

看数据

去年我国七成出境游客自助出游

据《北京商报》消息,《2014出境游自助游行业报告》3月21日由穷游网在京发布。报告显示,2014年中国出境总人数达到1.09亿人次,其中超过7700万用户选择了自助游方式,占比超七成。而WTO世界旅游组织预测2020年中国出境游总人次将达到205亿。从消费金额来看,2014年人均每次出境游花费为8173元,比2013年下降1.5%,其中,购物花费在整个旅行费用中占比最高,约为28%。另从实际花费情况来看,39%的境外游客购物实际花费高于预算,尤以女性居多。

此外,泰国依旧是出境游首选目的地,占比12.6%,中国香港位居第二。而美法意等欧美国家后来居上,上升至历史最高点,仅次于泰国和中国香港。在如此高增长的市场之下,穷游网CEO肖异认为,目前出境游以“自助游”为主流,从前端为用户提供决策辅助,对拉动用户需求十分重要。

报告指出,2014年近41%的游客使用手机获取出境游信息。在今年3月各大旅游平台开始的价格促销战中,同城旅游推出众多爆款“客户端专享”活动,但仅可通过同程旅游App预订。

听观点

景区应建立预防性安全管理体系

重视风险隐患的排查和消减,为游客游览观光提供放心环境

■ 谢朝武

据报道,3月19日上午,广西桂林市叠彩山景区内发生落石事故,一块巨石突然滚落,击中正在游船登上码头的多名游客,造成至少7人遇难,25人受伤。因落石而造成大规模伤亡的事件是较为少见的,这起突发事件既表明我国景区风险隐患的复杂性,也说明景区安全管理工作应警钟长鸣。为此,景区应树立安全重于一切的管理意识,建立预防性的景区安全工作体系。

我国地域辽阔,景区的资源类型、自然环境、气候条件等各不相同,这既是吸引旅游者游览观光的重要因素,也使景区所潜藏的风险隐患千差万别。作为景区,在接待游客观光游览的同时,应高度关注安全风险的管控,避免旅游安全事故的发生。

眼下,大部分地区气温回暖,踏春旅游开始升温。这一季节的旅游活动应高度重视自然灾害风险的发生。

第一,提升景区安全预防的意识。景区风险的存在具有客观性、长期性和隐蔽性,但其发生却具有一定的偶然性。景区应高度重视安全预防工作,提高安全重于一切的管理意识,建立预防为主、积极预防的常态化安全管理制度,将风险监测、隐患排查、设施维护、安全加固、人员培训、制度建设等日常的安管理工作做在事前而不是事后。

第二,加强景区安全风险的排查。春季雨水不断,泥石流、崩塌,山地景区容易发生落石、泥石流、崩塌等各类突发事件。景区应该对各类风险因素进行系统排查,对游览点、干道、交通节点等区域和场所加强风险监测,对客流量大的场所尤其要保障安全,要建立预防性风险测试机制,尽最大努力减少风险因素。

第三,强化景区风险因素的预警。景区是游览活动的主要承载空间,加强风险预警既是一个技术行为,也是一个管理行为。要加强技术监测手段的建设,及时发现、分析和认定风险隐患,及时预测事故前兆,并积极向游客发出安全预警。景区安全预警工作既要重视频发风险的宏观预警,也要重视偶发风险的微观预警。

第四,推行景区本质安全体系的建设。景区应将设施设备管理中的本质安全观念融入景区安全管理中,可将景区所有的资源和环境要素看成是景区的设施设备,并以设施设备的安全要求来看待景区的资源与环境安全,要通过全面的风险排查和系统的安全加固工作,建立安全程度更高、可预见风险更少的景区实体。(中国旅游报)

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



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

好导游：行走天地温暖旅途

■ 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。



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,由于社会对导游行业的许多误解,使得该行业蒙上一些阴影。那么,应该如何让导游这个阳光职业更阳光呢?

“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,导游也需加强提升自身素质。”海口市导游协会会长杜思认为,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。

“打人不打脸,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。

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信,感谢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。

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,让游客们明明白白消费,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。

目前,我省共有12629名导游。其中,初级导游9043人,中级导游3500人,高级导游86人。在这样一支庞大的队伍里,刘倩、张鑫的好导游形象绝非孤例,还包括十年如一日坚持传播正能量的导游符茂正、忙于带团而很少照顾孩子的导游李松等优秀导游群体。

“旅游者解读一个国家,认识一个城市,了解一个地方,很大程度上要通过导游的服务。”省旅游协会秘书长王健生认为,随着旅游市场的深刻变局,海南旅游转型升级的步伐不断加快,海南导游要从保姆转型为参谋、管家,擦亮海南旅游的金字招牌。

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。”省旅工委有关负责人透露,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,我们都不敢跟亲朋好友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%的客源来自岛外,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,旅游接待由团队游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的建设者,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,为中华之崛起而奋斗。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。

2、构建和谐社会,倡导文明新风。大力推进“自由、平等、公正、法治”的社会建设,实现中华民族的伟大复兴。做一个合格的公民,尽自己应尽的义务,享自己应享的权利。加强思想道德修养,带头倡导良好社会风气,努力与不公正的现象作斗争。

3、加强自身建设,提升自我修养。“爱国、敬业、诚信、友善”是作为公民应该践行的基本价值和道德规范,我们应当严格要求自己,做到关心国家大事,坚定理想信念,爱岗敬业,努力做好本职工作。

海南省旅游发展委员会  
2015年3月18日



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手续最简便、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”。日本已全面实施“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,行程结束后可按拨打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)

880元,从海南出发翱翔世界 国泰及港龙航空发布“翱翔人生”全新品牌

本报讯 从海口或三亚出发经香港转机,880元就可以翱翔世界26个精彩旅游目的地!据悉,国泰及港龙航空日前正式推出全新品牌“翱翔人生Life Well Travelled”,为此,该航空月度特惠“快放价”甄选了26个精彩目的地(如泰国、韩国、瑞士及美国等),海南居民可以最低880元起从海口或者三亚出发经香港转机开启翱翔人生的旅途。

国泰及港龙航空中国区总经理卢家培表示:配合“翱翔人生”新品牌,将以更加人性化的服务与更贴心的设计,配合乘客各样的需要,并投放更多资源于研发创新产品,务求让乘客时刻舒适写意。

据悉,国泰及港龙航空月度特惠“快放价”将展开“翱翔人生”特别活动,甄选26个精彩目的地(如泰国、韩国、瑞士及美国等)。3月24日上午9时起至31日,登录国泰航空官方网站或国泰航空天猫官方旗舰店(http://cathaypacific.tmall.com/),海南居民便可以最低880元起,从海口或者三亚出发,经香港转机开启翱翔人生的旅途。

