

今年以来，中国入境游市场日趋火爆，“China Travel”（“中国游”）成为国内外社交媒体上的热词。

为吸引外国游客，各地不断提升入境旅游公共服务水平，推出形式多样的旅游产品。湖南省张家界市，是深受海外游客关注的中国旅游热门地区之一。观察该市的情况和做法，利于更好理解“中国游”火热的原因。

服务贴心

旅游业是张家界的支柱产业之一。2023年，张家界市接待游客4200万人次，旅游总收入达700亿元。今年上半年，该市接待游客2064.5万人次、同比增长9.3%，实现旅游总收入288.8亿元、同比增长14.3%。

这里拥有得天独厚的峰林地貌，每年吸引大批来自韩国、日本、泰国、澳大利亚等国的游客。今年以来，张家界入境游客数量进一步增长。湖南出入境边防检查总站数据显示，今年上半年，张家界航空口岸出境入境人员24万余人次，同比增长389%，其中外国人占比达94.4%。

要让远道而来的游客玩得舒心，首先得做好各项公共服务。

机场，是许多外国游客抵华的第一站。去年以来，张家界航空口岸大力推进“智慧口岸”“智慧旅检”建设，购置智能设备，通过人机协同、智慧查验等，实现高效通关。

“通关便捷与否，是境外游客对张家界的第一印象。”张家界海关关长刘劲波介绍，张家界海关大力推动“无感通关”建设。入境前，旅客可使用微信、支付宝小程序，主动向海关进行健康状况和行李物品申报。航班抵达后，海关对托运行李进行无干扰式过机检查，提高通关时效。

目前，从张家界航空口岸入境的通关速度得到提升，现场行李物品查验效率提升30%以上。外国旅客从出舱到入境，可实现30分钟便捷通关。

消费支付难、外币兑换不便，是入境游客常遇到的问题之一。张家界推出多项举措，以满足入境游客多样化支付服务需求。

在张家界荷花国际机场，清晰的指示标志和自助外币兑换机，能帮助外国游客快速完成货币兑换。

“我不会说中文，在机场也很快找到了货币兑换点。这里的工作人员服务很热情，他们还向我介绍了中国常用的消费支付方式，让我感到很便利。”第一次来张家界旅游的英国游客丹·马歇尔一边称赞，一边为机场的便捷服务竖起了大拇指。

去年7月，中国银行张家界分行在张家界荷花机场启用外汇兑换机。今年，外汇兑换机更新升级，可兑换包括美元、欧元、英镑等在内的20个币种，游客单笔最多可兑换2500元人民币等值外币，兑换出的人民币精确到元。

走出机场，外国游客可以使用“张家界智慧旅游”微信小程序中的旅游汇兑地图，查找涉外ATM机、外币兑换自助银行、外币代兑机构等，十分便利。

张家界的酒店、民宿积极改善服务质量。

为更好地为外国游客提供便利服务，张家界的各大酒店使用境外人员住宿登记系统，扫描客人的护照即可直接录入并上传信息，提升了入住效率，也保障了旅客信息安全。

“我在酒店办理入住时手续非常方便。这里还提供外卡支付服务，能用国

张家界『圈粉』海外游客

李贞 李欣雨

际信用卡结算账单，真是非常棒的体验！”入住张家界京武铂尔曼酒店的澳大利亚游客沙伊说。据该酒店工作人员介绍，酒店会对员工定期进行外语及业务培训。

为让来自世界各地的游客玩得更安心、安全，张家界的公安政务服务水平也在提升。

在张家界武陵源区，“智慧旅游警务”深入各大景区。景区内主要道路和重点场所都安装了智慧摄像头；全区景区还设置有150个“一码报警”点，方便游客遇到困难随时报警。

前不久，跟随旅游团来张家界旅游的韩国游客金先生，在景区与导游走散后，拨打110报警电话求助。金先生本来很担心自己语言不通，与民警沟通起来会有困难。没想到，在景区附近执勤的民警配备了翻译机，很快就了解清楚情况，帮助金先生顺利联系上了带队导游。“非常感谢你们这么快就帮我解决了麻烦，带我安全返回。”金先生说。

玩法多样

外国游客来到张家界，有哪些好玩的？“三千奇峰，八百秀水”，优秀的自然禀赋是张家界吸引全球游客纷至沓来的重要因素。在国外社交媒体上，展示张家界秀美风景的短视频，常有几十万、上百万次的播放量。

云雾缭绕的天门洞、蜿蜒惊险的盘山公路、仿若刀劈斧削的险峰峭壁，都让外国游客惊叹不已。特别是“电影《阿凡达》取景地”这一标签，令许多外



盛夏时节，多地迎来旅游高峰期。图为7月14日，游客在张家界国家森林公园天子山游览。吴勇兵摄（新华社发）

国网友对张家界心生向往。

“我在天气非常好的一天，爬到了山顶，真是太美了，不虚此行！”荷兰游客马克斯·凯斯特勒在张家界国家森林公园杨家界景区登上最高峰“一步登天”后，感到十分兴奋。他说，自己已在张家界玩了3天，旅途中一直通过社交媒体分享拍到的风景。“我的朋友们都在点赞。回国后，我一定会向他们推荐张家界，告诉他们这里很美，并且不用担心任何事。”

为让全球游客能够深入体验张家界的风土人情，张家界推出“旅游+”跨界产品，提供定制游、民族风情游、体育赛事等特色服务。

夜幕降临，武陵源区军地坪小吃街的夜市，亮起一排排灯光，引来众多游客。

西班牙游客安东尼奥和家人，穿着从街上的店铺租到的传统土家族服饰，开心地在小吃街购物、拍照、游览。“这种传统与现代交融的感觉，真让人着迷！”安东尼奥说，自己在张家界，看到了土家族服装、吊脚楼，还有许多非遗手工艺品，“这里的人们也很友好，许多中国游客会热情地跟我们打招呼，这令我印象深刻。”

街头巷尾越来越多的外国游客，让商户老板荣江浩惊喜不已。“我的店可以租赁苗族、土家族服饰，最近前来体验的外国游客越来越多。很多外国游客路过时，都会租借衣服，拍照留念，有人还要把衣服买下来带回他们的国家去。这也让我觉得非常自豪。”荣江浩说。

在张家界千古情景区，来自沙特的游客李攀与他的中国朋友一起观看了大型歌舞剧《武陵源仙境》《天子山传说》《马桑树》等。“太震撼了，非常好看，很有张家界特色。这些演出让我感受到了当地的文化魅力，我还会来。”李攀对现场演出赞不绝口。

在张家界大唐古城，多空间沉浸式演艺《遇见大唐》几乎每晚都座无虚席。在剧场2.4万平方米的建筑面积内，共有5个表演空间，近3000平方米的LED屏以及可360度旋转的移动式沉浸观演骑乘装置系统，让观众沉浸式体验科技与文艺演出结合的魅力。演出过程中，观众会跟随座椅的旋转，看到不同场景中的表演，仿佛时而泛舟澧水，时而身处山崖之下，时而又从高空俯瞰古城。演出还展现了诸多当地民俗文化，让观众真切感受灿烂的中华文明。去年，《遇见大唐》入选文化和旅游部首批沉浸式文旅新业态示范案例。

七星山旅游度假区、七十二奇楼、溪布街等景区，也靠着新业态、新场景，给游客带来多元化文旅体验，为张家界文旅市场注入活力。

营销奏效

致力于打造世界级旅游目的地的张家界，近年来着力打响旅游品牌，加大推广营销力度，进一步开拓入境游市场。

今年5月，2024张家界入境旅行商推介会举行。来自英国、新西兰、澳大利亚等国的旅行商参加了推介会，考察了张家界主要景区和演艺产品、文化旅游创意产业园。

“我被这里的景色震撼，每一个有幸来到这里的人都留下了深刻印象。我会向更多人介绍张家界魅力。”西英格兰旅游局局长凯思琳·戴维斯表示，希望继续加强双方的文化和旅游交流，促进两地合作。

据悉，今年上半年，张家界已邀请20余批次约1500名境外旅行商前来考察踩线，提高张家界旅游产品在境外市场的覆盖率。

这些境外旅行商来自越南、泰国、韩国、英国、澳大利亚、菲律宾等40多个国家和地区。他们表示，将进一步优化线路和产品，让全世界更多的人来到张家界。

张家界市文化旅游广电体育局副局长田洪曼认为，此类推介会为张家界入境旅游市场的发展提供了机遇和平台。“参会嘉宾将成为入境旅游市场持续繁盛的生力军，为入境旅游消费与旅游产业新生态升级出谋划策、贡献智慧。”

除了“请进来”，张家界旅游产品也主动“走出去”。

“我们通过境外电视、国际旅游会展、海内外社交媒体平台等途径，广泛开展张家界旅游推介，不断提升张家界旅游产品在境外市场的知名度、美誉度和影响力。”田洪曼说。

今年上半年，张家界市相关负责人还分批带队赴美日韩等17个国家及地区开展营销推广活动，并拜访客源地驻外使领馆和旅游办事处，全力争取合作与支持。今年4月在澳大利亚悉尼举办的“仙境张家界”文化和旅游推介会，让澳大利亚旅游业者更加全面地了解到张家界丰富的文旅资源与特色产品。

张家界还举办丰富多样的活动，扩大国际影响力。

世界遗产摄影大展、“汉语桥”全球外国人汉语大会、翼装飞行世界锦标赛等具有全球影响力的活动与赛事陆续举办，成为张家界的一张张旅游名片。今年，当地还将举办国际新杂技戏剧节等数十项活动，把张家界进一步推向国内外。

田洪曼说，张家界入境游市场繁荣，这些成效应归功于市场与政府的力量相互配合，相互支持。“市场主体的营销方式更活跃、更多元，也更知道消费者需要什么。”

张家界对入境游的持续关注，吸引了更多相关从业者前来合作。

在今年6月举办的2024湖南国际文化旅游节暨携程全球合作伙伴湖南（张家界）入境旅游大会上，张家界同携程完成战略签约。

“未来我们会进一步做好张家界的旅游产品整合，做好海外宣传，并针对海外客源地进行规模化引客。张家界的入境游，会有更好的市场前景。”携程集团高级副总裁王韦说。

链接

今年以来，中国入境游热度不断攀升。国家移民管理局数据显示，今年上半年全国各口岸入境外国人1463.5万人次，同比增长152.7%。其中通过免签入境854.2万人次，占比52%，同比增长190.1%。

截至目前，国家移民管理局已在北京、天津、河北石家庄、秦皇岛，辽宁沈阳、大连，上海、江苏南京、连云港，浙江杭州、宁波、温州、舟山，河南郑州，广东广州、深圳、揭阳，山东青岛，重庆，四川成都，陕西西安，福建厦门，湖北武汉，云南昆明、丽江、西双版纳等地的37个口岸实施144小时过境免签政策。

各地为吸引入境游客，推出不少便利服务。

北京

首都国际机场面向外籍旅客，提供多语种信息指引、便捷通关、商业消费便利化支付等配套服务。机场布放了近250台POS机以便外籍旅客使用外卡支付。考虑到外籍旅客使用现金支付的习惯，机场还在ATM自动取款机、银行店铺等场所设置了丰富的零钱储备。

7月31日，北京首次对外籍来华游客推出“BEIJING PASS”，打通北京交通出行、景区购票、商超购物三大支付场景。持卡外籍游客可直接刷卡乘坐北京城市轨道交通、市郊铁路、北京公交车和街头巡游出租车，甚至可以在包括上海、广州、深圳、南京等中国主要旅游城市在内的300余座城市乘坐公共交通工具。

该卡还支持在北京30处知名景区刷卡购票入园，在北京20家授权商超刷卡消费。目前，外籍游客入境北京，可凭有效证件在北京首都国际机场、北京大兴国际机场、铁路北京站、北京南站等15处重要交通枢纽网点购卡或办理退资业务。

上海

今年上半年，上海国际旅游入境人数超过302万人次，同比增长143.5%。

设立“即买即退”集中退付点，是上海2020年首创推出的一项离境退税便利举措，改善了境外游客的消费体验。符合条件的境外旅客在商场内所有退税商店消费后，拿着购物小票和退税申请表，就可以直接前往集中退付点申领退税款。

今年7月，为进一步提升境外旅客离境退税服务便利度，兴业太古汇和比斯特购物村开通“即买即退”集中退付功能。至此，上海离境退税“即买即退”集中退付点增至5家，服务涵盖近180家退税商店，全市累计备案700余家离境退税商店，商品种类涵盖服饰、珠宝、美妆、茶叶、瓷器等。

上海税务部门近期还推出中英文版《上海市境外旅客购物离境退税服务指南》。

重庆

今年上半年，从重庆口岸入境的外国人达8万余人次，同比上升3.6倍；在渝停留住宿的外国人达34万余人次，同比上升6倍。

为进一步提升外国游客入境中国的便利化水平，前不久，重庆创新推出全国首个入境游口岸签“一网通办”应用，实现口岸签证申请“只跑一次”。

“一网通办”应用同步推出服务重庆入境旅游4项便利措施。一是畅通警企联络机制，主动对接旅行社提供“点对点”服务，开展实地走访、业务培训和政策宣介，及时解决旅行社的问题和需求；二是推广口岸旅游签“一网通办”，该应用的核心功能是使用OCR技术采集外国人护照信息，互联网线上填报入境旅游团签申请，实现口岸团签旅游签申请数字化，大幅提升口岸签证发质效率；三是开通急事急办“绿色通道”，优化口岸签证流程，压缩办证时间，为有紧急需求的旅行社开通更为快捷“绿色通道”，1个工作日内签发，为旅行社置换出更多组团时间；四是支持跨口岸联动旅游，服务旅行社拓展开发跨区域旅游线路，优化外国人入境旅游便利度，提升重庆国际知名度和城市吸引力，促进更多外国游客关注、体验来渝旅游。

广州

今年上半年，广州白云机场口岸入境外籍人士超206万人次。

7月，广州市文化广电旅游局结合144小时过境免签政策，开启广州过境免签免费中转一日游活动。持有外国护照并在广州白云机场进行国际中转的旅客，只需提供护照和联程登机牌，便可在广州白云机场T2国际抵达厅的中转游柜台，报名免费体验广州一日游。活动自每日7时起报名，出发时间为8时30分，行程在14时结束，随后返回白云机场。中转游产品主要为展示广州历史文化的城市观光线路，行程涵盖花城广场、广州塔和越秀公园等景点，游客可免费乘坐旅游巴士、享用午餐，全程还有英语导游讲解。

本报记者李贞整理



图1②③：各国游客在张家界游玩。



图5：张家界国家森林公园“空中田园”景观。受访者供图

图4：民警为游客解答问题。