

两国业者共享商机 美国诚邀中国游客

“中美旅游年”:太平洋两岸的期待

本报记者 赵珊 文/图

国家主席习近平去年9月访美时宣布:中美将在2016年举办“中美旅游年”。时间刚刚迈进2016年,两国旅游业界就开启了交流合作的序幕。

美国洛杉矶当地时间1月11日,阿里巴巴旗下

在线旅游平台阿里旅行在洛杉矶召开“纵横美利坚”新闻发布会,会上与美国多家旅游集团签订合作协议,并正式在阿里旅行平台启动上线“美国国家馆”。



链接▶▶▶

国人如何玩转美利坚

国人赴美旅游目的地越来越丰富,旅游的形式也越来越多样。美国西海岸城市旧金山、拉斯维加斯、洛杉矶,东海岸城市纽约、华盛顿、波士顿等热门旅游城市最受国人的欢迎,同时,夏威夷、塞班等美属海岛近些年热度也在不断攀升。

随着国人对美国的不断了解,美国游产品在最初的“东西海岸连线”基础上,加入了“国家公园”、“公路自驾”、“奥特莱斯”购物等新的元素。例如,众信旅游今年推出的“美国西岸三城漫步66号公路”产品,把三大国家公园、主题餐厅、两大奥特莱斯和66号公路四大元素整合在一起,非常具有美国风情。

主题游越来越受到国人青睐。国旅总社围绕美国最具标志性的黄石国家公园,推出以国家公园为主题的摄影之旅,行程包含大峡谷国家公园、锡安国家公园、布莱斯峡谷国家公园、拱门国家公园以及羚羊峡谷、鲍威尔湖等自然奇景。驴妈妈旅游网将陆续推出红火中国年、NBA朝圣之旅、浪漫蜜月季、幸福亲子游、高尔夫红酒之旅、阿拉斯加极光等主题游。中青旅旅游网则推出了66号公路自驾、探访南部牛仔之乡、国家公园探秘、加勒比海域巡游等主题产品。同程旅游将在今年逐步推出在美国学校真正参加学习课程的游学线路,将“游学+活动”三者相结合,让孩子深度参与其中。除了赴美游学产品,同程主题游还将推出滑雪、高尔夫、潜水等户外游,体育赛事游,温泉、体检、美容等养生游、素质拓展游,摄影、自驾、美食、宗教等异域文化游。

随着航班增多,签证便利,自由行也将成为明年赴美旅游的主流方式,目前携程旅行网上推出的美国自由行产品已经有300多条,覆盖美国各大城市,包括往返机票、酒店住宿的起价,下降到四五百元起,并且可以提供内陆航班、当地观光导游、中文租车、自驾等各种服务。携程预计,2016年网上预订美国自由行产品的游客量将有100%增长。

中青旅旅游网建议赴美自由行的游客首先带着轻松自在的心态,境外自由行并不困难,真诚和善意是最好名片。其次,要做好必要的准备,如购买人身意外保险,在亲友处预留紧急联系方式并随身携带。万一遇到意外事件不要慌乱,保持与旅游服务机构和当地中国领事服务部门的沟通。国旅总社负责人表示,实现美国自由行主要是要掌握良好的语言沟通能力。美国著名景点之间一般需要开车前往,所以自驾往往是自由行游客常选择的方式。如果计划租车自驾的话,更应事先了解目的地对驾照的不同要求,以免在境外遇到麻烦。

同程旅游提醒游客,由于文化差异,在美国旅游一定要注意遵守当地法律法规,提前了解当地习俗。比如美国的酒店不提供拖鞋和沐浴用品,需要游客自行带齐所需物品;美国禁止在户外晾晒衣物,否则会被罚款等等。此外,众信旅游提醒游客,在美国购买商品结账时,往往会在原有标价上附加税,且各州之间税率均有细微差异。且在餐厅用餐及酒店退房时,均需要向服务人员提供10%-15%的小费以示尊敬。(赵珊)

美国旅游重视中国市场

记者在现场看到数百人的会议大厅座无虚席,来自美国各地的旅游局、景区、酒店、旅行社等业者聚集于此,其中包括美国旅游协会、洛杉矶会议及旅游局、环球电影公司好莱坞旅游、美国美洲集团、美国海德集团、美国旅游国际等美国知名的旅游机构。

美国旅游业为何如此重视中国市场?美国旅游协会主席罗杰·道在会上兴奋地宣布:2015年有250多万中国游客到访美国,同比增幅超过20%以上。中美旅游交流正迈入一个全新时期,旅游已成为中美两国经济交往的重要内容。

洛杉矶会议及旅游局国际旅行副总裁斯密兹告诉记者,去年共有77.9万中国游客到访洛杉矶,中国已成为洛杉矶旅游的第二大国际市场,未来中国游客的增幅将继续保持两位数增长。

罗杰·道向记者透露说,美国最大的旅游大会IPW旅游大会将在华盛顿举行,届时中国市场将是重点。美国旅游业正在实施一个名为“品牌美国”的项目。2016年是“中美旅游年”,因此该项目的预算将重点针对中国市场投入。一部展示美国国家公园的影片今年将在中国300多家影院播出。

美国美洲集团、美国海德集团、美国旅游国际以及纽约州旅游局等多家旅游集团入驻阿里旅行。以往需要通过代理商与国内用户间接沟通的美国旅游服务商,通过阿里旅行可以直接

提升中国游客出行品质

相比国人出境游较多的港澳台、韩日、新马泰、西欧等目的地,美国落地的服务难度较高。随着赴美签证有效期的延长,越来越多的中国游客选择自由行的出游方式,因此,适合中国游客的美国当地旅游服务需求日益凸显。

罗杰·道表示,“为了欢迎更多的中国游客,美国将在机场、酒店、景点增加更多的中国标识,在酒店提供热水、拖鞋,并鼓励美国旅游从业人员学习中文。”“我们必须要了解中国游客需要什么,不是简单地给个中文解说,而是要真正了解中国游客。让中国游客深入美国的家庭和学校,体验纯正的美国文化,



在洛杉矶发布会上阿里旅行和美国的多家旅游集团签约。

吸引他们多次来美国。”斯密兹说。

记者打开淘宝网的阿里旅行“美国国家馆”,包含洛杉矶、旧金山、西雅图、拉斯维加斯、纽约、华盛顿、芝加哥、波士顿、塞班、关岛和夏威夷等多个当地旅游产品。据悉,这是结合中国游客的喜好设立的独家产品,旨在打造不一样的美国目的地页面,通过信息与产品相结合,引入本地高品质旅行社提供的独家、高端、定制化的优质旅游产品,包含用车、中文导游、一日游、自驾租车、购物游、射击体验游、自行车骑行游、摄影游、直升机帆船热气球体验游、名城名校游等丰富的内容。

阿里旅行副总裁周正告诉记者,未来会考虑在美国当地收购、入股一些成熟的地接旅行社,并在美国建立中国游客服务站,在众多本地商家中寻找能够为美国游客提供更加完善服务的供应商,开发一系列增值服务。

今后,中国游客在美国游玩过程中,可以通过到访或拨打阿里旅行服务站热线电话等方式,解决旅途中的困难。据悉,阿里旅行的国际化战略今年将触及越来越多的国人喜爱的海外旅游目的地。



2016“中美旅游年”宣传活动在纽约时代广场举办。来源:中国纽约总领事馆官网

中美旅游交流潜力巨大

中国社科院旅游研究中心在2015年底发布的报告显示,自美国签证有效期延长以来,已有250万中国公民办理了赴美旅游签证,较前一年增长52.6%。随着“美国游”最大的困难签证问题逐步得到解决,美国也随即成为中国游客趋之若鹜的旅游目的地。美国旅游推广局预计今年中国游客赴美人数将达到313万人次。美国旅游协会预计到2020年,将有500万中国游客访美。

在中美旅游年的带动下,中美旅游交流将更为密切。美国旅游推广局北京代表处王予莉告诉记者,2月底该局将携手美国驻华使馆联合举办中美旅游年启动仪式,同期举办美国旅游推广局首次中国区总路演,涉及北上广三地、30多家合作伙伴。

斯密兹表示,未来中美医疗旅游潜力巨大,洛杉矶将用高级医院来吸引更多的中国游客。同时,洛杉矶旅游会议局希望与中国的旅游局有更紧密的合作,在今年中国春节到来之前举办更多的推广活动。

记者从国家旅游局获悉:2016年中美旅游年开幕式将于2月底在北京举办。随后,由国家旅游局牵头将组织一系列的推广活动,主要包括“千名美国游客游长城”活动、“美丽中国——海上丝绸之路美洲旅游推广活动”、2016中美旅游高层对话和在美国举办的中美旅游年闭幕式暨5000名中国游客访美大型交流活动。

此外,中国的多个省份也将举办丰富的交流活动,比如,河北省将设立河北旅游美国推广中心,在美国举办推广周活动。山西将举办“千名美国中学生人晋交流”活动。上海将邀请美国旅游作家协会会员来上海考察,并与纽约签署“旅游伙伴城市”备忘录。山东将在美国举办以“孔子”为主题的旅游营销活动,并在华盛顿设立旅游咨询中心。



美国旅游协会主席罗杰·道在发布会上诚邀中国游客。

接与用户面对面,精准地把握中国游客的真实需求。美国美洲集团能够在美国众多地区提供服务,有着丰富的游学资源,是阿里旅行拓展资源的重点合作对象。纽约州旅游局与阿里旅行联合纽约地方相关旅游机构,通过阿里旅行的市场化运作为中国游客提供更好的本地化中文服务。

让在线游客吃上定心丸

语言

近日,两起在线购买问题机票的“机票门”事件成为在线旅游两大热点,引发航空企业、在线旅游平台、媒体、网民的海量热议。

两大事件的主角分别是去哪儿网和携程旅行网。先是九大航空公司以旅客投诉太多为由,宣布暂停与去哪儿网的合作。不久,携程网连接被用户曝光涉嫌“假机票”,一微信公众号发文称,自己代朋友在携程网上预定了两张国际机票并显示成功出票,结果到达机场后被告知票号无效系伪造;另一位旅客在携程网上连接到3张以其他人的积分兑换的违规“积分票”,导致其在国外无法登机,信誉受损。去年10月“联姻”的去哪儿网和携程双双陷入“机票门”。

“联姻”之后,携程拥有约45%的去哪儿网总投票权。机构测算称,两家平台掌握着中国酒店及机票预定市场约70%的市场份额。因此,此次“机票门”事件中暴露出来的问题,与广大习惯在线购买机票的用户有着大几率的关联。

经由此次事件,许多网友在社交媒体上纷纷“晒出”自己曾遇到的问题,诸如“在线旅游平台订票价格高于柜台价格”、“花高价买低舱位机票”、“收高额退改签费”等。

相较于过去在传统购票窗口购票,经由大批在线旅游平台上享受服务,人们可以更方便地选择到更多更合适价位的机票。然而问题也随之而来。正如携程网在应对此次事件所发布的公告中所称,其作为销售机票平台,存在着对供应商监管不力的问题,以致当供应商违规售票时无法及时发现。北京交通大学教授赵超指出,目前在线旅游平台普遍面临与供应商协调的问题,怎么样做到有效监管、怎么样让自己的服务更有特色是这些平台应该加紧思考的问题。

而对于广大用户来说,作为产品的购买者,理应得到相应的服务保障。携程称旅客到场无票的发生概率低于万分之二,殊不知这万分之二对于个体用户而言就是百分之百。消费者要服务,经营者要市场。此次事件给了所有在线旅游平台一个警醒,服务品质是无法用数字量化的。对于每一个服务环节作出充分的考量,在出现问题之后如何补救并保证再无下次,是包括在线旅游平台在内的所有服务行业应持的态度。唯此,才能重拾用户信心。



旅游漫笔

我的老家在江苏泗洪县朱湖镇。几十年没回过老家的我带着老伴、女儿今秋回了趟老家。

徐洪河也就是安河,离我家一里路。新中国成立前,徐洪河与淮河一样,长年失修,河床淤塞,河岸坍塌,是无水利而有水患的河。新中国成立后,毛泽东提出“一定要把淮河修好”。作为淮河流域的徐洪河,也是疏浚治理的重点之一。后来徐洪河修成了一条宽四五百米的大河。这次回去,我参观南水北调东线泗洪枢纽站,徐洪河与徐州以北的京杭大运河连在了一起,成了南水北调东线苏北段的主河道。

回到家乡,泗洪县公路四通八达,城的街道宽阔,街道两旁高楼林立。朱湖镇到我们村也修建了水泥路。新中国成立初,我的家乡只能种小麦、玉米、高粱、黄豆等旱作物,现在徐洪河有丰沛的水量,水稻、小麦都能种了。今年秋季,水稻长势非常好。稻穗沉甸甸的,大面积的金黄色的水稻随风摇摆,真是美极了。

如今的朱湖镇还是长寿之乡。其原因,一是树多。在徐洪河两岸、河堤两边,百米之内都是树,有槐树、杨树、柿子树等。二是水好。不仅老百姓饮用水清甜可口,无污染,稻田浇的水也没有被污染。三是土质好。朱湖镇的土质,是沙淤两合土,可以比较好地过滤掉一些污染物。

我的老家离洪泽湖不远。洪泽湖是我国第四大淡水湖,现在,洪泽湖湿地在保存原始风貌的基础上进行开发建设。比如,把大小深浅不一的湖汊疏浚连起来,游船穿梭于各个湖汊之间。在湖汊的拐点设置与该湖汊特点有关的雕塑,如在下草湾新石器时代的人类起源遗址地设置醉猿;在仙鹤、大雁栖息地附近设置鸟类雕塑。在游船经过的许多湖汊的水面上,我们看到了许多大片面积的莲藕、菱角。延伸数十公里的挺水植物群落构成了浩瀚无边的“芦苇荡”,若隐若现的沉水植被构成了烟波浩渺的“水下森林”,维护了湖区生态景观。高大密集



洪泽湖湿地水生植物鲜花盛开 刘宇坤摄

朱湖镇变美了

王礼明

的芦苇成为把各个湖汊隔开的天然屏障。

从观光游船上岸,可以坐游览车,继续游览湿地与旱地穿插相间的各景点,如荷趣苑。里面不仅有各种各样的荷花,而且把不同的荷花编号培植。极具诗情画意的荷花渔歌、桃霞烟柳、杏花春雨、寒波飞鸿等景点,与正在建设的赏荷苑、赏鱼苑、赏蟹苑、赏芦苑,和生态度假村串珠成线,使145公里的湖岸成为一条靓丽的翡翠玉带,也是洪泽湖湿地成为吃、住、行一体的生态旅游园。

据相关负责人介绍,始建于北周、繁荣于宋朝景德年间的泗州城,在清朝康熙十九年(公元1680年),由于黄河夺淮,被水淹没,成为地下城。古泗州城曾是淮河流域的政治、经济中心。现在,古城遗址上沉积着一层层厚厚的泥沙,泥沙上便是洪泽湖湿地。这片湿地因地下泗州古城而平添几分神秘。与庞贝古城相比,古泗州城更为繁华,旧貌保存得也更为完好。因此,被洪泽湖湿地掩埋的古泗州城,也同样有着极高的考古和旅游价值。