

看调查

春节居民出境游意愿首超国内游

据《经济参考报》消息，携程旅行网发布的《2015中国人春节出游意愿调查报告》显示，近八成人希望用旅游来度过2015年春节，出行意愿远超往年，因害怕国内过于拥挤，超50%有出行意愿的旅游者计划出境旅游，出境游意愿首次高于国内游。

据分析，受出境旅游门槛放宽、国内高铁自驾航空便利化、互联网旅游技术创新与价格竞争等因素影响，我国旅游者在2015年的旅游意愿将进一步提升。预计国内的东北、海南、华东、云南、四川，出境的日本、泰国、台湾地区、澳洲、美国等将是春节旅游的热点，热门线路游客量有望增长50%以上。

听观点

游客不文明 就让他“游不开”

■ 宋学敏

国家旅游局局长李金早近日表示，我国将从今年开始分级建立游客旅游不文明档案，制定并实施《游客旅游不文明记录管理办法》，航空公司、旅行社、旅游饭店等联动，形成游客旅游不文明信息通报、追责机制。

这已是近期第二次释放惩治不文明游客信号了，针对我国游客大闹亚航事件，去年12月13日国家旅游局就曾表示将依法惩处不文明行为，把相关游客行为纳入个人信用不良记录。尽管具体内容和管理办法还不清楚，但既然是个人信用不良记录，就意味着不良行为被记录在案的游客出行将会受限，特别恶劣者甚至有在在一定时期内被航空公司、旅行社、饭店拒绝接待的可能，这对那些屡教不改的人无疑是当头棒喝。

据预计，2014年全年国内旅游36亿人次，出境旅游首次突破1亿人次大关。虽然年初有报告称，根据对去年一年100余万出境游客的调查，出境游客中发生恶性不文明事件的情况非常少见，比例低于万分之一，然而，在如此巨大的人口基数面前，即便是少部分人的不文明行为也会产生极大的影响。有道是“中国人出境看世界，世界也在看中国”，少部分人丢人丢到国外，已严重影响国家形象，让亿万国人跟着受累。

长期以来，不文明旅游歪风之所以刹不住，一个很重要的原因，就是违规犯错的成本太低。有的人认为出了家门即便被抓现行，也无非罚款了事，何况很可能抓不住呢，于是，一些人就视文明公德为无物，肆无忌惮地予以践踏；在“破窗效应”的恶劣示范下，也带动得其他人效仿。要让这些人收敛，必须打到他们真正喊疼。除了法律法规的惩戒，游客个人信用不良记录就是个好办法。想想吧，有一天可能成为“黑名单上的人”，在甲地“撒野”被宣布为“不受欢迎的人”，因联网联动还可能受限不能去乙地玩，那些有心冒险的人是不是会有所顾忌呢？

当然，出游不文明有的是品德素质低下，有的也可能是无心之失，比如，对异国他乡的文化差异不了解、沟通出了问题等，这就存在一个“入乡随俗，出国问禁”的问题，因此，旅游经营者的事先引导显得尤为重要。据悉，国家旅游局将通过手机短信，使游客一踏上境外旅游目的地，就能收到文明旅游提示。各旅行社也将做到出境旅游管理审核培训责任到位，行前说明提示到位，领队履行职责到位。这样的温馨提醒当然有助于防止尴尬发生。

说到最后，除了国家旅游局祭出“游客旅游不文明记录”，还有大招不得不提——今年，我国还将开展旅游不文明“随手拍”活动，将旅游不文明照片、视频等集中公布。各位出游的人要注意了，若一不小心“上镜”，可就真“出名”了啊。（《每日新报》）

海南大力发展智慧旅游，提升智慧管理、服务和营销能力

让旅游插上『智慧』的翅膀

■ 本报记者 符王润



游客在海边游玩。本报记者 武威 摄



游客在三亚海边感受休闲度假的乐趣。本报记者 张杰 摄

近日，国家旅游局印发《关于促进智慧旅游发展的指导意见》，提出了未来我国智慧旅游发展的目标，并对智慧旅游的发展提供了相关的指导和意见。

构建旅游云工作平台、提升12301旅游服务热线、

推出掌上旅游APP、利用互联网新媒体开展线上线下相结合的营销活动……作为我国旅游重要省份，近两年，海南的智慧旅游工作开展得如火如荼。如今的海

南，正朝着未来我国智慧旅游发展的目标不断迈进。

“这是当前三亚南山景区的游客人数，通过这个平台，我们就能很好地掌握各个景区的游客人数情况，以便进行相关的管理。比如在人数即将达到景区承载极限时，及时发出预警。”1月16日下午，省旅游信息和咨询服务中心主任李小山在电脑中点开旅游行业数据分析系统，查看了系统内景区景点的游客信息实时数据。

客源地分析、景区景点游客流量分析、团队信息……旅游行业数据分析系统内的数据，都来源于云数据中心。

这个建设于2014年的旅游云工作平台，主要面向全省旅游管理机构 and 旅游资源单位，收集各种与旅游有关的数据，并利用数据进行分析，为旅游管理部门提供决策依据。通过这个云平台，海南的旅游管理部门能够很好地实现“智慧管理”。

“这是电子行程单、这是导游年审培训系统，这是12301系统……”打开阳光海南网，李小山用鼠标将记者的眼光引向了网站右下角的一个由众多小版块构成的彩色大版块，“这就是云平台的一个界面，这些系统运行中所产生的数据，将全部汇聚到云平台。”

“比如这个电子行程单系统，就能对所有旅行社出行行程进行有效管理。”李小山以云平台中的其中一个系统——电子行程单系统为例向记者介绍。

自2013年开始，我省所有旅行社出团都必须登录这个电子行程单系统的录入平台，把每个旅行团的旅游六要素“吃、住、行、游、购、娱”数据化，通过验证电子行程单的行程单号或者随团服务的导游的身份证号，在电脑、平板以及智能手机上，把包括旅行团行程与路线、导游资料等信息在内的旅游团行程单的全部具体信息即时显示出来。通过查阅核对上述信息，旅游监察部门可以立即得出所检查的旅行团的合法性以及规范性。而景区景点与酒店等服务企业，可以通过电子行程单信息管理平台，提前得到观光住宿的人员数量、详细名单以及到达时间，为旅游服务企业提高服务水平提供信息数据基础。

迎合游客需求推出『智慧服务』

对于很多游客来说，12301旅游服务热线并不陌生，无论是旅游投诉、旅游咨询，游客们通过拨打这个热线都可以得到帮助。而在这条热线的背后，则凝聚着“智慧”的结晶。

2013年，省旅游委对12301旅游服务热线平台进行了“硬件”和“系统”两方面的改造和提升。通过与电信运营商的合作，12301旅游服务热线平台采用了新的系统软件，租用电信远程座席，并为全省各市县旅游执法部门都配备了一台手机，供值班人员专线使用，确保与省12301保持24小时的无缝对接。

“我们还专门为热线开发了一个知识库系统。”李小山告诉记者，由于游客的咨询五花八门，话务员不可能具备十分全面的知识，因此，当接受游客咨询时，话务员便可进入知识库系统进行查询，回答游客问题。

不断完善12301旅游服务热线，只是海南提升为游客提供“智慧”服务的其中一个抓手。

2014年，省旅游委和电信运营商合作，联手推出“阳光翼行”APP。国内外游客通过省旅游委官方渠道，下载和安装使用这个APP后，便能享受景区语音讲解、全景图片、旅游攻略旅游、旅游路线推荐和规划、导航、特产订购、订房、订票等覆盖游前、游中、游后的服务。

作为利用移动互联网、物联网和云计算等新技术实现的智慧旅游产品，“阳光翼行”整合了旅游景区、线路、交通、气象、娱乐、购物和住宿等信息，实现了旅游信息的集中推荐、展示和订购，游客可以通过手机完成所有旅游所需的工作，让“一机在手，畅游海南”的目标成为现实。

而针对大量海外游客，“阳光翼行”还推出了英语和俄语版本，并且提供无限上网流量和低价的国际通话。“阳光翼行”还是国内第一个实现跨境移动支付的产品，外国游客可以使用 Visa、Master 信用卡和 Paypal 账户在手机上实现支付，无需再为换汇和寻找外卡 POS 机而烦恼。

利用新技术开展『智慧营销』

到南山拜佛、到假日海滩看帆船、到呀诺达的热带雨林冒险……即便你远在地球的另一端，即便你足不出户，也能如身临其境地游览海南著名景区。而这一切，你只需登陆3D游海南系统便可实现。

记者登陆3D游海南系统，体验了电脑前的南山之旅。移动鼠标，随着电脑中自己虚拟替身的脚步，记者便能尽览南山美景。如果是注册用户，游客还能通过虚拟替身在景区内拍照，将照片上传至自己的微博或者微信。游客也可以和朋友相约登陆系统，一起到景区游玩。一切就如网游般愉快轻松。

而作为国际旅游岛对外宣传的旅游官网，阳光海南网中文及国际频道在2013年进行了调整改版。这次的改革和创新都十分大胆，加强了网络营销力度，网站也因此获得了新浪网2013年度的创新网络营销奖。据 Alexa 网站的世界排名统计，阳光海南网在全国31家省级旅游网位列第4名。

除了打造和升级“智慧营销”的系统和网站，近两年海南还利用移动互联网新媒体，开展线上线下相结合的营销活动。去年，省旅游委在继续加大网络营销力度的同时，着重加强海南不同类型旅游资源的宣传及美誉度的提升，先后开展了“千车万人游海南”自驾活动、“走村串镇”游乡村活动、“微眼看海南”深度游海南活动以及“请到海南清清凉凉”夏季促销活动等大型网络推广。针对境外的营销，省旅游委则开通了“visithainan”的 Facebook 官方账号及在全球范围进行“我梦想的海岛婚礼”方案征集活动。短短5个月的运营，已有粉丝45583名，覆盖全球45个国家和地区，在境外达到了良好的宣传效果。

海南景区渐入“智慧时代”

■ 本报记者 符王润

网上购买景区门票并刷二维码便可入园、在景区通过免费wifi畅游网络……对21岁的广州游客杨凡拓来说，在三亚天涯海角景区的行程，一切显得轻松顺意，“我现在干什么都喜欢用手机在网上搞定，没想到在这里也可以。”

在《旅游法》实施的一年多后，散客开始成为海南旅游市场最为重要的组成部分。而这其中年轻人占了不小的比例。如何迎合这部分游客的消费模式和游玩需求，成为目前海南众多传统景区考虑的重点。于是，通过科技手段完善旅游服务体系、建设“智慧旅游”被提上了各个景区的工作日程。

作为著名的老景区，天涯海角景区在这场革新中走在了前列。据介绍，目

前，该景区除了开通了全覆盖的wifi服务外，还建立了窗口售票、网上订票、手机APP订票和自助取票在内的散客电子售票票务系统。散客在网络或手机终端购买了天涯海角门票后，将收到一条二维码短信，即可凭借该短信到散客通道刷二维码入园；当然，散客也可在景区的自助设备上购买纸质票，而后从散客通道刷票入园。

为了吸引更多的游客，天涯海角景区还与电商合作，并开发官网、天猫网上订票、手机APP订票等购票渠道。

而在“智慧营销”方面，很多景区也纷纷通过微信、微博等新媒介进行景区的推广。三亚亚龙湾热带天堂森林旅游区就早已在这方面尝到了甜头。近两年，该景区通过官方微信，开展“微信推广月”、“微信随手拍摄影大赛”等活动，让景区的人气大增。



游客在景区门前，操作自助售票机完成取票。

本报记者 武威 摄



桂林获批对东盟10国旅游团144小时入境免签

据《中国旅游报》消息，广西桂林市市长唐琼沅在日前召开的桂林全市经济工作会议上透露，桂林对东盟10国旅游团144小时入境免签政策已获国务院批准，桂林由此成为中国首个获批上述政策的地级市。

桂林市出入境管理处提供的信息显示，目前桂林已开通往返马来西亚吉隆坡、泰国曼谷、新加坡等地区多条国际航线，并正筹划开通桂林至越南胡志明市、桂林至印尼雅加达等东盟国家的航线。

自去年7月28日桂林对51个国家公民实施72小时过境免签后，入境游客流量猛增。业内人士认为，桂林对东盟10国旅游团144小时入境免签是更大的利好，因为东盟10国是重要的传统客源地，这一政策的实施将有利于桂林吸引更多的东盟团队，同时延长游客在桂林的停留时间。

据初步统计，2014年桂林入境游客203万人次，实现旅游总收入421亿元人民币，较上年增长20.5%。

中韩旅游迈入“千万时代” 互办旅游年促进新增长

据人民网消息，刚刚过去的2014年，中韩旅游互访人数首次迈入“1000万人时代”。韩国旅游局最新统计表明：2014年访韩的中国游客超过610万人次。中国旅游研究院日前发布的“中国入境游年度报告2014”显示：2014年韩国旅华人次约420万。今明两年中韩还将互办“旅游年”，可以预期，两国间旅游将愈加红火。

韩国旅游局北京办事处负责人介绍说，中国游客已经从起初的走马观花式团体旅行逐步转变为主主题型、深度型观光。虽然团队游仍是赴韩旅游的主要方式，但自由行出行人次增速明显加快。中国最大的赴韩组团社携程网，对30万赴韩游客的统计分析显示：其中“80后”群体占到了约60%，“90后”作为旅游的新生力量，占比也超过了20%。女性游客成为韩国游的主力，占比达到约70%。出游花费从1000多元起步至近万元不等。

据中国旅游舆情智库发布的韩国来华旅游报告分析，从韩国来华游客目的来看，观光休闲占50.4%，自然风光、悠久的历史 and 美食最受他们欢迎。韩国来华游客多为参团方式，高收入人群、二次旅游的人多选择自由行，70%的韩国游客到中国旅游会选择走访两三个城市，北京、上海是韩国游客最喜欢的城市。

2014年大陆游客在日人均消费额位居首位

据中国日报网消息，2014年，中国大陆游客的人均消费约为23万日元（约合人民币1.22万元），明显高于其他国家和地区。据日经中文网报道，日本国家旅游局（JNTO）推算，2014年访日外国游客人数达1340万人次左右，比2013年增加了30%。外国游客在日滞留期间购物等消费的金额突破2万日元（约合人民币1063.6亿元）。由于日元贬值、免税商品种类出现扩大，选择日本作为旅行目的地的游客增多，也促进了海外游客在日消费。

以往每年10~12月访日外国游客人数都会出现减少，但是今年的消费额合计达5600亿日元左右，似乎比旺季7~9月还高出2%。其中，中国大陆游客的人均消费约为23万日元（约合人民币1.22万元），明显高于其他国家和地区。日本国家旅游局的官员称：“来日本购买免税商品的中国游客正迅速增多。”

入境游客更加关注我国空气质量

据《中国消费者报》消息，《2014年第四季度暨全年全国游客满意度调查报告》（以下简称《报告》）近日由中国旅游研究院发布。报告结果显示，2014年全国游客满意度指数为74.1，处于“一般”水平。其中，2014年的入境游客整体满意度为73.97，仅处于“基本满意”水平；入境游客对我国城市商业服务体系的满意度为74.89，处于“一般”水平；符合国际标准的酒店客房数量不足、旅游景区ATM机较少、引进的大型国际汽车租赁公司较少等是影响国际游客体验之旅的重要因素。

据该《报告》显示，受访游客较多地关注和评论样本城市的发展情况、城市建设、城市管理、公共服务等方面，这说明他们对目的地城市的总体环境较为敏感。入境游客对我国城市空气质量的敏感程度远大于国内游客。

该《报告》还显示，2014年游客对交通、购物方面的满意度分别为71.36和70.32，低于2013年的71.58和70.44。此外，2014年旅游市场中的非法一日游、黑车、黑导游等问题依旧存在且问题突出。无证经营、零负团费、质价不符等问题有向网络服务转移的趋势。（编辑）

