

特别关注

温泉旅游:火爆背后有深忧

本报记者 鲁 娜

数九寒冬的低温,带热了游客泡温泉的热情。记者调查发现,相比于往年,今年冬天的国内温泉旅游市场明显升温。然而,温泉旅游逐渐走向大众的同时,诸如竞争同质化、温泉掺水等问题却依然存在,如何深挖温泉养生文化、更好地普及温泉知识,提高服务质量成为温泉旅游亟待解决的问题。不过,由温泉行业协会牵头的温泉旅游服务的行业标准制定工作,已经提上了议事日程,这一标准将对温泉水质、设施、卫生、服务等方面进行规范,有望解决目前国内温泉旅游的部分顽疾。

今冬市场火爆

记者从旅行社了解到,温泉线路是元旦、春节假期游客近郊出游的一大热点。

江苏南京汤山温泉、辽宁鞍山汤子岗温泉、北京小汤山温泉、浙江宁海南溪温泉等以温泉资源丰富著称。南京汤山新城建设管委会副主任王城告诉记者,汤山地区规模较大的温泉企业有8至10家,冬季温泉市场十分火爆,高峰期日客流量达到一万多人次。“每家温泉企业的入住率都在80%以上,房价一般每晚1000元至1500元。在元旦期间、春节前后10天,部分酒店甚至是一房难求。”去年,汤山新城的温泉客流量达到330万人次,其中,冬季游客占到其中的60%,预计今年的客流量将突破400万人次。

位于北京小汤山温泉带的温都水城总经理杨士禄向记者介绍,今年1月份,温都水城的客房入住率达到90%以上,日流量2000多人次,春节黄金周前后,日流量则达到3000多人次。“业绩增长一方面是因为冬季本就是温泉旅游的旺季,另一方面,1月各种会议较多,团队客户是温都水城的主要客源。春节期间住客少,

但散客集中,日流量中也以散客为主。”

同样位于小汤山温泉带的红栌温泉山庄,今冬的温泉旅游市场也不错。红栌温泉山庄总经理王真告诉记者,今年冬季山庄举办了首届北京小汤山红栌温泉花灯节等民俗节庆活动,相比去年,客流量增加幅度超过30%。

去年广东省内多个高星级温泉度假村相继开业,例如韶关丽宫温泉、龙门地派温泉、南昆山云天海温泉等,令广东省内温泉的接待量大增,但仍难满足冬季市场的需求量,尤其在年初一至初三,高达2000元一晚的温泉房亦一房难求。

春节黄金周期间,风生水起的旅游团购是否为火爆的温泉旅游市场增添了一把火呢?记者了解到,“去哪儿团购”曾推出了半价团购北京蟹岛温泉电子票、3折团购九华山庄温泉门票及1人份的温泉自助餐的活动,而团程网也推出半价团购北京龙脉温泉套票、3.7折团购温都水城温泉养生会所加HI水空间两馆通票的活动。记者发现,这些团购活动一般成交量都在100单以内,成交量并不喜人。

对此,杨士禄分析:“往年温都水城的促销一般以套票等形式为主,住、玩一体。今年虽然推出了一些团购活动,但团购也是一种代理关系,我们给代理的团购网站给出折扣票,团购网站再以很低的差价卖给消费者。对于温泉企业自身来说,卖出去的票价不高,加之量也并不大,所以对市场影响并不明显。”

温泉旅游仍存顽疾

温泉旅游红火,但仍暴露了不少温泉旅游长期存在的问题。例如,广东省已发现温泉311处,其中已开发的温泉有200多处,有可接待游客的温泉90多处,集体

闲度假、保健游乐、商务会议等为一体的大型温泉旅游风景区30多处,温泉经济已经成为广东省旅游经济一个新的增长亮点。然而在快速增长的背后,温泉的同质化竞争越来越严重。某位不愿透露姓名的广东旅游界人士表示,由于广东人泡温泉多年来已经成为了习惯,催生了一大批以市场为导向为主的温泉酒店和温泉景区,一味追求硬件和软件的奢华,看似每家温泉都有大大小小的温泉池,但几乎每一家温泉都是菊花池、玫瑰池、红酒池等等,同质化严重。

此外,温泉到底该含多少泉,热气腾腾的池子到底是烧的水、还是纯天然温泉水等问题,也长期困扰着温泉企业和泡汤游客。

“温泉旅游的行业标准制定和发布,已经提上了议事日程。”中国旅游协会温泉旅游分会秘书长张越向记者透露,温泉旅游服务质量等级评定标准已经制定出来,但有关部门仍在进行审核。这一标准对温泉水的水质、设施、卫生、服务四个方面的内容进行了规范。

“但这一标准只是一个旅游行业标准,并不是说标准颁布后,一批假冒伪劣的温泉企业就会被关闭。标准的主要作用还是指

导,引导游客,标准中将温泉按星级划分,让游客知道哪些温泉是值得相信的,就好比让游客花了可以住五星级饭店的钱,就能住到五星级饭店,而不是一个三星级饭店。如果是掺水的假温泉,自然不能进行星级评定,久而久之,其市场份额会下降,自然会被淘汰。”张越表示。

养生文化待挖掘

“温泉业的发展已经到了一个‘天花板’阶段,我们应该深挖温泉养生文化。现在温泉旅游还在消费着人口红利,温泉市场的增长依靠的是庞大的客源市场和巨大的市场需求,而不是依靠回头客和延伸产品。”广东商学院教授张伟强认为,温泉旅游亟须与文化相结合。

温泉旅游与各种文化因素结合,业界并不是没有尝试。温都水城从2006年开始,就与北京卫视合作了“红楼梦中人”“龙的传人”等选秀活动,红栌温泉山庄举办的首届温泉花灯节则是将温泉与春节民俗文化相结合。但杨士禄也坦言,每个人的文化体验都不一样,令企业困惑的是,该以什么样的文化主题来与温泉相结合。

在张越看来,将温泉旅游与文化因素相结合,先要探讨这里的文化是一个什么概念。在广东等南部省份,一些温泉度假村会



异域之旅

当每年来到印尼旅游的大批国外游客都“一窝蜂”涌向巴厘岛时,对于印尼这个“千岛之国”其他岛屿上的居民来说,难免有时也会“心生醋意”,他们认为,在印尼,许多岛屿都有值得玩味的地方,苏门答腊岛便是其中一个。西苏门答腊省的首府巴东,地处苏门答腊岛西部,三面环山,一面临海,城市就像一颗未经雕饰的珍珠,闪烁着最单纯、原始的光泽。飞机即将在巴东着陆时,我透过窗口向下看,果然名不虚传。

品味巴东从味觉开始

虽然在雅加达随处可见巴东菜馆,但既然来到巴东,就一定得尝尝地道的巴东菜。如果有人统计过各地菜肴的上菜速度,巴东菜一定能在评比中拔得头筹。巴东菜没菜谱,只要客人一坐下,服务员就端上好几个甚至是十几个盘子,一直把桌子摆满。不用担心,客人不必为这些菜全部付钱,喜欢吃什么就吃什么,不吃的放在一边,吃完也行,吃不完也可以,饭后服务员会过来数吃空的盘子算账。

为什么此地上菜如此神速呢?原来,由于气候的原因,当地人习惯使用天然香料以及盐和辣椒将食物进行加工后直接贮存在外面。这种不需要冰箱即可以保存数天的食物有点像徽菜中的臭桂鱼,味道是不太好闻,但吃起来还是别有一番风味。而且,巴东菜所有的菜肴都事先用小碟子装好,熟练的服务员可以在手臂上叠起十几个小碟子,一口气把所有菜都端上来。

饭后,司机拉着我们在市内转了一圈。路过一片废墟的时候,司机说,那里原来是当地最高的建筑,在之前的一次地震发生后倒塌了,但城市外表的破败无法掩饰上天的恩赐,在我看来,这里有着一无二诱人的风景。尽管巴

东港口的日吐量只有3万吨,但却是一派繁忙的景象。站在巴东港的高处望去,深邃湛蓝的海洋让人沉醉。车子开出巴东城,沿着当年荷兰殖民者为掠夺资源而修建的公路进山,这条已经有近百年历史的路今天依然非常平坦,给人以相当的安全感。山里面似乎没有受到频繁地震的影响,浓密的椰林、茂盛的植被、各种叫不上的热带树种和花草,生长绽放在这片热带的土地上。

石头讲述着惩罚的故事

印尼是一个拥有许多动人传说的国度,几乎有人居住的各个岛屿都会有自己独特的故事。

玛林昆当的故事在巴东妇孺皆知——幼年丧父的玛林昆当由母亲含辛茹苦地抚养成人,他长大后离开巴东前往雅加达追求梦想。多年后,功成名就的他率船队回巴东省亲,受到了家乡父老的热烈欢迎。然而,玛林昆当却拒绝承认那个穷困潦倒的乡下女人就是自己的母亲,悲愤交加的母亲指着大海诅咒道:“我要你变成一块石头!”

在巴东的一处海滩上,人们至今可以看到一块五体投地的人形石,大概是上天在惩罚玛林昆当吧。这个流传许久的故事甚至成为了不少印尼家庭教育孩子孝顺父母的反面教材——“要不然你也会变成玛林昆当!”

曾获印尼电视最高奖、并在中国播出过的电视剧《惩罚》,据说就是根据这个传说创作而成,剧中的男主角名字也叫玛林昆当,只不过把故事发生的时间换成了当下。

去年春节期间,海南旅游市场出现旅游饭店客房价格暴涨、海鲜排档欺客宰客、交通秩序混乱等现象,海南国际旅游岛形象受损。在兔年春节期間,海南旅游“赢分”——酒店房价平稳,海鲜排档零投诉,游客满意度明显提升,中国假日办对海南春节旅游市场秩序监管工作给予高度评价。业内人士也认为,一年来,海南重拳整治旅游环境,旅游市场秩序明显改善,经受住了“五一”“十一”和春节旅游高峰的考验。

多部门联动 监管旅游市场

海南省副省长谭力把海南旅游“赢分”归结为以下做法:高层官员重视旅游市场监管工作;旅游、公安、工商、物价等多部门工作人员责任感增强;科学指挥,提前谋划。

春节前,海南成立了2011年春节假日旅游市场监管领导小组,并与相关责任单位和责任人签订假日旅游管理责任状,按照属地管理、部门联动的原则,落实各级政府、相关部门、旅游企业的责任。

海南省旅游委假日旅游安全生产专项整治工作领导小组对旅游环境进行为期一个月的“千人暗访”活动,第一时间解决问题,保障假日旅游市场秩序。

在旅游环境综合整治工作中,有关部门出重拳,重罚一批企业、关停一批垃圾景点、问责一批官员,“黑车、黑导”等现象得到有效遏制。2010年,海南还集中出台了5部旅游法规,使市场管理有法可依。

“天价客房”消失 欺客宰客零投诉

为给酒店房价“降温”,从2010年“五一”起,海南对酒店客房价格实行临时干预。今年春节前,海南物价、旅游等部门继续以限定涨幅和超标报核相结合的方式,对所有宾馆酒店客房价格实施干预,规定以前3年春节的平

均价格作为基数,最高涨幅不能超过过基价的10%,并实行客房价格备案制,对违反规定的酒店予以严厉处罚。

今年春节,三亚酒店客房价格比去年同期下降23.49%,2000元至4000元/天的客房占客房总量的80%,50%的酒店房价在3000元以内。

海鲜排档、旅游景点、旅游购物点欺客宰客是海南旅游市场的顽疾。春节前,海南提出,在打击欺客宰客行为上,坚决做到“三个

不留”,即监管不留死角、打击不留余地、处罚不留情面,以此达到欺客宰客零投诉、欺客宰客零容忍、受理投诉零耽误“三个零”的目标。

此外,春节期间,海南省工商部门采取“一人一店,两人一组”的零距离监管模式,派员“坐堂”监管海鲜排档、旅游景点、旅游购物点。

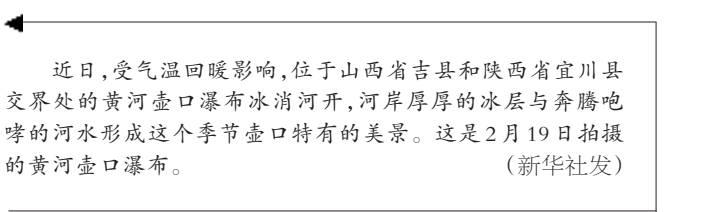
与此同时,三亚市物价局出台《三亚市海鲜排档餐饮海鲜品平均差价率管理规定》,对海鲜品实行平均差价率管理,每天公布各种海鲜品批发价格,并在全国创新推出海鲜排档螃蟹一律“裸称”制度,规范海鲜排档经营行为。

节前,海南对旅游市场进行拉网式检查,集中处罚一批违规旅游景区点,一次性对23家星级酒店予以取消星级、11家星级酒店予以限期整改的处理。

建长效监管机制 要打“持久战”

谭力表示,要构建旅游市场监管长效机制,避免出现整治、反复,再整治、再反复的怪圈。实施行政问责制度,加快实现节假日应急整顿向常态管理模式转变。

海南省省长罗保铭说,海南的旅游基础还很薄弱,缺陷还很多,打了一个漂亮仗不能证明与国际旅游岛接轨了,旅游市场规范了,还需保持清醒,持之以恒抓管理,打好建立旅游规范长效机制的持久战,将旅游市场的规范管理提升到新的水平。



近日,受气温回暖影响,位于山西省吉县和陕西省宜川县交界处的黄河壶口瀑布冰消河开,河岸厚厚的冰层与奔腾咆哮的河水形成这个季节壶口特有的美景。这是2月19日拍摄的黄河壶口瀑布。

(新华社发)

品味巴东:天然雕饰的印尼“珍珠”

丁 松

因而来时的路途遥远而且风浪巨大,海上和海边的太阳太辣,我们很快就耗尽了体力,决定休息片刻,抬头居然发现了一家度假山庄。我们的出现让侍者觉得喜出望外,热情地为我们递上酒水单。这个山庄的总经理是一位来自爱沙尼亚的姑娘,她正在筹划开发、推广西夸依岛。她告诉我们,现在已经开通了此岛连接巴东的轮渡,以后会有更多的人光顾此岛。

去年10月,西苏门答腊省明达威群岛附近海域发生了里氏7.2级地震,大地震中西夸依岛遭受的损失并不大,这里风景依旧美丽。一直踩在松软白细的沙子上轻松环游小岛,抑或在椰树间搭一个吊床躺下闭目养神,或是在充满东南亚风情的酒店里享受一餐印尼美食,这座新近开发的小岛以纯白如洗的海滩以及透明碧蓝的海水吸引着越来越多的远近游客。



巴东海岛风光迷人

相关链接

交通:国内并没有直达巴东的航班,须先乘飞机到雅加达之后再前往巴东市区,乘坐轮渡从市区到西夸依岛需2小时左右。

住宿:巴东目前还处于震后重建中,其进度并不快,但由于去年10月的地震震中离巴东首府还有相当的距离,所以在市区住宿还是很方便的,条件也还不错。西夸依岛上设有日落房,住宿价格约1500元人民币每晚。

美食:巴东菜虽然很出名,但十分辣,而且当地人用餐一般是用手抓食,对此不习惯的游客,也可寻找当地的中餐馆就餐。

资 讯

全国导游大赛颁奖晚会在京举行

本报讯 2月20日,全国导游大赛颁奖晚会在北京举行。该晚会由国家旅游局、共青团中央、全国妇联主办,是2010全国导游大赛的最后环节。

据悉,2010全国导游大赛以“讲道德、比技能、赛服务”为主题,以“展示导游形象风采、交流导游服务经验、激励导游提升素质、提高导游服务质量”为主要内容和目标。在半年多的时间里,全国共有7000多家旅行社和2000多家旅游景区的6万余名导游员、讲解员参加比赛。经过各

江苏春季旅游花事多

本报讯 (记者鲁娜 通讯员吕中)近50个丰富多彩的旅游节庆活动,成为江苏春季旅游的新亮点。随着气温开始回暖,初春的江苏莺飞草长、桃红柳绿,一个又一个花事活动接踵而至,吸引游客赏花踏青。

梅花是南京市的市花。今年暖春的天气,也使得梅花的花期提前了近10天。据悉,第16届中国南京国际梅花节将于2月25日至3月13日在南京举办。今年梅花节以“赏万株梅花,传博爱精神”为主题,南京梅花山主会场将组织多种多样以“梅”为主题的文化旅游活动。本届

安徽推出6条“文化旅游线”

本报讯 今年是中华文化旅游年,2月19日,2011中华文化游(安徽)启动仪式暨第八届环球旅游论坛开幕,吸引了国内外近千家旅游商的参加,“皖版”中华文化游线路也首次亮相。

安徽省旅游局局长胡学凡表示,安徽拥有丰富的历史文化、民俗文化、科教文化、宗教文化、饮食文化、建筑文化、戏曲文化、红色文化,发展文化旅游有优势。

安徽省旅游局市场开发处副处长金鸣表示,安徽此次共推出6条文化旅游线路,分别为“山川如画——世界遗产之旅”“岁月如

歌——安徽人文之旅”“乡音如曲——徽派戏曲之旅”“心静如水——宗教文化之旅”“风情如故——皖北民俗之旅”和“田园如诗——文人行踪之旅”。

由于春季旅游旺季即将来临,在本次论坛上,新加坡、泰国、苏州等国内外知名旅游目的地将陆续举办推介会,“吆喝”旅游。外地一些旅行社则直接给合肥市民带来了“旅游大礼包”,不仅有百元的礼金券,而且还有每张300元的帆船体验券以及每张90元的青岛海底世界门票。

(李世兵)