，旅行社在吃、住、行等方面有着丰富的资源和经验，扮演的角色有点像电影《私人订制》里的“梦想规划师”，游客到目的地后会有车辆和导游主动联系他们，“玩乐住行”全程有人服务，“目前康泰在三亚有一个专门的旅游顾问团队，免费为客人提供咨询服务，可以根据客人的旅行计划、目的和兴趣爱好，量身为他们定制旅行方式和旅游线路。”

为游客提供贴心的“旅游管家”服务仅是海南旅行社为瓜分定制旅游市场蛋糕所做的努力之一。在旅游产品设计上，岛内各大旅行社也纷纷别出心裁。“团队一样也可以定制游，我们在产品的设计上以各种鲜明的主题为主。”南海海之缘国际旅行社总经理王汇说，旅行社建立了自己的踩线队伍，深入各市县开发产品，为游客提供乡村游、大海深度游、赏花游、美食游、采摘游等定制海南的产品，同时还建立海南自驾俱乐部，开发岛内市场，“从收客的情况来看，这些特色主题游很受欢迎。”

在设计推出特色定制游产品的同时，岛内一些旅行社也开始尝试探索建立一种将传统跟团游与私人定制游糅合在一起的新的旅游模式。“我们现在正在努力拓展私家小包团业务，两人起订制，一单一团。”黄小玲说，有的客人喜欢与亲朋好友共同出去游玩，又不愿意随散客参团，希望线路按照自己喜欢的方式安排，单独使用一辆车，聘请一个导游，没有其他人加入的旅行团，“从目前来看这种产品很受客人青睐。”

旅行社积极开拓定制游市场，岛内的各大景区也同时瞄准定制游市场进行了相应的调整。今年8月中旬天涯海角景区与康泰国际旅行社联手打造“幸福家庭天涯尊贵游暨天涯海角·美景随心随时享”活动，将日出、日落、潮汐等景区资源打包推出工作时间段外的私人订制服务。

发展定制旅游海南“道仍远”

■ 本报记者 许春媚

“定制旅游虽然成为一种趋势，但还未能成为我们业务的主流。”海南康泰国际旅行社总经理黄小玲坦言，虽然市场前景看好，但仍然存在着诸多制约的因素。

“相关的人才储备还不足。”黄小玲说，虽然一些旅行社都有推出相关的“旅游管家”服务，但由于业务水平有限，有一部分业务员还未能达到客人的要求。同时，社会整体资源的协调配合还不足，“比如我们想到海南的客人提供清补凉这种特色小

吃，但相关的商家没有为旅游团队提供的服务意识。还有，如今海南已经有越来越多有特色的家庭旅馆，但受限于相关规定，这些住宿点还未能纳入电子行程单，满足不了客人的需求。”黄小玲说，“还需要不断地去完善定制旅游才能更顺畅地走下去。”

“要做好定制旅游市场，发挥好‘政府’这只手是关键点之一。”省旅游协会秘书长王健生认为，要完成定制旅游的升级打造，首先需要官方的顶层设计与规划，只有政府在行业管理上对号入座，找到那些与发展定制

旅游不合作的地方，改进这些短板，才能进一步推动这个市场的发展。“第二是旅游企业意识和服务到位。”王健生说，旅行社等旅游服务的供应商需要重新认识自身的服务体系，努力提高服务质量。

同时，王健生还认为，升级打造定制旅游除了政府的扶持与引导，还需要凝聚各个行业的力量，加强各个相关行业间的互动，因为发展定制旅游不单是旅行社等服务提供简单方面的努力，还需要酒店、景区、餐饮等旅游体系中每一个环节的密切配合，才能够顺利地实现。



游客在三亚南山景区海边戏水游玩。本报记者 武威 特约记者 陈文武 摄

