

看数据

“最热衷出境游”
北京排第二

据《京华时报》消息,近日发布的中国人海外游拥堵地图显示,刚刚过去的清明小长假,我国最热衷出境游的城市排行榜中,上海位居第一,北京位居第二。而在国人出境游的国家中,最拥堵的是韩国,就餐最贵的是日本。

大众点评发布的“清明期间最热衷出境游的十五个城市排行榜”显示,上海、北京、广州位居前三。今年清明小长假期间,以韩日泰为首的周边短线游最受欢迎,其中日本游在内地异常火爆,而往年大热的香港游则遇冷。

据分析,2015年1月日本放宽了对中国人发放签证的条件,加上近来日元贬值和客轮班次增加,中国游客访日热潮预计还会暂时持续下去。而香港则因“占中”及所谓的“反水客”活动影响,旅游业景气程度出现下滑。

另据了解,驻上海日本领事馆今年3月发出的签证数目达到了2014年3月的2倍左右,单月发出签证数目创新高,达到14.6万件。

集中赶着小长假出境游玩,难免出现拥堵的情况。大众点评同期发布的清明期间中国人海外游拥堵地图显示,韩国、日本、泰国、新加坡、澳大利亚、美国、马来西亚、印度尼西亚、法国和越南成为中国人海外游最拥堵的十大国家,其中最拥堵的城市当然是韩国首尔,最拥堵的景点则是首尔的明洞。

听观点

强震再次考验
旅游界应对灾害能力

张广瑞

尼泊尔地震引发了世界各地的高度关注。

地震消息一经发布、证实,国内多家组团社都在第一时间通过自己的信息渠道确定旅游者信息,根据实际情况做出救援和安置等处理措施,并以最快的方式向社会通报;对在途未到和尚未启程的旅游团,立即做出返程或终止启程的决定,并承诺最大限度地保护旅游者的权益,自己尽量承担因灾害发生未能完成旅行计划所蒙受的损失,承诺不让旅游者吃亏。企业能这样做,充分体现了旅行社企业的社会责任感,体现了旅行社企业的社会责任感,体现了旅行社企业的社会责任感。相关的航空公司积极配合,急旅游者之所急,把乘客的安危放在第一位。

应当说,面对如此巨大的自然灾害,对旅行社和相关服务企业来说,依据相关法律已符合免责的条件;对旅游者来说,对大灾所造成的损失也完全可以理解,也不大会去计较。但是,企业能够主动地这样做,体现了中国旅游业已开始成熟,知道应如何对待市场。当然,这场灾难对旅游者和旅游企业所造成的损失和困难会很多,当务之急是尽量采取一切有效的措施,让处于险情的游客脱离危险,早日安全返程。面对危险和困难,最重要的是相互帮助和理解,积极做好安置和后续工作。

现在,中国已经进入大众旅游时期,不仅体现在出游人数越来越多,而且还体现在出游范围也越来越广。随着现代交通工具不断改善和人们旅游兴趣不断拓宽,当代旅游者对空间距离的长短、旅行活动的难易、目的地条件的好坏等,都有了新的理解。外出旅游已经变成中国人的一种常态。因此,在旅行与旅游过程中会遇到风险也逐渐成为常事。

因此,从旅游者个人来说,对旅途中可能遭遇的各种情况都应在心理上和技能上有所准备,做到从容对待,不慌不乱;旅游服务企业,尤其是旅行社等处于一线服务的企业,更要意识到制定应对各种险情预案的重要性,并尽力做到把相关的信息、知识和技能传递给旅游者。当然,政府部门也在不断完善各种防灾、应急、救援的体系和预案,在更多的情况下,通过制度和信息网络以最直接、有效的方式应对灾难,就像人的神经系统一样,多一些本能的反应。人们应该有这样的共识:有准备,才会更安全。

(中国旅游报)

带薪休假呼之欲出
海南准备好了吗?



低空航拍三亚湾凤凰岛景观。

本报记者 张杰 摄

休闲游呼唤落实带薪休假

“每次出去旅游都只能趁着黄金周,不但人多,而且旅行费用都比平时贵,又累又不划算。”由于工作原因,海口市民周洋只能在黄金周期间出行。在他看来,大家集中在某个时间段出行,容易造成在热门旅游目的地“人看人”的情况,令旅行体验大打折扣。

“如果能够实现带薪休假,游客能自由选择出行时间,不但可以避开‘人挤人’的状况,还可以大大减轻旅游企业之间的竞争日趋激烈。”有旅行社人士认为,带薪休假的落实,可以让游客实现分时出行,大大缓解旅游企业在淡旺季的供需矛盾,为游客提供更好的服务。

“带薪休假可以让人们错峰出行,领略我国的大好河山,让旅游目的地淡季不淡,旺季不旺。而黄金周休假,大部分旅游景区人满为患,出游不是看风景,反而成了看人海。到了非节假日,部分景区的游客却寥寥无几、冷清寂寥。”国家社科基金项目成果鉴定专家、海口经济学院人文与经济研究院副院长刘荆洪认为,带薪休假制度的实施,更有利于人们的出行。

刘荆洪也表示,带薪休假将给海南带来更加严峻的挑战。内地不少工业城市已开始挖掘旅游文化与旅游资源,向旅游城市的目标迈进,全国旅游城市之间的竞争日趋激烈。海南要从旅游大省向旅游强省迈进,需要不断进行管理创新。否则,单纯依靠自然资源禀赋,忽略了与旅游资源、人文旅游资源的结合,忽略了旅游业软件与硬件的结合,会导致旅游管理跟不上、旅游队伍人才匮乏、旅游服务质量无法提升。这样的话,带薪休假推动的旅游热在海南也只能热一阵子。

刘荆洪认为,“海南旅游要发展新业态、适应新常态,还要在文化创新上做文章。目前,海南与先进旅游省市比较,在文化创新方面还是有差距的。例如海南的骑楼、船屋缺乏人文古迹的独特性与保护性开发。相比之下,武汉的黄鹤楼作为中国四大名楼之首,就是根据神话传说与黄鹤楼古迹的遗存进行开发挖掘的。又比如,江苏对寒山寺的独特性保护开发,浙江对乌镇的独特性保护开发的经验都值得借鉴。”

陈海洋认为,带薪休假将开启游客出行的散客时代,游客对旅游服务的需求碎片化。而对此,海南无论是在旅游产品、服务还是营销上都还准备不足。

提升产品服务保障带薪休假

“要应对未来的挑战,首先政府和整个行业都要提高认识,给予高度重视。其次,要采取各项措施改善自身旅游产品,提升旅游服务。目前,面对越来越庞大的散客市场,海南的散客接待体系、产品和服务都还不足,因此要把这块短板补齐。再次,要加强营销。如今,搞营销不能再组个团到外地去开个会、放个录像的形式了。在‘互联网+’时代,应该利用好高科技手段打一场漂亮的品牌营销战。”陈海洋还指出,海南还应该重视对游客消费的引导,“要让游客在海南有地方消费,而且消费得高兴。”

刘荆洪表示,面对挑战,海南应进一步提高旅游市场服务质量。首先要推进旅游休闲基础设施建设。根据调研,全国75%以上的游客,出来旅游都希望旅馆的条件是中档的,满足干净卫生舒适的条件。海南要加强经济饭店建设,建设一批中档宾馆,发展家庭旅馆,发展面向老年人和青年学生的经济型酒店,建设汽车旅馆与自驾车房车营地。

同时,海南还应加强休闲公共设施建设,逐步增加旅游休闲公共服务设施建设的资金投入。

刘荆洪表示,“必要时,鼓励社会力量投资开发特色旅游休闲线路和优质旅游休闲产品,鼓励和支持私人博物馆、书画院、展览馆、体育健身场所、音乐室、手工技艺等民间休闲设施和业态发展。”

此外,提升国民旅游休闲服务质量,海南还应该围绕带薪休假成立领导小组,加强跨行业、跨地区、多渠道的沟通和协调,创新人才培养模式,提高旅游休闲高等教育、职业教育质量,加快旅游休闲各类紧缺人才培养;贯彻旅游休闲服务规范和质量标准,健全旅游休闲活动的安全保障体系,完善旅游休闲质量保障体系;提升旅游交通服务保障水平,加强旅游休闲安全、卫生保障工作。倡导诚信经营旅游经营,加强行业自律。

最后,刘荆洪指出,海南还要继续加强旅游市场法制管理,“加强旅游市场法制管理,要充分发挥社会监督和舆论监督作用,畅通旅游休闲投诉渠道,建立公正、高效的投诉处理机制,依法维护经营者和消费者的合法权益,强化综合执法,坚决打击欺客宰客、价格欺诈等严重侵害消费者权益的违法行为。”



游客在琼海龙寿洋万亩田野公园游玩。本报记者 张茂 摄

海南积极应对散客时代
营销:从形象转向产品

随着散客时代的来临,海南旅游界在近两年也开始转变思路,推出新产品,提升服务,并创新营销模式。

如今,很多市县在自身的旅游营销中已经将以往的形象营销转向产品营销,并借助互联网推介旅游。在去年的夏季营销中,万宁的主要旅游营销目标就从传统的团队游客转向散客,从原来的旅游资源、城市形象营销,转向直接的产品营销。该市还出台了相关奖励办法,设立了万宁特色旅游产品开发奖、旅游景区接待游客增量奖、旅游餐饮企业促销奖、旅游企业促销奖等奖励项目,鼓励旅游企业开发新产品、新路线和新市场,并对推出优惠产品的企业进行补贴。

旅游企业开始将更多目光转向散客。很多旅行社也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。很多酒店针对市场散客化趋势越来越明显的情况,与网络渠道商联手,为客人提供通过电脑、手机订房的服务,并通过网络渠道,如OTA、手机APP、自媒体等进行营销。

(本报记者 符王润)



五一起开始实施旅游新规
导游有权举报不文明游客

据《京华时报》消息,记者日前从国家旅游局了解到,该局已发布《旅行社行前说明服务规范》《导游领队引导文明旅游规范》两项旅游业行业标准,并将于5月1日起实施。在指导游客文明出游方面明确指出,导游、领队将有权通过旅行社向相关主管部门举报游客不文明行为。

据介绍,《旅行社行前说明服务规范》是国家旅游局首次对旅行社服务全过程的某一环节提出专门的行业服务标准,首次将“文明旅游”以旅行社行业标准的形式明确下来。《导游领队引导文明旅游规范》则是规范文明旅游引导的第一个专业性行业标准。据国家旅游局监督管理司相关负责人介绍,如果导游、领队能发挥好正面引导和督促提醒的作用,将会在很大程度上减少游客不文明行为的发生。

《导游领队引导文明旅游规范》从法律法规、风俗禁忌、绿色环保、礼仪规范等总体的内容要求,到吃、住、行、游、购、娱,以及突发紧急情况的具体处理,都做出了相应的要求。针对旅游者如厕环节的不文明行为,该《规范》对导游领队引导游客文明如厕进行了详细的说明。包括提示游客维护卫生设施清洁、适度取用公共卫生用品,并遵照相关提示和说明不在卫生间抽烟或随意丢弃废弃物、不随意占用残障人士专用设施等;甚至对野外环境下的文明如厕引导也进行了说明。值得一提的是,《规范》还赋予了导游领队通过旅行社将严重违背社会公德、违反法律规范,影响恶劣,后果严重的游客向旅游主管部门报告,并在旅游主管部门核实后纳入《游客不文明行为记录》的权力。

澳拟推出
中国游客电子签证

据《北京商报》消息,澳大利亚旅游局大中华区代理总经理蒋乐天近日透露,澳大利亚方面正在研究未来对中国游客实施网络电子签证事宜。澳大利亚北亚区商务会奖旅游洽谈会期间,蒋乐天透露,目前澳大利亚方面正在测试对中国游客的网络电子签证系统。

所谓电子签证,就是从申请到发放签证全部都在线进行。其实澳大利亚对全球不少国家已经实施了电子签证。一旦对华签证实施电子化,将会给中国游客赴澳旅游带来巨大便利,比如缩短申请流程和时间。“不过电子签证何时可以正式向中国游客推出,还未有具体时间表。”蒋乐天说。

去年中国游客赴澳大利亚旅游人数创新高,截至去年9月的12个月内,共有79万人次的中国游客赴澳,同比增长10%,总消费额达到54亿美元,同比增长16%。

世界邮轮巨头争相
进军中国市场

据参考消息网消息,外媒称,世界邮轮巨头争相进军中国市场。最大邮轮企业美国嘉年华邮轮公司今年将扩充在中国的游客运载能力,达到两年前的两倍多。

日本《富士产经新闻》近期报道,排名第二的美国皇家加勒比邮轮公司也将在中国投入最先进型号的邮轮。邮轮旅行对大多数中国人来说虽然还比较“脸生”,但近几年人数迅速增加,市场潜力巨大。海外停靠港的零售商店等也有望迎来更多商机。

报道称,中国市场是一块尚未开发的处女地。嘉年华邮轮的总裁唐纳德对中国市场高度期待。对于业界来说,中国市场的吸引力不仅在于潜在顾客群庞大,还在于中国人尚没有“哪家公司的服务都差不多”的先入为主的印象,因此进军中国是重新定义自我形象的良机。

据国际邮轮协会(CLIA)公布的数据,去年中国基于娱乐目的出游的游客人数达1.11亿,其中乘坐邮轮者仅70万。因此,业界对钱包渐渐丰厚的中国中上层人群推销代表欧美优雅休闲方式的邮轮踌躇满志。

报道称,中国本土邮轮公司也即将加入这场争夺战。皇家加勒比的邮轮与中国大型旅游网站携程旅行网共同设立的天海邮轮合资公司预计年内开始运营。嘉年华邮轮也与中国国企招商局集团合作,准备设立邮轮公司。

尽管亚洲新下水邮轮增加不多,但预计今年的乘客人数将达到220万人,比去年的150万大幅增加。业界预测在2020年之前将达到800万人。据CLIA估算,中国乘坐邮轮的游客人数在2012到2014年间增加了79%。(徐辑)

