

热点聚焦

■ 本报记者 蔡倩

5月15日,在海南省第三届乡村旅游文化节即将举办之际,海南乡村旅游联盟成立大会在琼海召开。全省共有86家乡村旅游企业参加成立大会,参会代表160多人。大会选举产生了海南乡村旅游联盟理事长、副理事长、理事,确立了乡村旅游联盟组织机构,通过了乡村旅游联盟琼海宣言。笃信休闲产业投资(海南)集团股份有限公司董事长冼笃信当选联盟理事长。

海南乡村旅游联盟缘何成立?联盟在推动我省乡村旅游中将扮演什么样的角色?与我省其他旅游类社会组织相比,联盟的特色与优势何在?近日,《旅游周刊》记者对话我省旅游专家与参与联盟的企业家,为读者解答这些疑惑。

旅游转型,联盟共发展

“成立海南乡村旅游联盟,最大的考量在于让海南的乡村旅游相关企业联合起来,整合优质资源。”刚刚当选的海南乡村旅游联盟理事长冼笃信向《旅游周刊》记者介绍这一联盟的由来。

冼笃信认为,长期以来,乡村旅游作为国际旅游岛建设的重要组成部分,作用尚未最大程度的发挥和释放。海南的旅游经济一直靠蓝色热带滨海旅游拉动,大量的绿色乡村旅游资源未能被发掘和激活利用,导致旅游地区发展不平衡、旅游产品单一。

在3月底落幕的博鳌论坛2015年年会上,海南省政府提出打造中国的旅游特区,将海南建设成世人青睐的“休闲天堂、人居天堂、购物天堂、美食天堂、医疗天堂、养生天堂、娱乐天堂、特色文化天堂”,建成世界一流的精品旅游目的地。这预示着海南旅游未来将面临重大转变,即由现在的观光型为主向休闲养生度假型过渡,形成山海互动、蓝绿联动。这就为海南乡村旅游业的发展,带来了难得的发展机遇。

省旅游委相关负责人认为,目前乡

海南成立乡村旅游联盟

企业抱团共推海南美丽乡村



琼海市中原镇的迷人街景。

本报记者 张茂 摄

乡村旅游还存在着诸多问题和挑战,表现为:缺乏统一的布局规划;建设投资少,总体规模偏小;分散经营,特色创意不足,行业管理力度不够;缺乏参与性、趣味性和知识性;缺乏应有的地方特色和文化内涵;宣传推广力度不足。在这一时刻,乡村旅游联盟的成立,正是应对这些问题和挑战的重要举措,可实现乡村旅游企业间互联互通、互惠互利,共享资源、共同发展。

企业抱团,共谋乡村游

在海南乡村旅游联盟成立大会上,省旅游委副主任朱洪武就表示,联盟既是会员之家,也是政府联系企业的桥梁和纽带。朱洪武认为,联,首先是指企业之间的联合,是互相交流经验、彼此学习的平台;第二是指与政府联络和沟通,积极向政府反映企业的心声和诉求,作好政府制定政策的参谋和助手;第三是指联合宣传促销,我省有很多的乡村旅游产品深在闺中,不为人知,要联合起来,统一策划,向广大游客宣传推广。盟,指的是盟约,联盟要制定规则和标准,更好地促进行业发展。

据悉,联盟未来还要向建立乡村旅游协会发展,建立更完善的管理制度,吸引更多企业参加,形成乡村旅游发展的领头羊。

对此,冼笃信表示,海南乡村旅游

联盟的成立得到了省旅游委的大力支持和关心,联盟将秉承“服务会员、振兴行业、沟通政府、回报社会”的宗旨,尽心尽责地把联盟的工作做好,以此推动海南乡村旅游跨越式发展。

发挥优势,政企共携手

“这是一个企业之间学习交流、为会员提供服务的平台,提升乡村旅游相关企业的凝聚力。主要开支费用都由笃信集团支付,企业加入联盟不收取会费。”冼笃信表示,将发挥联盟骨干企业的优势,与政府携手解决乡村旅游面临的诸多问题和挑战。

据了解,目前海南全省有乡村旅游点120多家,覆盖全省18个市县,拥有全国休闲农业与乡村旅游示范点1个(保亭县)、全国休闲农业与乡村示范点7家、全国休闲农业与乡村旅游星级企业28家、国家A级乡村旅游景区10家,全省有乡村旅示范点创建单位134家。大部分乡村旅游企业,缺乏高水平规划、市场定位和对接不够、专业型人才缺乏等问题。

“这个联盟与我省其他旅游类社会组织有许多不同。”冼笃信解释,相较于海南省休闲农业协会、中国(海南)生态休闲联盟等组织,海南乡村旅游联



琼海龙寿洋田野公园风光。

本报记者 张茂 摄

暑期出境游

市场大战提前打响

旅行社抢占暑期“旅游蛋糕”

■ 本报记者 许春媚

暑假向来是家长、学生出游的传统旺季,更是各大旅行机构的“必争之地”。虽然目前传统的暑期旅游旺季还没来到,但《旅游周刊》记者今天了解到,省内各大旅游机构早已于日前纷纷推出优惠活动,部分热门暑期游产品率先“上架”,以期抢占暑期旅游报名先机,暑期出境游市场大战已经提前打响。

暑期出境游再升温

“我们7月初的好几条线路报名已经接近尾声了,尤其是台湾这条线,剩下的位子不多了。”海南某旅行社相关负责人告诉《旅游周刊》记者,今年第一波暑期出境游的启动比去年早了不少,报名的情况相对于去年来说更火热。据悉,去年以来大热的出境游再度升温,主要受到今年护照签证条件放宽、人民币汇率调整、购物免税等多重因素的影响。

《旅游周刊》记者从海南多家经营境外游的旅行社相关负责人处也获悉,今年我省的暑期境外游报名线路中,日本、韩国、台湾、泰国等线路最为热门。

“从目前报名的情况来看,今年日本特别火。”海南某旅行社相关负责人告诉记者,去年最火的是韩国,但今年日本反而超过了韩国。在咨询往年较为热门的港澳游报名情况时,该负责人告诉记者,相较于去年同期目前报名人数已经有一定的下降,“港澳游是常规线路,今年我们的暑期出境游线路设计重心已经不在这一条线路上了。”

几天来,《旅游周刊》记者通过电话向几家经营台湾旅游团的旅行社咨询,得到的答复大同小异。总而言之一句话,台湾游这个暑期很火,要报名请趁早。

“今年4月份海口市市民台湾自由行放开后,省内游客对台湾游的关注度更高了,现在这条线路排得很旺。”海南某旅行社相关负责人告诉《旅游周刊》记者,今年暑期有不少旅行社推出的台湾游产品以亲子团、暑期学生团为主。海南某旅行社相关负责人告诉《旅游周刊》记者,虽然开放了海口市市民台湾自由行,但各大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在暑期游台湾的方式上还是倾向于报团。

“我们今年在台湾游产品的设计上有不少创新。”海南某旅行社相关负责人

人告诉记者,由于台湾游的配额有限制,因此今年暑期不少旅行社就特别针对配额设计推出了“澎湖心动——台湾澎湖八天环岛之旅”。还有旅行社今年首次尝试推出的6天走香港转机台湾游的行程也非常火爆。因为该线路转飞

的比直飞的要少将近千元,再加上从台北进高雄出,不走回头路,所以提前3个月就把客人收满了。

《旅游周刊》记者在采访中了解到,为了争取客源,省内各家旅行社都下足了功夫,特别花费心思在产品的设计



上,力图做到“人无我有,人有我新”,一些知名的经营台湾旅游团的旅行社都有各自的拳头品牌台湾游线路。

欧美中高端市场兴起定制游

《旅游周刊》记者在采访中了解到,除了台湾、日韩、东南亚等周边出境线路受到省内游客青睐以外,今年暑期欧美、澳新等中长线的高端旅游产品也极受游客关注。

有旅行社就针对高端客户特别设计了产品,如其推出的7月份出团的欧洲线就比较特别,有雪山、酒庄、古堡,特别适合中高端人群。

亲子游中的游学类产品今年暑期也一如既往地受到家长们的热捧,尤其是欧美国家的游学产品。海南某旅行社相关负责人指出,由于欧美国家是名校扎堆的留学热门地区,间接促动了不少家长趁暑假与学生赴欧美旅游,顺便考察当地的留学环境和学校师资。目前,不少旅行社针对这一市场人群推出了新加坡、澳大利亚、美国等地的游学夏令营,部分热门的修学游线路已接近满员。

海南某旅行社的一位负责人建议,出游家庭要尽快着手办理证件,最好提前一个月准备。如台湾游,可以先去办理通行证和入台证,再考虑报团或者订机票。

台湾是这个暑期十分受欢迎的旅游目的地。图为台北101夜景。

海南旅游有了首批旅游服务质量社会监督员

大众力量推动旅游监督

■ 本报记者 符王润

今年,国家旅游局在全国范围内共聘任了9506名旅游服务质量社会监督员。旅游服务质量“万名社会监督员”制度也是国家旅游局实施“515”战略、创新旅游管理方式的一项重要举措。结合海南旅游实际,海南省向国家旅游局共报送了首批312名社会监督员,其中人大机关14人,政协机关19人,政府相关部门人员117人,旅游专家19人,媒体17人,旅游者代表等其他人员126人。

5月12日,海南省旅游发展委员会在海口召开海南省旅游服务质量社会监督员聘任仪式暨社会监督员代表座谈会,30名社会监督员作为代表正式接受海南省旅游发展委员会的聘任,成为海南省首批“旅游服务质量社会监督员”。

补充旅游监管力量

在省长助理、旅游委主任陆志远看来,社会监督员制度的实施,是积极落实旅游法、正视旅游行业问题、主动加强约束,接受社会监督的重要举措。他表示,社会监督员通过自身的旅游体验和切身感受,把问题、意见和建议提供给各级旅游主管部门,有利于旅游主管部门更真实地看清旅游市场情况,有利于旅游企业更好地提升旅游服务质量和水平,有利于促进整个旅游产业的规范有序。

“旅游业涉及相关产业非常多,要把这么宽广的领域管理起来,单纯靠行政力量是不够的,必须要全民参与,依靠社会监督、共同努力才能实现良性发展。聘任社会监督员,建立旅游服务质量社会监督员制度,就是旅游部门利用大众力量推进社会监督的一个创新,也是整治旅游市场秩序的一项重要举措。”陆志远说。

聘请旅游服务质量社会监督员,是今年我国旅游的一件大事。政府有选择性地聘请一批旅游服务质量监督员,是对原来政府管理力量的很大的补充,将监督权还给老百姓,能够有效提升旅游服务质量的监督。

“一直以来,对旅游的监督都侧重于对旅游管理者、旅游从业者的监督,而随着如今大旅游时代的来临,旅游市场显现的问题远远不仅只存在于这些方面。旅游消费者本身的很多不文明行为、违规违法行为也成为影响旅游市场和旅游服务的重要因素。”受聘的旅游从业者代表表示,在新的形势下,这些社会监督员将发挥重大的作用。

社会监督员如何真正发挥作用?

如何才能让社会监督员们真正发挥好他们的作用?对此,陆志远表示,社会监督员要正确理解角色功能,要代表社会各界对旅游业发展和旅游主管部门的工作进行监督;要当好旅游企业和游客的代表。依据《旅游法》、《消费者权益保护法》等法律、法规的规定和有关旅游服务标准,对为旅游者提供交通、导游、领队等旅游从业人员、以及旅游主管部门工作人员进行监督。

陆志远表示,要当好旅游主管部门的代表,社会监督员还要充分发挥在各自单位和群众中的影响力,积极协助旅游部门开展宣传,让发展旅游业在各级政府和相关部門中引起更大的共鸣,引导更多的消费者践行文明旅游、理性维权的承诺。

在规范旅游服务质量监督行为方面,陆志远表示,监督员们要积极了解旅游业基本常识、关注旅游行业发展动态、主动学习相关法律法规,避免盲目监督、人情监督、随意用“权”。

有专家认为,社会监督员要发挥好作用,除了其本身的责任感和积极主动外,政府也需要建立一套常态化的反馈和沟通机制,使得社会监督员们能够及时把监督情况反馈给管理部门。他还建议,政府要建立一套针对社会监督员的量化考核标准,明确他们的工作指标,对不合格的社会监督员进行淘汰。



游客的不文明行为也影响着旅游服务的质量。图为志愿者在三亚海滩上清理游客丢下的垃圾。

特约记者 陈文武 摄