

适应新常态 转型升级

三大行业协会献策海南旅游

■ 本报记者 侯赛

今年是海南国际旅游岛建设进入第二个五年的第一年,面对新的发展形式,海南该如何适应经济新常态,打造旅游业的升级版?行业协会承载着主导和推动海南旅游业开发建设和转型升级的重任。近日,《旅游周刊》记者采访了海南省旅游景区协会会长张涛、海南省旅行社协会会长李繁华和海南省旅游饭店业协会会长张会发,听听这三位海南行业代表为海南旅游业打造升级版的建言献策。



游客在三亚休闲度假。

本报记者 张杰摄

业界资讯

国家旅游局:

游客达80%最大承载量 应停售门票

据《新京报》消息,记者从国家旅游局获悉,该局发布行业标准《景区最大承载量核定导则》(以下简称《导则》),《导则》要求旅游景区游客最大承载量向社会公布,景区和地方政府要制订人流疏导方案,必要时采取交通管制等措施。该标准将于4月1日起实施。

上海踩踏事件发生后,旅游行政部门对景区做出具体行业要求。国家旅游局下发的《导则》中规定,景区最大承载量不但要看景区自身游览面积,还应涵盖周边地区的客流疏散能力以及游客心理承受能力等指标。

《导则》要求,景区应结合国家、地方和行业已颁布的相关法规、政策、标准,采用定量与定性、理论与经验相结合的方法核定最大承载量。这也意味着,之前各景区主要以经验判断是否达到最大承载量的方式不再符合新要求。

但景区最大承载量并没有给出统一的计算公式。

根据《导则》要求,景区首先要测算出空间承载量和设施承载量,并根据实际情况确定景区最大承载量的基本值。在此基础上,还应将景区的生态承载量、游客的心理承载量,以及社会承载量等方面的指标或经验值作为参考。

《导则》对景区出现大客流的预警也做了规范要求。

景区内旅游者数量达到最大承载量80%时,应向社会公告并同时向当地政府报告,并在当地政府指挥、指导、协助下,配合景区主管部门和旅游行政主管部门启动应急预案。同时,景区自身要立即停止售票,并对外发布提示。

景区客流达到最大承载量需要疏散客流。《导则》指出,一旦启动应急预案,地方政府组织所有相关部门,重点是交通与公安部门,构建一级指挥调度系统,对通往景区的外围道路入口和主要集散中心(地)进行流量监控,在景区外部进行引导、分流和截流。

根据《导则》,景区将逐步推进旅游者流量监测常态化,采用门票票务系统、景点实时监控等技术手段,还应针对节假日及大型活动制订相应旅游者流量控制预案。

国家旅游局发布今年1号旅游警示

提醒防范出境游押金风险

据《北京日报》消息,越来越多的人选择出境旅游,但作为担保而交给旅行社的出境游押金却经常面临逾期不退的问题。1月8日,国家旅游局发布今年1号旅游服务警示,提醒游客防范出境游押金可能存在的风险。

国家旅游局提醒,近期北京某旅行社向游客收取数额不等的“出境旅游押金”,承诺行程结束后退还,但游客按期返回后,该社逾期未退还押金,引发游客聚集投诉,造成了严重的不良影响。据了解,截至1月7日,该事件共涉及387名游客,涉及出境押金2411万元,部分游客已向警方报案。

所谓出境游保证金,即国内有出境旅游业务的旅行社在组织旅游者出境旅游时,为了防止游客滞留不归要求其在出国前向旅行社缴纳一定数量的现金作为担保。其实,出境旅游押金一直以来都是游客与旅行社的主要矛盾焦点。从市旅游委按季度发布的投诉公告来看,旅行社迟退出境游保证金这一问题经常上榜。而与此相对应的,却是我国日益攀升的出境游人数。去年中国内地公民出境旅游首次突破1亿人次,从2000年到2013年,出境游客人数增长率高达18.8%。

“这笔钱该不该收、如何收,国家在法律法规上还没有明确规定。”北京市旅游委相关部门负责人介绍,游客和旅行社在出境游上都面临风险——一旦有游客滞留在境外,旅行社便会为此承担罚款,甚至有可能被取消经营出境旅游业务;而从游客角度来说,旅行社迟退、不退保证金的事不断发生。

目前,这笔钱的收取更多被视为企业与游客之间的合同行为。对此,旅游部门提醒游客,建议游客与旅行社协商,采用非现金形式提供出境旅游担保。如果一定要现金担保,建议采用银行参与、三方共管等形式,切勿将出境旅游押金转入个人账户。“旅行社迟退或不退押金的事件,大多都是在最初转入了个人账户,而非旅行社公账。”这位负责人说。

此外,旅行社要求提供出境旅游担保时,建议游客与旅行社签订书面协议,明确出境旅游的担保形式、金额、用途、退还方式和时间等事项,明确双方的权利义务。游客如遇到旅行社挪用、侵占出境旅游押金,应及时向公安机关报案,维护自身的合法权益。

1 旅游景区:产品服务管理都要提升

旅游景区是旅游目的地的核心吸引物,是旅游业发展的基础和核心要素,提升海南旅游景区竞争力和国际化水平的必经之路。张涛认为,打造海南旅游升级版应从以下几个方面着手:

推动旅游产品升级:“虽然提出建设海南国际旅游岛至今已经过去5年了,但是从整体来看,海南的旅游产品大多数仍停留在观光层面。”张涛认为,随着人们对休闲、度假、养生等旅游需求的大增,旅游产品必须要不断创新升级,从传统观光形式转变为休闲度假形式,加快转变旅游发展方式,推动旅游产品向观光、休闲、度假并重转变,满足多样化、多层次的旅游消费需求。

促进旅游服务升级:“海南国际旅游岛建设虽然已经历了5年了,但服务水平仍旧较低,与国际标准仍相差甚远。”张涛坦言,“高物价、低服务、没有人情味”是海南旅游的顽疾。若想真正实现旅游的升级,与国际化接轨,服务升级是关键,应加强各旅游景区的硬件服务等级,同时还要不断提升软服务水平,增加旅游服务的人情味,让旅游者真切受到感动。

实现景区管理升级:“成功的管理是景区实现积极发展的基础,景区的发展又是推动海南旅游升级的核心,因此要始终加强景区管理,不断进行管理创新和升级,顺应不断变化的市场和时

代。”张涛认为,景区行业应引进国际化管理标准、规范等,同时根据景区自身条件、特点创造符合实际的管理模式、流程,实现管理的科学性、规范化以及精细化,用管理升级带动服务升级和景区升级。

加快智慧化升级:现在的社会已经全面步入了互联网时代,旅游发展和景区建设也必须跟上时代的步伐。张涛认为,海南旅游发展必须加快智慧化建设,景区中要多投入高科技产品,实现网络覆盖,建设虚拟体验、线上线下互动等等;在旅游管理方面也要加入智慧化元素,通过科技手段实现旅游的监控、监督,减少人力成本,提高管理效率。

2 旅行社:观光游向休闲度假游升级

李繁华认为,打造海南旅游升级版应从以下几个方面着手:

由走马观花游向深度体验升级,从观光旅游向休闲度假游升级:随着消费观念的日趋成熟,游客不再满足于单纯的景点游览,而是更加注重当地生活方式的深度体验,如品尝当地特色美食,融入当地民俗,动手体验一些特色产品的制作,当一回渔民出海拉网捕鱼等等,因此,李繁华认为,适应市场需求,要从走马观花游向深度体验游升级。同时,着眼国内外游客度假休闲需求,要集中打造一批海洋旅游、文化旅游、森林旅游等度假休闲产品,

从观光旅游向休闲度假游升级。

从传统旅游向智慧旅游升级:“互联网特别是移动互联网正在深刻地改变每个人的信息获取方式、消费方式,我们也应该顺应信息化的浪潮,运用更加便捷的工具提升消费者在旅游过程中的体验。”李繁华说,智能规划导航,大数据挖掘产生的定制信息推送,空中虚拟管家服务,实时流量监测发布等更加智能的智慧旅游将是旅游升级版的一大特征。

让游客体验向超预期升级:李繁华表示,旅游发展的初级阶段所追求的是标准化,是批量规模化的运营模式下的主要诉求,标准化的结果就是保质

量,游客满意。而新常态下的升级版所追求的应是在标准化基础之上的人性化,以及由此而来的旅游过程中的惊喜、感动、极致的体验,也就是超预期的旅游体验,这样才能在去中心化,去中介化的自媒体时代以极致的用户口碑赢得未来。

此外,李繁华认为,行业管理也应从政府管控向行业自律升级。以看不见的市场之手加上行业协会在社会监督之下的自发自律,才能避免重现“一管就死,一放就乱”。这样既能避免恶性竞争导致的劣币驱逐良币,又可以保持公平竞争之下的行业创新活力。

3 旅游饭店业:提升软件是关键

张会发表示,在硬件方面,海南可以说在全国乃至全亚洲和世界上,都享有较高的声誉。海南已经成为国际知名酒店管理集团进军中国庞大休闲度假市场的桥头堡。现在,喜来登、希尔顿、万豪、雅高、洲际、温德姆、美高梅、凯悦斯基等21家国际知名酒店管理集团、38个饭店品牌进入海南省饭店业市场,海南已经成为中国高端度假酒店最集中的区域。“关键是在软件方面如何提升”,张会发强调。

适应新常态,提升服务水平:流行于国际滨海度假胜地的休闲度假游已经成为海南的一种时尚旅游方式。而休闲度假游与以往的观光旅游不一样的,是游客体验更加注重个性化,更

喜欢休闲舒适轻松的酒店环境。张会发表示,“度假酒店与商务酒店不一样,度假酒店更加强调个性,适应经济新常态,海南的旅游饭店要更多考虑如何做好周到细致的服务,提高客人的体验。”

改变传统营销模式:“市场变了,应该改变营销模式,作为国际旅游岛要思考如何增加国际客人的市场份额。”张会发说,从目前5%的国际客人比例来说,海南还是中国的大花园。如何提升国际市场的份额,这是面临的问题。

“特别是移动互联网和微信等的出现,营销模式上要有巨大的提升。”张会发表示过去去旅游饭店业的营销主要依靠旅行社和携程、艺龙等在线旅游代

理平台,但是随着新形式的出现,现在遇到两个问题,一是《旅游法》出台之后,跟团的游客量少了,散客多了,不能过多依靠旅行社。而过分依赖携程、艺龙等,这些在线旅游代理平台佣金太高,“他们拿走了相当一部分利润,并趋向于垄断趋势,这让旅游饭店的经营者们‘哑巴吃黄连,有苦说不出’。”张会发告诉记者,海南省旅游饭店业协会目前也在充分发挥移动互联网优势,塑造自己的平台。

此外,张会发表示,对于政府和企业来说,他们需要企业协会这个平台,尤其是政府在购买第三方服务和听取企业的诉求时,要更加注重企业协会的平台作用,特别是省级企业协会必须要有职能的转变和作用的提升。

解码琼海:

全国10佳 旅游县如何炼成

案例分析

■ 本报记者 蔡倩

近日,琼海荣膺2014年“美丽中国”全国十佳旅游县(区)称号。作为新常态下的旅游目的地,琼海正与时俱进,每天都为游客带来不一样的惊喜,焕发出不一样的魅力与风情。本报记者采访了旅游业内人士、琼海市政府及琼海旅游发展委员会相关负责人,为读者解码琼海旅游成功的秘诀。

城镇化催生旅游新发展

“琼海旅游从2012年到目前,实现了飞跃式发展。”琼海市副市长孟维华介绍,该市旅游业的蓬勃发展与新型城镇化是密不可分的。

据介绍,琼海于2012年提出“打造田园城市,构建幸福琼海”的新型城镇化思路,按照不砍树、不拆房、不占田、就地城镇化的“三不一就”原则,以田园为基底,以风情小镇建设、国家农业公园建设、旅游慢步绿道建设为抓手,推进全域5A旅游目的地建设,即“全域是5A、镇镇是景区、村村是景点、人人是导游”。城镇化建设带动旅游业,这条路子不仅受到市场追捧,还成为富民强市、新型

城镇化和产业转型的有效载体。

完善设施提升服务

博鳌田园驿站里,缕缕咖啡清香挽留游客们的脚步。在这里,每一位来此休憩的游客,可以了解到琼海市各景区点、宾馆酒店、购物点、旅游线路等信息,方便随时制定游玩线路。

“琼海会在全市13个镇、场(乡镇、农场)根据当地地形地貌和旅游产品特色,打造20个乡村旅游驿站,保证‘1镇1驿站’。”琼海旅游委主任杨奋介绍,乡村旅游驿站完善了琼海旅游咨询服务体系,为广大游客提供更加优质、高效、便捷的服务。在国际旅游岛建设的大背景下,琼海旅游的新常态已逐步形成,社会反响越来越好,对配套设施服务的要求也随之更高,当下工作的重点在于如何尽快完善旅游服务体系。

杨奋透露,琼海将加快出台《加快旅游发展实施意见》,以旅游服务提升游客满意度、幸福感,让

“田园城市 幸福琼海”的品牌效应影响更大。

特色炒旺旅游产品

游罢博鳌观潭门,品完中原复万泉,石壁归来盼塔洋……周一镇,一镇一味,“品琼海味道 享幸福生活”周末小镇嘉年华系列活动,成了冬天旅游市场一大亮点。

“挖掘当地文化,创新旅游产品。让市场做主,让游客做主,让当地做主,旅游产品才能越做越有生机活力。”孟维华强调,琼海坚持挖掘当地文化和创新旅游产品,才做活了琼海旅游发展局面。

孟维华认为,轻松活泼、丰富多彩、寓游于乐、游娱结合的旅游方式,将受到越来越多旅游者的追捧;同时,注重在旅游中积极营造浓厚的人文环境氛围,突出体现人文关怀精神,是一个旅游目的地野之分,高下之分。因此,旅游规划部门要适应这些新变化和新趋势,不断创新旅游产品,满足市场需求,新常态下的旅游目的地才能不断焕发新

游客在琼海万泉河享尽漂流乐趣。 本报记者 张茂 摄



的光彩。

风情独特是琼海

“琼海旅游的异军突起,很大原因在于找准了定位优势,就新型城镇化的势,创新式发展了乡村休闲游。”杨奋这样总结琼海打造全国十佳旅游县的成功原因。

“在海南各市县中,琼海的区位优势 and 自然条件都不是最好的。琼海不能和海口比大,不能和三亚比海,如何找到适合自己的发展之路?”杨奋告诉记者,在提出“田园城市,幸福琼海”建设目标后,琼海一直在探索新型城镇化与乡村旅游的融合发展问题。而琼海寻找的路径是:以“田园城市”为大背景,把美丽乡村以片区为单位进行提升美化,再通过不断完善交通可达系统和设备管理系统,建设乡村旅游服务系统,加大农村高新技术推广,通过“田园城市”建设大力发展乡村旅游,推动旅游目的地建设。