旅游周刊 TOURISM WEEKLY

“尽管去年入境旅游花费和出境旅游花费相比，花出去的钱比拿回来的钱多了几十亿美元，但我们还是鼓励中国公民出境旅游”——

如何应对出境游高速发展

TOURISM 旅游观察

本报记者 齐 征

“虽然今年第一季度出现了日本地震、海啸、核辐射复合型灾害，澳洲飓风、洪水，中东、北非局势动荡等不利因素，但第一季度我国出境游仍有约1600万人次，并获得16.5%的高速增长，出境游的潮流不可阻挡。”在日前举行的《中国出境旅游发展年度报告2011》发布会上，中国旅游研究院院长戴斌解读了我国出境游发展现状、面临的难题以及未来走势。

报告显示，2010年，我国成为世界第三大入境旅游接待国和亚洲第一大出境旅游客源国，居民人均出游率为1.5次，旅游直接就业人员达到了1350万人，旅游消费对社会消费的贡献率超过了10%，旅游产业对中国社会经济的繁荣与发展有着明显的积极的推动作用和贡献。

2010年，虽然受到了金融危机等不利因素的影响，但是我国的出境旅游仍然保持了良好的发展势头，去年出境旅游人数为5739万人次，同比增长20%，出境旅游花费为481亿人民币，同比增长了14%。这是一个在世界各国都少见的大规模高速增长。中国旅游研究院最新调查显示，今年第一季度因私旅游规模发展得比较快，1~2月，因私出境的旅游人数占总出境人数的比重达到了91%，较上年同期提高了1个百分点。

“尽管去年入境旅游花费和出境旅游花费相比，花出去的钱比拿回来的钱多了几十亿美元。但我们还是鼓励中国公民出境旅游。”戴斌说。

中国的出境旅游从1988年开始试点，到现在只有12年时间，“从老百姓的角度来看，大家对外面的世界有期待和好奇，也希望得到更多关心和照顾。希望中国出境游的发展能够像到外婆家走亲戚那样，营造一个好的旅游氛围，让更多的国民参与，有更高品质的分享。”戴斌说。

今年2月，埃及发生大规模反政府抗议局势动荡，中国派出多架包机接回我在埃及的游客以及工作人员。图为开罗机场游客等待办理登机手续。 柳 熹摄（资料图片）

旅游除了经济属性外，社会属性更为明显。它可以促进人类全面发展，让不同地域、不同民族、不同文化、不同宗教、不同肤色的人民建立沟通和交流。为保障出境旅游又好又快发展，戴斌建议国民对于境外旅游目的地要抱着了解的心态，“希望目的地各国能够给中国游客更多的宽容和照顾，任何国家的游客都有一个从不文明到文明的过程。也希望境外的旅游目的地对我国游客在安全问题上给与充分的保障，游客的权益、生命高于一切。”同时，对中国游客而言，既然要到外国走亲戚，就要懂得做人的基本礼俗，要保护当地的自然生态、尊重文化差异性。“在《全球旅游伦理规范》里有一句话‘抱着对不同宗教信仰、哲学观点和伦理观念容忍和尊重的态度，了解并促进和人性一样的伦理标准，既是负责任的旅游的基础，又是负责任旅游的归宿。’”他说。

中国旅游研究院预计，随着经济实力不断提升和对外开放不断推进，特别是在经济发展的“民生新时代”，被其他生活负担所挤压的潜在出境旅游需求将加快释放，在“十二五”的开局之年，我国出境旅游市场将继续保持高位增长，2011年出境旅游人数将在6500万人次左右，同比增长13%，出境旅游花费可能突破500亿美元大关。

旅游业界应充分认识到中国公民出境游的阶段性特征和客观要求。戴斌解释道：“表面上我们的游客在境外的花费很多，尽管我们已经是第四大出境旅游消费国，并在短期内可能超过英国成为第三，但是消费结构存在很大问题，很多人是买东西或者是代购，真正花在住宿、游览、出行上的钱很少。很多人出去只是追求我到过这个地方。客观地讲，我们的消费用于体验方面所占比重较低。在这样的需求特征下，我们的旅游企业应尊重游客的需求，要为游客，特别是为越来越多的散客做好服务。”

戴斌同时呼吁政府以发展自由行为出境游远期目标，不断消除现阶段存在的非市场障碍，构建商业化的危机处理保障机制，让更多的中国人可以安全、自由、有品质地出境旅游。

我出境游客对购物和餐饮服务评价较低——

2010年出境旅游市场六大特征

1.出境旅游市场规模继续扩大，其中因私出境的主体格局进一步强化，因公出境人数占比首度降至10%以下，仅为9.92%。

2.开放目的地稳中有升，签证办理更趋便利，正式实施开放的中国公民旅游目的地达到110个。申根25国共同实施欧盟签证法典，推进签证便利化并适度降低签证费；德国开通了网上预约系统；韩国法务部发布《放宽中国游客签证标准方案》，放宽中国个人旅游签证标准。

3.旅游安全备受关注，旅游保险加速规范，2010年10月29日，中俄顺利签署旅游保险合作协议，11月8日，《旅行社责任保险管理办法》正式审议通过。

4.消费规模大幅增长，境外支付日趋便利，购物成为推动消费规模增长的重要因素，目前购物占到赴港内地游客总支出的76%，赴澳门游客的63.1%，赴台湾游客的50.16%。已有98个国家和地区开通了银联业务。

5.邮轮游和海岛游持续升温，赴台旅游大众化发展，2010年乘坐邮轮赴海外旅游的出入境中国大陆游客达到79万人次，同比增长20.1%。大陆居民赴台旅游继续保持高速增长，规模达122万人次（加上公务等其他游客总规模达163万人次），增长速度超过100%。

6.出境游客满意度较2009年有较明显提升，2010年出境游客满意度（总指数为90.22）与去年相比有较明显的上升。在旅游过程中，游客认为住宿和景区景点的服务最为重要。出境游客对住宿、娱乐、景区服务和目的地公共服务的评价较高，但对购物和餐饮的服务评价较低。 （齐征）

TOURISM 有此一说

城市服务职能拖旅游业后腿

鄢光哲

春天适宜出游，但周末或小长假，出门还是不出门，是个“艰难的决定”，比在电脑里留下QQ还是360还艰难。这两个软件可以一个不留，因为都不难找到替代产品，也不会影响功能上的使用。但春季出行对很多人来说是刚性需求，比如扫墓是必须要去的；对于想要踏青的人来说，就是纠结。

纠结的原因简单，春光无限好只是怕堵车。尤其是在北京，八大处和香山的道路基本是停车场的功能，山顶上开走一辆，山下的队才能往前挪一辆。在动物园公交枢纽，进地铁的队伍从地铁站排出来，穿过整个地下通道，一直排到了对面街道的马路上。地铁站限流，都让人有种坐地铁要开始摇号排队的错觉。

北京的城市规划显然是满足日常城市功能的，但没有把节假日出游人群的爆炸性增长预估充分。当年笔者家住石景山区时，家门口有条路干干净净、平平整整，平时车水马龙昼夜不息，但一下雨就变成“一条大河波浪宽”，汹涌澎湃的劲头和降水量成正比。那条街的下水道我一直怀疑用的是沙漠地区的图纸建造的。假期的人流，又让我想起了那条河。一个道理，北京的城市功能在设计时，为旅游的服务性功能做得太少，远远没到位。

2009年底国务院颁布的41号文件，是近两年业内必提的一个文件。核心有两条，一是努力把旅游业培育成为国民经济的战略性支柱产业，二是培育成为人民群众更加满意的现代服务业。第一条，似乎都没什么意见，旅游业的发展也越来越接近这个目标。今年春节之后，与国家旅游局签订协议的近10个省中，全是一、二把手书记或省长带队，从这空前强大的阵容，就能明显看出旅游业地位在提高。但第二条显然就很难了，首先就不是旅游部门所能独立解决的问题，又有多少个城市在规划建设的时候能听听旅游部门的意见和需求呢？

就北京清明假期出游的游客来说，光堵车和堵人就很难让人对这趟行程感到满意。这种情况在全国都很普遍。沈阳赵本山的刘老根大舞台成了必去项目之后，它门前的那条街在晚上没有不堵车的，以至于游客最好的选择是住在附近，白天去看沈阳故宫，晚上走路去看二人转。在清明期间，几乎没有哪个城市的报纸不是以堵车为标题的。

在对旅游业重视比较早的浙江，他们的做法是把旅游局升级半格成立旅游发展委员会，由政府直属机构调整为政府组成部门，可以参与政府决策。杭州旅委主任李虹曾经讲过一个例子，在杭州郊区要新建一所大学的校园，在讨论规划的会上也请了旅委参加，旅委在会上就提出配合周边的旅游发展是这所校园应具备的功能，会后真的就按旅委的意见修改了方案，“校园建设也与旅游相干，这在以前是不可能的。”这是李虹的感叹。

把旅游业培育成为人民群众更加满意的现代服务业，不在城市建设和规划上就预留出空间，提升城市服务水平，仅靠旅游部门或景区、旅行社等行业的自身建设，是做不到的。旅游业发展到今天，散客化趋势越来越明显，游客的出行满意程度基本就是目的地城市的公共服务能力所决定的。散客会融入整个城市的公共体系当中，而这个公共服务体系对外来游客是不是有明确、足够的信息指引，才应该是城市管理者发展旅游服务业时要考虑好的。

北京市旅游局也刚刚升格成为北京旅游发展委员会，成为北京市政府的组成部门。在职能范围扩大之后，如果还是以旧黄历发展旅游，光琢磨发展几个新的景区，挖掘景点背后的故事，显然是让人失望的。我们所希望的是，职能提升之后在城市建设上北京旅发委能发挥更大的作用。据北京市旅发委统计，清明假期北京市共接待国内旅游者264万人次，同比增长25.5%，其中外省市来京旅游者53万人次；旅游总收入9亿元，同比增长18.3%。在量的增长下，新的北京旅委应该提升一下质，让游客在北京能游得更舒心一些。

这是全国的旅游部门都面临的问题，单靠“兜里没钱、手里没权、脚下没地盘”的旅游部门，是培育不出让人民群众更加满意的现代服务业的。

邵琪伟：积极应对全球旅游发展重心不断东移

本报讯（记者**鄢光哲**）亚太旅游协会成立60周年庆典暨年会于9日至12日在京举办。来自66个国家和地区、400多个机构的约1000名嘉宾与代表参加本次活动。国家旅游局局长邵琪伟在此间表示，作为世界第三大入境游目的地和第四大出境游客源国，中国将与亚太各国和地区密切合作，积极应对全球旅游发展重心不断东移带来的机遇和挑战。

邵琪伟说，2010年，亚太地区接待国际入境过夜游客3.03亿人次，占全球的32%；旅游外汇收入3230亿美元，占全球的38%。亚太地区旅游业快速发展，为国际金融危机下全球旅游业的恢复发展注入了活力，也使得全球旅游的发展重心不断东移。但不可否认，作为全球人口相对密集的区域，近年来自然灾害、流行疫病、突发事件等，给亚太旅游业发展带来了诸多不利影响，加上金融危机影响尚未消除，传统和非传统的安全因素仍然存在，亚太旅游业依然面临着各种挑战。在这样的形势下，亚太各国和地区旅游界需要进一步加强沟通与合作，共同推进亚太地区旅游业的繁荣发展。

中国政府高度重视旅游业发展，在应对国际金融危机中，提出把旅游业建设成为国民经济战略性支柱产业和人民群众更加满意的现代服务业，各级政府都把发展旅游业作为扩内需、调结构、转方式、促就业的重要举措，标志着中国旅游业进入更好满足大众化旅游需求的新阶段。邵琪伟说：“当前，亚太地区加强旅游产业深层次合作，符合转变经济发展方式需要，顺应全球旅游产业发展趋势，中国愿与各国家和地区在推动游客双向往来总量增加基础上，充分发挥各自文化、科技、教育、信息、制造、管理等方面优势，进行更广泛深层的产业合作。要推动旅游业与农林牧渔等第一产业融合发展，重点发展乡村旅游；推动旅游业与第二产业主要是工业融合发展，大力发展旅游装备制造业；推动旅游业与第三产业主要是现代服务业融合发展，积极发展旅游新业态，从而不断扩大旅游产业内涵与外延，提升旅游产业市场化、国际化、现代化水平，为亚太经济社会发展及全球旅游业增长做出更大贡献。”

导游生存现状调查（三）

欧洲团领队 最年轻也要35岁

实习生 耿 剑

国际导游按任务性质可分为两种，一种是国际入境旅游导游，另一种是国际出境旅游导游——在我国被称为领队或团长。听起来，国际导游这个职业让人羡慕——外语能力强，接触人脉广，还能满世界玩。可事实上，没有一份职业是轻松的，有多少付出才会有多少收获。

用努力换取客人的理解和回应

2010年4月，冰岛火山喷发，沈蔚正好带着一个法意瑞十日游旅行团，被困在巴黎。原本的行程安排全被打乱。“欧洲机场全都停飞，但我还是带着游客到机场确认。大家看到机场空无一人，只有零星的一些滞留旅客，也只好安下心来等待。我和游客们商量去哪儿住。虽然滞留期间的花销要游客自己承担，但旅行社也帮忙联系旅店。最后，我们决定选择一家离超市近的公寓式旅馆，房间中配备厨房，既便宜又方便。然后，我带着游客们去巴黎中国城把所需的泡面、青菜、香肠、水果等全部储备好。”沈蔚回忆起当时的情景，记忆犹新。每天早上8点和晚上8点，她都循例向游客们通报最新情况，把自己听到看到的告诉游客，让大家心里有个底。

“等了整整5天之后，欧洲航班才恢复通航。由于滞留的旅客很多，我想到我们团有可能被拆散，谁先走谁后走就成了问题，搞不好会引起客人不满。于是我一个房间一个房间地跟客人做工作，保证急需回国的人先走。由于我把工作做在了前面，客人们也都很理解和配合，我随着最后一批客人回国，大家也都没有抱怨。”沈蔚说。

沈蔚在旅游行业工作多年，算得上是一位老领队了。多年来，她一直带团在欧洲各国跑。1996年前后，中国还未开始真正欧洲出境游，身在展览大国——德国留学的沈蔚就已开始接触“国际导游”的工作。“那时候中国人去欧洲大都是商务考察，趁着考察的机会顺带去欧洲各地旅游。”沈蔚说，“父亲每年都会去法兰克福开会，我就在他身边做些翻译和联络的工作。有时也会为那些初出国门的中国人客串一下导游。”2000年，沈蔚开始回国带团，但真正意义上的中国赴欧洲团队游，是从2004年国家旅游局与欧盟签订《关于中国旅游团队赴欧洲共同体旅游签证及相关事宜的谅解备忘录》后开始出现的。

导游主要是做与人打交道的工作。事无巨细都照顾到，才能把工作做好。而很多东西是要靠逐渐积累的。“书本上讲的、条例上规定的东西是死的，遇到突发事件如何应变，就要靠领队自身的修为。把各方面情况都考虑周详，该说的都说了，该做的做了，让游客感受到领队是在为他们着想，为他们服务，客人自然就会理解和回应你。有时更需要换位思考，站在客人的角度去想他们真正需要的帮助是什么，他们真正想了解什么。”沈蔚说。

高强度的脑体劳动 门槛高

那么，目前国内的出境旅游导游现状又如何呢？以带欧洲出境的领队为例，由于欧洲大多没有地方陪同导游，因此带欧洲团的导游都是一身二任——既是领队又是导游。国内目前资历比较好的领队一般都与品牌比较有保障的大旅行社建立起一种相对松散的合作关系。比如说，品牌旅行社保证资深领队一年可以带若干个团，资深领队也就不再是哪家旅行社有团就去哪家带团，而是专门服务于该品牌旅行社，双方形成一种比较稳定的关系。而且，欧洲领队的主要收入来源，也不是旅行社的工资。这就是国际导游的行业现状。近年来，国人看待导游的态度往往是负面的，也很少有人去关注这些游离在体制边缘，脑力和体力都属于高强度劳动的导游们的生存状态。

到了国外，领队就是游客的唯一依靠。“从北京到欧洲要飞十多个小时，还有六七个小时的时差。一路上，游客们休息但我们不行。到了当地，手机要24小时开机，头脑要时刻保持清晰。旅途中，还要考虑如何调动起游客们的情绪。有时一个团几十个人全都语言不通，我们就如同幼儿园老师一般，连去卫生间都得带领、指引。”沈蔚笑着说。

即便如此，有些东西还是很难跟客人解释清楚。“曾有一位领队因为在大巴上讲解的时候坐在座位上没有面对游客，被认为不尊重客人遭投诉。可实际情况是，在欧洲，法律严格规定，车辆行驶过程中不允许乘客站立。欧洲旅游市场比国内规范得多，法律也比较完善。比如，司机是每天12小时工作制，晚上不会安排活动。游客要出去就只能自己打车；在高速路上，行车时速不得超过100公里……这些都是必须严格遵守的。但有时客人就是不理解。”沈蔚说。

欧洲宗教与历史的底蕴很深，语言庞杂。领队不仅需要具有很高的文化素养，更需要丰富的社会阅历和带团经验。沈蔚告诉笔者：“就我身边的情形来说，带欧洲团的领队最年轻的也要35岁左右，刚毕业的大学生是没有可能的。最起码要有5、6年的起步阶段，惯例是从东南亚团带起，之后再带澳新团和美国团，最后才有可能去带欧洲团。很多人现在都有一个认识误区，认为导游门槛低，实际上在国际导游中欧洲领队这个领域，选拔是十分严格的。带欧洲团的领队首先需要持有领队证，旅行社每年会从带其他团的导游中挑选几位进行培养。之后至少要先跟着老领队带三个团，再经历一段时期的磨合，旅行社认可后，才能做欧洲领队。”

购物时让大家花钱花得明白

近年来，虽然社会上对导游职业的评价不高，但从沈蔚的个人感受上讲，很多参加过欧洲旅行团的国内客人对欧洲领队的素质还是基本认可的。不过，也曾有身为教师或医生的客人跟沈蔚聊天说，导游名声可不太好，你何必做这行呢？沈蔚也只好用开玩笑的方式回应：“每个行业其实都有干得好的，也有干得不好的。老师也有误人子弟的，医生也有拿红包的。君子爱财，但要取之有道。”

说到目前导游与游客冲突频发的现状，沈蔚告诉笔者，“就我所知，欧洲游没有零团费这种事，但是有低团费。不过，低团费也有底线，保证成本不会是负值。旅行社的恶性竞争也相对少一些。欧洲领队的收入在行业内相对来说还算好的，带团会有相应的小费收入；在欧洲购物，店家也会让利给领队。”

一提到购物，人们的感觉往往就是游客挨宰、导游得利。但沈蔚解释说，出门在外，吃、住、行、游、购、娱六要素，“购”是必不可少的。特别是欧洲游，对很多中国人来说购物是很重要的一环。因为那些欧洲名牌商品的价格与国内相比有将近30%的差价。沈蔚强调说，实际上在欧洲，旅游购物点的商品价格并不会高于市面上其他商店的价格。商家让给领队的利，是其自身利润的一部分。沈蔚说，中国人现在出国，挺有钱，但带游客购物，还是要让大家花钱花得明白。

牡丹花开引客来

4月9日，河南省洛阳市王城公园，游客争相拍摄盛开的牡丹花。近日，第29届中国洛阳牡丹文化节开幕。洛阳市重视牡丹产业的开发与推广，抓住商机，精心打造“牡丹经济”，使牡丹旅游产品成为洛阳的新名片，各种各样包含牡丹元素的旅游产品深受中外游客的欢迎。 庚 伟摄

TOURISM 八面风

“中国历史文化名街”推介活动进入大众评选阶段

本报讯（实习生**耿剑**）第三届“中国历史文化名街”推介活动进入大众评选阶段。本届活动自2010年10月启动以来，组委会收到25个省、自治区、直辖市提交的近400条街道的申报材料。15条入围街道公布后，评选活动进入大众评选阶段，公众可以通过网络投票等方式评选出自己心中的“中国历史文化名街”。

国家文物局局长单霁翔在新闻发布会上表示，活动不但有力地提升了历史文化街区的知名度，也在历史文化名城保护与文物单体保护之间架起了一座桥梁，将历史文化名城保护落到了实处，且将传统的文物单体保护整合为集中连片保护，成为城市文化遗产保护的关键环节。前两届活动评选出的20条“中国历史文化名街”，皆是我国历史文化街道的典型代表，对于树立城市、街道正确的保护、开发理念起到了很好的示范作用，同时这些具有浓郁地方特色的街道，对于改变“千城一面”的现状起到了积极作用。

据悉，在结合了专家与群众意见后，最终入选第三届“中国历史文化名街”的10条街道将于今年6月11日中国“文化遗产日”在山东济宁揭晓。

东方盐湖城启动慢生活

本报讯（记者**鄢光哲**）4月12日上午，“东方盐湖城”奠基开工典礼在江苏省金坛茅山风景区举行。龙城旅游控股集团携手金坛市人民政府共同开发打造的东方盐湖城，坐落在宁、沪、杭三角地带之中枢的茅山风景区，总投资约80亿元，整体占地面积27.8平方公里。项目以国家5A级旅游度假区为整体发展目标，致力打造国际级道教文化展示中心及以养生休闲为主题的度假胜地。目前，该项目已列入江苏省十二五规划重点项目。

茅山，幽静宜人，林木葱郁，有陆地“蓬莱仙境”之美称，作为中国道教圣山之一，道教文化底蕴深厚。金坛市境内拥有的盐矿数量堪称东方之最，并拥有成熟的制盐工艺和悠久的盐文化，所有这些都为东方盐湖城项目建设提供了资源保障。

东方盐湖城整体规划分三期进行，一期规划面积6.21平方公里，重点打造“温泉传奇”、“九天圣镜”等旅游产品开发与经营；二期规划面积11.22平方公里，计划建设高端体育休闲公园；三期规划面积10.32平方公里，逐步建设布林维尔小镇、茅东风情小镇、户外运动公园等产品。其中，作为整个项目的核心板块，东方盐湖城一期预计2013年初建成并对外开放。

新版《长恨歌》盛大启幕

魏铁平摄

本报讯（记者**孙海华**）中国首部大型实景历史舞剧《长恨歌》本月在华清池畔再度华彩登场。作为“人文陕西，山水秦岭”的新文化符号，加入了更多精彩看点的舞剧2011版《长恨歌》将持续演出7个月。

值得一提的是，在鹊桥相会一幕，新加入的特效运用使现场形成梦幻的感觉，从云雾仙山中走来的杨贵妃和唐明皇执手相会，让游客在现实和梦境中体会两人真挚的爱情。为营造星空场景，作为背景的星灯面积也成倍增加，配以实景山上的一轮或缺或圆的LED明月以及山涧瀑布，美轮美奂的人间仙境呼之欲出。

微博校园 t.cyol.com