

# “十二五”期间文化与旅游实行了深度融合 海南旅游因文化而美丽转型



海南打造了一批竞争优势明显的高端特色旅游。图为三亚海棠湾国际购物中心。本报记者 张杰 摄

## 旅游注入文化之魂

在海南岛，早在几年前，旅行社、酒店就开始推动“LUHO，海南！”行动。“LUHO”是海南话“您好”的意思，也是海南人最质朴、最真诚的问候方式。通过一句简单的本土问候，一个手势，一个笑容，不但让中外游客感受到海南岛的热情和友善，更为他们打开了解海南文化的一扇窗！

如今，中外游客来到海南岛，迎接他们的不但有椰风海韵，更有浓郁而特色明显的海南本土文化。

“这个小镇很美，而且很有特色，让我们看到了海南的另一种美！”去年国庆黄金周期间，琼海博鳌、潭门、中原等一批风格各异、本土文化和特色浓郁的风情小镇，成为吸引岛内外游客的开放大景区，仅10月3日一天，潭门南海渔业小镇接待的游客就超过2万人次。

这些大受欢迎的特色旅游小镇无一不是具备鲜明的本土文化特色——琼海的博鳌小镇、潭门南海渔业小镇、中原南洋小镇向人们展示南洋文化、海洋文化、渔耕文化、万泉河文化……澄迈的福山咖啡小镇向人们展示海南独特的咖啡文化，而陵水新村的疍家文化小镇则向人们展示被誉为“海上吉普赛人”的疍家人的独特风俗民情……

海南之美，美在大海，美在文化，更美在人文。在美丽的昭示下，海南在全面加快国际旅游岛建设的进程中，促进文化与旅游融合发展，为旅游发展注入文化之魂，实现旅游的美丽转型。

不少世界著名旅游目的地，走的正是这样一条大文化、大旅游路径：缺乏历史遗迹的夏威夷，将当地人的生活方式提升，形成了独特的“阿罗哈”文化；迪拜依托时尚文化、奢侈文化迅速成为国际知名旅游目的地……

## 高端旅游增强竞争力

拥有着得天独厚旅游资源的海南

岛，在国际旅游岛建设的大背景下，“十二五”期间朝着国际知名一流海岛度假旅游目的地的目标，打造了一批竞争优势明显的高端特色旅游。

作为国际旅游岛政策中“含金量”最高的政策，2011年开始实施的离岛免税政策使得免税购物成为海南除自然风光外最吸引外地游客的亮点，三亚免税店在节假日更成为海南的另一个“万人景区”。

离岛免税政策的实施极大提高了海南的国际知名度，使海南成为国内外热门的旅游目的地之一，海南旅游的竞争优势明显增强。离岛免税政策对推动海南经济发展、促进海南旅游业均衡发展、增强海南旅游的吸引力和竞争力起到重大作用。

业界分析，离岛免税政策对促进海南经济社会发展产生了直接、积极、明显的影响。海南旅游购物实现了从低端逐步向时尚高端的转型，弥补了过去旅游购物品种少、档次低的短板，提高了旅游购物消费在总体消费中的比重。

在国内率先提出针对游客的高尔夫旅游，成为海南极具吸引力的旅游新业态，每年冬季，来自省外及日本、韩国等国家的游客专程来到海南打球、休闲度假。

根据国际高尔夫旅游业者协会的数据，环球高尔夫旅游市场产生的效益超过170亿美元。国家旅游局副局长杜江认为，高尔夫旅游是高尔夫运动和旅游活动有机整合的高端旅游形态，它集观光、休闲、娱乐、健身于一身，是中国发展休闲度假旅游、更好地满足国内外游客需求的重要途径之一。

世界旅游理事会原主席让·克劳德·鲍姆加藤表示，中国尤其是海南的高尔夫球场越建越好，海南成为国际性的高尔夫旅游目的地指日可待。



槟榔谷景区，游客观赏黎族阿婆的织锦技艺。本报记者 武威 通讯员 马睿娴 摄

## “线上线下”便捷报务

“十二五”期间是中国旅游发展最迅猛的时期，作为中国最知名的海岛旅游目的地，海南岛率先进入“散客时代”，节假日团散比例达到2:8，达到成熟旅游目的地水平。

如何服务好来自四面八方的散客，成为海南旅游面临的新挑战。“十二五”期间，我省将完善旅游公共服务设施作为推动旅游转型的重要工作来抓。近5年来，我省已先后有政府出资建设的40余家海南旅游咨询服务中心（站亭）投入使用，还有由企业出资建设的大小旅游咨询点数十个。

为了规范全省旅游咨询服务，省旅游委在全省旅游咨询服务中心建设中做到了“五个统一”：即统一LOGO标识、统一装修标准和设备配置、统一配发宣传资料、统一工作人员服装、统一进行岗位业务知识培训。

同时，为进一步规范全省旅游咨询服务中心的建设与管理，结合我省旅游业发展以及游客对旅游咨询服务的需要，去年，省旅游委还研究制定了《海南省旅游咨询服务中心管理暂行办法》，该办法明确了我省咨询服务中心各级组织机构及职责，对咨询服务中心的建设和管理提出了具体要求和建设标准。此外，为给游客提供全方位的旅游服务，按照“属地管理”的原则，省旅游信息和咨询服务中心为各市县旅游执法部门配备了专用值班手机，保证我省12301旅游服务热线24小时无缝对接，同时充分利用技术新平台对游客来电内容进行分类，建立行之有效的投诉处理及反馈机制。

红色娘子军、宋庆龄雕塑、骑楼老街、东坡书院……前年国庆节，每一个乘坐飞机到达海口美兰国际机场的旅客，在到达出口必会经过一道长长的走廊，在走廊一侧的墙壁上，海口、文昌、定安等市县最具代表性的旅游文化元素，正以仿真浮雕、实景彩绘、三维视频等方式具像展现着。或侧目欣赏，或拍照留念。海南游的第一站，已经给这些旅客留下了美好的感叹。

“这条文化长廊是我们在美兰机场国内到达厅设立的海南旅游咨询服务中心的一部分。”省旅游委相关负责人告诉记者，在机场的旅游咨询服务中心以长廊的形式展现本地文化。“这在国内属首创，美兰机场给了我们很大的支持，免费为我们提供了场地。”据了解，这条文化长廊全长126米，高3.8米，均分成14个单元，每个单元长9米，采用“仿真浮雕+实景彩绘+三维视频”动静融合的展现形式，将魅力独特的海南历史文化、民族民俗文化、热带岛屿海洋文化串成一幅画卷，依次展现了海口、文昌、定安、琼海、澄迈、五指山、儋州、陵水等市县最具代表性的旅游文化元素。长廊与拐角位置的“海南省旅游咨询服务中心”整体风格保持一致，二者相辅相成，为游客提供了一站式的服务。

让游客享受到便捷优质的服务，建设旅游咨询服务中心仅仅是我省在线下所做的努力。结合国际旅游岛建设的新需求，我省科学谋划、统筹安排，全面推进全省旅游公共服务体系建设，建立多语种、多功能、高效快捷的综合性旅游网络平台，充分利用互联网、物联网、云计算、电子支付和智能终端等新兴技术，建设了集旅游品牌宣传、行业管理、公共服务、商务运营于一体的大型旅游信息服务体系，向国内外旅游组织和旅游者提供多层次全方位的开放式大型综合信息应用平台，通过海南国际旅游岛旅游门户网站、12301热线、游客咨询服务中心等各种手段为旅游企业和广大游客提供随时随地的旅游服务，大胆探索新型旅游营销模式。

（本报海口1月25日讯）

## 链接

### 免税购物游

随着离岛免税政策2011年在海南试点实施，海南旅游再次成为全国旅游市场关注的焦点，“免税购物游”也成了国内各大旅行社积极谋划的旅游新产品。

国旅总社与中免公司签订了《关于共同开发三亚旅游及免税市场的合作协议》，为游客提供旅游及免税购物一条龙服务，为海南免税购物旅游打造完美假期。此次合作的产品“4S完美假期”是一项旅游加免税购物的创新产品，也就是在全球公认的“Sea, Sun, Sand”（海、阳光、沙滩）3S传统海岛观光游基础上，增加了“Shopping”购物项目。

### 旅游咨询服务中心三大功能

**旅游宣传：**通过媒体播放、图片展示、摆放旅游资源等形式，让旅游者更好地了解海南丰富的旅游资源及民族文化。

**咨询服务：**采用多媒体和数字化信息技术，依托Internet网络，免费提供旅游资讯、行业政策法规等信息，为游客在旅游行程中发生的意外事件提供公益性援助。

**旅游投诉受理：**协助旅游管理机构受理旅游者对旅游企业和导游的投诉，免费向游客提供有关旅游法律法规问题的咨询。



万宁兴隆隆苑有机咖啡园，游客在领略独特的咖啡文化。

本报记者 张杰 通讯员 裴莉莉 摄