

看数据

中消协：2014旅游投诉1701件

据中新网消息,中国消费者协会近日发布的《2014年旅游消费维权报告》显示,全国消协组织2014年受理旅游服务直接投诉量达1701件,旅游合同纠纷不公平、旅游购物问题多、旅游骗局等成为投诉热点。

在旅游合同纠纷方面,报告显示,有的旅行社为了吸引顾客,在宣传时给出各种优惠或者“噱头”,但是廉价的背后往往存在景点缩水、时间缩水、服务质量降低等侵害消费者权益的现象。

报告称,国内旅行社违规安排购物的问题也较为常见。“零团费”、“负团费”等低价旅游骗局也是一大投诉热点。

听观点

借“海上丝路”推邮轮旅游为海南探索点赞

■ 马振涛

“一带一路”是今年全国两会代表委员关注的焦点,这其中,与之相关联的旅游行业发展提案显得独特而新颖。海南团向大会提交的提案中就提出,建议把海南作为邮轮产业改革试点,由交通部、公安部等部门具体指导,进一步探索我国邮轮产业码头建设、邮轮管理、经营项目和对船员、游客管理等方面健康有序的发展路径,完善我国邮轮产业政策。

作为中国最南端及改革开放最前沿的省份之一,海南在构建海上丝绸之路之路过程中拥有无可比拟的区位优势、历史人文优势和政策优势,如何利用这一优势,实现与国际旅游岛建设的有机互动、相得益彰,已成为海南省重点谋划和思考的重大课题。

笔者认为,从国家战略层面看,在“一带一路”建设开发中,旅游业无疑是一条重要的连接纽带,旅游业能够有效汇集人流、物流、信息流,增强沿线各国人民的交往,有助于消除隔阂误解,提升各国融入其中的积极性和主动性。海上丝绸之路串联众多东南亚国家,以邮轮旅游为纽带,可加强南海周边国家的人员交流,扩大中国在东南亚的影响力,在维护南海主权上争取主动。

从国家邮轮旅游产业发展层面看,2014年国家旅游局编制的《中国邮轮旅游发展总体规划》,标志着邮轮产业迎来了新的春天。对此,各部委也积极响应,如国家发改委明确表态支持海南打造国际邮轮中心,拓展面向东南亚的邮轮航线;交通部将天津、上海、福建、海南作为我国邮轮运输试点地,鼓励四省市在培育邮轮运输市场、拓展港口服务功能、打造邮轮产业链等方面进行研究和探索。但总的看,涉及制约邮轮产业发展的深层次体制机制问题上,还有相当大的完善和创新空间,海南省提出的邮轮产业改革试点恰逢其时。

从海南加快国际旅游岛建设步伐角度看,实现国际旅游岛与海上丝绸之路建设的有机融合、相得益彰,应当把发展高端旅游产品作为其重要的抓手。一方面是由于邮轮产业素有“水上黄金产业”属性,有助于改变海南旅游廉价、低效的不足;另一方面也源自海南邮轮旅游不断完善的基础设施条件和先前探索所积累的行业经验。目前,海南已开通了“海口—越南”和“三亚—越南”两条固定邮轮旅游航线,邮轮边境游异地办证政策落地,邮轮边境游得到了重大突破,在邮轮产业发展的风向标效应被广泛认可,将其作为试点,会产生更加显著的示范效应。

毋庸置疑,中国邮轮产业发展的光明前景。在海上丝绸之路建设快速铺开的大好形势下,邮轮产业能否乘势而为,关键取决于强化顶层设计,实现改革突围。从这个角度看,海南的努力和探索值得点赞。

(中国旅游报)

让游客品尝海南特色美食,感悟独特美食文化,带走美食商品

吃得好也是一次好的旅程



A

抢抓“舌尖”商机

3月15日中午,海岛春日里的热度让人感觉似乎夏天已经提前到来,而在海口骑楼小吃街里,热闹程度丝毫不比外面的热度逊色。在点餐后,人们要寻得一个空座位都得“眼明脚快”。

湖北游客李先生面对眼花缭乱的小吃品种想了半天,最后为家人点了几份海南粉、一份椰丝糯米糕和几个定安粽子,“我听说这里可以吃到很多正宗的海南小吃,所以就来看一下,果然名不虚传。”

据统计,每天小吃街的消费者达六七千人次,在节假日则达到万人以上,其中,来自省外的消费者占45%左右。

近几年,各个市县政府都开始意识到美食对旅游的推动作用,也纷纷采取举措,面向游客推广本地特色美食。

“我们在来之前就在网上做好了功课,品尝当地美食是必不可少。很多攻略里都提到了清补凉和这里的杂粮小吃,所以今天特地找到这里来尝一尝。果然很不错!”3月13日,来自北京的游客郑丽和朋友们找到了位于琼海市银海路的杂粮一条街,在一家店内点了清补凉和几份杂粮小吃。

为了推广本地的清补凉和杂粮小吃,琼海因地制宜,对这条街的硬件设施和外观进行了改造和提升,将其包装打造成为粗粮一条街,颇为用心的小品景观和特色牌匾,让这条小吃街不但能够为游客提供最地道的“舌尖体验”,也能够为游客提供独具特色的视觉享受。

美食节、美食评选活动等也是海南各地向游客进行美食推介的方式。如文昌、定安、万宁等市县都曾举办过美食节,为市民和游客呈现一场饕餮盛宴。琼海在去年就别出心裁地举行了“琼海味道”嘉年华活动,让游客品尝和体验,通过网络投票选出琼海十佳农家好味、十佳美食名菜、十佳老字号、十佳主题吧等。

B

美食品牌还缺乏

虽然近些年海南已经在美食推广方面采取了各种措施,尝试通过美食吸引更多的游客,然而在一些业界人士看来,和北京、上海、台湾、香港等一些城市和地区相比,海南的美食推广还有一段路要走。

“首先海南还是缺乏美食品牌。香港一个弹丸之地,就能有众多让人印象深刻的美食品牌,如满记、许留山等。”在海口椰语堂餐饮文化有限公司董事长赵玉明看来,对每年迎接众多游客的海南来说,没有一批有足够影响力的美食名店和品牌,这是一个很大的遗憾,“如果海南美食界的同仁们能够致力于海南美食品牌的打造,让其成为咱们国际旅游岛的一张名片,那么海南的旅游就会更有深度了。”

在海南师范大学地理与旅游学院教授陈才看来,美食品牌的打造,除了食品的美味外,还需要注重店面就餐环境的清洁和卫生,“对很多外地游客来说,良好的环境也是提升美食体验的一种重要条件。”

赵玉明认为,美食能够加深人们对一个到访之地的美好印象。除了在当地吃到特色美食外,游客还需要有能够带回去与亲朋好友分享的美食。在他看来,除了椰子粉、椰子糖等之外,海南能够让客人带回去并且给人印象深刻的美食手信并不多,“如果我们的各色美食都能够成为便携的旅游商品,让游客回去后还能与亲友分享海南的美食文化,那么海南旅游的整体品牌影响力也会得到延伸。”

C

为美味注入文化内涵

“澳门的手信、北京的果脯、湖北的武昌鱼、孝感麻糖,都是著名的旅游饮食商品,在全国销路很好。”对于海南如何将本土美食包装成为独具特色的旅游商品,海南省旅游商品研究基地副主任刘荆洪认为其他省市和地区的成功经验值得借鉴,他分析,这些地方所推出的旅游饮食商品成功之处,在于注重对美食文化内涵的挖掘、注重科学卫生制作以及注重文化包装。

刘荆洪表示,在旅游饮食商品中,融入中国传统文化与艺术内涵,显现海南传统文化特色十分必要,“比如儋州咸鱼可以引用苏东坡在海南的诗文,可以运用东坡书院的文化品牌,显示其独特的文化个性、差异性及其垄断性。”刘荆洪认为,传统文化的介入,可以提高海南旅游饮食商品的文化档次,可以增加商品的精神功能,可以显现旅游商品的历史文化积淀,最终,满足旅游消费者高层次的文化需求。

同时,食品商品的包装也十分重要,“旅游食品商品要求美观,有文化内涵,这些都需要通过包装盒的外观造型、图案、色彩、装饰来体现。刘荆洪认为,旅游饮食商品的文化包装要注意几点,一是题材,他以海南的白沙绿茶为例——白沙绿茶产在白沙的陨石天坑附近,题材的文字内容可以说明,引起旅游消费者的兴趣;二是材料,“以海南的珍珠为例,用海南的木材做成礼品盒,包装当地的珍珠,具有地域文化特色。”

陈才认为,在海南旅游食品产品的研发中,要十分注重商品质量的保证,要能够将这种美食最地道的风味展现给客人。

食客在海口骑楼小吃街品尝海南特色小吃。

本报记者 张茂 摄



中国自驾游汽车可从南到北坐火车

据中新网消息,一条纵穿中国南北的“汽车快运班列线路”近日宣布常态化运行。这意味着到中国的自驾旅行者可依靠铁路克服道路拥挤和陌生地形带来的不便。

这条铁路穿行于中国最南和最北两省之间。北达黑龙江哈尔滨,南接海南海口。该列车全列编挂3节,可装载20台家用小汽车,单程需要七天。

哈尔滨铁路局的一位负责人介绍,今年春运以来,该局应对“候鸟族”在海南自驾出游的需求,开行了哈尔滨直通海南的自驾游小汽车快运班列。2015年2月1日至9日,从哈尔滨连续发送两批共62台小汽车运往海口。

该线路总里程超4000公里,是目前中国境内最长的“汽车快运班列线路”。

上述负责人表示,今后会根据客户需求,在中国的传统长假如黄金周、小长假、寒暑假期间,适时开行海口以外的其他国内城市的多方向自驾游小汽车班列。

“赏花游”再掀出境游高潮

据新华网消息,春节期间的“扫货游”余热未退,“赏花游”又掀起新一轮出境游高潮。记者从多家旅行社了解到,随着日本、韩国的樱花、油菜花及荷兰、加拿大的郁金香在3月陆续迎来最佳赏花期,长线赏花出境线路备受关注。

2月底开始,日本各地樱花由南至北次第开放。其中,京都、奈良、东京等地是游客最喜爱的赏樱地点。“价格方面,今年日本的赏花游与去年持平,但客流方面比去年同期翻了一番。”浙江省中国旅行社出境总部副总经理郭笑权表示,今年去日本赏花的人数显著增加,3月和4月赏花团报名人数率基本已达到90%以上。

韩国旅游发展局中文网不久前发布了2015年济州大樱花节的庆典时间。随着花期的临近,赴韩国赏花的报名人数也逐渐增加。

此外,欧美赏花也渐渐热了起来。据了解,作为世界上最大的郁金香公园,荷兰库肯霍夫花园郁金香展于3月20日到5月17日期间举行,吸引了很多中国游客。

自拍杆开始遭全球各大博物馆封杀

据澎湃新闻消息,紧随美国许多博物馆禁止使用自拍杆的脚步,法国巴黎的博物馆也将禁止自拍杆了。

在凡尔赛宫,守卫们已经开始要求参观者放下“这种能让使用者用手机拍出更好的自拍照的伸缩杆”,以避免对馆内的镜子、家具或是艺术品造成潜在破坏,而正式的禁止令将在几周之内颁布。

由于越来越多的参观者喜欢在比如《蒙娜丽莎》在内的名作附近使用这种伸缩自如的金属杆子,也令卢浮宫方面有些担心。自拍杆目前尚未在卢浮宫遭到禁用,但是卢浮宫一名发言人表示,“(自拍杆)使用者必须遵守馆内规定,不要用它对准馆内任何画作或是雕塑。”

蓬皮杜国家艺术文化中心的一名发言人表示,将会出台有关禁令。在巴黎一些其他主要的美术馆内,也已经推行了自拍杆禁令。

而此前,据《纽约时报》报道,由于担心参观者在使用肆意挥舞自拍棒时,会对藏品或其他游客造成伤害,美国的博物馆相继发布禁令,禁止在博物馆内使用自拍杆,而之前已遭禁止的物品包括伞、背包、三脚架和单脚架。

韩国针对中国游客推出驾照服务

据新华网消息,对中国游客来说,韩国除了韩剧、流行音乐和化妆品外,可能又多出一项吸引力:驾照。韩国忠清北道政府宣布,当地将针对中国游客推出驾照和拍摄婚纱照的特色服务,以拉动中国游客在当地的消费,促进经济发展。

韩联社公布的数据显示,中国多数游客只把忠清北道当成“中转站”,入境后便随即前往首尔或济州等地。因此,忠清北道政府为中国游客“量身定制”旅游产品,希望中国游客能在当地停留。



琼海杂粮小吃。

本报记者 张茂 摄

■ 本报记者 符王润

“这家店是我在网上搜到的,是琼海味道的十佳美食小吃之一。”3月14日上午,广东游客陈颖来到琼海市塔洋镇游玩时,特地找了一家早餐店点上一盘塔洋“粿炒”。

这是一种当地十分著名的美食,用河粉加入香葱、萝卜丝、瘦肉、干鱿鱼丝等多种材料炒制而成。在去年底琼海举办的“琼海味道”嘉年华中,经过游客们的网上投票,塔洋“粿炒”这

种极具乡土风味的小吃一举成名,成为这次活动选出的十佳美食小吃之一。经过传播,这种平日只为当地人所熟知的小吃如今也开始吸引了众多热爱美食的游客的关注。

2014年8月,琼海市启动主题为“品琼海味道 享幸福生活”的首届“琼海味道”嘉年华活动,将“田园城市,幸福琼海”的建设成果进行旅游要素产品化改造,策划、包装、推出一批特色旅游商品、美食、名店等旅游新品牌、新产品、新体验。活动启动以后,

社会反响热烈,也吸引了众多市民和游客前往琼海小镇旅游度假。这次活动评选出了“琼海味道”十大品牌,其中包括十佳美食名菜、十佳美食小吃、十佳老字号等,由此,琼海的名菜、餐饮老字号、风味小吃脱颖而出,展现在游客面前。

对于琼海的此次努力,省旅游委巡视员陈耀给予了高度的肯定。他认为,“琼海味道”嘉年华活动是在“田园城市”上的进一步提升和拓展,是琼海改革创新的第二部曲。

琼海味道让本土美食从小巷走向旅游大市场