

聚焦

本报记者 李艳玫

打开手机APP,海南的知名景点、酒店、特色美食信息即可了解;不用寻人问路,通过手机就能轻松找到景点、餐饮店、停车场、卫生间等位置点,并且可以一键导航直达;在景点里,语音导游服务为游客提供详细讲解,就像身边携带了一个“活导游”……当旅游插上智慧“翅膀”,在海南来一场说走就走的旅行变得简单了许多。

近年来,互联网催生了一系列旅游新业态、新玩法,成为旅游更新迭代的助推器,二者的融合发展给旅游消费增添了许多亮点,也改变了人们的旅游方式。在大数据的时代背景下,海南不断利用物联网、云计算等技术支持,系统化地整合、开发旅游资源和信息服务,带动旅游业升级转型,朝着游客“智慧体验”、景区“智慧管理”、产业“智慧转型”、消费“深度挖掘”的方向努力前行。

智慧旅游的方向

游客「智慧体验」

景区「智慧管理」

产业「智慧转型」

消费「深度挖掘」

海棠湾仁恒皇冠假日酒店在直播带货。(酒店供图)

一部手机游海南

更懂你,更自在,更舒心,更放心……

「智游」神器「让游客更舒心」

目前正值旅游旺季,三亚天涯海角游览区迎来四面八方的游客,在新投入使用的游客中心一侧,很多游客会发现,景区新建的厕所有点意思。

外墙悬挂的电子显示屏时刻提醒着厕位的变化,湿度、温度一目了然;在手机软件里,游客可找到厕所位置、开放时间、厕所数量等信息……这座旅游智慧厕所,不仅颜值高,还为游客提供了更好的旅游体验。

近年来,我省各地景区纷纷开启“智慧景区”建设,包括智慧停车、人员分流、智能导游、智慧厕所等。在新冠肺炎疫情发生后,预约制、“无接触”式旅游日益受到关注,海南各个景区充分发挥智慧旅游平台的作用,既落实常态化疫情防控措施,又有效提升了游客的体验度和满意度。

去年5月,海南首个“5G+无人驾驶”体验项目在呀诺达雨林文化旅游区投入运营,游客乘坐无人驾驶车,可按固定线路往返于多个站点之间。除此之外,呀诺达雨林文化旅游区还建设了智慧旅游大数据平台、智慧旅游综合管控平台、智慧票务系统等,景区的游客中心大厅设有VR互动区,游客可在这个区域根据屏幕上显示的动画、场景选择拍照样式和地点。

“智慧旅游平台让我们的应对、管理更科学更有效。”三亚蜈支洲岛景区品牌策划主管陈宏说,景区去年1月推出手机官网,它实现了门票预订、游玩预订、酒店预订、餐饮预订、扫码入园等功能,游客还能用手机查询每个游玩项目的等待时间,实现全程畅玩。另外,该景区还启用智慧停车系统,引进近40台具有自动感应开门、垃圾压缩、溢出报警等功能的智能太阳能环保垃圾桶,进一步推进智慧景区的建设。

出游前攻略怎么做?怎么去?有什么玩的吃的?现在,通过“智游海南”APP,游客可以获取海南旅游非常全面的信息。2020年11月20日,海南省旅游与文化广电体育厅主持推出的“智游海南”APP上线试运行后,一直不断完善更新中,即将实现“一部手机畅游海南”。

据了解,“智游海南”以小程序和APP应用为主要功能载体,围绕“吃、住、行、游、娱、购”等旅游要素提供一站式服务,游客出游前可查询旅游攻略、预订旅游产品,出游时享受智能游览、智能客服、智慧厕所等智慧服务,出游后还能进行游记分享、旅游建议、旅游投诉等,全程享受到智能化的旅游服务。

智慧营销让海南更走心

“看,这就是三亚,在这里有过不完的夏天。”……旅行类抖音网红达人“DA-DA与她的船长”拍摄的三亚旅行短视频《如果美好有颜色,那一定是三亚的颜色》发布,在社交媒体和短视频平台走红,视频播放量达55万次,视频点赞量达到2.2万次。

日前,三亚旅游集团奥利给抖音挑战赛落下帷幕,共收到511条参赛视频,参赛网友从人文风情、旅游康养、自驾旅行等角度分享了三亚美景。据悉,活动视频总播放量达1.2亿次,获得数百万网友点赞。

依托短视频平台的流量优势,“线上”种草、“线下”拔草的旅游消费模式近年来受到游客的追捧,逐渐成为旅游消费市场的“新主流”。当前,海南旅游行业也正在尝试以大数据为核心、以智能化为手段,让智慧旅游深入营销、体验、管理、服务等各个环节,助推海南旅游行业的升级发展。

2020年12月1日,穷游网和三亚市旅游推广局联合发布“新青年奇趣岛”三亚旅游推广主题形象,五大主题玩法吸引更多年轻游客赴三亚旅游。

“这是根据三亚旅游客源市场细化分析而打造的专门针对年轻人市场的推广主题。”三亚市旅游推广局市场推广总监马南说,该局航旅数据显示,2020年5月至10月,18岁至35岁青年客群在三亚旅客总量的占比达到48%,同比提升近10个百分点,2020年7月开始,青年客群人数每月同比增幅均达30%以上。

对旅游景区、景点而言,线上旅游营销发挥的作用更加明显,在今年疫情发生后,直播营销成为许多旅游景区、酒店“自救”的重要途径。在携程三亚蜈支洲岛专场品牌日促销活动中,线上交易额同比增长1121%,抢占华南区销量第一位,跃升携程平台全国景区前三。三亚·亚特兰蒂斯专场品牌日促销活动再创佳绩,线上交易额当日突破8100万元,探店直播观看人数突破321.7万,订单数共计21562单。

天涯海角游览区的智慧旅游厕所。本报记者 武威 通讯员 游建行 摄

智能监管让游客更放心

夜幕降临,三亚市各大海鲜饭店、海鲜广场迎来了一天当中最热闹的时刻,游客聚集于此享受来自大海的味道。海鲜价格一直是消费者最关心的问题,如何管好“一条鱼、半斤虾”,三亚市各有关部门近年来做出了许多努力。

在三亚火车站万人海鲜广场,一块电子显示屏十分醒目,上面显示着当日鱼、虾、蟹等各类品种海鲜销售价格和政府限价。此外,三亚市海鲜餐饮协会的官方微信公众号每日公布当天三亚市海鲜排档餐饮现货海鲜品调控价格,实现了海鲜价格线上、线下全渠道公开化。

“三亚竭力打造放心游消费市场监管平台,实时收集旅游消费场所涉及的电子秤、电子订单、收银机等前端交易系统数据,让消费信息可追溯、可留痕,实现实时监管。”三亚市海鲜餐饮协会秘书长汪裴说。

不只是海鲜价格,三亚市政府还致力打造三亚放心游消费市场监管平台,实现旅游消费数据的实时采集和联网监管,为游客提供旅游出行中的消费诚信保障。



南山景区的工作人员为游客服务。本报记者 武威 特约记者 陈文武 摄

海南旅游场所完善优化服务 让智能化不冷落老年游客

■ 本报记者 李艳玫

“不会用没有关系,我一步一步指导您操作。”近日,在三亚市南山文化游览区,景区员工黄艳耐心指导两名老年游客在手机上购买门票。“小姑娘,在你的讲解下,手机买票步骤简单易懂,太方便了。”黄艳细心和贴心的服务,赢得了两名老人的夸奖。

如今,智能技术在旅游中的应用日渐普及,为游客提供了很多便利,但也给不熟悉智能技术的群体,例如老年人造成一些困扰。海南日报记者了解到,针对上述情况,我省景区、酒店、饭店等旅游场所通过完善传统服务、优化智能产品和服务、加强工作人员培训,切实满足老年人等群体需求。

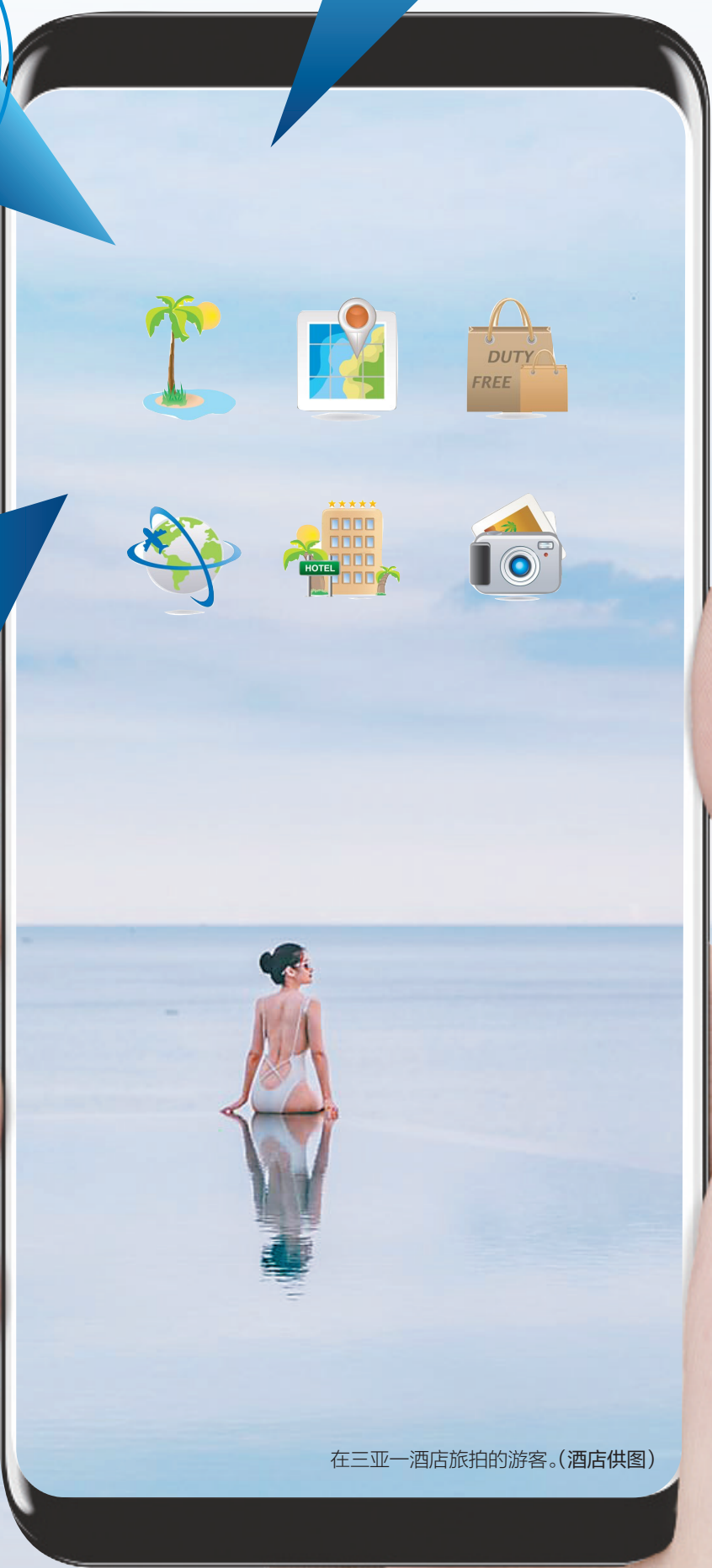
在南山文化游览区,身穿黄色制服的景区工作人员格外亮眼。他们站在景区入口、售票窗口,指引游客有序进入景区游览。“遇到老年游客不会买票的情况,我们会主动上前询问。如果人工售票窗口人不多,我们会指引老年游客到窗口购买,如果有排队现象,我们可以指导老年游客在手机上完成购买,并帮助他们验票进园。”黄艳说,针对特殊游客群体,南山景区还提供轮椅免费租赁服务,开放无障碍通道。

在天涯海角游览区,新投入使用的游客中心大气整洁。这里,既有人工售票窗口,也有自助购票机,购票机旁边有志愿文明引导员,指导游客购票。“现在科技普及了,我们不懂操作,但有志愿者的帮助,一点都不怕。”老年游客李祥点赞景区的人性化服务。

天涯海角游览区有关负责人介绍,景区尽可能替老年游客着想,保留传统预约、购票方式,遇到使用智能手机有困难老年人,工作人员积极协助,解决困难,让游客享受到贴心的服务。

据了解,在提倡预约、错峰出行的背景下,对于没有预约的老年人,海南多家景区允许老年人在人工窗口,做好入园登记、测量体温、佩戴口罩等防疫措施,办理入园游玩手续。各景区在推行移动支付的同时,仍保留着现金、银行卡等支付方式。

此外,各景区还通过组织员工参与培训,提升服务水平,及时掌握帮助老年人运用智能技术的方法。景区各宾馆酒店安排人员为游客提供入住引领服务,遇到老年游客时,详细介绍并现场演示智能设备的操作使用,在餐厅安排专人协助客人使用自助点餐机等服务。



在三亚一酒店旅拍的游客。(酒店供图)