

H 热点

日韩行体验国际化服务

行走细微处 游兴最特别

■本报记者 刘贡

“走出首尔仁川机场，抬眼看到韩、中、日、英四国文字导示牌，想到这趟旅行语言不是障碍，心情大好起来……”海南人@颜公子近日在朋友圈里说。

暑期国人海外游人气大增，尤其日本、韩国近年成为热点旅游目的地。海南旅游产业的国际化任重道远，不妨学习日、韩经验，先从细微的旅游服务国际化做起。



形象的餐饮展示，让国际游客无障碍享受美食。本报记者 刘贡 摄

交通、餐饮无障碍

细心的@颜公子发现，首尔仁川机场所有重要出口、换乘点，都有几国文字标注的指示。首尔导游告之，因仁川机场出人的国际航班较多，所以国际化的标识必须明确。

国际化标识齐备的不只仁川机场，釜山金海机场作为韩国南部最大的空中枢纽，国际化程度也同样非常高。刚从韩国回来的海南人邢磊，也

拍下了金海机场换乘点的中文提示：“遭遇微型货车及出租车的不正当收费、拒绝搭载或商家的强制拉客行为，请中国游客立即举报！”导游介绍，早在十多年前，金海机场就已开始提供英语、日语、汉语的咨询服务了。

7月5日下午，海南人林梦迪从入住首尔乐天酒店出来散步，原本打算随便走走就折回酒店，突然看到一

家面馆，门口贴着中文的“支付宝”三个字，走进去照菜单点了一碗面，吃完唤来服务员，当面拿出手机打开支付宝，剩下的事情服务员都帮忙搞定。

什么都挡不住吃货的脚步。在首尔明洞大街，林梦迪惊异各种小吃摊的琳琅满目，广告招牌上有着韩剧里中国人熟悉的“都教授”，门店畅销的

产品标注着中文，导游预留的时间根本不够细细逛。

@颜公子7月初从海口到日本时，气温不冷不热，适宜街头行走。找餐馆，看到橱窗里每道菜都做出了模型，并标注价格。“这就比在欧洲看餐牌点餐方便多了。至少可以根据视觉效果来选择。”@颜公子感慨，海南餐馆若能借鉴。

语言交流加速旅游消费

交流语言，是判断一个地方国际化程度的重要标志。但凡韩国上档次的酒店，服务生都会用简单的英语、汉语和日语接待客人。

林梦迪在釜山依然住乐天连锁酒店。刚到房间，电话铃响起，行李部服务生用柔软的中文说，您有两件行李

遗余力。众多品牌商店的商铺均标注中文，标价也换算成人民币的大致价格；结账时，柜台还有“银联”等标识提示，哪些银行可以折扣，退税的标准是什么，外国客人可以了解得一清二楚。由于日本国内征收消费税，外国人可以当场免税，一些商场便把免税

的程序分别用中、韩、英、俄几国语言，印成一张指南，直接交至购买人手中。

如今，在日韩两国一些中国人热衷的消费品牌柜台前，干脆直接雇用中国雇员。在日本超市购物则更为便捷，买完货品去台前刷任何国际卡付款即可，完全不需要担心语言沟通的问题。

新鲜却不陌生的细节体验

喜欢去哪个国家旅游，除了那个国家独特的旅游资源，旅游的便利性更能加分。

经常在世界各地旅行的海南人@ash表示，她之所以喜欢日本、韩国，一是因为亚洲人在外貌上相似，文化上接近；二是服务的细节很人性，感觉特别考虑游客的感受。“有新鲜感，却没有陌生感，如同在自己国家的另一

个旅游胜地。”@ash认为。“现在韩国的年轻人，特别想在海南自驾游，但因没有便利的境外游客自驾政策，这个愿望无法实现。”@ash的韩国朋友表示。

地处保亭的海南七仙岭希尔顿逸林温泉度假酒店销售副总监史建林认为他所在的酒店就特别适宜发展国际自驾游度假客，“如果外国客人抵达凤

凰国际机场，取了行李后就能马上取车开始自驾，沿途玩几个景点，开车到保亭入住，以酒店为中心度假，返回三亚途中再游览一处景点，各种资源都能体验就非常完美了。”

以三亚为例，由于受服务软条件限制，国际客人基本集中在大东海、亚龙湾、海棠湾一带，基本离不开导游，行走半径离不开酒店所在的海湾。为了省

事，接待国际游客的旅行社安排景点尽量简单，如琼海博鳌、陵水猴岛，大部分时候就是让游客自己在海边晒太阳，让亲子的家庭带孩子玩沙子。

“如果能完善多语种旅游标识标

牌等国际化体系，国际客人行走海南的旅游范围远不止南部。”已经到访海南20次，遍访海南岛中部、西部的日本高知县观光特使高野弘表示。

入住温泉旅馆
“跌入”日式文化

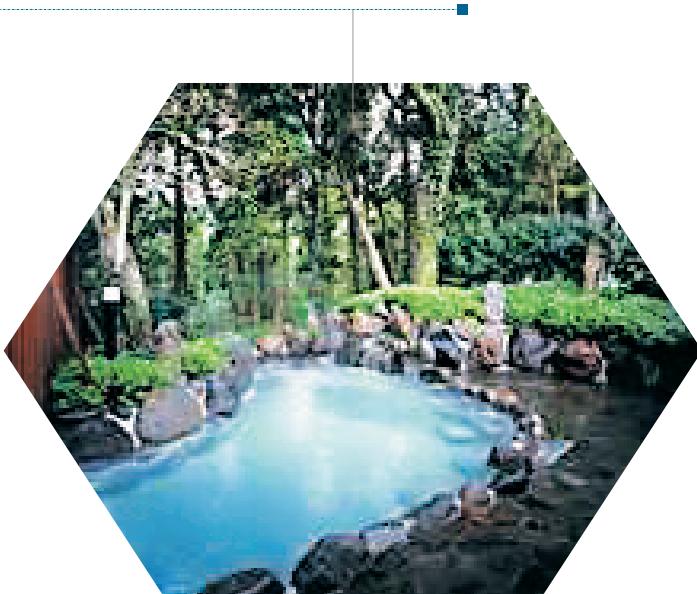
■本报记者 刘贡

海南岛即是一个富含温泉资源的岛屿，那么海南人对其他国家和地区的温泉就谈不上多么稀罕。但日本温泉旅馆的旅游服务，可以称得上是体验纯日式文化的一条捷径，值得借鉴。

进得京都的地盘，便开始感慨这个城市极力保存古风貌的用心。游客中，年轻貌美的姑娘们粗换和服拍照。导游却说，不忙，到温泉旅馆穿“浴衣”，效果也不差。

果然，日式建筑的旅馆从进大门换拖鞋，到把行李放进榻榻米房间，完全“跌入”了浓郁的日式氛围里。

一眼看见了衣柜整齐叠放的浴衣。由于温泉旅馆需提前一个月预订，店家早早安排好房间，问清楚性别年龄。男式浴衣蓝白条纹，蓝色坎肩、蓝色腰带；女式浴衣则各种花色可供



日本温泉酒店特色鲜明。

一般晚餐很丰盛，刺身、浅渍小菜、天妇罗等著名菜式都会用非常考究和富有美感的日式餐具盛装，色香味俱全。

无油、香软、小碟小碗盛着，量虽不大，却十几二十道持续供应，十分饱腹。这样的旅馆早餐也通常都是日式，清淡可口，非常利于身体健康。

于是海南朋友们无限感慨：海南菜太“实诚”，传统美食总缺了点器皿

和环境的氛围。也就只有“长桌宴”有少许相似之处。

餐后或泡温泉，或换上木屐出旅店散步，兴致盎然。

事实上，日本国人特别热衷休假时住民宿泡温泉。尤其冬天去泡汤，就如同筹划一场旅行。一家人，或同学聚会、同事聚会，选择远离都市的松香温泉、雪地里泡温泉，能起到休

闲、养生的作用。

温泉旅游的体验，更多表现在温泉文化的渗透上，让人感受生活的精致和精细。如各种配套用品的使用，各种程序的讲究，轻言漫语中与大自然的交流，都能品出文化的意味。

假以时日，海南粗放型温泉资源，也会因为服务质量的提升而细、精、慢下来。

H 旅讯

上海与纽约
结成旅游伙伴城市

据华闻网报道：7月14日，上海市旅游局和纽约市旅游会展局共同举办新闻发布会，宣布两地首次结成旅游伙伴城市，以推动上海和纽约的旅游业共同发展。

2016年是中美两国领导人共同确定的“中美旅游年”，上海与纽约在今年结成旅游伙伴城市对双方都意义重大。上海和纽约既是国际化大都市又是世界旅游城市，双方通过旅游业的深入合作，将为两地的旅游业注入新的活力。

据统计，近年来赴纽约旅游的中国游客增长速度惊人，2016年纽约预计将迎92.1万中国游客，较上年增长率有望达8%。而上海也在2015年接待了636377人次的美国游客，同比增长了0.61%。

据悉，这也是纽约市旅游会展局第一次与中国的城市建立旅游伙伴关系。

中国公民赴哈旅游
首发团下月初启动

据《都市消费晨报》报道：7月15日，中国公民赴哈萨克斯坦共和国旅游团签正式落地实施。下月300名中国公民将首次以旅游团队的形式赴哈旅游。

国家旅游局把中国公民赴哈旅游首发团任务交给新疆，由该区6家疆内旅行社进行招募游客。6家旅行社统一发团时间，统一发团价格、统一线路产品、统一产品品质、统一宣传推广。

此次首发团推出了3条旅游线路，A线是阿拉木图、阿斯塔纳三飞8日游，价格7980元/人；B线是阿拉木图、阿斯塔纳、乌斯季卡缅四飞8日游，价格8800元/人；C线是阿斯塔纳、阿拉木图双飞一卧8日游，价格7700元/人。

20国世界胶片绘色古堰画乡
青春旅拍彰显国际范

据浙江在线报道：在丽水古堰画乡，“古”与“今”，“土”和“洋”有着最完美的融合。日前，一群来自不同国度、拥有不同肤色的外国留学生走进了这片世外桃源，他们身着地域特色鲜明的服装，用光影记录下了和古堰画乡的亲密接触，把青春靓丽的身影定格在了这个夏天，也把来自五大洲不同国家的传统文化带到了丽水。

“20国世界胶片 绘色古堰画乡”活动中，来自浙江工商大学、浙江理工大学、中国计量学院等十余所高校的留学生，浙江省高校微信联盟主页君，专业摄影师以及媒体记者等近百人，通过旅拍的方式，为古堰画乡找到了国际青春代言人。8名优秀留学生代表接受聘书，成为本次旅拍活动的国际青春代言人，用“旅拍”记录唯美山水。

桂林推进导游自由执业试点
700导游已备案
网上可预约

据《中国旅游报》报道：桂林是国家旅游局今年初确定的首批开展导游自由执业试点工作的9个单位之一，日前当地自由执业导游正式开始接团、带团。在桂林为进行导游自由执业试点而开发的道游网导游服务平台，目前已有300多名持证导游登记了信息，参与试点。

为做好导游自由执业试点工作，稳妥推动导游管理体制改革，桂林市从今年3月起就积极推导游自由执业试点工作，制定了导游自由执业试点实施方案，建立和完善导游公共服务监管平台，指导企业建立和完善导游预约平台。目前已有多名导游以及6家单位通过审核、备案。其中323人已在桂林导游自由执业试点监管平台道游网上激活，随时可以接团、带团。

根据《桂林市导游自由执业试点管理办法实施细则（试行）》的有关规定，桂林导游可以自主选择从事自由执业或者接受旅行社聘用委派执业，在市导游协会注册的导游员，可以参与导游自由执业工作；旅行社聘用的导游不得从事导游自由执业；参与自由执业的导游应具有导游自由执业责任保险，每次事故每人责任限额不低于50万元人民币，用于导游自由执业过程中对旅游者和第三者人身财产及其他损失的赔偿等。（杨洁）

扫 一 扫
了解
更多
旅游资讯



查找公共账号“海南日报旅游周刊”
或者搜索微信号“hnrblyzk123”

即订阅旅游周刊微信公众号了解更多旅游资讯