

10年赴港自由行……

还行!

1 国企白领梁一凡： 从游客到常客

刚迈入而立之年的梁一凡仍然清晰记得10年前第一次到香港的情景。2003年底，还是大学生的她揣着一本刚刚办完赴港个人游签注的港澳通行证，和一名同学结伴从北京西站登上了开往深圳的火车。

“过了海关看到汽车在左侧行驶，真实感到自己进入了香港。”她回忆说，“当时觉得什么都新鲜，住青年旅社、看维多利亚夜景、逛海洋公园、吃街边小吃，一边还张望着能否遇见哪个明星”。

有了第一次的经验，梁一凡在读研究生时独自又来了一趟香港。在她看来，若说第一次有点懵懵懂懂，第二次便对香港有了更清晰的认识，她开始留意香港地铁的便利、学习欣赏闹市区供人休憩的小花园、观察港人有序地排队……

怀着这份好感，梁一凡若有机会到广东，都要抽空到香港转一圈：“签注很方便，有时候顺道就过来待个两三天，所以一两年至少会跑一趟”。

10年间，这个当年的“穷学生”也已变成国企的“白骨精”（白领骨干精英），对香港则有了更多元的需求和体验。

“上学时候来主要是来逛，工作之后来这里更多的目标是购物和美食。”梁一凡说。

与此同时，她眼中的香港也在发生改变——第一次来香港时，在麦当劳，服务员听不懂普通话只讲英文，而现在，无论餐厅、酒店或商场“处处都讲普通话”；以前觉得“连冰淇淋都要贵几倍”的香港物价，现在变成了不少东西不仅货真价实，“还可以算上汇率的折扣”；初来时曾在细细密密的老街上迷路，现在已对很多地方“了如指掌”，还饶有兴致地“发掘新去处”。

对于近年来两地人员往来出现的一些摩擦，梁一凡认为，“这就像一对成长背景不同的恋人，需要慢慢磨合，交往过程中有分歧是难免之事”。在她看来，有序开放个人游会让两地民众加深了解，也能让双方学习彼此的长处。

晃了晃手里那本盖了很多红色戳印的港澳通行证，梁一凡说，“我觉得自己已经不是香港‘游客’，而是‘常客’，如果更多香港人也成为内地的‘常客’，彼此的包容和理解将更进一步。”



内地小游客在香港迪斯尼乐园与卡通人物过起了家家。 洪少霖摄

内地旅游法实施后的首个国庆长假，香港的内地游客人数不跌反升，不少大型商户和购物中心“人财两旺”。

内地游客赴港自由行已走过10个年头，给香港经济注入生机，也令部分香港居民承受人数激增带来的压力，一些如“双非”孕妇产子、抢购奶粉及文化冲突等衍生问题也随之出现。另一面，在“零团费”旅行团强制购物的一些争执中，内地游客也成了受害者。

但是，香港坚称未来仍需要内地庞大而稳定的客流，以保障香港的经济和就业。在人数不断攀升的自由行中，内地游客与香港人彼此感受到什么？听听他们怎么说——

牛琪 曾繁娟

个人游政策实施没多久，温若愚就明显感到商场里的内地客多了不少：“以前内地客人来香港，买的可能是些普通牌子的手表，现在他们对产品的知识了解更多，购买力也比以前高了很多，带动了营业额的成倍增长。”

让他印象最深的是内地游客形象的变化：“可能他们出外旅游的机会多了，我觉得他们现在变化很大。不仅知识水平和对产品的了解度非常高，素质也提高了很多。”

有一件事至今让温若愚难忘：三年前，一位来自广西的客人买了一枚戒指，但第二天早晨就回来以戒指质量差导致损坏为由要求退货，温若愚观察戒指后发现，其实并非质量原因而属人为。

“尽管我非常胡闹，说话也不好听，但我的宗旨是，顾客不会永远是至上的，所以我压抑自己的情绪跟他说，我不收钱帮你处理好，直到你满意为止。”温若愚回忆说。

而让温若愚感到意外的是，两天后顾客便回来跟他道歉，说自己因为情绪原因弄坏了戒指反而无理取闹，觉得很不好意思。后来，这位客人不但自己常来买东西，还不断介绍自己的朋友过来，现在他和温若愚成了很好的朋友。

温若愚说，发生一些不愉快的事情是难免的，“但我觉得作为香港人，应该要包容和体谅，这是最重要的。而且从长远来说，香港一定需要内地客人的支持。”

个人游开放之后，温若愚供职的太子珠宝钟表也开设了一些专门针对内地游客的培训课程，每个在一线工作的员工都要接受实用普通话会话的培训，两个月后便可基本满足和内地游客的沟通需求。温若愚笑言，其实他的普通话也是从内地客人口里学会，他会经常请教一些自己不清楚的发音问题。

甚至他的小女儿，从美国读书毕业后，还特地到清华大学学了半年普通话：“尽管她和内地打交道不多，但仍然认为一定要懂普通话，因为对将来的发展很重要。”

海洋公园员工： 香港人和内地人都很有爱心

面对是否希望内地游客增加的问题，香港海洋公园人力资源部学习及发展总监符译文和机动游戏操作员熊春给出了相互支持的答案——符译文说，付我们工资的都是游客；熊春说，没有游客，工作就没有了意思。

“现在海洋公园超过一半的游客来自内地。”据符译文介绍，2003年个人游政策出台以前，内地游客大概占整个公园客流量的25%，现在超过50%都是内地游客，甚至有时能达到75%。

正是内地游客带动的超高人气，直接推动了海洋公园摘得“2012全球最佳主题公园”大奖。符译文说：“最佳主题公园评选中很重要的一个标准就是入场人次，如果没有内地游客，说实话很难达到这个标准。”

作为学习及发展总监，符译文对

海洋公园的员工培训机制十分熟悉。普通话的培训更是重中之重。“有时我们发现内地游客能够待在园内的时间不多，所以需要给他们做一些量身定做的安排，并让讲普通话的领队去服务。”符译文说。

也正是在这样的服务与互动中，游客与工作人员建立了信任和理解。2003年从内地来到香港陪伴亲戚的熊春，还记得更早些时候第一次来到海洋公园的心情，她将之描述为“像是诗人说的‘面朝大海，春暖花开’，但当时游人不多，不像现在。”

而在符译文的记忆中，2003年整个香港因“非典”已陷入危机的情绪中，但因为海洋公园是户外公园，所以当时公园鼓励香港本地人来游玩，相对来说反而比较安全。

喜欢上海海洋公园的熊春在几年后来到这里工作，从做兼职开始，逐渐成为了一名机动游戏操作员。需要轮流值守每个岗位的她，很多时候也是第一个接触游客的人。因为从小和父亲走了很多地方，她不仅能说普通话，方言也能听懂一些，所以经常会被叫去做广播，解答一些上年纪内地游客的问题。

在她看来，这两年内地游客最大的变化体现在素质上。配合工作、礼让他人，有做错的地方，被提醒后会立刻改正。“游客会理解我们的苦处，只要跟他们讲清楚，都会很配合。”

让她印象最深的，是另一个同事的故事：一位来自内地的男游客递给这位满头大汗还坚持工作的同事一瓶冰冻可乐，甚至没来得及说“不要”或“谢谢”，那位大汉就已经挥手走开。回家后他将自己的这一经历分享到网络上，并表示这让人很感动。

符译文难忘的，却是其亲身经历。两三年前，在参与一个管理层前线体验项目时，她遇到了一个来自北京的家庭。

“他们第一次来香港，碰巧我的时间又比较多，我们聊了很久，并且帮他们安排了整整7天的旅程，包括去哪些地方观光、怎么坐车都写出来交给他们。走的时候他们全家都非常感谢我，还留下了一句话，‘香港人真的很有爱心。’”她说，“尽管已经超出了职责范围，但我觉得自己当时除了为海洋公园提供了服务，其实也为香港提供了服务”。

（据新华社电）

新闻背景

内地居民赴香港自由行是2003年7月28日推行的准许中国内地居民以个人旅游方式前往香港地区的计划。目前，49座内地城市居民可以以个人身份，通过简单的签注手续前往香港旅行。

赴港个人游也是中央政府在2003年“非典”疫情之后，为促进香港经济复苏采取的重要措施。实施10年来，对香港经济发展有积极促进作用，特别是带动香港旅游、零售、餐饮、酒店等行业的发展，解决了大量基层市民的就业问题。

目前，香港旅游相关行业共聘用约62万名雇员，旅游产业成为香港四大经济支柱产业之一。

2 珠宝钟表经理温若愚： 内地客带旺10年

尽管仍有广东口音，但和10年前相比，如今57岁的温若愚已能熟练使用普通话和内地顾客沟通。在太子珠宝钟表公司已工作20多年的他说，近年来公司招聘员工，就要求一定要懂得普通话，而此前，这项要求是英语。

这个10年里，不仅温若愚供职的太子珠宝钟表从2003年的3家分店增加到现在的10多间分店，店铺面积越来越大，装修越来越好，他自己也受惠良多，“薪水比以前多了三四倍，10年前我只是一个普通的销售经理，而5年前我已开始负责一家分店”。

人行超过30年的温若愚感慨10年间的变化：“以前的客人大多来自欧美和日本，这10年来变成了内地，公司90%的营业额都源自内地客人。”

回忆2003年香港受“非典”疫情影响时的情景，温若愚坦言：“那是我入行以来最差的一年，无论是哪里的客人都不敢来香港，我们的销售额跌幅超过一半。”

但这种颓势并没有持续很久，“个人游的实施对我们帮助很大。”他说。

台北探“乾隆”

齐湘辉 陈键兴

台北故宫博物院8日举办“乾隆潮”新媒体艺术展，北京和台北两个故宫联手展出的“十全乾隆——清高宗的艺术品位”同步展出，将持续到明年1月7日。

借由新媒体科技，文物变得很“新”，乾隆变得很“潮”。踏进台北故宫博物院的“时空洞”，观众恍如置身清代乾隆朝绘制的《皇清职贡图》，听见墙上各民族的人用方言对自己打招呼：“乾隆，你好！”

接着，踏入以花瓶物象解构生成的“乾隆的奇异山水”，观众可以悠游其中。穿越山水，是一座以《汉宫春晓图》为本、穿越时空的虚拟城市“乾隆的春晓庆典”。记者将脸对准脸部侦测系统，会发现自己竟穿上古装跑进漫画，成为庆典中的一员。

踱步于市街，观众可以停驻在以巨大的多宝格展示的艺术品橱窗“乾隆的小宇宙”前，欣赏橱窗内艺术家们以文物为灵感创作的当代艺术品。走到旅途尽头，一尊“十全乾隆机器人”等着观众，他坐在时光机器里，张开象征“十全”的十只手，带人们穿梭古今。

“历史上乾隆皇帝的艺术收藏贯穿古今，横跨东西，展览将‘历史’上的乾隆朝与观众所处的‘当代’连接起来，以虚拟的平行时空搭建起互通桥梁。”台北故宫博物院院长冯明珠说。

冯明珠介绍说，两年前，台北故宫用数字3D动画和集锦摄影拼贴的艺术表现形式展示《富春山居图》取得成功。这次与北京故宫合作举办乾隆艺术展，也同时策划了新媒体展览，希望在资讯网络发达的今天，“人人都可以成为乾隆”。



今年才在台北出现的“胶囊旅馆”，已成为大陆游客在黄金周期间的落脚之地。北京的背包客程柳银是一位27岁的工程师，他到达台北后顺利入住位于台北车站附近的一家“胶囊旅馆”。“选择台湾个人游，大多提前在网上订购经济型旅店，能够在此拥有一‘铺’颇感幸运。”程柳银对“胶囊旅馆”评价不错。

记者在台北品格子旅店看到，“胶囊旅馆”并非那种排列整齐、面积只有2平方米至3平方米的箱子，而是一个个独立的小房间，有门无窗，一铺一桌一椅，配备有壁灯、壁挂小电视等。价格最低680元新台币，最

高1500元新台币。“胶囊旅馆”虽然便宜，但入住也有不少规矩，比如为了不影响近在咫尺的其他房客，手机要关静音，看电视得戴耳机。

“胶囊旅馆”起源于日本，也称“格仔旅馆”、“节能青年客栈”等。由于其具备低碳排放、经济实用、安全卫生、节约资源等诸多优点，现已被世界各国和地区纷纷效仿，美国、法国、英国、俄罗斯、新加坡、韩国等都有类似的旅馆。

台北品格子旅店经理黄振翔表示，陆客个人游开放后，大陆背包客对台湾情有独钟，人气指数攀升，收费低廉的“胶囊旅馆”应运而生。目前主要通过网上预订，台北几间胶囊旅馆平日的陆客比例大约三至四成，今年9月底至10月初，激增到七成左右。他还透露，10月1日至4日，品格子旅店全部客满，一共60个铺位，大陆游客占了40多个。他们多在网络上做足功课，只要胶囊旅馆便宜、干净、交通方便，就会被“关注”，这也让胶囊旅馆的陆客比例直线上扬。

黄振翔说，“胶囊旅馆”既有年轻背包客，也有40多岁的资深背包客，他们对住宿条件的要求没那么严苛，只求便宜。“胶囊旅馆”坐拥这两大客源，可谓客源稳固。

今年上半年，大陆赴台个人游已超过22.35万人次，已超过2012年全年的人数。只要“胶囊旅馆”获得大陆游客的青睐，生意就不会差了。



大陆游客住进台北的「胶囊旅馆」。 刘玮摄

「胶囊旅馆」

一铺走天涯

中新社记者 刘玮 陈立宇