



游客在泡温泉。本报记者张杰摄

# 行业服务标准发布实施 海南温泉旅游 要温更要“火”

热点聚焦

业内人士建议海南加大力度  
推进文明旅游

引导文明旅游新风尚  
要有点“个性”

■ 本报记者 罗霞

文明旅游既是一个国家、地区的公民道德素质的综合反映，也是一个国家或地区形象的一个缩影、一张名片。结合近期出现的旅游不文明行为，我省一些业内人士建议在海南加大力度推进文明旅游建设，倡导文明旅游新风尚。

不文明行为  
常见旅游中

文明旅游绝非个人小事，而是事关社会公共秩序和社会公德的大事，涉及到尊重宗教信仰、民族习俗、生态环境保护等诸多方面。近期，一些旅游者在公共场所裸露身体等不文明行为，广受诟病，从中也反映出加强文明旅游建设的重要性和迫切性。

在省旅行社协会秘书长郭炬看来，近两年来，我省以行动为突破、以培训为保障、以规范为引领，以氛围为气场，扎实推进全省旅游文明管理工作，全力为中外游客创造文明的旅游环境，取得了明显成效，游客文明旅游的自觉性得到明显提升。不过，不文明行为仍存在，比如往车窗外乱扔垃圾、旅游司机抽烟影响客人、踩踏草坪拍婚纱照等。“文明旅游既需要政府的高度重视和宣传引导，更需要全社会共同努力营造良好的社会氛围，更需要每一个人共同遵守文明社会的准则。”

“旅游文明建设是海南建设国际旅游岛的题中之义，也是全面提高公民文明道德素质的迫切需要。”一些业内人士表示，从产业发展的角度来看，加强旅游文明建设，可以有效防范不文明旅游行为给旅游景区(点)带来的破坏，有利于保护文化遗产和自然生态环境，促进旅游可持续发展；此外，还可以提高其他游客的游览质量。海南需继续推进文明旅游规范体系建设，并在博采众长的基础上大胆创新，探索出旅游文明的“海南经验”。

多管齐下  
共同推进文明旅游

“海南应该把文明旅游发展提高到更高层次，下‘猛药’推进文明旅游。”海南旅游专家杨哲昆认为，目前全省对于文明旅游重要性的认识有待进一步提高，应将其作为国际旅游岛建设的重要软件工程加以全面系统推进。

他举例说，日本、新加坡等地多管齐下推进文明旅游，取得了明显的成效，其中采取了许多硬性措施，包括行政和法律措施、道德规范、舆论监督等，对不文明行为的处理非常严格，形成了压迫性格局。海南应加大力度，多下“猛药”，推进文明旅游，在拥有良好自然环境的同时，打造出世界一流的综合环境，从而创造更佳旅游环境。

“导游是旅游服务的终端，可以加强导游培训，通过导游言行树立文明榜样，传递文明理念。”郭炬说，导游对于游客文明出行行为的引导至关重要，可设立奖惩机制，推进文明旅游。

文明引导  
注重特色和个性

“微笑，是全世界的语言。”“小声一点，才能听到更多”……在近日举办的“中国公民文明旅游公约大家定”活动现场，几句镶嵌在灯箱板上的文明旅游提醒语，吸引了众多来宾的目光。简短而富有哲理的字句，直抵人内心深处，让人回味无穷。这也是继2014年发布十大文明旅游提醒语后，国家旅游局再次推出的一组文明旅游提醒语。

今年，海口、三亚等地的旅游部门通过电视、报纸以及网络新媒体等平台发出温馨提示，向游客发出了“真诚邀请您一起文明旅游”的邀请。海口火山口世界地质公园，在游客必经的道路和主要聚集地区设立标识牌，提醒游客注意出行的言行举止，爱护自然环境，保护火山喷发出来的熔岩。海南热带野生动植物园向游客发出“共同抵制不文明、理智行为，推动文明旅游的社会风气”的倡议。为防止游客随意浪费食物，三亚南山、亚龙湾天堂森林公园等景区已在游客用餐点入口设立醒目告示牌，引导游客按量取食，避免食物浪费。

杨哲昆强调特色、个性的文明引导方式的重要性。他说，前些年，深圳的世界之窗和民族村随处可见垃圾，然而，管理方想到了一个方法，以此改变了游客随手乱丢垃圾的现象。工作人员在工作服上，印上四个字“你扔 我捡”，这种个性的文明引导，令很多游客不好意思乱丢垃圾。“海南可以鼓励不同的景区进行一些特色的文明倡导方式，激发游客内心善良、文明的一面。”

融入温泉文化

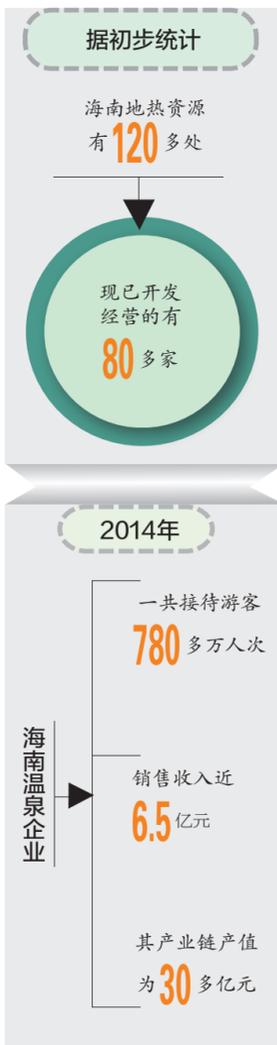
观澜湖温泉度假区中，游客可以体验具有中国、日本、韩国、印度等各国特色的温泉；热带雨林、黎苗风情、山岭奇峰、特色温泉……在保亭的七仙岭温泉国家森林公园，游客可以享受丰富的资源；在三亚珠江南田温泉度假区，形态功能各异的温泉池60余个，分布在天然椰林中，一池一景……海南诸多温泉企业在提供基本泡汤服务的同时，围绕体验温泉文化开展文化康体活动，为游客提供了内涵丰富的温泉休闲度假体验。

随着大量温泉旅游度假区的不断涌现，游客不仅仅满足于温泉治疗的需求，而且需要体验温泉旅游地的综合性文化。张永康认为，打造金牌康体旅游，文化建设也是海南温泉发展的一大要素。例如，可根据温泉水的特点(温度和成分)，研究温泉价值、功效开发利用的学问，包括温泉沐浴时间、方式、配料、程序及注意事项，以达到健康养生目的，并创造出“温泉文化”；或将温泉视为一种独特的温泉地名文化、宗教文化、诗歌艺术文化及奇特的自然景观等，“因本身就具有很高的观赏价值，成为千姿百态的景观文化也不足为怪”。

“打造温泉小镇、社区等，将温泉从酒店‘配角’变为社区的‘主角’也未尝不可。”省旅游发展研究会会长王健生则认为，温泉旅游企业可利用多个主题开发多元系列化的产品，或构建以温泉旅游资源为核心的旅游区，使其具有疗养、休闲、度假、娱乐、会议、观光等多种功能，将开发主题更趋于多样化。



游客在感受小鱼温泉的乐趣。本报记者张杰摄



制图：石梁均

资源得天独厚

“海南的温泉泡得最舒服，在露天的泡池里还能望着头顶的蓝天和周边的绿色，真是人生一大乐事。”在保亭黎族苗族自治县七仙岭一家酒店的露天温泉泡池里，来自哈尔滨的刘阿姨坐在泡池边的石头上，放松四肢，享受着冬日的温泉。

省温泉旅游协会会长张永康介绍，“温泉旅游”是以温泉为载体，以沐浴、泡汤和健康理疗为主要方式，以体验温泉、感悟温泉文化为主题，达到休闲、疗养及度假目的的旅游活动。据初步统计，海南地热资源有120多处，现已开发经营的有80多家。2014年海南温泉企业一共接待游客780多万人次，销售收入近6.5亿元，其产业链产值为30多亿元。

一直以来，除了蓝天碧海，温泉也是海南吸引游客的一个重要因素。由于地处热带，同时又处于欧亚板块的东南边缘，这一地带能量充沛的地热资源，让海岛的人们得以享用优质的温泉。目前海南温泉主要分布在海口、琼海、琼中、万宁、乐东、儋州、三亚、保亭等市县，其中，观澜湖温泉、官塘温泉、兴隆温泉、南田温泉等知名度较高。

完善服务标准

“泡温泉的同时还能赏海景，而且卫生和服务也让人放心满意。”一进门，博鳌亚洲论坛大酒店东屿岛温泉部的服务员便奉上红茶或果茶一杯，这让游客林晓感触颇深。

进入东屿岛温泉，记者注意到，这里明确区分了更衣室、洁身区、沐浴区、公共卫生间、停车场等功能区，温泉池附近设有毛巾架，设置适量的毛巾挂钩并进行编号；沐浴温泉区有专人随时巡查，并提供饮品、补充更换毛巾、维护沐浴秩序和环境卫生等服务。“此前虽然没有具体的服务标准，但我们都提供安全放心的服务产品，尽量满足顾客的需求。”博鳌亚洲论坛大酒店康乐部温泉分部经理王兴丁告诉记者，该酒店对温泉旅游各个环节的服务流程都做出了规定，尤其注重环保和安全等方面。

“海南的温泉旅游已经有一定的水平，但整个服务队伍的素质还需要提升。”张永康介绍，将开展温泉企业评星活动，在全省温泉企业中组织学习国家《温泉企业服务等级划分与评定》，培训省级评星员10名，在全省开展温泉企业质量与等级评定和一到五星级温泉的评星工作。

近年我省发展乡村旅游带动10万人脱贫

## 旅游扶贫，美了乡村富了乡亲



游客在什寒村骑行。

旅游扶贫面临多重难题

近年来，在多方的共同努力下，旅游扶贫工作，虽然取得了显著成效，但目前仍面临不少难题。

《旅游周刊》记者从省扶贫办了解到，在乡村旅游建设过程中，往往容易出现“扶富不扶贫”的现象，如开办农家乐、乡村旅馆接待游客或者小型超市出售自家农副产品等产品等，能够领办这些

项目往往是村里的能人大户，贫困群众由于缺乏参与发展的资金和技能，无法分享旅游开发和旅游产业发展带来的红利。

其次，土地问题也是一个难题。对于旅游目的地来说，必须具备一定的住宿接待能力，但由于农村都是集体用地，不能随意更改土地属性，造成旅游住宿设施有限，接待能力十分有限。

第三，人才短缺问题也是旅游扶贫中的一个突出问题。贫困村往往地处偏

僻，招不来人才，更留不住人才，如何吸引更多旅游扶贫带头人扎根下来，成为大难题。而当地农民缺乏旅游服务技能和旅游接待的相关知识，也是亟需补上的短板。

另外，由于缺少政策的鼓励和支持，无法吸引更多企业的积极参与，也是造成旅游扶贫工作无法有力对接市场的主要原因。

旅游扶贫要让农民唱主角

“旅游扶贫不光要扶贫，更要扶民，要体现当地老百姓的主体地位，要尊重当地主人的地位和核心利益。”海南旅游发展研究会会长王健生认为，旅游扶贫和一般的旅游开发不同，后者要实现经济效益最大化，而旅游扶贫不仅要实现经济效益，更重要的任务是帮助当地生活困难群体。

“旅游扶贫要在政府扶持和引导下，以地方特色为生命，农民唱主角，实现旅游企业和当地居民双赢。”业内人士认为，旅游扶贫要帮助当地老百姓提高旅游服务技能，充实旅游服务的相关知识，更重要的是帮助农民“扶智”和“扶技能”。

“农民由于长期受限于农业劳作，没有能力去自己对接市场，这就需要政府来牵线搭桥。”这位业内人士说，政府在旅游扶贫的市场对接中发挥重要作用，要充分发挥“互联网+”的作用。

而在引进人才方面，不少专家认为，可以借鉴台湾的先进经验，培养一批“新农人”，由他们带头带动扶贫，从海外或大城市引进一批旅游人才，回归乡村，带领老百姓发展当地旅游产业。“最重要的是，要发挥联动作用，政府、企业和当地群众要齐心协力，拧成一股绳，才能真正实现旅游扶贫。”专家认为。

■ 本报记者 蔡倩

近日，由国家旅游局监督管理司及多地旅游局起草的《温泉旅游服务质量规范》行业标准正式发布实施。标准从水资源利用、功能区域与服务、安全卫生以及服务质量监测与持续改进等方面对温泉旅游服务提出了基础性、统一性要求。

温泉旅游度假、温泉旅游养生等系列温泉旅游产品是海南旅游的一大竞争性品牌产品，如何对照新近行业服务标准进一步完善温泉旅游、给游客提供内涵丰富的温泉休闲度假体验？就此，旅游周刊记者采访了行业专家并走访我省各大温泉酒店及温泉度假村。

■ 本报记者 侯赛

旅游扶贫已成为我国正在打响的一场“攻坚战”。近年来，我省高度重视旅游扶贫工作，取得了丰硕的成果，积累了宝贵的经验，并在实践中不断创新扶贫思路，创新扶贫模式，紧跟旅游业发展的步伐和态势，不仅有效地促进了欠发达地区旅游资源开发，优化发展环境，更有效地促进了农民就业，增加农民收入，构建新的发展格局，带动地方经济发展。

让贫困乡亲  
吃上“旅游饭”

如今对于不少来自省外甚至国外的游客来说，“奔格内”已经成为耳熟能详的海南旅游新名词。“奔格内”是黎语“来这里”的意思，是琼中红毛镇什寒村的乡村旅游发展模式。

茅草屋景观亭、花梨寨高脚屋、乡村客栈、景观栈桥、自行车慢道、民族歌舞广场、垂钓区、烧烤区、射弩场，一个个乡村旅游景点搭建了起来，“奔格内”模式启动起来，在政府旅游扶贫的政策支持下，琼中什寒村从一个贫困村寨，变成了蜚声国内外的美丽乡村。

如今什寒村全村吃上了“旅游饭”，村民的年均收入从2012年2000多元，到如今翻了近两番，已达近8000元，老百姓生活更加富裕甜蜜了，发展旅游产业、服务游客的意识也更增强了。记者从省扶贫办得到数据，今年1-8月份什寒村接待游客34049人次，过夜人次4671，已实现创收82.74万元。

在海南，像琼中什寒村一样，享受到政府旅游扶贫政策红利的还不少，如五指