



我省不断完善旅游设施和公共服务体系 “线上线下”为游客提供便捷服务

■ 本报记者 许春媚

旅游咨询服务中心 主要有三大功能

1 旅游宣传,通过媒体播放、图片展示、摆放旅游资料等形式,让旅游者更好地了解海南丰富的旅游资源及民族文化

2 咨询服务,采用多媒体和数字化信息技术,依托Internet网络,免费提供旅游资讯、行业政策法规等信息,为游客在旅游行程中发生的意外事件提供公益性援助

3 旅游投诉受理,协助旅游管理机构受理旅游者对旅游企业和导游的投诉,免费向游客提供有关旅游法律法规问题的咨询。

近年来,随着国际旅游岛战略的实施,我省旅游的软、硬环境都得到了突破性的发展,海南已成为众多旅游者的首选目的地。而随着人们生活水平的提高和出行方式的变化,海南旅游市场也进入了“散客时代。”如何服务好来自四面八方的散客,成为海南旅游面临的新挑战。

2010年海南国际旅游岛建设开局之年,就把建设完善的旅游咨询服务体系作为10件大事之一,而完善的旅游设施和发达的旅游公共服务体系,正是国际一流旅游城市的必要保障。近5年来,我省已先后由政府出资建设的41家海南旅游咨询服务中心(站、亭)投入使用,还有由企业出资建设的大小旅游咨询点数十个。海南,正不断完善旅游基础设施的建设,尝试着以更好的方式满足着游客对旅游资讯、服务的需求。

咨询服务中心对接散客时代

上周末,外地来海南旅游的赵先生到达美兰机场后,在机场的海南旅游咨询服务中心,向工作人员询问如何游琼海。作为散客,他想去泡泡温泉,再看看闻名的博鳌亚洲论坛会址。通过工作人员的解答,赵先生心里大体有了谱——准备通过高铁和出租车完成这次行程。

从旅游者做出旅游决策时起,到食、宿、行、游、购、娱等旅游活动的顺利完成,信息服务无贯穿其中。旅游目的地提供信息服务的完备程度,将影响散客旅游者的旅游决策,同时影响旅游者旅行计划的顺利实现,进而最终影响旅游目的地在旅游者心目中的形象。为此,2010年1月25日,海南省四届人大三次会议《政府工作报告》提出,将建设旅游咨询服务中心做为国际旅游岛建设开局之年的十件大事之一来抓。

2010年12月,我省完成了海南旅游咨询服务中心VI设计,同时制定了《旅游咨询服务中心设置和服务规范》地方标准并在全省推广执行。2011年,省旅游委开始牵头筹建海南省内旅游咨询服务中心,经过几年的筹备和建设已取得较大的进展和成果。目前,我省已建成并投入使用的旅游咨询服务中心(站、亭)共41家,正在建设的11家也将计划于今年春节前完工。这些服务中心主要分布在海口、三亚、五指山、文昌、万宁、琼海、陵水、保亭、琼中等地。

据介绍,为了规范全省旅游咨询服务,省旅游委在全省旅游咨询服务中心建设中做到了“五个统一”:即统一LOGO标识、统一装修标准和设备配置、统一配发宣传资料、统一工作人员服装、统一进行岗位业务知识培训。

同时,为进一步规范全省旅游咨询服务中心的建设与管理,结合我省旅游业发展以及游客对旅游咨询服务的需要,去年,省旅游委还研究制定了《海南省旅游咨询服务中心管理暂行办法》,该办法明确了我省咨询服务中心各级组织机构及职责,对咨询服务中心的建设和管理提出了具体要求和建设标准。此外,为给游客提供全方位的旅游服务,按照“属地管理”的原则,省旅游信息和咨询服务中心为各市县旅游执法部门配备专用值班手机,保证我省12301旅游服务热线24小时无缝对接,同时充分利用技术新平台对游客来电内容进行分类,建立行之有效的投诉处理及反馈机制。

这些咨询服务中心的建立,为游客与政府和景区等旅游企业之间搭建起了新的沟通平台,使游客享受到了“管家”式服务。

窗口展示海南本土特色文化

红色娘子军、宋庆龄雕塑、骑楼老街、东坡书院……去年国庆节,每一个乘坐飞机到达海口美兰国际机场的旅客,在到达出口必会经过一道长长的走廊,在走廊一侧的墙壁上,海口、文昌、定安等市县最具代表性的旅游文化元素,正以仿真浮雕、实景彩绘、三维视频等方式具像展现着。或侧目欣赏,或拍照留念。海南游的第一站,已经给这些旅客留下了美好的感叹。

“这条文化长廊是在美兰机场国内到达厅设立的海南旅游咨询服务中心的一部分。”省旅游委相关负责人告诉记者,在机场的旅游咨询服务中心以长廊的形式展现本地文化,“这在国内属首创,美兰机场给了我们很大的支持,免费为我们提供了场地。”据了解,这条文化长廊全长126米,高3.8米,均分成14个单元,每个单元长9米,采用“仿真浮雕+实景彩绘+三维视频”动静融合的展现形式,将魅力独特的海南历史文化、民族民俗文化、热带岛屿海洋文化串成一幅画卷,依次展现了海口、文昌、定安、琼海、澄迈、五指山、儋州、陵水等市县最具代表性的旅游文化元素。长廊与拐角位置的“海南省旅游咨询服务中心”整体风格保持一致,二者相辅相成,为游客提供了一站式的服务。

自2010年海南国际旅游岛建设上升为国家战略以来,我省旅游产业和旅游经济保持了良好的发展势头。机场作为海南岛的形象窗口和岛外游客到海南的第一站,更容易让人直接、快速地感受到海南风情。为进一步弘扬海南文化,塑造国际旅游岛品牌新名片,省旅游委和相关决策部门充分挖掘各市县的文化遗产,联合美兰机场及海南省旅游发展委员会共同打造海南旅游文化长廊,推动海南旅游文化传播工作。

“对于这一旅游文化窗口的建设我们仍在持续进行中。”省旅游委相关负责人透露,目前省里正与相关企业合作,计划将国内到达厅通道的人口处建一个具有海南特色的雨林景观通过,“让游客一落地就能对海南的旅游文化元素有一个最直观的感受。”记者了解到,除了美兰机场外,目前三亚凤凰国际机场的咨询服务中心也正计划筹建类似的文化项目,展现当地的旅游特色文化。

在旅游咨询服务中心的建设中,我省不仅仅只有机场尝试着建设类似的文化项目。记者了解到,省内部分市县在旅游咨询服务中心的建设中也有意地融入了本土文化特色。海石花的立面,贝壳的

外观,这是位于琼海潭门中心渔港旁的潭门旅游咨询服务中心,这独具渔家风情的造型,给每个到访的游客都留下了深刻的印象。

省旅游委相关负责人表示,会继续尝试着引导省内各市县在建设旅游咨询服务中心的过程中融入海南本土文化,“我们希望中心不但能为到海南旅游的游客提供管家式的服务,还兼具着宣传海南本土文化的功能,通过各种特色风情式的建设提升海南的文化品位。”

做足“线上”功夫 提质旅游服务

让游客享受到便捷优质的服务,建设旅游咨询服务中心仅仅是我省在线下所做的努力。

省长助理、省旅游委主任陆志远认为,我省还需要结合国际旅游岛建设的新需求,科学谋划、统筹安排,全面推进全省旅游公共服务体系建设,建立多语种、多功能、高效快捷的综合性旅游网络平台,充分利用互联网、物联网、云计算、电子支付和智能终端等新兴技术,建设集旅游品牌宣传、行业管理、公共服务、商务运营于一体的大型旅游信息服务体系,向国内外旅游组织和旅游者提供多层次全方位的开放式大型综合信息应用平台,通过海南国际旅游岛旅游门户网站、12301热线、游客咨询服务中心等各种手段为旅游企业和广大游客提供随时随地的旅游服务,大胆探索新型旅游营销模式。

2010年12月27日,海南国际旅游岛的旅游门户网站——阳光海南网正式上线了。据介绍,阳光海南网的建设是在海南国际旅游岛建设上升为国家发展战略大背景下由省委、省政府领导正式提出的,阳光海南网的建设被列入海南国际旅游岛开局之年的十件大事之一,其建设和发展得到了省委、省政府的高度重视和支持。

第十五届海南岛欢乐节有哪些特色活动、海南有哪些主题旅游线路、海南旅游的官方旗舰店有什么最新的产品……点开阳光海南网的网页,游客可以很清楚地浏览并搜索到食、宿、行、游、购、娱等各种信息。而旅游企业通过浏览网站,也能及时地了解到我省在旅游政务、旅游商务方面的最新动态。如今,阳光海南网已经成为一个能提供完善政务服务功能,能与网友展开互动,能传达商务信息,能为旅游企业或个人提供网上交易洽谈的平台。通过不懈的努力,目前,阳光海南网在全国同类型的门户网站的综合排名中已位列第4。

(本报海口1月5日讯)

旅游咨询服务中心 设置与服务规范

1、标识:

旅游咨询服务中心(站、亭)图形标识将海南岛最具特色的地域风情元素“椰风海韵”与国际旅游咨询服务标识图形“i”巧妙结合。

2、服务性质:

旅游咨询服务中心(站、亭)是旅游公共服务设施,所提供的信息应是公益性的,咨询服务应是免费的。

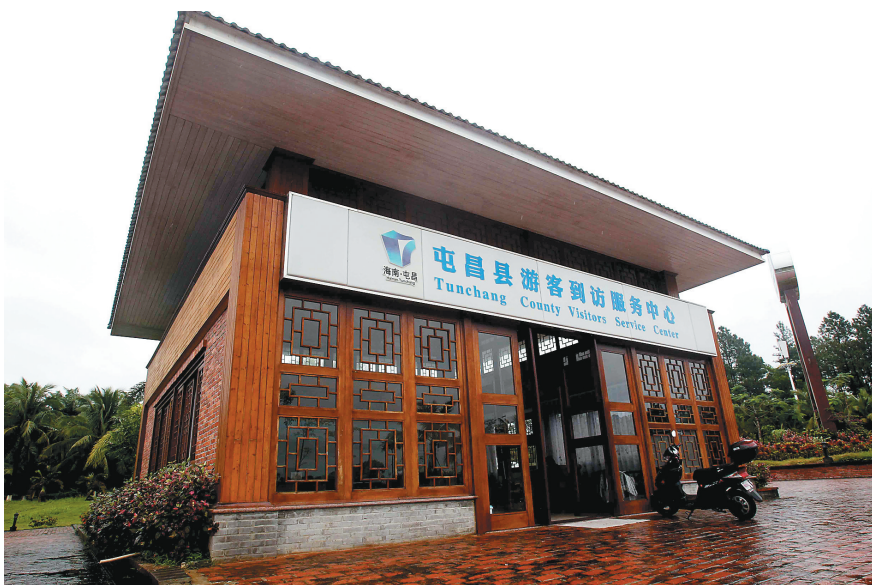
3、基本功能:

(1)咨询服务功能。采用多媒体和数字化信息技术,依托Internet网络提供人际交流、网络互动和电子服务终端等旅游信息咨询功能,免费提供旅游行业政策法规信息,为游客在旅游行程中发生的意外事件提供公益性援助。(2)旅游投诉受理功能。协助旅游行政主管部门受理旅游者对旅游企业和旅游景区的投诉,免费向游客提供有关旅游法律法规问题的咨询。(3)旅游宣传功能。通过媒体播放、图片展示等形式为游客展示海南旅游业的新发展,同时采用资料架展示的形式,向游客免费发放中英文及其他语种的旅游宣传资料,让旅游者更好地了解海南丰富的旅游资源及民族文化。

4、工作设备:

中心内应配备咨询台、工作人员办公桌及咨询台外游客座椅、游客休息区座椅,应为游客有偿提供饮料服务和免费手机充电服务,还应设有可供游客自助查询信息的设备,如触摸屏、自助查询电脑等,中心附近应设有公共卫生间供游客使用。此外,中心可根据实际情况提供轮椅、婴儿车、拐杖、雨伞、雨衣等辅助器械和物品。

文昌县游客到访服务中心。
本报记者 陈元才 摄



万宁兴隆热带花园内笔直的公路。
本报记者 张杰 摄