欧洲旅游委员会着力开拓中国市场

今年赴欧游将新增百万人次

本报记者 赵 珊

近日，包括捷克旅游局、芬兰旅游局、希腊旅游局、波兰国家旅游局、塞尔维亚国家旅游局、斯堪的纳维亚旅游局、拉脱维亚共和国驻华大使馆、黑山大使馆、斯洛伐克共和国驻华大使馆在内的欧洲旅游委员会主要成员国在京举办说明会，向中国游客介绍了各成员国的旅游特色。多国表示，2016年将在中国增加签证中心，开辟直飞航线，进一步便利中国游客出行。

尽管恐袭等安全问题时有发生，但中国游客赴欧洲旅游的热情依然高涨。欧洲旅游委员会中国市场主席米德仁告诉记者："在欧洲的很多国家中，中国都是最大的海外客源国。2015年，欧洲共接待中国游客1250万人次。预计今年欧洲接待中国游客人数将有7.4%的增长。"经测算，今年赴欧游将新增百万人次。

中东欧是新兴目的地

继法国、德国、瑞士、英国等西欧国家之后，中国游客逐渐将目光投向了中东欧国家。捷克、波兰、塞尔维亚、黑山、拉脱维亚等中东欧国家，正成为中国游客欧洲游的新兴目的地。记者从众信旅游了解到，中东欧的线路目前包括六国连线游、两国或三国游，捷克一国10日深度游，还有小包团主题游等，均受到游客的青睐。

中国国家主席习近平不久前在捷克媒体发表署名文章时谈到，捷克已经成为中国游客憧憬和向往的旅游目的地。2015年，到捷克旅游的中国游客总数突破30万人次，创历史新高。旅游合作已成为中捷交流合作的一张亮丽"名片"。

捷克旅游局北京办事处负责人阿梅介绍说，近年来，赴捷克旅游的中国游客年均增长30%左右，中国成为捷克第八大海外客源国。去年9月，海南航空开通了中国与捷克布拉格的首个直航航线，这使得中国游客到捷克旅游更加方便。今年，捷克针对中国游客将推出一系列旅游产品，包括发现之旅、风景之旅和健康之旅等。考虑到中国游客一次游览多国的习惯，捷克还将会和波兰、匈牙利、斯洛伐克等国联合推广。

黑山位于欧洲东南部，是巴尔干半岛的多山小国。黑山大使馆一等参赞瓦特罗斯拉夫·贝兰介绍说，黑山拥有丰富的文化艺术遗产和历史悠久的民族传统，日渐成为很多中国游客的目的地。以往中国游客大多是在游玩欧洲其他国家时顺便到黑山旅游，今年起，黑山将向中国的团队游客开放签证，但如果有申根、美国、英国和爱尔兰签证的中国游客，就可以免签进入黑山。

经典之旅开发深度游

欧洲各国风光秀丽，景色如画，气候宜人，古迹遍地，历史文化悠久，2004年欧洲成为中国公民的旅游目的地后，一直是中国游客喜爱的旅游目的地，始终占据中国出境游市场的核心板块。

同程旅游出境事业部相关负责人介绍，目前欧洲游主要分为常规旅游和深度旅游，常规旅游是游客首次去欧洲旅游的常规选择，比较多的是去西欧，像法、瑞、意、德等国。从预订情况看，一般中老年人比较偏向常规线路，年轻人则比较偏向深度一国、两国或者特色线路。对于去过西欧常规游的游客来说，他们的后续需求会较多选择深度线路和特色线路，虽然深度游的价格相对比较高，但还是受到游客欢迎。

欧洲游开放之初的"5国8天"、"10国15天"线路已逐渐淡出市场。对欧洲游来说，"法、意、瑞"堪称经典线路，三国的购物、美食、文化、历史都具有典型代表性，非常适合第一次去欧洲旅游的中国客人。多家旅行社一直不断升级此线路，融入了更多主题元素，走马观花式的游览越来越被边缘化，主题深度游逐渐成为主流。目前，深受中国游客喜爱的欧洲游主题产品有自驾、亲子、美食、赛事、音乐、艺术、红酒、购物、赏花、游学、蜜月和邮轮游等，游客的需求越来越多元化。

米德仁向记者介绍，欧洲是一个非常适合自由行的国家，铁路系统四通八达，所有车站都有中文标示，用银联卡消费便捷又安全。2015年中国出境自驾游人次同比增长130%，而欧洲的总体道路状况，无论从路政设施标示，还是驾驶习惯，都非常符合中国游客的驾驶习惯，欧洲是自驾出游的首选目的地。

为中国游客提供更多便利

便利化目前仍是很多欧洲国家拓展中国市场的主要方式之一。"我们必须为有欧洲游需求的中国游客提供便利的服务，让他们尽可能在离家最近的城市办理签证。各国选择签证中心所在地时，都是根据已有的市场研究结果来确定的。"米德仁说。

捷克去年在中国开设了上海和北京两个签证中心，今年将新增杭州、南京、成都、昆明等9个签证中心。芬兰从今年起，将新增长沙、成都、重庆、福州、广州、杭州、济南、昆明、南京、沈阳、深圳、武汉和西安13个签证中心。德国今年将新增10处签证中心，其中武汉、重庆、济南三地的签证中心目前已开放，深圳、杭州、西安、长沙、福州及昆明等地的签证中心随后也将陆续开放。法国今年将再新增9个签证中心，分别位于重庆、济南、长沙、福州、杭州、昆明、深圳和西安。除此之外，今年计划新增签证中心的欧洲国家还有意大利、瑞典、葡萄牙、西班牙、丹麦等。

米德仁表示，成立于1948年的欧洲旅游委员会，主要负责将整个欧洲作为一个整体，32个成员国通力协作，向全世界进行推广。欧洲各国所拥有的悠久历史文化，无以伦比的饕餮美食，风格迥异的建筑特色、享誉世界的奢侈品牌以及多样的自然环境，都是吸引更多中国游客来访的主要因素。欧洲旅游委员会今年将进一步完善中文官方网站建设，将新媒体资源打造成为中国游客去欧洲旅行的首选在线资讯搜索平台。

九华山迎来首批欧美徒步客

近日，安徽九华山迎来50余名欧美户外徒步健身祈福的游客。随着中国旅游业的持续快速健康发展，特别是当下户外休闲健康产业的兴起，传统的知名老牌景区迎来发展新机遇。

九华山景区积极与各类型俱乐部合作，研发创新户外徒步健身游等主题定制产品，逐步吸引市场多元化的份额，为加快和创新旅游企业转型升级，提供良好的发展空间。

图为4月4日首批欧美户外团队在九华山合影。

王安民摄影报道

迎接首届世界旅游发展大会
旅游：中国与世界共分享

今天旅游怎么搞

郑 剑

中国已经成为旅游大国，2015年国内旅游人次突破40亿，旅游收入逾4万亿元，出境旅游人次达到1.2亿，而且增长势头迅猛。旅游不仅仅是一个庞大市场，而且成为一种生活方式。但中国还不是旅游强国，旅游对经济社会发展的拉动作用没有充分释放，对人们生活品质提高的促进作用也没有有效发挥。在全面建成小康社会决胜阶段，大力发展旅游业意义重大；在中国经济发展进入新常态的情况下，推进旅游业供给侧改革任务紧迫。推进旅游业供给侧改革，在很大程度上就是解决旅游怎么搞的问题。

第一，进一步明确谁来搞。

一般来说，一个特定产业由谁来搞是明确的；但一些综合产业由于涉及多个方面，由谁来搞往往容易产生混乱。旅游业就是综合性很强的产业，目前就存在主体不明、权责不清的现象。按说，旅游业应该由旅游部门、机构、企业来搞，但现在看这已经不够，因为旅游涉及的已经溢出这些。那么，旅游应当由谁来搞？抽象而言，可以套用一个公式：由政府、市场、社会来搞。这三者又应当怎么搞？显然，政府应当负责制定政策、战略、规划、规则、标准以及落实、推进、监管等，但这些并不是旅游主管部门一家能完成和做好的。同时，"政府"是分层级的，国家和地方各级政府负责什么存在很大区别；在涉及重大方针政策和法律法规时，需要党委和人大等来决定，由此"政府"的含义就扩大了。这实际上是一个体制机制问题或者赋权赋能问题。应该说，目前旅游业发展及其存在的问题是现有主管部门撑不起来、解决不了的，从宏观和全局上谋划旅游业发展并理顺相关体制机制显得十分必要。

市场对于旅游业的发展具有决定性。旅游作为一个产业、一个市场，在发展过程中发挥市场配置资源的决定性作用是自然的。但目前我们的整个市场和旅游市场都还发育不成熟，培育和规范的任务很重很急。为此，需要处理好"两只手"的关系，通过更好发挥政府作用促进市场作用发挥。对于旅游产业的发展，我们应当相信市场的力量，把它更多地交给市场，具体就是交给市场主体。在市场主体中，企业是最重要的主体。因此，应大力支持旅游企业发展，既"使"它发展，更"让"它发展。应看到，企业包括龙头可以被培育或打造出来，但更多是在市场中发展起来的。

社会"搞"旅游，不是都来掺和日渐红火的旅游业，抢地盘、分蛋糕。对于旅游业发展来说，"社会"的主要作用应当是维护良好的旅游环境。这一点很重要，有时候比硬件和产品还重要。事实表明，很多"宰客"事件都是旅游地"地主"引起的，人不好、风气差会极大地损害旅游环境。可以想到，像马尔代夫这样的弹丸之地，如果"刁民"遍地、"宰客"频繁，谁还愿意去呢？

第二，进一步明确搞什么。

旅游业作为综合产业，要搞的东西自然很多，但概括起来不外乎旅游设施、旅游产品、旅游环境，其中核心的是旅游产品。因为经过多年发展，我们的旅游设施已经不少了，而旅游环境会映射到旅游产品中。进一步说，我们的旅游产品也不少，关键是优质产品不够。这正是讲推进旅游供给侧改革的含义所在。

评价旅游产品有多种标准，比如丰富多样、物美价廉、及时方便等，但根本标准是优质。优质是内容和形式的有机统一，高端高价可以是优质，低端低价也可以是优质。现在，有的地方还在搞一些劣质的东西，比如搞"假古董""大路货"，实在是落后的发展理念、粗放的发展方式，不可能持续发展，必然会得不偿失。

提供优质旅游产品，关键是适应中国经济社会发展水平，把握人们需求特别是市场需求，调整和优化结构，提供价当其质、安全舒适的产品。从当前实际情况看，特别需要注意针对差异化的需求、分众化的游客，提供有品质、有品位的产品，这对于高端市场和低端市场都是一样的。提高有品质、有品位的产品，一个重要方面和有效途径是增加产品的文化含量。比如从一个小的角度看，我们的不少旅游纪念品品质品位上不去，很大原因就是缺乏文化因素。优质的旅游产品往往可以影响人、提升人，培养和塑造更好的游客。

明确了搞什么，还要知道什么不能搞。

现在，很多地方都热衷搞旅游，尤其是那些自然禀赋好、经济较落后的地方，更是想把旅游作为一棵"摇钱树"，不惜为此占用毁弃良田、破坏生态环境。必须明确，搞旅游一定要符合国家规定，因地制宜、着眼长远，破坏生态环境的不能搞，损害文物文脉的不能搞。

第三，进一步明确为谁搞。

产品有买卖双方，市场有供需两侧。推进供给侧改革，就是要引导和促进供给侧更好地适应需求侧。所以，旅游业应该为谁搞本该"不言自明"，但现在的事实几乎恰恰相反，这也许是因为旅游业还不像其他产业那样买方市场充分形成了吧。但即使是在一定的卖方市场条件下，也有一个效率效益问题。出境游持续火爆促使我们认真思考，如何优化旅游供给，把一部分旅游需求留在境内。

旅游业应该为谁搞？

如果从其收益来说，自然是为旅游地搞的；但从其受益来说，则应该是为旅游者搞的。所以，旅游设施、产品、服务等的提供，都应该以游客为中心、为本位，替游客着想和考虑，最终让游客满意和高兴，这样才能把游客的受益转化为自己的收益。然而，有些拥有旅游资源的地方按照自己的需要开发景点、建设设施，主观地以为自然会吸引人来，结果却往往希望落空；有的地方只想着通过发展旅游促进经济发展，搞"竭泽而渔""杀鸡取卵"，最后把游客都赶到别处了。

明确了旅游应该为游客搞，就应当把游客引入到"搞什么"中来。

做买卖不是讲顾客至上吗？做产品不是讲用户体验吗？搞旅游，为什么不让游客以适当方式参与到旅游设施、产品以及线路、景点等的设计和开发中呢？有些地方、单位、企业知道去搞"战略评估""专家论证""市场分析"，但仅仅有这些还不够，还需要更多了解游客的需求；而且，仅仅做一些简单的"游客调查"还不够，还需要长期、综合了解游客的感受。可以说，这是服务国家发展大局的体现，是坚持以人民为中心的发展思想的体现。

（作者为人民日报海外版副总编辑）

本版图片除署名外来源百度