

春节黄金周 景区客流高峰 如何应对?

■本报记者 黄媛艳

散客时代，旅游个性化、碎片化给我省传统景区的旅游服务和接待带来难题，春节黄金周，如何让散客满意而来，安全而游，高兴而归，我省主要景区纷纷“出招”。



游客在感受绿色热带雨林。本报记者 武威 通讯员 曹传佳 摄

扩建游客服务中心提升服务品质

据业内人士预计，春节黄金周的旅游消费市场将呈现散客多、年轻人多、中高端定制多的“三多”趋势。长短线旅游团队价格的上涨、高速公路继续实行免费政策等因素，将继续推动广大游客加入自由行的大军，主要以家庭游、亲子游和自驾游为主体。

“散客与团队客不同，缺少了导游组织的环节，个性化、高品质、碎片化的接待特点，势必要求我们不断完善散客服务体系。”三亚蜈支洲岛景区负责人透露，该景区为提升散客的游园体验，早在去年就提前着手散客服务体系的建设，斥资建设新的游客中心，大大提升蜈支洲岛的接待能力，提升景区人性化管理水平。同时，针对高端度假散客高品质的度假需求，蜈支洲岛也推出了“一站式快速登岛”服务，游客购买数个岛内海上娱乐项目的消费，即可通过贵宾通道优先入园，减少排队等待的烦恼。

无独有偶，呀诺达景区也在春节前完成景区游客服务中心的扩建。新扩建的游客服务中心面积更大，为游客提供了充分的短暂休憩之所。

“南山去年年底投资近200万元对景区电子门票系统进行全面升级更新。”南山景区有关负责人透露，新的系统将在春节前投入使用，不仅为景区开展在线服务、网络营销、网上预订、网上支付等新型互联网线上线下营销业务对接提供前端基础支撑，也将实现售票电脑化、验票自动化、数据网络化、管理信息化的管理体制，为散客提供便捷的一站式购、检、退票服务。

智慧旅游的发展，使得传统景区服务散客的方式更为人性化、多元化。随着在线旅游的发展，针对许多散客习惯在线购票的消费习惯，呀诺达、亚龙湾热带天堂森林公园、天涯海角等景区纷纷与同程网合作，设置电子票务打印机，游客只需在机器上扫描二维码即可快速入园。

“南山去年年底投资近200万元对景区电子门票系统进行全面升级更新。”南山景区有关负责人透露，新的系统将在春节前投入使用，不仅为景区开展在线服务、网络营销、网上预订、网上支付等新型互联网线上线下营销业务对接提供前端基础支撑，也将实现售票电脑化、验票自动化、数据网络化、管理信息化的管理体制，为散客提供便捷的一站式购、检、退票服务。

除了不断改善散客人园体验外，许多景区也纷纷借力微信平台，为散客提供在线服务。



游客在南山景区游览。本报记者 武威 特约记者 陈文武 摄

春节期间，我省主要景区都会面临客流陡增的情况，为确保旅游安全，提高旅游的舒适性，避免出现“看人头”、“人扎堆”等现象，海南景区通过媒体发布了最大游客承载量和最佳游客承载量。

特别值得一提的是，三亚还首次发布《三亚市2015年春节黄金周旅游公共服务信息》，公布景区票价和最大游客承载量、最佳游客承载量，指导散客理性出游、错峰出游。根据预测，大年初三、初四为三亚景区客流量高峰期，三亚发布旅游提醒，恳请游客尽量错峰出游，并要求景区游客接待量达到预警线启动应急措施时，各景区务必配合景区管理部门的疏导措施，文明安全出游。

针对服务散客，除了发布消费提示，许多景区开展了更多样化、个性化的措施，力保旅游安全和旅游体验。“我们通过采取扩建景区交通要道、加设分流栏杆、开展百日活动等多项措施，保障景区游客的旅游消费质量与安全。”呀诺达景区有关负责人说。

随着自驾游的增多，停车难、行路难备受关注。为方便散客出行，一方面，三亚首条景区公交专线——天涯海角至大小洞天公交专线2月4日正式开通，游客可免费乘车玩转鹿城景点。另一方面，三亚南山、天涯海角、亚龙湾热带天堂森林公园也提前做好景区停车场的建设，通过租用、平整土地等办法，最大限度地增加停车位，缓解客流高峰期停车位“一位难求”的情况。

迎接散客时代

海南旅游咨询服务忙升级

■本报记者 符王润

随着海南国际旅游岛建设的深入推进，以及散客时代的来临，建设游客到访服务体系成为展现海南良好形象、更好服务游客的重要举措。近几年，像三亚市旅游咨询服务中心这样的咨询服务点在各个市县纷纷建立起来，为游客提供更加优质的咨询服务。

咨询服务中心成形象窗口

“您好，有什么可以帮到您的。”2月3日，在三亚市旅游咨询服务中心大东海站，一位工作人员正热情地接待游客。游客还可以在这里通过自助查询电脑、相关咨询手册等了解三亚。

这样的旅游咨询服务中心，在海南其他市县还有很多。目前，全省规划建设的旅游咨询服务中心站点共52个，已经完成建设的有41个，在建的有11个。

“骑行沿途看到一些旅游服务咨询中心，可以获取一些咨询，一些服务中心旁边还设有咖啡

驿站，给游客提供了一个小憩的场所。”从武汉来环岛骑行的游客王斌，对于沿途的众多旅游服务咨询中心，十分认可。

“博鳌、中原等地的旅游咨询服务中心成立后，成为琼海向外界展示琼海旅游形象的一个重要窗口。”琼海市旅游委有关负责人表示，除了提供旅游咨询，如果发生了旅游投诉，这些旅游咨询服务中心还可以在第一时间受理。

文化长廊展现海南魅力

热带风景、黎苗风情、田园风光……在海口美兰机场一楼到达大厅两侧，一幅幅精美的彩绘以及浮雕、视频为游客展现了一个美轮美奂的海南。

“还没有走出机场，就已经感受到海南的美丽了。”虽然是第一次到海南，但来自山西的游客杨凡已经通过这些美丽的画面对海南的精彩有了深刻的印象。

这便是美兰机场旅游文化长廊。这条位于美兰机场到达厅旅客通道单边墙壁的旅游文化长廊，全长126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展现在游客面前。同时，该文化长廊与拐角位置的“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，为游客提供一站式服务。

将完善咨询服务

海南省旅游信息和咨询服务中心有关负责人表示，下一步，该中心将针对全省各市县已投入使用的服务点，根据我省颁布的地方标准《旅游咨询中心设置与服务规范》和《海南省旅游咨询服务中心暂行管理办法》，在现有服务的基础上，丰富自身服务体系。

同时，根据《海南省旅游咨询服务中心暂行管理办法》、《省咨询服务设置与服务规范》、《旅游投诉服务规范》的相关要求，该中心还将加强人员队伍建设，通过培训机制，定时对旅游咨询服务中心工作人员进行基本知识、语言能力、礼仪、服务技巧等方面培训。

旅游新六要素解释

“商”是指商务旅游，包括商务旅游、会议会展、奖励旅游等旅游新需求、新要素；

“养”是指养生旅游，包括养生、养老、养心、体育健身等健康旅游新需求、新要素；

“学”是指研学旅游，包括修学旅游、科考、培训、拓展训练、摄影、采风、各种夏令营冬令营等活动；

“闲”是指休闲度假，包括乡村休闲、都市休闲、度假等各类休闲旅游新产品和新要素，是未来旅游发展的方向和主体；

“情”是指情感旅游，包括婚庆、婚恋、纪念日旅游、宗教朝觐等各类精神和情感的旅游新业态、新要素；

“奇”是指探奇，包括探索、探险、探秘、游乐、新奇体验等探索性的旅游新产品、新要素。

制图/杨微

岛民出行意识增强、签证和航班愈加便利

岛民今冬出行热情高涨

■本报记者 符王润

“孩子已经放寒假了，我想着和她一起报个旅行团出去走走。”近日，在海口市蓝天路的一家旅行社里，海口市民李女士正在向工作人员咨询出境旅游的相关线路。

今年的冬天甚是温暖，而对于海南众多从事出岛、出境组团旅游业务的旅行社来说，这个冬天的市场也十分火热。《旅游周刊》记者采访的多家旅行社都表示，较往年，今年的出岛特别是出境游客明显增多。

出岛出境游人数明显增多

“今年报名出岛、出境游的客人比往年多，我们前几个月的机位现在已经卖得差不多了。”海南康泰旅行社有关负责人王洋告诉记者，从目前报名的情况看，海南游客大多钟爱东南亚国家的线路，“很多客人认为东南亚国家的线路无论是从时间上还是从气候上都比较合适。”

沙洲国旅有关负责人骆海洪也介绍，目前的游客报名人数比去年第四季度有明显提升，“这些团队游客以中老年人偏多，其中很多是候鸟老人。”骆海洪还介绍，如今很多到海南过冬的候鸟老人也成为旅行社出境旅游的重要客源，“很多到海南过冬的老人，在这里待久了以后，也希望到其他国家地方转一转。”

骆海洪告诉《旅游周刊》记者，由于季节的不同，游客选择出岛、出境游的目的地也有所区别，在夏季和秋季，日本、韩国线路比较火热，而在冬季和春季，泰国、新加坡、迪拜等东南亚和中东的线路则成为游客的最爱。

多重因素带热出岛出境游市场

“现在海南居民出岛、出境旅游的意识越来越强了，大家也希望有时间出去走走看看。”在王洋看来，随着海南国际旅游岛建设的推进，在大量游客涌入海南的同时，本地居民的旅游意识也逐渐增强。

在骆海洪看来，除了居民生活水平的提高和人们旅游意识的增强，如今国外游签证政策的便利和放宽，也大大刺激了居民出游的热情，“比如美国现在的签证是10年有效，一些原本需要到广州去办的国外签证如今也实现了落地签。”据了解，目前中国公民免签入境国家有8个，落地签证国家有7个。

而直航包机线路的出现，也为人们长途的旅行提供了便利。据悉，海口美兰机场及三亚凤凰机场，已先后开通了至首尔、台北、新加坡、曼谷等旅游城市的国际(地区)直达客运航线。很多旅行社纷纷采取在这些航线的班机上固定切位的方式，或者直接为游客提供包机。“我们目前已经拿下了飞往丽江、泰国的直航包机，这就大大缩短了游客出行的时间。”骆海洪以泰国为例，“以往没有泰国直航的时候，游客吃完中午饭就得赶到机场，到广州或香港中转后，得经过六七个小时才能到泰国。现在有了直航，两个小时就到了。”

而相对于淡旺季十分明显的出岛旅游，出境旅游的平稳价格对很多游客也更具吸引力。“签证、航班等方面的优势，都将导致未来出境游的价格越来越低廉，也会催生更加丰富的产品。”骆海洪分析，在旅游旺季，国内游价格往往比出境游价格还要高，因此导致了更多游客选择出境游。

旅行社看好出岛出境游市场

“目前海南的出岛、出境游市场还是处于初级市场，相对于北京、上海、广州等地，游客选择产品还不够理性。”骆海洪表示，虽然目前很多旅行社都推出了包含欧洲、美洲、澳洲、非洲、东南亚等地的多种产品，但游客大多还是倾向于东南亚、欧洲、澳洲这几个线路，“海南的游客倾向于跟风，一般都是亲戚朋友去过的地方自己也会跟着去，而不是根据旅行社提供的产品来选择线路。这也造成很多不错的商品卖不出去。”

对于海南的出岛、出境游，很多旅行社都表示十分看好。王洋告诉《旅游周刊》记者，从近几年的组团情况来看，海南出岛、出境游的游客每年都在增长。而在骆海洪看来，这个市场也将是个长期的牛市，下一步，旅行社将进一步丰富自己的产品，并为游客提供深度游的旅行体验。

旅游新六要素引发业界关注

新要素海南抢占多项先机

■本报记者 符王润

一提起旅游六要素，但凡对旅游有所了解的人们都会知晓“吃、住、行、游、购、娱”这六个方面。一直以来，这六要素是对旅游活动最为精辟的概括，也是传播最广的概念。

但在2015年全国旅游工作会议上，国家旅游局局长李金早在报告中提出：如今，激发人们旅游的动机要素越来越多，需要拓展新的旅游要素。他认为，在现有的旅游六要素基础上，可概括出新的旅游六要素，即“商、养、学、闲、情、奇”。前者为旅游基本要素，后者为旅游发展要素或拓展要素。

作为旅游重地的海南，在这新的旅游六要素中又占据了哪些优势？近日，《旅游周刊》记者走访了旅游企业和旅游专家，他们纷纷表示，在这新六要素中，

海南有着极大的优势，也将大有作为。

“其实，围绕这六个拓展新要素，我们早就开发出了一系列的旅游产品，比如乡村休闲游产品、婚恋游产品、还有文化旅游产品等。”海南康泰旅行社有关负责人告诉《旅游周刊》记者，对旅行社来说，涉及“养”、“闲”、“情”、“奇”这三方面要素的产品尤为成熟，并最受游客欢迎。

海南省自驾游协会有关负责人也表示，该协会经常推出的黎苗风情自驾游、乡村休闲自驾游、海岸摄影游等产品也十分受岛内外自驾游客的欢迎。

在海南旅游近几年的发展中，乡村旅游成为一大亮点。随着一大批美丽乡村和风情小镇的打造完成，以琼海、三亚等地为代表的乡村旅游吸引了大批岛内外的游客。去年，海南一共接待了超过600万人次的乡村游客，其中三亚、琼海接待乡村游客超过100万人次。

而海南浪漫的海天景色也让这里成为了理想的浪漫之旅目的地，每年都会迎来到此拍摄婚纱和度蜜月的无数情侣。去年有超过30万对岛外游客到这里拍摄婚纱照、度蜜月。

作为“世界长寿岛”，海南岛的养老服务市场也日渐火热。很多酒店纷纷针对这个市场推出相关的养生、养老服务吸引客人。“今年到我们酒店入住的客人比往年要明显增加，很多老人都是冲着‘长寿岛’的名气来的。”万宁一家度假酒店的负责人告诉《旅游周刊》记者。

而在三亚、琼海博鳌等地，会展以及赛事也为当地带来了不少客源。每到年底，在三亚的海棠湾、亚龙湾等旅游区酒店内，企业的客户答谢会、年会、各种行业论坛、各种赛事活动都会为这里带来很旺的人气。“近几年三亚的论坛和赛事不断，特别是很多国际性的赛事，很多选

手都是拖家带口一起到这来，在比赛之余还会到此观光，这些客人的消费能力也比较高。”三亚亚龙湾一家酒店有关负责人说。

旅游新六要素解释

“商”是指商务旅游，包括商务旅游、会议会展、奖励旅游等旅游新需求、新要素；

“养”是指养生旅游，包括养生、养老、养心、体育健身等健康旅游新需求、新要素；

“学”是指研学旅游，包括修学旅游、科考、培训、拓展训练、摄影、采风、各种夏令营冬令营等活动；

“闲”是指休闲度假，包括乡村休闲、都市休闲、度假等各类休闲旅游新产品和新要素，是未来旅游发展的方向和主体；

“情”是指情感旅游，包括婚庆、婚恋、纪念日旅游、宗教朝觐等各类精神和情感的旅游新业态、新要素；

“奇”是指探奇，包括探索、探险、探秘、游乐、新奇体验等探索性的旅游新产品、新要素。

制图/杨微

首家专业养生酒店落户博鳌

本报讯 国内首家以中国传统道家养生为主题的养生酒店海南博鳌道纪养生度假酒店2月8日在博鳌开业，当日还举行了第六届全国道友年会。

道纪养生度假酒店东面一线临海，椰林、白沙、碧海、蓝天其美不胜收，是道家养生的所谓“养生之地”。酒店总建筑面积2.4万平方米，总高地上11层，地下一层，拥有客房149间。酒店硬件设施都特别有针对性，为亚健康者、老年体虚者、传统文化爱好者和修炼爱好者度身定制。其核心项目有清肺净化、丹道功法、辟谷净化、道德学堂、公益活动和养生管理等，并且结合市场需要推出养生度假、养生旅游、养生会务、老年疗养、游学体验、闭关实修等系列产品。

当日，主题为“传承医道智慧·创新道业价值”的第六届道友年会在该酒店举行，来自中国道家养生协会、中国老年保健协会等行业协会的专家以及社会各界的近百名道友汇聚一堂，探讨道家文化，分享道医智慧。