

专访

■ 本报记者 林诗婷 孙婧

定位为“国家海岸”的三亚市海棠湾，旅游、医疗康体等数十个项目接连施工建设，彰显出发展活力。这其中，一栋49层的高楼格外瞩目，这便是亚特兰蒂斯项目，被称为全要素国际化顶级旅游度假综合体。这是国内首座亚特兰蒂斯度假酒店，而其建设腹地——海南亦将实现旅游新格局跨越式发展，阔步迈入3.0版本。

本期海南日报旅游周刊邀请三亚特兰蒂斯执行总经理海科，共同探讨如何借力旅游综合体发展，引入先进的管理模式与丰富的国际化产品，助力琼岛国际旅游岛建设加速迈进，加快海南旅游产业升级转型。



三亚特兰蒂斯执行总经理海科。



游客在三亚体验水上项目。本报记者 武威 摄

编者按 目前，海南全省各地各部门正深入开展百日大研讨大行动，海南日报旅游周刊今起邀请外籍专家和业内人士为海南旅游发展建言献策，介绍一些可借鉴的做法和经验，一起为建设美好新海南作出新贡献。

三亚特兰蒂斯执行总经理海科：

旅游综合体阔步3.0时代

琼岛旅游彰显蓬勃活力

海科眼中充满活力的海南，旅游产业发展潜力究竟如何？他认为，“海南拥有好资源、好环境、好政策，‘一带一路’建设、全域旅游创建等一系列举

措加快推进，为涉旅企业提供了难得的发展机遇。”“初步统计，游客在三亚的滞留天数达2.2天，对酒店业发展来说无

疑是利好消息，将推动我们创新产品、提升服务，把握住关键客源。”海科说。

此外，海科还点赞海南在推进旅

游国际化的有益尝试，“入境航线和靠港邮轮的不断完善吸引国际客源，环岛高铁开通亦促进了游客流动，从严治旅的市场监管营造了舒心环境。”

政企畅通交流促旅业发展

据不完全统计，海南目前拥有酒店集团连锁品牌56个，仅三亚就有250家星级饭店，旅游饭店体量大、从业人员多，无疑将推动旅游国际化转型升级。

“酒店品牌聚集，一线品牌入驻，也意味为三亚酒店行业面临市场饱和的风险，将迎来更加激烈的竞争与挑战。”海科认为，优势品牌如何开展良

性竞争，对于加快海南旅游产业发展十分必要，这需要行业联动，也需要政府等相关部门的科学引导。

在海科看来，酒店、景区等涉旅企业在发展之中诸多困惑的解决，离不开政策上的支持。

“此前我们面临着员工住宿的问题，经过与三亚相关部门反映、沟通，政府积极协调，今年为我们提供了千

余名员工人才公寓，进一步完善配套设施。”海科说。

到三亚任职之前，海科在迪拜已有18年的酒店从业经验。对标准拜等国际知名旅游地区，海南旅游还有哪些问题亟待破解？

“除了硬件基础设施外，海南涉旅企业还需在软件上突破。”海科认为，旅游从业者一方面需要提升服

务水平，同时还需要通过国际语言、文化等多方面的学习，提升综合素质能力，推动旅游国际化的标准化建设。

此外，海科还建议，海南需加强与国内外城市的联动合作，通过打造针对国际客源市场的旅游套餐，与国内知名旅游城市打包营销，融入到大中国旅游市场当中。

旅游综合体应呈现国际化

根据规划，三亚特兰蒂斯预计于明年年初开业。届时，赴琼旅游游客又将多一全新目的地，将感受到汇集度假酒店、娱乐、餐饮、购物、演艺、物业、国际会展及特色海洋文化体验8大丰富业态于一体的旅游综合体的魅力。“亚特兰蒂斯作为旅游综合体，将成为三亚旅游3.0版的标杆，促进海

南酒店业态转型升级。”海科说。

事实上，近年来海南大力推动“旅游+”产业格局建设，已初现旅游综合体发展思路。目前，我省已经形成海洋、康养、文体、会展、森林、特色城镇、美丽乡村、购物等十大特色旅游产品，邮轮游艇、海上休闲运动、低空飞行等旅游新业态也备受青睐。

此次大研讨大行动活动中，以旅游业为龙头的现代服务业领域备受关注，如何联动资源发展，成为诸多政企专家聚焦热点。

“海南资源丰富，应推进产业联动发展，形成品牌效应，实现国际知名度提升。”海科建议，海南可结合丰富的自然、文化优势，通过举办高尔夫、帆船、马拉松等一系列适合海南发挥优势的国际体育赛事，塑造琼岛品牌。

“涉旅企业也应积极融入当地发展，今年1月我们加入了海南省酒店人才培养创新联盟，将与省教育厅合作，培养高潜力高水准的酒店业人才，为海南旅游国际化输出更多高素质人才。”海科说。

泰国：医疗与旅游融合发展

医疗旅游在亚洲

泰国各大医院开展医疗旅游的努力主要体现在五个方面：

1.通过改变医院的建筑和室内设计、房间装饰，使外表类似于高级酒店，创造类似星级宾馆的休闲氛围；

2.几乎完全分离的内部公共空间，避免经历与医院相关的令人不安的景象和气味；

3.通过细心的布置、全体人员的态度和及时回应，创建一个愉快、热情好客的氛围；

4.将传统权威的医生主导医患关系转换为医生和患者之间达成一个兼备深度广度协商的友好平等的关系；

5.通过使用最先进的医疗设备和技术，强调非侵入性治疗和痛苦最小化。

制图/杨薇

泰国有着悠久的传统医学历史，泰国还是一个非常受欢迎的旅游目的地，目前每年吸引大约1500万外国游客。2000年，泰国旅游局推出了“奇妙泰国活动，水疗、泰医院和泰草药产品”惊艳亮相泰国，在政府决定将国家转变为区域医疗中心之后，当局开始在国内外大力推销医疗旅游。

时势推动发展

美国“911”事件出乎意料地为泰国的医疗服务提供了新来源，许多中东人转向泰国寻求各种医疗条件的治疗。2004年泰国海啸，一些泰国最好的医院致力服务于受灾的安达曼群岛沿岸地区，努力应对大量的伤亡，并向受灾游客及其家人展示了泰国医疗的能力和许多外国的志愿者医生一样好，从而引发相当大的公众关注，在灾难发生后的几年里，外国人鼓励患者将泰国视为一个寻求医疗救治的优先国家。

据澳大利亚一位医疗旅游行业的高管称，“医疗服务的质量、可负担性、匿名性和医疗的便捷性是澳大利亚人选择前往泰国就医的主要原因。”类似的考虑可能也会促使其他发达国家的人们到泰国寻求治疗。

泰国的医院逐渐扩大了向外国人提供的医疗服务范围：目前包括心脏病学、整形外科、眼科和牙科手术。一些医疗机构甚至提供了一些有风险的或实验性的程序，在西方还没有，比如

干细胞治疗。为了扩大业务，面向外国人促销的医院还开发了预防医学和一般医疗保健项目，主要面向外籍人士和游客，包括广泛的体检，其中一些的花费超过了一千美元。

在泰国寻求治疗的外国人来源非常多样化。为外国人提供服务的主要医院之一，康民国际医院(BI)声称已经治疗了来自189个国家的病人。主要来源于一些发达国家，缺乏高质量的便捷实惠的医疗服务，如美国、日本、澳大利亚和英国；另一方面，来自一些欠发达国家在中东、南亚和东南亚，如沙特阿拉伯、阿拉伯联合酋长国、孟加拉国、缅甸和柬埔寨。

外国医疗机构转型

泰国的医疗旅游主要集中在私人医疗领域，先期建立并进入医疗旅游的无疑是BI医院，它是当地一个以外国人为主导的医疗机构转型过程的主要范例，其他一些主要医院也紧随其后。

BI的主要创新是对传统医院环境的综合改造，医院变成了一家五星级酒店。改造了传统的医院建筑、室内设计、家具、装饰和个人服务，成为了一种新型的混合设施，可以称为“酒店—医院”。

曼谷普吉医院是曼谷医院集团的分院之一，在这个国家的主要度假胜地之一为医疗游客提供医疗服务，采用的是“旅馆—医院”模式。而普吉国际医院(PIH)虽然进行了大规模扩张，却采取了不同的策略。它的国际服务主管对医疗旅游持谨慎态度，并没有积极扩张，尽管这家医院有大量的外国客户。

面向外国人的医院面临着一些截

医疗与旅游的融合

泰国大型医院在报纸、旅游期刊甚至电视上做广告，专注于医疗旅游的医院把这种做法引入了国际领域，为外国客户提供类似的医疗服务。医院在互联网上宣传他们的服务，用几种语言的小册子和旅游出版物做宣传，同时通过与旅游行业的联系来寻求外国客户。

旅讯

西澳酒庄旅游吸引中国游客

据中国旅游新闻网消息，随着澳大利亚西部旅游业的不断发展，当地优质葡萄酒酒庄作为西澳旅游业的一大优势已逐步凸显，众多葡萄酒酒庄也在酿造顶级葡萄酒的同时，大力开发旅游产品，致力于为游客带来非同寻常的旅游体验，其中部分优质酒庄更是将目光投向中国市场，为中国游客提供量身定制的服务，力图在中国赴西澳旅游蓬勃发展的今天，以独特的酒庄旅游体验吸引不断增长的中国游客。

走在酒庄旅游化进程前列的当属始建于1840年的山度富酒庄，酒庄位于西澳最古老的葡萄酒产区——天鹅谷。据了解，山度富酒庄非常重视中国消费者在酒庄旅游业中的作用，因此一直致力于提供量身定制的产品，以满足来自中国的游客以及定居在澳大利亚的中国人的期望。山度富酒庄提供中国消费者值得信赖的服务和产品，包括中文产品资料、接受银联卡支付等。不仅如此，酒庄还雇佣了7名讲普通话的员工，帮助中国游客克服语言障碍，提供最贴心的服务，让中国游客可以最大程度地享受葡萄酒鉴赏的绝佳体验。

近半旅客愿为wifi换航空公司

据民航资源网消息，近日，国际海事卫星组织(Inmarsat)公布了其机上wifi年度调查结果。调查显示，如果没有机上wifi，将近一半(44%)的受访者愿意更换航空公司。

如今，在40%已经体验过高质量机上wifi服务的旅客当中，机上wifi是他们选择航空公司时，仅次于机票价格(53%)和航班时刻(44%)之后第三个要考虑的因素。

在已经使用过机上wifi的商务旅客当中，超过一半(56%)的人表示这项服务极大地改善了他们的乘客体验。

Inmarsat Aviation总裁Leo Mondale称：“高质量机上wifi正在改变人们对于坐飞机的看法以及他们在飞机上打发时间的方式。无论人们是用机上wifi工作，与家人朋友聊天，还是购物或观看娱乐节目来打发时间，机上wifi服务的有无已经成为人们选择航空公司时考虑的一个主要因素。随着越来越多的人体验过机上wifi，这一比例只会继续增加。显然，我们不能低估机上wifi为航空公司带来的机会。”

另外，三分之一(66%)带着孩子坐飞机的父母称机上wifi“帮了大忙”，让孩子在飞机上能够不吵闹。在已经体验过高质量机上wifi的旅客当中，有61%的人称机上wifi比机上娱乐系统更重要，还有45%的人更愿意为机上wifi付费，而不是使用免费的机上娱乐系统。

国家林业局：我国森林旅游地已超9000处

据封面新闻消息，湿地旅游、生态露营、山地运动、丛林穿越……多种森林旅游新方式正日益受到国内旅游者的青睐。封面新闻近日从国家林业局获悉，截至目前以森林公园、湿地公园、沙漠公园为代表的各类森林旅游地数量已超过9000处，总面积约150万平方公里。今年上半年我国森林旅游游客量近7亿人次，同比增长16.7%。

记者从“2017中国森林旅游节”新闻发布会上了解到，森林旅游已成为最具增长潜力的林业朝阳产业，它是继经济林产品种植与采集业、木材加工与木竹制品制造业之后，年产值即将突破万亿元的第三个林业支柱产业。仅2016年，全国森林旅游游客量达到12亿人次，超过国内旅游人数的27%，创造社会综合产值9500亿元。

国家林业局森林旅游管理办公室主任杨超表示，下一步我国将提高森林等自然资源利用的科学性和多样性，推动森林旅游以观光游览为主向观光游览与森林体验、森林养生、森林康养、文化教育、体育运动等多业态并重转变，同时提升森林旅游地的基础服务设施条件。

为提高森林等自然资源的保护性利用水平，国家林业局和上海市人民政府定于9月25日至27日在上海市举办“2017中国森林旅游节”。旅游节期间，全国31个省市区将组团进行全国森林旅游风光展示，推介一批广受公众喜爱的森林旅游产品，包括森林体验、森林康养、国家森林步道、温泉度假、森林特色小镇等。（李辑）

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“hnrbyzk123”  
即订阅旅游周刊微信公众号了解更多旅游资讯