

时尚、便捷的旅游科技产品悄然兴起,不断满足游客个性化需求

# 智慧海南游 科技范十足

■ 本报记者 林诗婷

## 热点

“这个翻译机很实用,外语翻译准确率很高,还能提供景点讲解、旅行百科等服务,轻松解决了出游麻烦。”6月12日,在三亚市大东海,加拿大游客布莱恩通过智能化语言翻译机,与酒店工作人员进行对话,体验了一把无障碍跨国沟通。

带着语言翻译机去旅行,34国语言实时互译,国际游客沟通交流更畅快;入住酒店,通过“人证设备一体机”实现“刷脸”登记;手机智能下单,“店小二”机器人及时送货上门;停车交费无需等待,手机“扫码”智能计时、付款……随着互联网技术加速发展,在海南旅游,越来越多时尚、便捷、前沿的科技产品悄然兴起,改变着国内外游客的出行模式。

中央12号文件提出,要“提升旅游消费服务质量”,其中包括高标准布局建设具有国际影响力的大型消费商圈,完善“互联网+”消费生态体系,鼓励建设“智能店铺”“智慧商圈”。如今,随着海南旅游国际知名度与影响力日益增长,越来越多的涉旅企业开始探索借助科技手段,打造智能化旅游产品,创新智能化场景,推出国际前沿服务,进一步提升旅游品质,不断满足国内外游客的个性化需求,让出游模式更具科技感与“国际范”。

■ 本报记者 侯赛

59国人员入境免签政策的落地,极大地方便了境外游客来琼旅游度假。一个多月来,在海口美兰机场、三亚凤凰机场,背着高球包的外国游客成为一道独特的风景;在境外直飞海南的航班上,身着情侣服到海南享受阳光假日的情侣也成了最甜蜜温馨的画面……

记者日前从省旅游发展委员会了解到,自2018年5月1日海南正式实施59国人员入境免签政策开始,截至6月6日,59国人员来琼旅游2.85万人次。而随着入境免签政策在境外的不断推广宣传,以及一系列配套措施的落地,如境外直飞海南航班的不断增加等,将助推海南国际化水平的不断提高。



六月十一日,游客在三亚天域度假酒店体验机器人引路服务。本报记者 武威 摄

## 前景迷人:智慧旅游渐成趋势

“机器人既是向导,还是‘外卖小哥’,智慧旅游体验太神奇了!”来自上海的游客陈旭在三亚天域度假酒店内,在智能机器人的带领下,穿过大堂、进入电梯,成功找到入住房间。

“今年初,我们与阿里巴巴合作,游客通过‘天猫精灵’或手机下单,智能机器人接单后,会自行规划

路线,搭乘电梯将货品实时送到房间,既能提供方便快捷的服务,还减少人力成本。”三亚天域度假酒店亲子中心总监高晖说,该酒店对标国际水准,探索科技化手段,还将推出线上VR选房服务,还将探索“刷脸”自助入住等服务,发展浸入式消费新模式,升级酒店产品体验。

近年来,在智慧化探索的推动

下,传统旅游行业结构进一步优化,借助VR、互联网、大数据等技术,无现金支付、智能导游、电子讲解、智慧游览等创新旅游产品轮番登台,开辟出旅游发展新模式。

日前,万宁市184家酒店全面上线“人证设备一体机”,将人脸识别技术运用到旅馆行业实名制登记制度中,进一步促进涉旅行业规范

化、专业化。

三亚市民游客中心内,12301旅游调度指挥中心和智慧旅游数字沙盘初见成效。“我们推出了‘三亚放心游APP’,游客通过手机即可了解最新旅游资讯,规划出行线路,入驻商家需经诚信认证,通过‘飘红数据工单管理’、一键式投诉等方式强化旅游监管。”三亚市旅游委主任樊木说。

## 发展困惑:亟待延伸智慧“内涵”

根据艾瑞咨询最新发布的数据显示,今年中国旅游用户希望景区未来提供的服务中,近七成用户希望实现景区快速入园,同时绝大多数用户还选择了无线网络、快速支付、导览软件等,智慧服务渐成亮点。

眼下,海南诸多景区开始重视对线上市场的投入和优化,加大对

景区的线上宣传力度,加快景区硬件、软件配套设施的技术升级,完成智慧景区的升级,为游客提供更具国际水准的服务。

“我们推出‘扫码’入园、‘扫码’停车等服务,促进旅游品质升级,也有助于景区对资金、客流量等方面把控,通过大数据建立旅游市场舆

情监测和预警、辅助决策系统。”天涯海角游览区相关负责人说。

可以看到,旅游和互联网的融合正不断加速。不过,很多涉旅从业者也在思考,如何科学地将大数据运用到分析决策中。“目前,三亚旅游数据采集渠道、目的地信息服务尚进一步完善,还存在‘互联网+

旅游’在线服务开发不够,本地旅游电商推广不足,游客、企业不能获取相关的旅游数据等问题,将影响旅游管理部门掌握城市旅游数据、搭建旅游数据监管和服务平台。”三亚市旅游相关负责人认为,智慧旅游探索中,亟待通过科技手段整合资源,以智慧促进管理模式创新。

## 他山之石:服务对标国际化

智慧旅游发展也逐渐得到多方支持。今年初,国务院办公厅发布关于促进全域旅游发展的指导意见,要求加大旅游产业融合开放力度,提升科技水平、文化内涵、绿色含量,增加创意产品、体验产品、定制产品。

此外,《“十三五”全国旅游信息化规划》中针对智慧旅游发展亦提出明确举措,提出到2020年,我国

将努力实现4A级以上旅游景区免费WiFi、智能导游、电子讲解、在线预订、信息推送等全覆盖。

如何促进智慧化探索与旅游产业融合发展,以科技手段提升旅游国际化水平,成为我省旅游主管部门的重要课题。

“海南在积极丰富国际航线网络、加强对外营销的同时,还需重视

59国免签政策实施一个多月,我省加速推进系列配套措施落地

# 免签游客赞来琼“很方便”



外国游客在三亚市一家商店内选购旅游产品。本报记者 武威 摄

## 编制免签政策指南 贴心服务入境游客

6月的海南,天气已经渐渐炎热。但从亚龙湾到大东海再到三亚湾,依然随处可见悠闲度假的俄罗斯游客。对俄罗斯游客来说,新实施的人境免签证政策不仅延长了逗留期限,还放宽了人数限制,让他们可以随时到海南岛享受阳光假期。

“虽然新的免签政策已经开始实施,但很多境外游客并不了解,

也不清楚具体细则。”省旅游委相关工作人员表示,为了向更多境外游客解读新政,海南省旅游委专门编制了多语言版本的免签政策指南,以简明易懂的问答形式,向海外游客生动诠释了免签政策的具体细则。

省旅游委相关工作人员透露,今年我省已经面向港澳地区、韩国、日本、英国、澳大利亚,以及东南亚国家做了详细的免签政策宣传计划,此外,省旅游委还通过携程网、南华早报、香港航空等境外的宣传

平台和媒体资源对59国免签政策进行宣传推广。

## 增开更多直航航班 助推免签政策

为助推新的免签政策有效落地实施,境外直飞航班也在陆续增多。记者从省旅游委了解到,今年7月将开通三亚⇌伦敦直航航班,这是新政实施后开通的首条洲际航线。

新的免签政策落地后,前来海南考察踩线的英国旅行商Trailfinders销售经理约翰·米伦(John Millen)表示,通过考察发现,海南具备丰富的旅游资源、成熟的旅游配套设施及国际化服务水平,对于习惯去泰国、巴厘岛度假的英国人来说,海南无疑是一个全新的度假目的地。新政将让英国人到海南旅游减少签证费用及时间,程序上的麻烦,直航航线的开通会为英国游客打开一个全新的旅游通道。

中国国际旅行社总社总裁薛晓岗透露,今年10月,哈萨克斯坦也将开通直飞海南的包机,每年将为海南带来2.2万人次的人境游客。

“免签新政的实施将吸引更多哈萨克斯坦游客到海南旅游,停留时间的延长也将有利于游客深度体

验海南的民族文化风情。”近日,前来海南考察旅游产品的哈萨克斯坦阿拉木图三大旅行商之一的哈萨克斯坦联合旅行社业务总监巴杨让·艾格瑞姆告诉记者,在得知海南实施59国免签政策后,他们就积极筹划打造符合新免签政策的升级度假产品。

## 加强入境通关服务 游客30秒快速入境

新的免签政策下,59个免签国家人员入境时只需要带上证件和填写入境卡便可通关。“入境卡代替了以往的团队名单表,以后会与航空公司沟通后在飞机上发放填写,加快通关的速度。”三亚凤凰边检站政治处主任骆阳城介绍说,目前一名游客的通关速度大概在30秒以内。

此外,三亚海关、边检部门还设立了“59国人员入境海南旅游免签”边检专用通道,通过加强前台引导等减少现场通关等待时间。

“真是太高效了,很方便!不用花很长时间办理签证,不仅节省签证费用,过关速度也很快。”6月11日,一位来自巴西的免签游客凯文告诉记者,他将会介绍更多的朋友到海南休闲度假。

## 旅讯

## 赴俄看球赛须在抵达后1天内办居留登记

据金羊网报道,2018年世界杯开赛在即,赴俄观看世界杯足球赛的球迷注意了!根据中国驻俄罗斯大使馆网站消息,5月25日至7月25日期间,到访世界杯球赛举办城市莫斯科、圣彼得堡、索契、喀山、叶卡捷琳堡、伏尔加格勒、下诺夫哥罗德、加里宁格勒、萨马拉、顿河罗斯托夫、萨兰斯克的所有中国游客(包括持球迷证者)应在抵达之日起1天内办理居留登记。

据了解,居留登记不是签证,无法在俄境外或机场办理,不能作为出入俄境许可。7月25日前赴俄的中国游客,不论持何种签证,因何种目的赴俄,到访上述11市后须在1天内办理居留登记。上述期间内赴俄其他城市的中国游客应在抵达之日起7个工作日内办理居留登记。

据介绍,一般游客如果入住当地酒店,酒店将在办理人住手续时协助办理居留登记。如酒店未主动提供办理居留登记,请记得索要,以免后续遇到不便。另外,如果旅行地发生变化,如在莫斯科旅行后又转至圣彼得堡,应在抵达圣彼得堡后重新办理居留登记。

办理居留登记需提供护照、移民卡(入境时由俄边防发放)原件和复印件,持球迷身份证免签入境人员需提供球迷身份证,其中护照需复印全部页(包括空白页)。

## 超七成受访者称:办理机票退改签挺闹心

据《中国青年报》报道,机票退改签费用高一直受到消费者的诟病,退票费高于机票票价的现象也屡见不鲜。上周,中国青年报社社会调查中心联合问卷网,对1975名办理过机票退改签业务的受访者进行的一项调查显示,74.2%的受访者称办理机票退改签时遇到过麻烦,50.3%的受访者遇到过代理商退改签费用超过航空公司官网显示票价的情况,63.7%的受访者希望加强对航空公司和代理机构的管理,56.3%的受访者呼吁打击收取高额退改签费的行为。

邱宇(化名)在广州工作,他曾买了一张机票准备去缅甸,由于个人安排发生变化,想办理改签,却遭到航空公司拒绝。“我刚开始联系在客服服时,他们说订机票的网页有不能退改签的提示,但我可以向航空公司提出改签申请。后来我联系航空公司,等了很久后,得到回复说不能退,也不能改签。我只好重新买了一张票,很浪费钱。”邱宇说,他再次订票时发现网页确实有不能退改签的提示,但第一次买票时没发现,感觉这样的规定很不合理。

调查显示,47.7%的受访者发现不同航空公司、不同代理机构的退改签费用标准不一,受访者办理机票退改签遇到的其他问题还有:退改签过程繁琐(41.4%)、退改签费用超过机票票价(37.7%)、提前很早退改签依然被收取高额费用(26.1%)和特价机票不退不改(25.1%)等。

## 强迫游客消费万余元 云南一导游获刑半年

据《云南日报》报道,近日,云南西双版纳傣族自治州景洪市人民法院对被告人李云强迫交易案进行一审公开宣判,对被告人李云以强迫交易罪判处有期徒刑6个月,并处罚金人民币2000元。宣判后李云当庭表示认罪、悔罪,接受法院的判决。

经审理查明:2017年12月13日至15日,被告人李云受昆明云迪国际旅行社聘用,在云南省景洪市为所带游客提供导游服务并带游客到定点商家消费过程中,为达到迫使游客消费的目的,采取辱骂、威胁、对不参加消费的游客不发放房卡、对与其发生争执的游客驱赶换乘车辆等手段,强迫8名游客购买商品、消费“傣秀”自费项目,强迫交易金额达15156元,情节严重。

## 动物园里掏鸟蛋 苏州男子被行拘

据中国旅游新闻网消息,一男子在苏州上方山动物园游玩时顺手掏走了8颗国家“三有”保护动物黑水鸡的鸟蛋。因涉嫌盗猎,男子被警方处以行政拘留7天的处罚。

据介绍,苏州男子李某于6月5日与家人一同到苏州上方山动物园游玩。游玩过程中,李某在丹顶鹤养殖区发现了8枚鸟蛋,于是翻越护栏将鸟蛋全部偷走。

附近的游客立即将这一情况反映给了动物园保安,并随后报警。经过警方侦查,5日晚10点,李某被抓获,8枚鸟蛋也全部追回。经鉴定,被偷走的是国家“三有”保护动物黑水鸡的鸟蛋,总价值在一千元左右。李某表示是因为自己从小就喜欢掏鸟蛋,看到养殖区内的蛋,以为是普通鸟蛋,一时手痒就顺走了。

据介绍,因涉嫌盗猎,李某已被处以行政拘留7日的处罚。目前,案件还在进一步处理中。(李辑)