

丝路话古今

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 岳巍

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，同样回礼致意，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 岳巍

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

碧海蓝天、椰林婆娑的热带情调；巍峨壮观、金碧辉煌的古迹庙宇；朴素恬淡的乡村风景；峰峦起伏、森林密布的原始地带；庄严安详的佛教氛围以及和善友好的泰国人民，以独有的气质吸引着来自世界各地的游客。

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、水上市市场和运河之旅、斯里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，工作人员无一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旅游目的地有差距。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。

启示2 | 拆海边建筑成就芭堤雅 不再追求数量，而是吸引有质量的游客前来

“我有一所房子，面朝大海，春暖花开……”海子的诗写出了不少人的心声，也让商人们嗅到了商机——在海边建房子和酒店吸引游客。也因此，不少海边城市的海岸线和海防林被破坏，海边沙滩上建起了房屋。

泰国最负盛名的海滨旅游胜地之一——芭堤雅的教训让泰国感到这是涸泽而渔。“芭堤雅开发很早，一直都是欧洲等国际游客喜爱的地方。但是20年前，这里一度陷入困境，因为不少建筑物建在了海边，沙滩被破坏，生态环境恶化，失去了对游客的吸引力。”郑碧文说，“泰国是私有制，海边房屋拆迁工作很难，但是为了芭堤雅的

发展，泰国政府锲而不舍，用了十几年的时间，将海边的房屋一一拆除，改善生态。现在，泰国政府规定，海滩边不得建房子，房子与海滩用树林和道路隔开。”

“生态环境是旅游业的核心与命脉，不能以破坏环境为代价来发展旅游，要看到十年、二十年后。”郑碧文说，“普吉岛清澈见底的海水吸引了大量的游客。但是30年前，可不是这样的，岛上分布着很多锡矿，陆地上、海洋里都有。随着锡矿资源枯竭，海底留下了一个个矿坑，海、沙滩都被破坏了。”郑碧文说，直到普吉岛修复生态，发展旅游业，小岛才繁荣起来。

“旅游业成为普吉岛的第一收入来

启示3 | 抱团开展旅游推广 既有泰国涉旅企业之间抱团，亦有泰国与周边国家抱团

游客由数量向质量转变，也逐渐体现在泰国旅游的宣传推广上。“推广和广告针对的人群不是大面积的，而是特定的人群。”郑碧文还向记者展示了英语、中文等多种语言的精致画册，以及在当地杂志等媒体上做的广告。广告宣传时把泰国定位为“最值得去的旅游国家”，设计和宣传“品牌形象”，同时纠正人们对泰国不好的印象。

据悉，泰国政府已经在日本、美国、荷兰、法国、中国等国家设立了旅游驻外办事机构，在欧美、中东、大洋洲和非洲等地区举办泰国旅游展览会或进行宣传。为了提高对外宣传力度，泰国政府首开世界旅游

业之先，把1987年定为泰国旅游年，1988年定为泰国手工艺年，1992年，趁着王后西里基60诞辰的庆祝时机把这一年定为“泰国妇女观光年”。

“泰国旅游行政管理部门非常重视市场研究，其主要工作职能就是市场促销和人才开发。”饶华清说，根据市场研究，泰国旅游管理部门掌握了每年赴泰游客的构成及其需求状况，针对性地开展宣传促销，并开发相应的新旅游产品，延长游客停留时间。

抱团是泰国旅游宣传的一大亮点。一是涉旅企业之间的抱团。尼席·詹宋文说，政府搭台，让企业做推广，特别是景

区、酒店、旅行社、航空公司建立合作关系，确立旅游产品的销售点，充分发挥市场推广作用。二是与周边国家抱团。郑碧文介绍，目前越南、老挝、柬埔寨和泰国实现合作推广。

尼席·詹宋文表示，海南旅游资源和旅游产品与普吉岛非常相似，未来两省可以携手共同开拓新的客源市场，随着三亚与普吉岛的直航航线开通，两省合作也将更加紧密。

此外，泰国还把传统的交易会、节日和活动作为旅游产品，进行行销，如曼谷国际电影节、芭堤雅音乐节、泼水节、水灯节、全国大特卖、曼谷新年倒计时等。



泰国普吉岛迷人风光。



海南岛

泰国

曼谷大皇宫。

海南日报“一带一路”采访组摄

采访
札记建设国际旅游岛
需全民服务意识

曼谷唐人街。海南日报“一带一路”采访组摄

■ 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。在泰国每人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，学生进入校门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)