

看数据

去年全国旅游投诉总量达到3万件 全国旅游网上投诉平台将于5月开通

据《北京商报》消息，国家旅游局副局长吴文学近日公开表示，国家旅游局将在5月1日开通12301旅游热线电话，并同时开通网上旅游投诉平台。2014年全国旅游投诉总量达到3万件，其中全国各级旅游质监执法机构共受理旅游投诉13914件，较上年增长23%，其余为各级消协组织受理的投诉。单个案件的涉及金额虽然不大，但投诉背后意味着不顺畅、不开心的旅游经历，因此旅游新闻宣传工作应迅速回应旅游热点问题，说清事情原委。中国消费者协会发布的《2014年全国旅游消费维权报告》中显示，中国消费者协会2014年共受理投诉1701件，其中旅游合同纠纷、旅游购物问题多、旅游骗局等成为投诉热点。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。国内旅行社团违规安排购物，特别是宝石玉器、珍珠水晶、药材、保健品、工艺品等商品以次充好、价格虚高现象频出，是比较突出的问题。



停靠在三亚凤凰岛国际邮轮港码头的阿坎狄亚号邮轮。本报记者 武威 摄

热点汇 近九成赴韩整容游客被忽悠

据《环球时报》消息，整容在韩国不仅是一种文化，更成为一种产业。韩国政府近几年甚至以此作为医疗观光的重点内容吸引外国游客。但是据韩国《中央日报》日前披露，非法中介在韩国整容业大赚黑钱，许多不明真相的外国人被忽悠，去年通过合法中介赴韩整容的外国人仅占13%。目前，外国人赴韩进行医疗活动呈爆发式增长，其中，中国游客功不可没，2009年仅791名中国人赴韩整容，2013年增至逾1.6万人。不过，韩国的海外整容市场被非法中介掌控，虽然有1100多处中介在韩国保健产业振兴院登记，但是被非法中介忽悠的外国人达87%。报道称，非法中介的影响力越来越大。位于首尔江南的某整形医院院长表示，曾有非法中介给他打电话，要求60%的中介费，称“把中国患者带来没问题”。他断然拒绝后，新的中国顾客寥寥无几，原有的中国顾客也有流失现象。该院长还听说有整形医院院长贿赂非法中介巨头的消息。最近不断传出赴韩整容的中国人遭遇医疗事故的新闻，甚至成为周边国家舆论的话题。鉴于整容市场出现混乱，韩国政府今年1月提出《外国人整形市场健全化对策》，包括对举报非法中介提供奖金，强化对医疗机构违法经营的处罚力度，规定中介费合理区间等。该法案至今在韩国国会未通过。

打造旅游特区 对接“一带一路”国家战略——

“八个天堂”引领海南旅游

本报记者 杨春虹

3月30日，十余位国内一流旅游专家齐聚海南，为海南打造“中国的旅游特区”建言献策。作为中国唯一的热带岛屿省份，中国旅游业发展的风向标，海南旅游发展受到国内业界、学者的极大关注。有专家戏称：能够短短几天聚齐如此多的一流旅游专家，恐怕只有海南有此“魅力”！“海南提出建设中国的旅游特区，海南旅游又一次站在了战略决策的关口上，在这个时候政府邀请一流专家学者共同探讨旅游特区的建设，其影响和意义不言而喻。”作为海南国际旅游岛的参与者、建设者，岛内四个专家学者从更为感性的角度与岛外专家进行互动交流。

听观点

景区票价乱象急需“顶层设计”

鞠实

清明小长假在即，计划出游的人们开始增多，一些旅游景区门票价格酝酿上涨。日前，国家旅游局表示将推进景区门票价格改革。对此，中国社会科学院旅游研究中心主任宋瑞表示，要达到预期效果，旅游部门还需对不同类型的景区门票定价制度做出系统性安排。(据中新网)

景区门票“闻节涨价”、“趁节涨价”等早已让人审美疲劳、悲叹奈何，但又没有停歇的迹象。原因固然很多，但主要是景区门票价格管理制度出了问题。

目前，我国大多数景区门票的价格实行的是以省为单位、省级统筹协调下的省、市、县三级定价管理模式，缺少全国统一部署。这样，全国30多个省市区就有30多个景区门票价格管理办法或规定，不可避免地要出现门票涨价乱象。

首先，涨价时间节点不统一。国家虽规定同一门票价格上调频率不得高于3年，但具体什么时间可涨或不可涨各地并没统一规定。如上海、浙江规定，实行政府指导价管理的门票价格，应当在调价前半年向社会公布，法定节假日期间及之前1个月内，一律不得以任何形式提高游览参观门票价格，而江苏等则基本没有这方面的规定。因涨价节点没有限制，趁节涨价现象频发，形成许多景区事实上的趁节打劫。

其次，涨价幅度规定不统一。虽然按照国家规定，50元以下的不超过原票价35%；50元至100元的(含50元)不超过原票价30%；100元至200元的(含100元)不超过原票价25%；200元以上的(含200元)不超过原票价15%。这个调价幅度很高了，但因新老景点最初定价不一样，故有的用足政策，有的在规定幅度内适当调涨，给人乱作一团的感觉。

再次，调价程序不统一甚至不透明。有的地方明确规定景区门票涨价必须经过听证，并明确听证代表选拔等规定；而有的省份相关规定则很不明确。如安徽对游览参观点(景区)门票价格进行制定和调整，但如何听证则只字未提。

此外，旅游景区票价都依据哪些因素，比如景区类型、景区级别、景区知名度、经营成本等确定，各地也没有统一明确的规定和规范，很大程度上也都是靠各省价格部门等自行揣摩和掌握，制定出来的门票价格可能是千差万别，非常凌乱。

于是，各地景区一到节假日就票价涨声四起，乱象频频，普遍贵过外国，某种程度上来说是一个严重的顶层制度设计缺失和监管问题。因此，对于景区涨价乱象，呼吁国家层面尽快出台相关景区门票价格管理制度，这样才能形成全国较为统一的景区门票定价制度，进行有效管理，化解全国景区门票涨价乱象。(大河报)

国际游客VS国际旅游岛

“有人仅拿国际游客数量这一指标来评价国际旅游岛建设，我们认为是肤浅的！”作为海南旅游20年发展的见证者、参与者，省旅游发展研究会执行会长杨哲昆提醒大家，在世界旅游中国化，中国旅游世界化的大背景下，全世界都在抢抓中国旅游市场，而海南背靠中国大市场，未来的游客主体仍然是国内市场！

作为国际旅游岛建设第三方评估机构，国家发改委国际合作中心刚刚在博鳌举行的评估报告发布会上，就明确表示，海南国际旅游岛的国际化绝非简单的国际游客数量问题，而是旅游要素与国际对接，实现国际化。

“由于在国内旅游扮演的独特地位，海南旅游往往会引发过多关注，有些问题是发展中问题，有些问题是阶段性问题，这都需要客观看待，我们要相信市场的力量！”国内知名旅游专家魏小安坦言，在国内真正能够做滨海度假的，其实只有海南！现在中国人度假需求迅猛增长，国内供给跟不上造成了度假需求的大量溢出，市场溢出，效益投资也跟着溢出。

魏小安认为，海南凭借着一流的资源条件以及目前已经建成的一批国际水准的度假酒店，应该瞄准中国快速崛起的中产阶级，成为中产阶段的度假胜地。“不要否认高端，国内这个市场已经起来了，这是海南最好的市场。”魏小安说。

旅游特区与一带一路战略

“海南提出打造中国的旅游特区，对接‘一带一路’国家战略，这是海南符合海南省情的新的战略机遇。”省社科联副主席陈耀认为，这发挥了海南在21世纪海上丝绸之路国家战略中的独特核心作用，能够做到与众不同。

陈耀建议，从旅游特区入手，打造联合海上丝路沿线国家合作共赢的发展平台，以旅游先行推动多方面的合作和交流，继而推动我国同各有关国家的合作共赢。同时，以旅游特区为抓手，以现代版丝路之旅打造旅游，使之成为中国海洋旅游的制高点。

“旅游特区的概念一提出就得到了大家的认可，因为这描述了海南发展的客观规律。”杨哲昆说，海南上世纪提出建设生态省，本世纪又提出建设国际旅游岛，都得到了全社会的关注。这是因为大家在思考和实践中感到，生态省、国际旅游岛的确是海南发展的方向，而刚刚提出的旅游特区，更加深化了这样的概念。

全球金融危机后，5年前中国提出要旅游业作为国民经济的战略性支柱产业，成为让人民群众更加满意的现代服务业。现在，越来越多的省市将旅游业确定为战略性新兴产业，快速发展的中国旅游市场更让世界眼花缭乱。

没有人期望建设一个完美的旅游岛，从国家的角度，要把旅游打造为国民经济的战略性支柱产业，从这一点而言，海南旅游已经成为海南的战略性支柱产业，海南已经走在全国前列。

希望在全社会形成创新发展的氛围，无论自然和人文资源，以及政策机遇，对海南都是非常有利的。旅游特区概念提出后，需要全社会来推动。

既然是旅游特区，能不能再“特”一点？以省级市县的行政区划是支撑不起国际旅游岛的。旅游首先应该是行政产业和动力产业，把旅游纳入经济产业永远没有地位。但现在一个“省”字就把海南旅游限制住了，海南应该以旅游统领，是否可以将海南改名为海南国际旅游岛特区，对行政区划进行大调整，保留大的市县，村镇可以改为旅游区、旅游村？

城市的旅游优势正在渐行渐远，乡村空间成为休闲、度假、旅游的主要空间。这是今后二三十年的发展趋势。新农村首先是人的新农村，新农村的新是“人”的新，新农村首先开始于“新”农民。大旅游产业“知识经济”的时代已经全面到来，这些新出现的产业包括文创业、会展业、现代服务业、生态产业等。

过去大家一直关注的是滨海旅游的开发，海南一定要加大乡村旅游的发展。因为海南是一个农业省，旅游特区的建设只有农民层面认可了，才是得到大家的认可。而且，旅游是异地文化的一种体验，乡村旅游的开发，正好给大家提供了这样的一种体验。

(杨辑)



凤凰岛邮轮港二期码头正加紧施工，准备迎接今年8月停靠的13.8万吨豪华邮轮。本报记者 武威 摄

专家观点

“面对这样的发展背景，尤其是国家‘一带一路’战略机遇，海南的选择可谓正逢其时！”杨哲昆说。

八个天堂构成精品目的地

“面对新的机遇，站在新的起点，我们应该静下心来，适当反思，让自己的步伐能够迈得更加稳健！”作为海南旅游的参与者和建设者，南湾猴岛原董事长代国夫坦言，从管理而言需要站高点，大家现在越发感受到，作为涉及上百个行业的旅游业而言，需要更加系统和综合的管理。顶层设计很重要，综合统筹能力要很强。

作为旅游行业的管理者，陈耀认为，海南旅游要从过去追求大、快、多，转向以旅游为引领，用以精品理念(即精心谋划、精心服务、精致开发)，塑造高美誉度品牌形象、高服务质量顶端旅游地、高舒适度的美好感受。

“全省干部大会上提出海南要成为中国旅游天堂之最，而8个天堂其实就是8个产品类型。”陈耀认为，围绕着8个天堂的建设，各个相关产业要从各自为阵的分隔开发、重复开发、同质化开发，向打造全域旅游地、多业态产品体系转变，推动产业集群、集聚、集约，产品配套，企业共赢。“我们要从追求单体规模大，到追求集群规模大；从追求游客数量多，到追求游客感受好，消费高。”陈耀说。

“旅游特区的实现或许不是一届政府、一代人能够完成的。我们要把基础搞好，要给予子孙后代留有余地，不能把资源都用完了。”作为中国生态旅游的倡导者，代国夫坦言，一流的生态是海南立身之本，要开发时一定要慎重又慎重。但在政策突破方面，则不妨胆子大一点，先行先试，要能够有担错误、走弯路的勇气。“任何尝试不可能一次成功，但是不创新不突破就不可能找到路子获得成功。”代国夫认为，为中国旅游业改革创新探路，也正是海南打造中国的旅游特区的另一个意义。

“在互联网+的时代，我们要注重旅游科技投入。”农工党海南省委专职副主席毕华认为，现在整个海南旅游界对科技的投入很低。在新一轮的发展机遇中，旅游要把新技术很好地吸收进来，把高科技项目引进来，使旅游业真正从传统服务业走向现代服务业。

今年欧美出境游火 随身WiFi需求大幅增加

据《北京商报》消息，随着中国出境游人数大幅增加，出境游WiFi市场需求也大幅增长。近来，欧美等国家出境游WiFi的需求不断增加。相对于亚洲国家，欧美自由行业存在很多意想不到的困难：欧美地区公共免费WiFi仅覆盖城区人口密集区，景点及公路普及率低；欧美游客对当地的陌生感较大，迫切需要依赖网络解决求助、翻译、导航等问题。

租用一款优质的出国随身WiFi产品正在成为出游人群的共识。从目前市场上存在的境外游网络通讯来看，不少游客会租用境外随身WiFi设备，比如环球漫游随行WiFi热点发射器，采用实体SIM卡技术将蜂窝移动网络转换成移动WiFi热点。

“1元出境游”遭叫停 国家旅游局约谈同程、途牛

据《京华时报》消息，近日，国家旅游局相关负责人透露，目前国家旅游局针对社会反映同程、途牛两家企业在互联网上以低价招徕游客的经营行为，已责成相关部门约谈两家企业负责人。而南京市旅游委员会则已下发整改通知，要求途牛停止其“1元出境游”业务。

国家旅游局相关负责人表示，近日江苏省旅游局会同南京市旅游委员会、苏州市旅游局已分别约谈了同程、途牛企业负责人，并要求其就相关旅游产品成本构成作出说明。其中南京市旅游委员会已下发整改通知，要求途牛停止其“1元出境游”业务。此外，国家旅游局相关部门近日表示，近期还将部署开展对“不合理低价”为主要特征的扰乱旅游市场秩序行为的专项整治。

清明出游别被低价诱惑 信息不实误导游客成焦点

据《城市快报》消息，临近清明小长假，很多计划自助游的市民开始在网上预订酒店、门票和旅游产品。不过，面对网上各种低价诱惑，市民可得长点心了。记者从国家旅游局网站了解到，今年以来，全国在线旅游服务投诉率明显上升，信息不实、误导游客等问题为主要投诉焦点。国家旅游局监测数据显示，目前在线旅游投诉反映的问题主要有三个方面，首先是住宿和景点门票预订，如预订后未及时通知我或被擅自取消、产品报价不实、服务和产品与描述不符等。其次是机票预订，因取消预订引发的退改签阻碍。此外是度假产品，如降低服务标准、旅游行程安排不合理、投诉处理不及时等。(徐辑)

