



随着中国人经济收入的增加和旅游观念的改变，中国游客心态更加自信。中国旅游研究院国际所副研究员杨劲松表示，中国人对未来的信心没有变，这就使得中国人愿意花更多的钱去享受旅游的快乐，尤其是出境旅游的快乐。

理性维权当好“世界公民”

《中国出境旅游发展年度报告2016》显示，2015年中国出境旅游人数达1.17亿人次，出境旅游消费达1045亿美元，人均消费893美元。中国游客的到访，为目的地国家带来了丰厚的经济收益。然而，中国游客的付出并没有得到真诚的回报。

据澳大利亚媒体报道，早在2007年，就有中国游客在当地旅游期间被骗，但只有一成游客提出投诉。近年来，一些海外目的地“宰客中国游客”的新闻屡见报端。在大陆游客出境游首选目的地韩国，有餐馆用几年前的海鲜招待中国游客，整形医院对中国人的收费高出当地人三成；在日本，部分中国游客被地接导游和免税店联合“忽悠”，购买远高于正常售价的保健品；在澳大利亚，导游只带游客进入与其有“合作”关系的商店，售卖的商品标价高于市场价格。

随着出境游中国游客的增多，海外维权日益受到重视。2014年，外交部设立全球领事应急呼叫中心12308，“中国脚步”走到哪里，“中国保护”就会跟到哪里，为中国游客的海外维权提供更加便利化的途径。在日本，中国大使馆还开通了微信公号，即时发布自然灾害、购物陷阱等温馨提示。

此外，一些目的地国家为了维护本国旅游形象设置了投诉维权渠道，比如泰国建立了旅游法庭，西班牙设有旅游警察，韩国推行“价格标示制度”，用较高赔偿鼓励游客投诉，相关人员还会说中文。

越来越多的中国游客的维权意识也在加强，保留消费单据、收集一手证据。根据《旅游法》的规定，游客回国后，依然可以通过法律途径维权，许多在当地遇到的难题得以轻松化解。

“移动钱包”形象正在重塑

张林是北京一个线上旅游达人组织的负责人，常年组织团队出国自由行，对于国外的文化习惯十分熟悉。近年，中国游客形象的变化也给他留下了深刻印象。前几年在意大利旅游时常能看到中国游客玩累了就在广场席地而坐，脱鞋休息，现在已经少多了；在罗马斗兽场等著名景点外排队的中国游客也更加安静

文明出行 理性维权

中国人自信游世界

本报记者 尹婕



60岁的江苏农民陈冠明自2001年北京申奥成功后，便开始骑行世界，“奥运到哪里，我就到哪里”。图为7月31日，一名里约市民与陈冠明（中）自拍合影。

新华社记者 王昊飞摄

有耐心。

张林还提到一个至今难忘的细节：一次在一个博物馆里，一位60多岁的阿姨看到兴奋处不自觉地提高嗓门与身边人交流，很快同行的女儿便用眼神提醒制止了她。“年轻人和有多次出国旅游经历的人，基本上都有着很强的自觉意识，而这种意识正在逐步影响他们的身边人，例如父母、同事、朋友、团友等。这种影响力的传导作用是很可观的。”

“另一个值得注意的现象是，中国游客早期出国游的‘暴发户’形象正在改变。”张林介绍，在欧洲旅行时，他发现越来越多的中国游客开始把目光从奢侈品商店移向博物馆，甚至是街边美食店，中国游客开始愿意为体验当地文化买单。“早期中国游客通过购买价格高昂的商品获得一种心理满足感、自信心，如今他们的心态更加平和、平等，如同在国内旅游一般，可以更淡然地享受旅游本身。”张林说，中国游客已不再只是“移动钱包”。

中国社科院旅游研究中心特约研究员刘思敏也指

出，即便是购物部分，中国游客也是经过理性思考才作出决定，秉持着“也买贵的，更买对的”的消费观念。

“我即中国”意识强化

不久前，一段“北京大姐怒斥一名想带走泰国沙滩景观木头的游客”的视频，在网络上引发热议。北京大姐警示出国游客注意自身言行、不给国家形象抹黑的行为获得网友纷纷点赞。

中国旅游研究院发布的首份《中国游客海外形象全球调查报告》显示，目前，海外公众对于中国游客普遍持积极欢迎的态度，而经历几年的发展，中国游客也正逐渐强化文明意识，越发重视个人在海外的形象，走出国门，“我即中国”意识强烈。

中国旅游研究院院长戴斌指出，媒体对中国游客形象的关注与讨论，促成了旅游管理部门、旅游企业、游客等多方对中国游客形象的关注与重塑，也对

游客文明自觉意识的形成起着客观推动作用。国家旅游局发布了《导游领队引导文明旅游规范》、《旅行社行前说明服务规范》、《关于旅游不文明行为记录管理暂行办法》等文件，对文明出游加以规范，各地旅游部门也有相应的条例；旅行社在出团之前也会为游客配发“文明出游注意事项”，并有导游在行程中不断提醒注意事项。

今年8月，网友“自在小鱼”前往美国旅游，在一个街区闲逛时偶遇了一个来自中国的旅游团，“当时我很担心旅游团的成员们会对着社区居民的花园、房屋疯狂拍照，这会让居民们很反感，甚至误解为有敌意。”“自在小鱼”联想起此前不久一队中国游客在英国牛津郡小镇基德灵顿时，对当地住宅区进行疯狂拍照的报道。“还好，我遇到的这个团很安静地走过了这个街区，只是饶有兴味地看了看周边的建筑。我想或许导游提醒过他们，或许是他们对美国人的习惯有所了解。”同样的情形也发生在入住的酒店里，无论是等待办理入住还是在大堂休息，“大声喧哗的已经很少见到”。“自在小鱼”说：“这对于很多第一次走出国门的游客来说并不容易，毕竟很多行为已经成为习惯，但是他们都在努力适应。”

中国游客新形象报道②



从2016年夏天开始，赫尔辛基机场陆续推出一系列针对中国游客的服务项目，其中包括增加中文标识、设立中文向导服务台、开通中文微博、客户端等。图为9月16日，在芬兰赫尔辛基机场，一名中文向导为中国旅客解答疑问。

新华社记者 张璇摄

“软红尘里小蓬莱，画阁文疏对岸开。七水流香穿郭过，半山飞绿进城来。酒多按节倾家酿，花不论钱遍地栽。莫笑耕夫多识字，梁时便有读书台。”

这首古诗是献给远古时期的琴川城，也就是现在的江苏省常熟市的。因为常熟城内有七条穿街过巷的河流，恰似古琴的七根琴弦，因而得名琴川城。

如果在虞山制高点上举目远眺，会发现常熟具有“穿越时空”的独特功能——就是在城市建设上坚持“两分开政策”，即一边保护老城，一边兴建新城，使东西姊妹城共存共荣，形成常熟独特的城市景观——老城呈现的是一派小桥流水古色古香的韵味；新城展示的是宽广的街市，拔地而起的楼宇，道路四通八达，一派欣欣向荣的繁华景象。

在老城，沿琴川河，最长的一条街叫河乐街，也是常熟古城内保存最为完好和修旧如旧的一条老街。那里有元代虞山画派黄公望的代表作《富春山居图》，有全国重点文物保护单位——两代帝师翁同龢的纪念馆，有首推古风古韵的虞山派古琴艺术馆……总之，这是人文荟萃的地方。古时，这里走出了8位状元、9个宰相、485名进士。

在虞山东麓，有守望1700多年古城的儒家七十二贤之一的言偃以及仲雍古墓，有吴王夫差剑劈虞山留下的“剑门”，有昭明太子萧统的读书台。而诞生于此的虞山画派、诗派、琴派、印派等众多开风气之先河的文化流派，为传播和继承江南文化作出了巨大贡献。

在黄公望纪念馆里，我见到了元代“赭石砚”的非遗传承人——宗洪兴。在遥远的古代，他的祖辈发现了虞山特有的“赭石”，从此开始从事石匠雕凿

琴川古韵常熟新

李德金

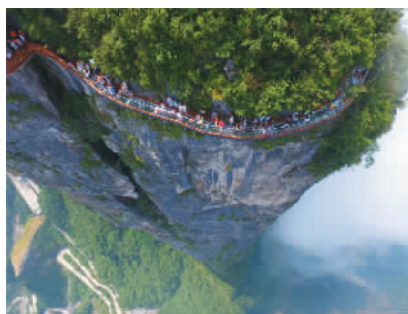
工艺，直到此项技艺今天在他手上得到弘扬光大。

其实，赭石在常熟得到开发利用，还得从元代大画家黄公望说起。他是用赭石做砚台画画的第一人，还发明了“浅绛山水画”画法。一直在黄公望纪念馆举办赭石砚个展的宗洪兴告诉我：黄公望之所以成为元代的大画家，除了身怀绝技、画工独特外，还得感谢“赭石砚”和“浅绛山水”。因为只有用赭石砚加赭石研成的墨色才会乌黑光亮，光彩照人，才能画出色泽恒久的上乘美术佳作。

在交流中，我们得知微电影《赭》去年开播后，常熟市非物质文化遗产虞山赭石刻砚传承人宗洪兴的故事传到了台湾，传到了海外，使海内外人们对赭石砚抱有越来越浓厚的兴趣。目前，宗洪兴已刻制各类砚台近百方，特别是就地取材刻制的“赭石砚”，不仅用材独特，而且继承了常熟刻砚名家的艺术，雕刻精细，形态各异，深得专家、学者赞赏，堪称虞山“赭石砚”当代珍品，已被收入常熟非物质文化遗产目录。

在常熟新城，中国常熟服装城秋季购物旅游节每年8至10月在此举办，这里有男装、女装、童装中心和中小商品等30多个专业市场。市场旺季时，创出日均人流量达30万多人次、日资金流量超过17亿元的新记录。

在常熟尚湖上放舟，望着太公岛上神采奕奕的姜太公雕像，我想起河边千年古刹——兴福寺里一块石头上的“兴”、“福”二字。被冠以“福地”别称的江苏省常熟市，不管是老城，还是新城，都是有山、有水、有林、有花，最适合人类居住的幸福宝地！



提质扩容后的张家界天门山玻璃栈道 邵颖摄

如果说，每年黄金周最大的热词是“挤”，那么张家界给人的印象就是“挤不胜挤”。不过，今年国庆黄金周情况有变。通过旅游的快速提质扩容，湖南张家界给游客多种度假选择。

“国庆开业的张家界万福温泉国际度假村，有主题酒店、九大温泉区、温泉暖廊、温泉游泳池、度假别墅等项目，每天接待能力可达1万人。我们依托优势资源，建设了湖南省接待规模最大、科技含量最高的温泉养生项目，既丰富了张家界休闲度假旅游产品，还能分流吸纳大批前来张家界的游客。”企业董事长张世民介绍说。这是张家界旅游快速提质扩容的一个例证。

张家界市旅游和外事侨务委员会主任兰智平介绍说，今年9月以来，张家界新营运的万福温泉国际度假村、张家界大峡谷玻璃桥、世界最大旅游文化吧云顶会和禾田山谷等4个旅游产品，可分流吸纳2万多名游客。这些优质的旅游产品在张家界迅速崛起，实现了张家界旅游的快速提质扩容。

提质打造升级版 扩容应对黄金周

张家界给游客多种度假选择

王建军



4000多名中外游客在9月份建成营业的世界最大旅游文化吧过中秋 邵颖摄

2013年起，张家界市开始实施“提质张家界打造升级版”战略和“1656”行动计划，确定了“三星拱月、全域旅游”发展思路，对武陵源核心景区这个“月亮”重点提质，对东线、西线、南线旅游“三星”，进行提质升级和开发建设，打造推出12条户外精品旅游线路，升级扩容了旅游休闲度假产品。

从酒店、交通、景区基础设施，到国际航线、始发列车、游人服务中心、户外线路，在短时间内张家界旅游实现了升级改造和扩容。荷花机场新航站楼建成使用，“落地签”获国务院批准，使张家界开通了59条国内航线，20个境外直航点，实现旅客年吞吐量近160万人次。正在建设的旅游交通工程，使张家界逐步形成高铁“十字枢纽”和“3456”高速公路格局。

大成山水国际酒店由客房数量由768间今年提质扩容到2143间，碧桂园凤凰酒店客房由500多间今年扩容到1200多间。各类特色客栈通过提质扩容，达到800多家。张家界永定区三岔乡农民杨腊妹，投资180多万元建设的农家客栈也在9月26日开业。“以前在城里开店生意

不好，看见大量的游客涌入家乡，便下决心开办特色农家客栈，让城里人来体验乡村旅游。”社会资本的快速进入，提质扩容了张家界旅游接待设施。

旅游的快速提质扩容，使山水张家界正在走向“休闲之城”。市委书记杨光荣指出，张家界中心城区全长38公里的滨水环线已全面开工建设，基本建成主城区段澧水风貌带，城市面貌发生巨大变化。“大庸古城”、仙人溪特色街区等旅游项目也开工建设，七星山旅游区、大坪旅游区、武陵源古镇、俄罗斯马戏城、陈家溪特色街区等一批重大旅游项目相继签约，碧桂园、华天城、大成山水等高端酒店建成营业，使城区休闲度假产品日益丰富，旅游服务承载功能发生质的飞跃。在打好张家界山水牌的同时，超级休闲度假区呼之欲出。

旅游的快速提质扩容，不仅可以从容应对“十一”黄金周，还实现了张家界旅游的快速增长。统计数据表明，今年上半年，全市共接待游客2210万人次，实现旅游总收入197亿元，同比分别增长37%、44%。

草原天路

刘以保文/图

草原天路位于河北张家口市张北县和崇礼区的交界处，分东、西两路。西路在张北县城南侧的野狐岭(野狐岭要塞西侧)，全长30多公里。东路长132.7公里，西起野狐岭，东至崇礼县桦皮岭处，是连接崇礼滑雪场、赤城温泉区和张北草原风景区的一条重要通道，也是中国大

陆十大美丽的公路之一，有“中国的66号公路”的美誉。

“草原天路”建于2011年底，由张家口市张北县投资3.2亿元，于2012年9月底建成通车。该路是一条很漂亮的小柏油路，横跨坝头东西，沿线山高坡陡、沟壑纵横，肥美牛羊点缀草甸，生态良好，景观奇峻，展现出一幅百里坝头风景画卷，沿线还分布着古城遗址、苏蒙联军烈士陵园、桦皮岭、野狐岭、张北草原、岩片山、大圜石柱群等众多人文、生态和地质旅游资源。

