



中国邮轮旅游进入“免签时代”

提前3天报名就可登船

据《深圳商报》消息，随着韩国、日本对邮轮游客实施免签入境，中国邮轮旅游正式进入了“免签时代”。邮轮成为中国出境游最简便、说走就走的旅游方式，最快出发前三天就可以报名。预计2015年我国邮轮出境游客将超过100万人次。

乘坐邮轮去日本，不需要办理签证，最快提前三天报名就能实现“说走就走”。日本已经开始实施“船舶观光登陆许可制度”，允许以观光为目的的邮轮旅客免签入境。

携程邮轮事业部CEO杨蕾表示：“这对国内邮轮市场而言无疑是一剂强心剂，再加上此前对赴韩邮轮客人的实施的‘免签’制度，预计邮轮母港航线超过90%都可以免签出行，这也预示着中国邮轮正式进入了‘免签时代’。预计2015年携程将输送超10万邮轮客人出游，在国内邮轮行业保持第一。”

随着赴日邮轮免签政策的推出，原本邮轮旅行的第一道壁垒“签证”也正在逐渐被打破。可以预计，国人邮轮旅游的热情将被进一步助推，不止是上海、天津、厦门等母港城市，北京、杭州、南京、云南、武汉等城市也将成为新的爆发点。

港澳游成投诉重点 多因假冒旅行社

据《南方日报》消息，2014年中国旅游消费市场在服务质量、旅游合同、旅游购物、旅游陷阱等方面依然存在侵害游客权益的问题，而在深圳市文体旅游局接到的1208宗旅游投诉中，港澳游成为投诉焦点，其中超过三分之二的投诉与假冒旅行社相关。

中国消费者协会发布的《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，旅游合同不公平、旅游购物问题多、旅游骗局等成为投诉热点。

深圳市文体旅游局提醒游客，如果行程中有强制购物发生的，要保留好证据，行程结束后可拨打12345热线电话投诉，在香港亦可向香港旅游业议会投诉（电话00852-2807-0707），或向香港警方报警（电话00852-999）。

中国消费者协会提醒消费者，应选择正规旅行社，并查看“三证一险”，且应客观对待旅游广告，谨慎签订合同。另外，最好购买旅游意外险，降低出游意外损失，发生纠纷先确保人身财产安全再维权。此外，消费者一定要仔细阅读一些团购网站的酒店预订附加条款，如使用日期的限制及截止日期，以免遇到无法使用的情况。

特别需要注意，旅游产品通常在节假日、特殊活动期间价格高于平时的价格，不少在线旅游网站上，部分热门团购、特价在节假日并不适用，或者需要加收一定的费用。对于需要预先支付的旅行产品，需要看清退改说明，以避免由于旅行计划出现变化而造成损失。

（徐辑）



三亚亚龙湾热带天堂森林公园，导游李先生向游客推荐合影地并帮忙拍照。本报记者 武威 摄

随着人们对品质旅游需求的日渐增加，导游所起的作用越来越大。我省好导游频繁涌现，引发了社会对导游行业的热议——

好导游：行走天地 温暖旅途



呀诺达景区，导游在为游客讲解植物科普知识。本报记者 武威 摄

导游：以真诚服务 换真心相待

■ 本报记者 黄媛艳

导游行业是个阳光行业，我们每个导游都希望通过自己的服务，让每位到海南的客人开心而来、满意而归。

海南沃德国旅游导游刘倩表示，目前，由于社会众说纷纭的热议，导游们倍感无奈的同时也开始反思。

“打人者固然不对，但我们也应反思自身的服务，相关机构和法律法规也应思考如何切实维护导游的正当权益。”杜思思说，导游需规范自身的带团服务，严格遵守《旅游法》等相关法规的规定。

那么，应该如何让导游这个阳职业更阳光呢？导游不是万能的。一方面，我们期待游客能理解、配合导游的服务；另一方面，导游也需要加强提升自身素质。”海口市导游协会会长杜思思认为，为提升导游素质，旅游主管部门、行业协会等多方面可以通过组织培训、异地业务交流等方式，让海南的导游走出去，取长补短。同时，导游也应充分利用海南旅游季

节较淡的时间“充电补课”，提升外语口语等相关能力，以应对更广阔、更严格的市场考验。

去年下半年，多起游客打导游事件将导游这个行业再次放在大众面前。面对社会众说纷纭的热议，导游们倍感无奈的同时也开始反思。

“打人者固然不对，但我们也应反思自身的服务，相关机构和法律法规也应思考如何切实维护导游的正当权益。”杜思思说，导游需规范自身的带团服务，严格遵守《旅游法》等相关法规的规定。

在游客情绪激动的时候，应主动缓解游客情绪，避免一些过激行为的产生，以真诚服务换取游客的真心相待。此外，还应考虑多弘扬一些导游队伍中的正面典型，让社会更多了解导游行业，努力塑造导游阳光行业的正面形象。

■ 本报记者 黄媛艳

这个春天，好导游成为海南旅游的热点话题之一。继1月底游客应有兴致信省旅游委点赞导游张鑫后，本月中旬游客刘先生也向媒体致信向导游刘倩竖起大拇指。今年第一季度，各类游客积极表彰海南导游的表扬信、锦旗层出不穷。

《旅游法》实施后，人们对于品质旅游的需求日渐增加，导游作为旅游业的灵魂，在其中所扮演角色的重要性不言而喻。海南旅游正处于转型升级的重要阶段，专业、敬业的导游队伍有助于塑造琼岛旅游新形象，但其所遇到的发展瓶颈也备受关注。

传播海南旅游正能量

本月中旬，本报收到湖南籍游客刘先生的一封感谢信，为其在海南旅游途中遭遇意外，带团导游刘倩给予的无微不至的关心点赞。

由于刘倩在带团过程中的专业表现，刘先生对海南旅游的变化称赞不已。“一上车，旅游合同就发到每个游客手上，明确写明行程安排、旅游景点、住宿酒店、餐饮标准以及旅游费用等明细表，让游客们明白消费，平平安安旅游。一路上，导游用心讲解，没有任何强制消费或加点情况，甚至还在游客消费时提供理性消费的提醒。”刘先生说，海南旅游市场日趋规范，全程游玩服务周到，让游客倍感温馨。

重塑导游职业声望

去年7月，我省开始策划组织“寻找最美导游”的发动、挖掘工作，全行业、全社会积极响应，刘文晖、温学明、高华英、李永泉、沈文广、胡州、甘大凡、谢南雄、杜思思、金开江最终荣膺“海南最美导游”。

“此次活动旨在深入推进全省旅游行业精神文明建设，加强旅游行业正面形象宣传，发挥典型示范引领作用。”省旅游委有关负责人透露，导游队伍在发挥巨大作用的同时，也存在服务技能参差不齐，部分人员服务质量有待改善，职业道德素养亟待提高等问题。因此，海南需要多种形式活动为抓手，在导游行业倡导守法经营、诚信服务的职业风尚。

一直以来，由于“零负团费”等顽疾的存在，导游行业往往与一些负面词汇相挂钩。“现在，大家对导游行业

的误解太深。有时，我们都不敢跟亲朋说自己所从事的行业是导游，很多优秀的导游甚至因此离开了这个行业。”刘倩说。

在“寻找最美导游”活动的推进中，许多导游不为人知的优秀事迹纷纷被挖掘出来。这其中既有两次荣获国家无偿献血奉献奖金奖的陈忠、汶川大地震时冲到一线担当志愿者的刘文晖，也有利用业余时间自学旅游管理相关知识的高华英。

王健生表示，许多导游平凡而动人的事迹，可以让全社会进一步理解、尊重和信任导游，增强导游的职业自信心和自豪感，促使导游这一群体成为美化海南旅游形象的重要推手。同时，消除信息不对称的障碍，真正实现树立海南导游新形象的目的。

开辟广阔就业市场

作为知名的海岛型旅游目的地，海南95%的游客来自岛外，岛内众多旅行社以从事地接服务为主。随着自助游等新业态的兴起，海南旅游散客数量逐年增多。仅今年春节黄金周期间，三亚旅游散团比已从去年的61:39扩大为71:29，旅游接待由团队逐步进入散客游时代。在此背景下，人们不禁要问，导游行业还有存在的市场吗？

“海南作为独立的地理单元，特有的距离感和神秘感让首次来琼旅游的游客习惯选择跟团旅游，观光游客源作为海南旅游基础市场的支撑，需要旅行社提供相应的旅游服务。”王健生认为，我省旅游发展尚未成熟，服务散

客的旅游交通、旅游标识、旅游咨询等配套服务相对滞后，有序旅游需要导游的引导。目前，半自助游的游客，占据海南散客市场的主流，这类客人往往对个性化、高品质的旅游服务要求较高，而这就为地接社温馨、周到的旅游服务提供广阔市场。

“散客时代，导游不仅不会失业，反而服务的空间会更多元化。”海口市导游协会会长杜思思认为，目前，省内旅行社推出了众多个性化、重体验的民俗、户外等旅游产品。这些产品的体验需要依靠导游的至诚服务。随着小包团、商务会议团等业态的兴起，导游完全可以依赖自身的好口碑，创造出更广阔、含金量更高的就业市场。

倡议书

海南旅游行业全体从业者：

作为海南国际旅游岛建设者，海南旅游业的从业者应有中国特色社会主义的共同理想，并以此作为自己最大的价值追求和人生目标。为引导旅游行业全体从业者积极践行社会主义核心价值观，养成爱国、敬业、诚信、友善的道德风尚，我委向全省旅游行业全体从业者发出如下倡议：

1、树立远大理想，为中华崛起而奋斗。深刻领会党的十八大精神，把国家发展、民族利益作为人生目标的基本点，为建设“富强、民主、文明、和谐”的社会主义现代化国家而努力奋斗。

海南省旅游发展委员会
2015年3月18日



旅游周刊