

看数据

## “最热衷出境游” 北京排第二

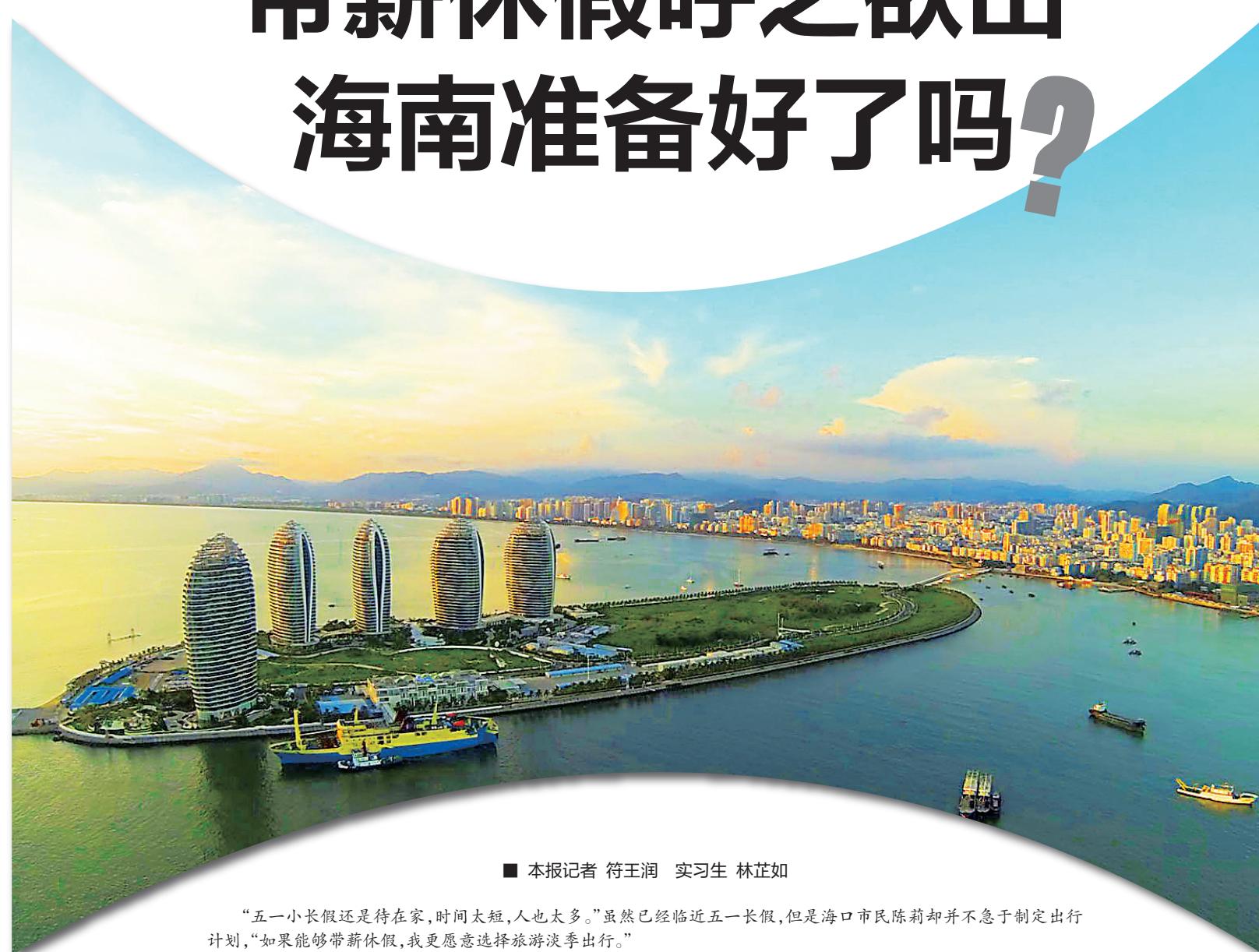
据《京华时报》消息，近日发布的中国人海外游拥堵地图显示，刚刚过去的清明小长假，我国最热衷出境游的城市排行榜中，上海位居第一，北京位居第二。而在国人出境游的国家中，最拥堵的是韩国，就餐最贵的是日本。

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公民发放签证的条件，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个国家，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。



低空航拍三亚湾凤凰岛景观。  
本报记者 张杰 摄

■ 本报记者 符王润 实习生 林芷如

“五一小长假还是待在家，时间太短，人也太多。”虽然已经临近五一长假，但是海口市民陈莉却并不急于制定出行计划，“如果能够带薪休假，我更愿意选择旅游淡季出行。”

近几年，“带薪休假”成为民众们分外关注的热词。随着旅游已经成为人们生活的常态，有钱还有“闲”成为更多民众的期盼。去年，国务院印发了《关于促进旅游业改革发展的若干意见》，将带薪休假制度落实情况纳入各地政府议事日程，提出在2015年6月底前出台具体措施。而今年，李克强总理也在政府工作报告中再次指出，2015年要落实带薪休假等制度。

记者就此采访时，许多旅游专家表示，带薪休假在为海南带来机遇的同时，也会带来相应的挑战。

## 休闲游呼唤落实带薪休假

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比如景区和旅行社的压力。”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。

## 带薪休假机遇与挑战并存

在采访中，虽然很多专家都认为带薪休假制度将会给海南旅游带来相应的发展机遇。但他们也纷纷认为，带薪休假给海南带来的挑战不容忽视。

“带薪休假势必形成新的经济增长点，将引发各方激烈争夺。带薪休假制度为海南带来的机遇是明显的，但对其他省市同样如此，未来旅游市场的竞争也更加激烈。”在海南旅游文化专家陈海洋看来，如果海南不积极应对竞争，不但

有可能连新的市场“蛋糕”争夺不到，还有可能连原有的市场“蛋糕”也丢失了。

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，忽略了与自然旅游资源、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，“海南旅游业要发展新业态、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、船型屋缺乏人文古迹的

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。”

刘荆洪表示，面对挑战，海南应进一步提高旅游服务质量。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，建设汽车旅馆与自行车房车营地。

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项。

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中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，适度采取公共卫生用品，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、违反法律法规，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》的权利。

## 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，将会有利于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54亿澳元，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%。(徐俊)

