

一路话古今

寻梦万里行

“一带一路”大型采访报道·深度⑥

海南日报报业集团 海南省外事侨务办公室 联合主办

泰国



产业
小析

旅游特色与百姓生活
高度融合——

“泰”风情
无处不在

■本报记者 蔡潇
况昌勋 岳嵬

说到泰国，哪怕是没去过的
人，也能娓娓道来它的旅游特色——
佛教文化、泰式美食、传统
按摩、泼水节、泰拳……最后还会
双手合十，来一句“萨瓦迪卡”
(泰语：你好)。

这些特色，洋溢着浓浓“泰”
风情，是吸引外国游客的重要元素，
更是泰国百姓生活的一部分，它们高度相融，也互相促进。

探古寺、沐佛风是外国游客到泰国的必选项目，而佛教更是泰国百姓生活的重要组成部分。在曼谷大皇宫里，除了来自世界各地的游客，还有不少当地居民。游客们在这里，看到的不仅仅是金碧辉煌的宫殿、色彩斑斓的佛寺、尖角耸立的佛塔，更能从当地百姓的虔诚真心、跪拜礼仪中感受到佛教文化的魅力。

因为信仰佛教，泰国人性格平和，对游客特别和蔼可亲，见
面总会面带微笑，双手合十致意。在泰国，处处能感受到由这
种微笑所传递的友好热情。这让游客倍感亲切，同时也会受感染，同样回报致意，不知不觉融入当地百姓生活中。

咖喱蟹、冬荫功、榴莲饭……这些令人垂涎欲滴的菜肴，是泰国百姓的家常菜，却也吸引了无数“吃货”前赴后继地赶来品尝。美国《CNN》最近投票选出了“全球10大美食旅游点”，泰国就名列其中。

如今，游客胃口越来越大，光
吃已经不过瘾，都想自己动手学
做泰国菜。泰国旅游部门和旅游企
业更是将美食与旅游的融合，推
出了新玩法——学做泰国菜。课
程在酒店或是在当地百姓家开
课，从买菜、做菜到试菜，主厨都
会亲自指导，课程结束后还会发
放结业证书。学费不贵，多为几
百元人民币，但游客参与度高，在
此过程中能真正了解正宗的当地
饮食文化，颇受追捧。

泰国旅游特色早已与百姓生
活水乳交融，散发出浓郁的“泰”
风情，魅力独特、无可取代。“探享
泰风情”也被泰国确定为今年的旅
游主题，将邀请更多游客来泰
国，感受这无处不在的“泰”风情。

每年吸引约2600万国际游客，在世界旅游业排行榜中位列前十

泰国升级高质旅游启示录

■本报记者 况昌勋 蔡潇 岳嵬

启示1 | 打造高质量目的地

更多更新更高品质的旅游产品是泰国旅游业生存的基石

建设21世纪海上丝绸之路的壮阔海图，在波涛汹涌的南海徐徐铺开。在这漫长的海上丝绸之路上，海南寻位点穴，将建设世界一流旅游特区作为海南实施“一带一路”战略的突破口。

泰国官方数据显示，泰国入境游客从2003年的1000万人次增长到2013年的2658万人次，在全球排名均居前10。2014年受动荡的政局和世界经济低迷影响，国际入境游客依然达2480万人次，位居全球第14位，旅游收入384亿美元，在全球排名第9。

泰国旅游总局东盟、南太平洋事务司司长郑碧文说，泰国拥有丰富的旅游资源，在注重调查游客需求的基础上，不断开发

不同种类的旅游产品，以满足不同游客的需求。

近年来，泰国逐渐推出了一批品质高特色浓的旅游产品，如体验王室生活和宗教之旅、水上市场和运河之旅、斯米兰群岛和素林群岛潜水之旅、美容水疗和泰式按摩体验健康之旅、品尝真正的泰国风味之旅、高尔夫线路、普吉岛“幻多奇”梦幻剧场等。浙江旅游职业学院研究中国游客源国概况方向的专家饶华清就表示，如果说以前泰国是靠“色情天堂”吸引海外旅游者的话，那么现在，更多、更新、更高品质的旅游产品则是泰国旅游业生存的基石。

郑碧文说，为了实现“高质量目的地”目标，泰国做了五方面的努力，一是保护美丽自然风景和文化资源，开拓丰富旅游产

品；二是使交通日益便利；三是完善基础设施建设；四是提升酒店、餐厅等配套服务；五是，也是最重要的就是“人的美丽风景”。

郑碧文所说的“人的美丽风景”就是“高质量服务”。在泰国记者感受到了“微笑国度”的力量，无论是在街头小摊，还是在酒店景区，工作人员无不向遇到的客人双手合掌，面露微笑，问候一声“萨瓦迪卡”。更有些酒店服务员进入房间时，脱鞋而入，以示对客人的尊重。

海南不乏丰富的旅游资源，但资源并未充分开发成为产品，品质高特色浓的旅游产品较为匮乏，高质量服务体系也与世界发达国家旅游业有差距。专家表示，可以借鉴泰国经验，打造海南特色的旅游产品和服务，应对世界范围内的旅游业竞争。

建设国际旅游岛
需全民服务意识



■本报记者 况昌勋

“一个构建在海滩、寺庙和微笑等形象上的产业。”有人这样形容泰国普吉岛的旅游业。论自然、论风景、论历史，海南岛都不输普吉岛，但是我们输在了“微笑”。近年来海南在旅游服务上下了大功夫，也有一定的成效，但是与泰国相比，我们缺少了全民旅游服务意识，社会文明氛围不够。

世界很大，坐井难以观天。翻开网络论坛上游客们的评论与游记，可以看出泰国与海南的“对比”。去过泰国的游客们无不被泰国人周到服务、热情好客、礼仪规范所“感动”。记者采访时，无论是泰国旅游总局负责人还是普吉岛府尹均特别提到泰国不仅风景美，还有人美。而反观海南，不时仍可见关于欺客宰客、不文明行为的投诉。

所谓全民旅游服务意识，简而言之就是岛民的主人意识、服务意识、荣誉意识。具体体现在诚信、责任、友善。旅游，对于游客来说图的是开心，对于目的地来说是经济收入来源。在旅游六要素中购物是重要的一个要素。旅游工作人员诚信、友善的服务意识，能够让游客花钱也花得开心。在泰国每次游客带给当地的收入是9752.4元人民币，而海南仅1246元人民币。

全民旅游服务意识体现城市的文明程度。泰国的经济落后于中国，城市显得破旧，但却非常干净，街上难见垃圾、污水、甚至灰尘，行人也是彬彬有礼、爱护环境卫生。而在海南，脏乱差成为部分城市乡镇的“常态”，随地丢垃圾、吐槟榔水，在公园小便的现象时有发生，这样怎能给游客一个舒适的环境？

泰国的全民旅游服务意识是如何培养出来的？第一是教育。泰国可谓非常重视教育，早在1983年，泰国的教育经费占当年国家财政预算的22%，2009年开始实行15年免费教育。更需要注意的是，泰国的教育从“育人”开始，学生进入校园首先学习的就是泰国传统礼仪；在日常教育中，重视孩子们文明操守。泰国政府工作人员告诉记者，泰国的文明礼仪，也并非一蹴而就，是经历几代人的教育而成。海南在抓文明礼仪时，也需要有耐心，需要可持续。第二是，制度的保障。例如，泰国1976年就设立了旅游警察，其任务是为游客提供便利、给予帮助，并处理侵害游客权益的各类案件。

建设国际旅游岛不可能一蹴而就，培养全民旅游服务意识也需打“持久战”。全民旅游服务意识提高了，才能让游客在海南感受到的不仅仅是山水之美，更有魅力无穷的人文之美，惟有如此，琼岛之美才能真正享誉天下。

(本版图片除署名外均为资料图)



泰国普吉岛迷人风光