



游客在三亚大东海度假。 本报记者 张杰 摄

海南自行车旅游 雏形初现

要进一步发展仍需更多工作

■ 本报记者 符玉润

“我很喜欢在海南骑自行车的感觉,这让我能够更加接近这里的美景,更能够体验到这里的风土人情。”12月1日,在万宁神州半岛度假的俄罗斯游客安娜和朋友跨上自行车,准备从酒店出发,到兴隆附近的村庄骑行。

现在,在海南的各条公路上,出现了越来越多装备齐全的骑行游客。作为一种健康、环保的旅行方式,自行车旅游在国外备受游客推崇,不少国家已经将其列为旅游发展的重要一环。随着海南旅游发展的转型,自行车旅游也越来越被重视,无论是政府还是旅游企业,都已经意识到其中的商机,纷纷采取相应的措施推动自行车旅游的发展。而对于自行车旅游刚刚起步的海南来说,要真正形成一个产业,还需要一段路程。

发展自行车旅游优势明显

“海南可以说是一个生态岛,在这样的自然环境下骑行,是国内很多城市无法媲美的。”来自武汉的游客王斌趁着休假,特地到海南开始自己为期10天的自行车旅游。

一年四季怡人的气候、丰富的旅游资源、密布的人文景观、完美的地形条件……相对于去其他内地城市,海南发展自行车旅游的独特优势显而易见。同时,连续九届成功举办的环海南岛国际公路自行车赛也为海南吸引了众多自行车爱好者的目光,并在当地逐步培育起了一批批自行车骑行爱好者。近几年,海南的骑行协会和俱乐部十分活跃,经常组织自行车出游活动,并不定期举办自行车比赛,这些都为海南发展自行车旅游创造了很好的氛围。

海南的很多城市也已经看到了自行车旅游的重要性,纷纷开始打造自行车休闲慢道系统。在海口、定安、文昌、琼海、万宁等地,众多的绿道网已经搭建起来,并配套了驿站等服务点。很多旅行社也纷纷看准自行车旅游的商机,推出了相关的自行车旅游产品。

发展自行车旅游要注重规划

然而,要真正将自行车旅游发展成为一个产业,吸引更多游客到此骑行,海南还有很多工作要做。

“和欧洲、台湾等一些自行车旅游比较成熟的地区相比,海南的自行车旅游基础设施还相差很远。”作为一名资深车友,王旭斌几乎跑遍了海南适合骑行的道路,“比如在很多国家和地区都有专门的绿道专供自行车使用,自行车在上面骑行可以畅通无阻而且不需要时时躲避电动车或行人而减速,但海南却没有。”

同时,王旭斌认为,由于海南的很多绿道都是修建在比较偏僻的乡村,因此对很多不熟悉海南的游客来说,就很难找到这样的骑行绿道,“我觉得政府在一些城市的主干道上也应该修建一些绿道,将这些绿道和乡村的绿道连接起来,这样才能带动更多人去骑自行车,也让游客的自行车旅游更加便利。”

“针对短途的自行车休闲旅行,海南的琼海、文昌、万宁等市县已经具备了很好的硬件设施和服务。但对那些希望进行长途自行车旅行的人们来说,如果没有专业机构的帮助,他们很难找到一条比较理想的骑行道路。”海南唯乐旅行社负责人纪阳表示,即使有专业的机构通过大量前期的探路工作后为客人制定出了比较理想的自行车旅游路线,但这样的服务也仅限于一些经济能力较好的高端游客。

在纪阳看来,要真正将自行车旅游的面铺开,很多工作还需要政府去完成。“长途的自行车旅游已经超出了公园性质的绿道所能承受的范围,这需要各个地市之间将各自的乡村道路进行规划并衔接起来。同时在这些乡村道路沿途提供住宿、餐饮等服务。”

纪阳还认为,海南发展自行车旅游,最为缺乏的并非骑行途中的基础设施及配套,而是旅行规划信息。“很多旅行者不知道走什么道路才能看到更好的景色。这就需要政府推出相关的信息引导,比如推出自行车旅游攻略地图等。”

文昌举办第四届 旅游行业服务技能大赛

本刊讯 12月8日,2014年文昌市第四届旅游行业职工、农民工服务技能大赛决赛在凤凰城大酒店落下帷幕,来自全市各星级酒店、社会旅馆、农家乐经营点且经过培训、初选的61名选手参加了中式客房铺床、中餐宴会摆台和前厅接待服务项目比赛。

据文昌市旅游委主任薛向文介绍,文昌卫星发射基地将实现首发,届时,将有数以万计的国内外游客前来文昌观看、旅游。旅游饭店服务接待工作搞得好与否,将直接影响到文昌的形象。因此,提高旅游饭店从业人员的职业技能,提升他们的素质和服务水平显得至关重要。从2011年开始,文昌采取集中培训和分散培训相结合的方法,对全市旅游从业人员进行职业技能、服务礼仪和处理投诉案例分析培训,大大提高了学员们的综合素质和业务水平。截至目前,培训人数已达2000多人次。(吴芬蕊)

重拳打击违法违规行 依法规范旅游市场秩序



■ 本报记者 杨春虹

海南岛又迎来了一个秋冬旅游旺季,如何做好旅游旺季的市场监管是海南多年来一直在探索的一大课题。近两年来,省旅游市场综合整治领导小组不断加大旅游市场整治力度,严厉打击各类旅游乱象,着力促进我省旅游产业持续健康发展,旅游市场的规范取得了阶段性的成效。

数据显示,我省万人有效投诉率呈现出逐年下降的趋势:2012年为0.181,2013年为0.170,今年1-10月为0.111。通过近两年大胆探索,我省在规范旅游市场秩序、促进旅游产业持续健康发展方面进行了一系列有益的尝试。

重拳打击—— 强力整治违法违规行

吃、住、行、游、购、娱旅游六要素,涉及到的行业多达113个。为此,我省专门成立了由分管旅游的副省长担任组长,旅游、交通、工商、物价等15个部门为成员单位的海南省旅游市场综合整治工作领导小组,不断加强旅游市场综合监管和整治。2013年3月以来,先后召开8次全省旅游市场环境综合整治工作会议,组织开展15次联合整治行动。

按照“统一领导、属地管理、部门联动、责任到人”的旅游市场综合整治工作原则,我省严格落实“法定职责必须为”,要求各市县政府、整治领导小组各成员单位要建立问题清单,逐个建立台账,针对旅游市场存在的问题,明确任务、逐项分解、责任到人。对于检查中发现问题及时移交属地处理,坚决落实属地管理主体责任。

同时,按照属地管理原则和“督查立项、通知催办、报告反馈”的程序,要求有关市县或厅局限时解决并及时反馈。2014年以来,共下发督办通知书27件,各有关部门和单位及时安排专人进行查处。通过督查督办,有效解决了旅游市场存在的重

点难点问题。

还调动社会力量广泛参与。通过媒体定期不定期地集中公开曝光违法违规企业和个人,发动社会力量监督。2013年3月以来,全省累计查处并执行完毕的涉旅案件403宗,罚没款共1649万元,补征、补交各类税费247万元。省旅游委、三亚市将建立旅游市场违法违规行为举报奖励制度,鼓励社会力量积极参与投诉举报。

依法治旅—— 规范主体经营行

在重拳打击的同时,我省加大力度完善地方旅游法规体系,先后出台《海南国际旅游岛建设发展条例》等7部地方旅游法规。为切实贯彻《旅游法》,完成了《海南省旅游条例》的修订和《海南省旅游安全管理规定》的制定,初步形成“7+2”的旅游地方法规体系。

一方面建立地方旅游标准体系。制定和发布了高尔夫球旅游等41项具有海南特色的旅游服务地方标准。海南槟榔谷黎苗文化旅游区被列入2013年国家服务业标准化试点项目。宝华海景大酒店、海南上航假期国际旅行社有限公司等旅游企业先后被列为全国旅游标准化试

点单位。省旅游委、省质监局已签署合作协议,将在标准编制、体系建设等方面展开合作,进一步加快旅游管理、市场规范等标准的制修订与实施。

一方面建立旅游诚信公示制度。建立了旅游企业和从业人员信用信息公示平台,将基本信息、行政处罚等诚信信息对社会公布。为形成长效和高震慑态势,从2015年起,将依据国务院今年出台的《企业信息公示暂行条例》的规定,将立案查处的旅游行政违法案件在省工商部门的企业信用信息公示平台上进行公示,使违法违规旅游企业付出更大的违法成本。

开拓创新—— 不断完善监管机制

面对快速发展的旅游市场,我省不断改进市场监管技术手段跟上时代步伐。如制定《旅游电子行单管理办法》、《海南旅游咨询与投诉一体化管理制度》,借助现代信息技术实现了行业管理和企业应用一体化,实现了对旅游团队活动全要素、全过程的监管。

推动旅游企业规范经营。制定旅行社等级评定标准并开始对全省旅行社进行等级评定,促进了旅行社

企业标准化建设;制订了强化旅行社退出机制的一系列措施,使旅行社退出进一步具备可操作性;制定并推荐旅行社使用13个合同示范文本及购物补充协议,保障了旅游者知情权、自主选择权、合同解除权等合法权益;通过加强旅游景区门票公示、门票系统建设改造,促进了景区经营行为进一步走向规范。出台了旅游购物企业六项质量管理标准和六条经营规范,推动旅游购物企业规范经营。

健全旅游价格监管机制。出台《海南省实行政府指导价管理旅游景区景点目录》和旅游景区门票等价格管理有关规定,对全省旅游景区门票的价格制定、价格公示等进行了明确。三亚市针对水晶珠宝等行业价格检查发现的问题,出台了《三亚市珠宝旅游购物场所价格管理暂行办法》,规范旅游购物经营价格行为。

发挥行业组织自律作用。2014年8月,成立了省旅游景区协会,在此基础上,将推动成立省旅行社协会、省旅游饭店协会,通过政府授权、行业自律,积极推动行业诚信建设,维护公平竞争的市场环境,使协会会员单位自觉联合起来,从源头上减少或杜绝“零负团费”和各种欺客宰客现象的发生。

主动营销,开发实景剧等旅游品种

张家界旅游营销模式值得海南借鉴

■ 本报记者 洪宝光

海南与湖南张家界相距千里,但张家界与海南一样也吃旅游饭。张家界除了以其优美的自然环境吸引游客外,还积极外出营销,通过开发实景剧等方式不断完善旅游品种,走出一条成功的发展之路。

张家界各景点今年1-11月共接待游客3314万人次,旅游综合收入207亿元,同比分别增长13%和7%。

对此,海南省旅游研究所所长杨哲昆认为,海南的市县和景区在旅游营销方面应学习借鉴张家界模式。

主动营销旅游淡季不淡

“现在的张家界是旅游淡季。”11月19日,中南省级党报记者采访团来到湖南省张家界市,该市委书记杨光接受采访时说。但在一天半的实地采访后,记者领略了一个不一般的“淡季”——

在张家界武陵源风景区,中外游客在这里赏峰林、观红叶,如痴如醉。各知名景区内,全国各地方言不绝于耳;停车场上,从各省市驶来的自驾车比比皆是;实景剧《天门狐仙·新刘海



游客在张家界赏景。 本报记者 洪宝光 摄

砍樵》和剧场内的《魅力湘西》,目测上座率超过80%……

“这些都是我们积极出动推销的结果。”张家界市旅游局副局长邓子斌说,近年来,张家界非常注重旅游营销,主动到韩国等地营销,把网站开到韩国去,让韩国当地人来推销张家界。

今年北京Apec会议前期,张家界到北京推销旅游,吸引北京游客到

张家界自驾游,短短一周时间里,吸引了2万多北京游客来旅游。

杨哲昆认为,海南旅游资源丰富,但运作和营销手段存在一定欠缺,针对性不强,导致客源国家和地区不如张家界理想。杨哲昆建议,海南各市县外出营销时,不妨将“海”元素突出出来,这样会比较有吸引力,而且也有卖点,更能吸引游客。

以实景音乐剧吸引游客

11月19日晚,在寒风中,张家界天门狐仙峡谷剧场人山人海,实景音乐剧《天门狐仙·新刘海砍樵》再次为游客们奉献一场感动天地的人狐相恋神话故事。

总导演梅帅元介绍,该剧投资达1.2亿元人民币,演员队伍530多人,自2009年9月正式公演以来,演出时间天天爆满。据了解,仅去年,张家界演艺节目接待观众近200万人次,创收近4亿元。

对此,海南省旅游协会秘书长、海南省旅游发展研究会会长王健生认为,海南文昌、万宁、定安等地旅游市县完全可以排演自己的实景音乐剧,例如定安县的王子图帕睦尔王子和青梅的爱情故事完全可以排演成一部非常好的实景剧。

以活动聚焦世界目光

“阿凡达很远,张家界很近”。在袁家界景区的栈桥上,游客们若能和背后的哈利路亚山合个影,一定得瞪空儿——人太多了。

自从知道《阿凡达》里的悬浮山在这里,游客到张家界,必去看“哈利路亚山”的原型——乾坤柱。影片的全球热映,为景区引来了不少国外游客。

为吸引海外客源,张家界做足“借题发挥”大文章。上个月,来自世界各地的26名选手像鸟儿一样在天门山盘旋。天门山景区,已连续举办3届翼装飞行世锦赛。此外,俄罗斯战机穿越天门洞、世界高空王子天门山走钢丝、法国轮滑大师挑战天门山99弯、“蜘蛛人”徒手攀爬“世界第一梯”……每一次,都吸引着全世界的目光,刺激着旅游市场的神经。

近年来,海南也拍摄了《非诚勿扰2》、《私人订制》等多部电影,各个市县还结合本地实际情况,举办冲浪节、美食文化节等节庆活动,借助电影和节庆活动提高当地的知名度。虽然影响力远不如《阿凡达》和翼装飞行世锦赛,但也有效地促进了当地旅游。

对此,王健生认为,海南与张家界不一样,各个市县完全可以通过举办独具特色的活动吸引游客,比如万宁可以继续完善冲浪节,提高其影响力,五指山、琼中等民族市县可以借助“三月三”活动,扩大市县的知名度,同样也能吸引到更多的游客。

中国国旅(海南)国际旅行社有限公司
 整合全球旅游资源·专享高品质服务
台湾环岛八日游
国旅独家千人迎新晚宴
 旅游热线0898-3197888 400-789-8888