



三亚西岛

本报记者 张杰摄

# 旅行社推出新产品抢商机

## 海口正式启动台湾自由行

■ 本报记者 符王润

近日,海峡两岸旅游交流协会和台湾海峡两岸观光旅游协会同步公布,增开第5批大陆居民来台个人旅游试点城市,海口、呼和浩特等11个城市将于4月15日启动个人自由行。今后,海口市民无需跟团也可以到台湾旅游。

海口市民台湾自由行放开后,一直经营台湾旅游团的旅行社是否将面临游客的大量流失?《旅游周刊》记者近日在走访中了解到,由于赴台个人行手续复杂、对台湾旅游的吃住和交通不够了解等因素,很多游客目前还是倾向于继续跟团前往台湾旅游,对旅行社客源尚未造成太大影响。

### 自由行还需旅行社

3月29日,得知海口市民自4月15日起便可赴台自由行的消息后,海口市民陈莉立即查询了赴台的相关手续,发现除了要自己办理赴台的通行证外,仍然需要到旅行社办理赴台证。

海南康泰国旅有关负责人王洋介绍,目前,个人申请自由行需要办理“两证一签”,即大陆居民往来台湾通行证(简称为“通行证”)、台湾地区出入境通行证(简称为“入台证”)以及个人旅游签注(G签)。其中,通行证可由旅行者自行到市公安局出入境接待大厅办理,入台证则必须由旅行社代办。

王洋解释,与不设每日到达游客人数限额的香港和澳门不同,目前台湾对大陆游客的入台证实行配额制,团签配额每日7300个,自由行配额每日5840个,且全国共享一个配额。因此,无论是团队游客还是自由行游客,都必须经过旅行社办理入台证,以便统筹入境人数。

由于入台旅游的配额制,游客进入台湾需要一段时间的调配安排阶段。王洋建议,赴台自由行的游客,最好提前3个星期至一个月的时间到旅行社办理赴台证。

### 市场推出各种自由行产品

“虽然海口市开放了赴台自由行,但目前到旅行社组团赴台的客人中,有很大部分是海口以外市县的海南居民,因此目前这项政策对我们来说并没有太大影响。”王洋认为,对许多海南居民来说,赴台自由行还存在一定难度和不便。“对很多人来说,到香港自由行比较容易,但是到台湾的交通则没有那么便利。除了一些能够通过网络获取当地吃住、游玩、交通情况的年轻人外,很多年纪大的游客还是更加倾向于参团赴台旅行。”

目前,海口赴台自由行的政策对旅行社的组团业务暂无太大影响。但是,一些旅行社已经开始应对市场变化,积极推出了相应的自由行产品,为游客提供更加丰富的服务。“目前我们已经推出了几款台湾自由行的产品,价格相对较高。”海之缘国际旅行社负责人表示,由于旅行社所推出的赴台旅游团品质都比较高,因此出于价格方面的考虑,目前很多游客还是倾向于参团到台湾旅游。

“台湾自由行的手续现在还是复杂了一些。我看了旅行社组团赴台的安排,基本上台湾的经典旅游点都囊括了,每个团的人数也不太多,个人还是觉得参团旅游比较省事。”到旅行社咨询赴台旅游的海口市民吴国宇,了解赴台旅行团的安排后表示,他会跟团前往台湾旅游。

“总的来说,海口市民赴台自由行的开放,不但能够为海口市民赴台旅行提供便利渠道,同时也有助于旅行社产品品质的提升。”对于台湾自由行政策的出台,采访过程中,海南旅行社业界纷纷表示欢迎,将积极推出新的自由行产品,为游客提供更高品质的服务。

## 鹿城开建三亚游客中心,致力于提升旅游服务和管理质量

# 美丽三亚 放心e游

### 旅游服务不断提升

“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,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,在散客时代,强化旅游服务成为景区、旅游目的地关注的核心焦点。一个好的旅游目的地需要完善的旅游服务作为支撑。游客中心作为旅游服务体系的重要组成部分,其建设水平直接影响游客的度假体验。

游客中心的设置最早起源于美国国家公园,后来多个国家和旅游经营者纷纷向其学习。散客时代的到来,我省蜈支洲岛、呀诺达、天涯海角等景区加大了对游客中心改造扩容的力度,不断将其作为提升旅游服务的重要抓手。

近年来,三亚高度重视游客中心设施的建设,陆续建成大东海、天涯海角、凤凰机场、凤凰岛码头、大小洞天、解放路步行街、三亚湾蓝海湾7个旅游咨询服务站。去年年底,又开始建设了三亚高铁站、吉阳站、春园站、海月广场站、亚龙湾站等5个旅游服务站,提供旅游咨询服务、自助查询服务、公益性服务和旅游投诉服务。

今年,三亚开始打造三亚市游客中心,项目总体使用面积约为5000平方米,主要包括两大区域,划分9个功能分布区。其中,三亚湾展示大厅以“美丽三亚 放心e游”为主线,将充分利用现代化科技手段实现对三亚旅游城市形象和

特色旅游资源的展示。该中心包括六大功能分布区,即城市规划展示区、各区发展规划展示区、旅游资源产品推广展示区、本土文化展示区、旅游咨询订制服务区、多功能发布区等。

“三亚市游客中心是提升三亚旅游公共服务的重要抓手,建成后有效协调旅游咨询、投诉等问题的‘一站式’解决,提高三亚旅游的‘软、硬件实力’。”三亚市旅游委副主任郑聪辉说。

的体验、建议,第一时间分享到驴妈妈等旅游网站,实现对三亚旅游的口碑营销。

三亚市科工信局有关负责人透露,三亚市游客中心将通过运用科技的手段,将有效整合既有资源,去哪儿吃、出租车电召服务等旅游公共服务资源,实现资源的融合,凸显“1+1>2”的效果,让游客放心游三亚、开心游三亚。

### 智慧旅游让游玩更有趣

今年开工建设的三亚市游客中心还将充分使用智慧旅游的元素,让游客随处感受三亚旅游的贴心服务。

根据规划,三亚市游客中心体验展示中心将涵盖电子抓拍系统、电子沙盘、城市漫步、电子互动墙等内容,让游客切身感受科技改变旅游的魅力。

根据规划,在体验展示中心,中心的大型电子LED屏将自动抓取游客的笑脸,并实时呈现在LED屏上,间接增强游客对三亚的亲切感。这些笑脸的电子版可以作为“三亚礼物”免费赠予游客,方便游客留下三亚之旅的美好印象。

电子沙盘的数字化展示,可充分运用三亚大数据,结合地理信息系统,实现交通、景区游客量、餐饮酒店分布、天气等服务信息的实施更新,方便游客了解潜在旅游区域的相关信息,规避高峰期,理性出游。

城市漫步区域则更为关注游客在三亚期间的游玩体验,在该区域,游客能借助虚拟3D实景技术,实现旅游的虚拟体验。

电子互动墙的设置,则有效迎合了在线旅游时代,人们乐于分享旅游体验的心理,通过这面大型互动墙,游客能在线实时将自己在三亚旅游

### 提供私人定制旅游服务

“中心建成后,若干个优质的旅游服务供应商将入驻,致力于为游客提供个性化、多样化的旅游定制服务。游客在游客中心能第一时间依据自身喜好,自主订购心仪的旅游定制服务和产品,实现定制化、精品化旅游。”郑聪辉说。

此外,除了一楼的体验展示中心,三亚游客中心二楼主要是12301和12345热线及配套办公的区域,将建设全方位、全时段的三亚市12301旅游调度指挥中心,可实现旅游咨询服务、旅游投诉处理、旅游举报奖励、旅游信息查询、应急指挥和综合分析等6大功能。

“三亚市游客中心将整合12301、12345和数字城管等城市管理服务手段,设置旅游知识库、在线提醒系统,提高咨询、投诉、举报的在线处理率,监督职能部门依法及时履职。”三亚市科工信局有关负责人透露,电子沙盘将充分发挥大数据的优势,便于

政府及时掌握旅游客源结构、游客消费情况等,有针对性地指导旅游产品开发和旅游营销。同时,电子沙盘还将作为三亚旅游应急事件管理指挥平台,在紧急救援等领域提供有效、及时、准确的综合信息,提升该市旅游综合服务能力。

## 专家建议,海南应不断深挖并延伸特色文化内涵,将特色文化与产品相结合,打造“特色文化天堂”——

# 让海南特色文化“看得见,摸得着”

■ 本报记者 符王润

“我特别崇拜苏东坡,这次来海南也特地到这里看一看,感受一下大文豪曾经生活过的地方。”3月28日,来自武汉的游客陈如君漫步于儋州市中和镇的东坡书院中,在苏东坡曾经居住和讲学的故地来一场寻古之旅。

文化,如今已经成为旅行中至关重要的元素。近日,海南提出要打造中国的旅游特区,建设“八大天堂”。其中,“特色文化天堂”就是一个重点内容。对此,海南旅游专家们纷纷表示,必须不断深挖和延伸海南特色文化内涵,让特色文化与产品相结合,才能打造好海南的“特色文化天堂”。

### 深挖特色文化为旅游点睛

“海南要打造特色文化天堂,首先一定要对海南的文化符号、文化元素有所了解。”谈及海南的特色文化,海南知名文史专家蒙乐生认为,“海”、“南”、“岛”三个字就充分包含了海南特色文化的内容,众多经济生活以及社会习俗都是围绕这三个元素产生的。

“从‘海’元素来看,海南是自古以来海洋运输线上重要的补给地;‘南’则体现在海南是我国唯一热带岛屿省份,这个元素可以延伸至热带植物宝库、动物世界资源等;而

‘岛’则要体现岛民独特的生活状况和乡土人情。”蒙乐生解释道。

在海南旅游文化专家陈海洋看来,海南打造“特色文化天堂”,要与海南打造中国的旅游特区,打造世界一流的精品旅游目的地,开启国际旅游岛建设的升级版的大背景相结合。他表示,在这样的背景下,特色文化要有显著的特征,比如要与其他文化体系有显著的区别,要与海南人民生活、生产方式自然融合。打造海南特色文化天堂,要突破以往传统特色文化的思维方式。黎苗文化、红色文化、海洋文化等都是海南传统特色文化的元素。但是,在海南目前旅游发展的新背景下,还要进一步挖掘新兴文化,比如发展迅速的海岛型休闲农业文化。



黎族传统纺织技艺展示。本报记者 武威摄

陈海洋表示,“这两天,国家主席习近平夫人彭丽媛邀请出席博鳌亚洲论坛年会的部分外方领导人夫人参观了富有地方特色的海南村庄北仍村。北仍村体现的正是海岛型的休闲农业文化。海南70%以上的旅游资源都在农村,很大部分特色文化也都在农村。因此,挖掘海岛型的休闲农业文化大有可为。此外,由传统特色文化和新颖特色文化所延伸出来的海岛文

化、闽海文化、热带雨林文化等也需要得到进一步的挖掘。”

海口经济学院人文与经济研究院副院长刘荆洪也表示,打造海南特色文化天堂,将传统特色文化进行融合创新十分重要。“例如,将海南的红色文化旅游、生态旅游和休闲农业旅游融合创新,就有了更大的文化魅力;将海南的蓝色海洋文化与岛屿文化、移民文化、侨民文化进行融合创新,海洋文化旅游内容更为丰富;海南绿色文化一旦与探险旅游、科普旅游结合,就注入了新的文化内涵。”

### 打好旅游加科普这张牌

陈海洋认为,打造特色文化天堂,不能只是停留在概念,还要通过有效载体转化为让游客“看得见,摸得着”的产品。他表示,“特色文化要与业态相融合,就要通过产品表现出来,特色文化的打造要从资源型向产品导向型转变。同时,要通过特色文化天堂的打造带动消费,不能只叫好不叫座。比如,将特色文化与旅游商品充分融合,带动游客的消费。”

刘荆洪也表示,目前,海南旅游产品的开发,没有充分利用当地的历史文化资源,旅游产品文化内涵不足。“例如,海南对五公祠、海瑞墓、东坡书院等古迹的文化包装,对母瑞山等红色景区的文化包装,都缺乏深度和广度的开发,缺乏整体性、系统性的战略考虑和架构设计。在这方面,海南应该加大力度与资金投入,加强古迹文化项目的文化整理和挖掘,加大红色文化项目文化挖掘和开发。”

此外,海南打造特色文化天堂,很有必要打好科普这张牌。刘荆洪表示,海南有很多很好的科普旅游资源,比如海口野生动物园、东寨港红树林旅游景区等的建设,都应更好利用科普牌。此外,海南重点开发中医康疗、温泉康疗、森林氧吧康疗和黎苗医药等休闲疗养服务项目,也是在打旅游加科普的牌。



日月潭