

科技：让海南游更放心舒心开心

海南开启科技旅游时代



国家旅游局呼吁： 拒绝为“不文明游客” 提供旅游服务

近日，国家旅游局网站发布消息称，将与民航局形成工作合力，并提出将加大对旅游不文明行为的曝光力度，加大对旅游者不文明行为的约束力度，拒绝为其提供旅游、乘机等服务。

北京落实带薪休假 改善旅游休闲环境

据《中国旅游报》报道，近日，北京发布了《北京市贯彻落实〈国民旅游休闲纲要（2013-2020年）〉实施意见》（以下简称《意见》）。到2020年，全市职工带薪休假制度将基本得到落实，与小康社会相适应的现代旅游休闲体系基本建成。

《意见》明确，鼓励机关、团体、企事业单位引导职工灵活安排全年休假时间，切实保障其旅游休闲权利，加强带薪休假落实情况的监督检查，为职工维护休息权益提供法律援助。

英再次简化对华签证

据《第一财经日报》报道，英国和比利时政府于近日宣布推出全新方案进一步简化前往英国、比利时和其他申根地区的中国游客的签证申请流程，即使用全新的英国——比利时访客服务，中国客户可以在英国签证申请中心一次提交两国的签证申请。

这一新方案意味着中国访客不需要前往两个不同的签证申请中心，就可以获得英国和申根地区的签证（英国不属于申根地区）。

据悉，这一新的申请流程将从7月1日开始，在英国位于北京、广州和上海的签证申请中心通过试运行的方式推出。

根据申根签证政策，成功获得比利时签证的申请者可以自由前往其他25个申根国家。目前，中国签证申请者已经可以在英国在线签证申请系统中自动将信息加载到申根签申请表上，从而节省时间。

马各界促政府全面 对中国游客免签证

据《南洋商报》、《星洲日报》等媒体6月22日报道，马来西亚内阁近期已同意试验性落实中国团体游客赴马来西亚免签证措施，具体落实日期将待马旅游部公布确认。马各界对此表示欢迎，更促请政府早日全面对中国游客免签证。

马内政部长阿末扎希表示，内阁对该试验性政策未设置期限，如运行效果良好将继续落实，至于对以个人名义赴马旅游的中国游客，政府仍在探讨是否免签。

业内人士认为，根据泰国对华免签证后中国游客由200万飙升至400万的情况看，若马对中国游客免签证，则来马中国游客数量保守估计将增长50%。

TripAdvisor： 发布全球最贵、 最经济旅游城市

近日，研究公司Ipsos为TripAdvisor制作一份名为《TripIndex Cities》的年度报告，对比全世界的40处顶级旅游城市，报告显示：墨西哥的坎昆成为全球最昂贵的度假城镇，越南河内是最经济的城市。

报告显示，5大最昂贵的地为墨西哥的坎昆、瑞士的苏黎世、美国的纽约城、英国的伦敦、加勒比海的蓬塔卡纳。而今年10大最经济目的地为越南的河内、波兰的华沙、埃及的沙姆沙伊赫、泰国的曼谷、印度的孟买、葡萄牙的里斯本、马来西亚的吉隆坡、摩洛哥的马拉喀什、菲律宾的马尼拉和德国的柏林。



看数据

■ 本报记者 杨春虹

2015全球旅游报告出炉 中国旅游外汇收入 位居第三

近日，世界旅游组织（UNWTO）发布最新《2015全球旅游报告》（UNWTO Tourism Highlights 2015 Edition）。报告显示，世界旅游组织非常关注新兴目的地，经济体和目的地使用频度增加，中国元素继续成为关注焦点。2014年全球国际游客到访问量达到11.33亿人次，国际旅游花费达12450亿美元。

2014年国际游客到访问量及旅游收入方面，法国、美国、西班牙和中国继续居全球前列。其中中国以5560万人次国际游客到访问量，继续稳居第四位，但同比游客量出现10%的下降。

就旅游外汇收入排名而言，中国和英国分别前进两名，位居第三和第七。中国澳门和香港特别行政区，跻身全球旅游收入前十，分别以508亿美元和384亿美元列居第五和第十。



景区自助售票取票机系统具有二维码扫描、身份证读取、打印门票、银行卡支付等多种功能。 本报记者 武威 摄

听观点

“互联网+”为酒店 带来的变与不变

■ 杨宏浩

随着国家“互联网+”战略的推出，“互联网+”热浪也迅速波及酒店业。互联网对于酒店不仅是一个技术工具，更是一种思维方式，将深刻地影响酒店业的发展创新。

互联网技术的应用变革了酒店营销渠道。为了能在互联网分销渠道上占据有利位置，各酒店集团开始抱团合作。另外，一些酒店联盟也为许多单体酒店提供了“抱团取暖”的平台和机会。

我们应该认识到，营销只是酒店价值链的重要一环。酒店最终还得自力更生，用互联网来变革和优化其价值链的各个环节，构筑和巩固其核心竞争力。对酒店而言，充分运用互联网可以帮助其大幅提高用户体验和企业运营效率。当前，已经有不少酒店集团借助移动互联网，再辅之以云计算、大数据、可穿戴设备等工具，开始对酒店价值链进行重构。

把互联网作为一个技术工具应用在酒店价值链的某几个环节也许容易做到，但把互联网作为一种思维方式融入企业血液，用心去感知并挖掘顾客的需求，再根据顾客需求不断进行高效优化，则需要一个过程。

窥斑见豹，互联网思维说易做难。虽然顾客每天在酒店活动，但我们并不真正了解他们所想，正是互联网拉近了酒店与消费者的距离，让我们得以走进消费者的内心，洞悉消费者的需求，更加注重消费者体验，让消费者与酒店一同成长，用互联网思维重塑酒店运营。

互联网与酒店和住宿业的结合，也将催生新的商业模式。如途家网等分时度假公司的“共享经济”模式，通过O2O的模式对分散各地的闲置房产资源进行的整合，并精准地与住宿需求对接起来，其短期所搭建起来的住宿服务平台甚至超越了一些大型酒店集团的客房规模，其盈利模式、服务模式、营销模式和管理模式也有值得借鉴的地方。

酒店业与其他很多被互联网改造的行业不同，顾客必须到店消费，不论是住宿、餐饮，还是娱乐和SPA，体验必须在酒店。互联网正改变着酒店的营销模式、消费体验的互动和产品服务模式、酒店运营管理方式以及商业模式。互联网甚至可以弥补酒店位置偏远的不足，为远在深山的酒店带来更多客流量，但酒店能否成功，最终最根本的还是取决于高性价比的服务产品。

（中国旅游报）

智能管理 让游客游得舒心

每到旅游旺季和黄金周，人多、车多。面对数以万计游客的滞留，政府和景区如何应对？现在，利用现代科技即时提供的景区最大载量，正在提醒景区智能预警机制的必要性，让政府和景区得以从容面对旅游旺季的人流高峰。

用科技为旅游插上腾飞的翅膀，是旅游业从传统服务业走向现代服务业的利器。从2013年开始，我省科技部门推动实施的为期三年的海南省重大科技专项支持的“科技成果在旅游产业中的集成应用与示范”，一批科技成果在旅游产业中的集成应用与示范，一批科技成果在旅游产业中的集成应用与示范。



越来越多的海南景区开始启用IC卡门票。 本报记者 张杰 摄

“系统通过装置在景区各通道、门禁、售票PC、二维码、二代身份证读卡器等，经过接口与网络相连，可以实现人与物体间和物体与物体间的沟通对话，配合智能监控系统，再结合以往规律或观测得到的可能性前兆，就可以向相关部门、游客发出景区预警信号。”海南威斯特达公司总经理牟进军说，该公司承担的“景区联网电子通道集成应用与示范”项目，是在景区安装“旅游电子行程履行辅助人服务系统（旅游电子行程终端系统）”，分别对进入景区的人流、离开景区的人流以及预计进入景区的人流进行实时计算，并利用先进的移动通讯技术来将要进入景区的游客进行预警播报，并把系列数据实时准确地提供给旅游管理部门，由旅游管理部门进行有效控制并做出相应预防措施。

据了解，目前我省已经完成6家景区的门禁快速通道系统和旅游电子行程终端系统，还有35家景区景点安装了旅游电子行程终端系统（旅游电子行程履行辅助人服务系统）。

作为海南省国际旅游岛信息化建设的首推项目，海南天标电子科技有限公司的“智能语音导览系统”目前已经覆盖三亚太小洞天、南山、亚龙湾热带天堂森林公园、海南热带野生动植物园、七仙岭国家森林公园、呀诺达、南湾猴岛、蜈支洲岛等景区。

导游出身的天标公司经理齐春利认为，智能语音导览系统不但解决了麦克风讲解噪音大，效果差的问题，更提供了英、俄、日、韩、中等五种语言，解决多语种讲解和一对一的人性化服务。而由该公司研发的数字旅游信息服务亭项目，以高科技为支撑，是一个集景区信息查询、海南国际旅游岛旅游信息检索、自助服务于一体的多功能便民服务平台，成为未来旅游景区树立智能化服务标准的有力推手。

“三心工程” 让游客游得放心

长期以来，旅游目的地与客源地之间的信息不透明、不畅通、不互动，导致“零负团费”、高回扣等顽疾严重影响旅游业健康发展。由省旅游协会牵头打造的海南智慧旅游“三心”工程作为省科技厅扶持的重点项目，在第三届中国旅游产业发展年会上被评为“2013中国旅游公共服务十大创新项目”。

“支持省旅游协会作为推动这一项目的实施单位，本身就是一个创新。也只有协会才能承担起这样的功能。”省科技厅社会发展处负责人坦言，作为省科技厅专项资金扶持的重点项目，这个项目在全国是首创，也成为科技应用和旅游创新相结合的一个示范性项目。“我们希望这一项目能够结合海南旅游实践，组织专家推动更多科技创新，使其能够在全国都具有示范性。”这位负责人说。

“三心”工程其实是发挥协会组织协调功能，借助科技手段，整合多媒体资源，以维护和满足旅游消费者知情权、选择权、保障权为宗旨，实现吸引游客放心而来、顺心而游、称心而归的全程旅游公共服务与诚信管理。”省旅游协会秘书长王健生说，这主要针对海南岛内地区、旅游缺乏内需和需要依赖岛外市场的特点，希望以此提高游客满意度为目标的旅游产品结构改善和旅游管理行为的优化。

据悉，海南旅游“三心”工程包含三大版块：一是满足游客知情权，让其“放心而来”的海南旅游公众服务与诚信管理的基础性平台建设——海南岛度假网（www.tohainan.com）；二是满足游客消费选择权，让其“顺心而游”的深玩海南俱乐部微信公众平台构建，目前已完成针对每个市县、每个季节推出相应的玩家攻略和个性化旅游产品；三是满足游客安全保障和评价权，让其“称心而归”的海南旅游投诉微信平台。

生态环保 细节更显绿色服务

生态是海南旅游的最大优势，如何让旅游开发与生态保护相得益彰？我省正积极推动旅游的生态开发与保护。

“绿色照明科技成果在旅游产业中的集成应用与示范，对海南国际旅游岛、生态省、‘绿色照明示范省建设’以及海南的‘绿色崛起’，都可以做出重要的绿色低碳贡献。”海南世银能源科技公司品牌总监袁书健说，通过近年来的推动，这一项目已经取得了非常显著的经济效益、社会效益和节能环保效果，项目前景十分光明。据悉，这一项目将在三亚南山、亚龙湾热带天堂森林公园、三亚太小洞天、兴隆热带植物园和定安文笔峰等景区铺开，预计2015年全部完工，届时景区内室内外都会换上绿色节能环保灯。

而在各大旅游景区推出公共直饮水工程，是我省推动绿色旅游的又一举措。据悉，到2015年，将会有近200台直饮水设备覆盖全省55个景区。提供直饮水设备的海南立昇净水科技公司膜技术水处理科研成果曾获国家和海南省科技重大奖项。为增加设备的“旅游性”，该公司专门设计了融入黎族文化的筒帽型和米春型设备，这些具有“海南个性”的直饮水设备不仅为游客提供便利，也成为海南景区的另一道风景。

旅游景区生活污水处理关系到旅游保护与开发如何并重的课题。据了解，由省科技厅扶持的海南文笔峰景区运用人工湿地技术、人工浮岛的水质净化技术处理生活污水示范工程现已完成基本设施建设，该景区负责人牟凤说，通过采取分散式小面积作业能够保护景区原有生态环境，对整体环境没有破坏，净化后的水可进行二次利用，景区在保护生态的同时，也节省了成本。

海南从4方面推动“科技兴旅”工程

■ 本报记者 杨春虹

在《海南省“十二五”科技发展规划纲要》中明确提出，围绕海南国际旅游岛建设，进一步提高以信息技术为主的高新技术在以旅游业为龙头的现代服务业领域的应用水平，全面提升服务业的技术含量和竞争能力；培育、建设现代服务创新平台。

“科技部门还会进一步加强旅游科

技集成应用。”省科技厅社会发展处负责人介绍，2010至2014年，通过海南省社会发展科技专项支持的旅游领域项目达到了21个，扶持经费375万元；2012至2014年通过海南省重大科技专项支持“科技成果在旅游产业中的集成应用与示范”项目经费900万元。2012至2013年，省科技厅与省旅委共同认定了包括呀诺达、大小洞天等10个高新科技集成旅游示范景区。

据了解，我省科技部门实施的科技兴旅工程主要涉及四大方面：一是加强信息、材料、新能源等先进技术在旅游景区景点的集成应用。如在海南呀诺达雨林文化旅游区等景区推广应用电子语音导游系统、PVC超薄膜水处理技术及太阳能景观照明等；二是积极支持旅游信息化技术开发及应用，如实施“中国旅游目的地直销平台”、“海南旅游公共商务平

台”、“海南智慧旅游‘三心’工程”等项目，推动旅游服务软环境的改造升级；三是开展特色旅游商品开发。鼓励以海南特色的热带农产品、中药等资源为原料，开发特色旅游食品、化妆品等，提高海南旅游品位；四是联合旅游等相关部门以专业科技馆、科普教育基地等为基础开发科普旅游，打造融科普教育、文化宣传、科技体验于一体的科技旅游产品。