

从一双筷子到中式早餐——

中国游客新形象报道⑤

各国旅游业争推“中国标准”

孙璟璠



面对中国游客带来的旅游业发展热潮，各国旅游界纷纷推出“中国标准”，吸引中国游客到访。从小小一双筷子到出入境政策，这些“中国标准”无不体现出世界旅游业对中国游客的欢迎和期待。

签证简单 出游便捷

目前，世界各国对中国公民的旅游签证，整体处于“大门敞开”的欢迎模式。驴妈妈签证业务负责人李滋曦说：美国、加拿大、欧洲等国家和地区可给中国公民多年多次往返签证；毛里求斯、塞舌尔、斐济、印尼等海岛国家则直接给予免签。

这其中，“度假天堂”毛里求斯因此受到更多中国游客的青睐。李滋曦透露，2013年免签政策生效以来，驴妈妈平台出游人数逐年增长；今年暑期，预订去毛里求斯的游客数量同比增长超过70%。对于“全球最难办签证之一”的摩洛哥，今年6月1日起向中国推出免签政策，暑假期间，驴妈妈平台预定摩洛哥出游产品人次同比增长1倍以上。

对于赴美旅游，中青旅遨游网资深领队韩晓磊对本报表示：“十年签证政策实施之前，我会带客人去办理签证，因为美国大使馆要求比较严格，需要花费大量时间。现在，十年一签很方便，尤其是领队不用每年交一次材料，也不需要带客人去了。”

中青旅遨游网签证部总经理李云青还提到诸多签证优惠：例如，使馆受理时间缩短，法国、意大利等国由5个工作日缩减至72小时。此外，申请材料门槛变低，比如日本对财产的要求有所下调。“团签受理时间缩短，既延长了团队收客时间，为参团客人留出了考虑和选择的机会；又解决了自由行客人以往因签证拿不到而不得不放弃行程的问题。”李云青说。

面对签证政策的放宽，南开大学旅游与服务学院副教授、旅游市场专业主任陈晔在接受本报采访时表示：“这些宽松的签证政策不会从根本上影响中国公民的出境旅游需求，但会直接影响出境游客的目的地选择。宽松的签证政策无疑降低了游客的经济、时间和精力等成本，能够有效吸引游客优先选择这些目的地国家。”

异国风情里的中式礼遇

除了签证优惠政策，一些贴心的“中国式服务”也受到游客好评。这些服务往往并非接待游客必备，但点滴之间总能让人感到宾至如归。

王先生在泰国的游览，便是一例。“有天晚上我需要药品，因为只会简单的英语，所以开始时还蛮担心。好在电话转接时，我突然发现有中文服务。虽然接电员中文也不太标准，但基本沟通没有问题。”他说。

对于特别为中国宾客量身打造的“希尔顿欢迎计划”，希尔顿亚太区高级副总裁兼商务总监本·乔治表示，其内容包括在房间准备好茉莉花茶、普通话电视频道、客房拖鞋；大部分酒店拥有通晓中文的员工；部分酒店所有房间提供2瓶瓶装水、电源转换器及牙具；中式早餐体验则包括两种口味的粥及广式早茶、油条、水煮蛋、茉莉花茶、豆浆等。

韩晓磊对本报表示，在美国的机场免税店和奥特莱斯，有很多面向中国人的服务，“比如银行定期会有促销活动，用银联卡消费到一定金额就会有折扣。”

陈晔介绍说，俄罗斯旅游营销中心推出了“友好中国”项目，其会员单位为中国游客提供中文网页、中文服务员、中文指南、中式早餐、银联刷卡、免费Wi-Fi、开水和茶杯等。“一方面，这体现了他们服务意识、职业精神和‘顾客导向’的经营理念；另一方面，也说明中国游客市场的巨大价值让这些国家深入了解中国人的文化和消费习惯，为中国而改变。”他说。

本·乔治则提到了中式服务的不同分布：“使用银联支付、中文服务及中式餐饮等项目在全球许多目的地均有提供，为中国游客提供便利。在欧洲、北美及东南亚等中国游客较为欢迎的旅游目的地，中式服务更为普遍。”

综合国力是最好背书

纵观全球旅游市场，各国旅游业推动形成“中国标准”，已成为一种趋势。这些标准为中国人走出去提供了便利，也为向全世界展示中国形象创造了机会。

中青旅遨游网东直门店店长程建滨说：“改革开放多年来，从有条件走出国门，变成‘出国说走就走’，旅游已成为中国人必不可少的休闲方式。因为中国就是一个拥有美食和美景的国度，人们对此有天然的向往和探求欲，所以即便有的地方有很多不确定因素，但只要有美景、美食、美好体验，就会有中国游客。”

“鉴于未来旅游业的整体趋势，出国旅游已不是一件难事。”李云青表示，服务质量、客户满意度、线路合理性、旅游舒适度、客户忠实性、市场占有率等，都是旅游从业者需要快速提升的项目。

陈晔认为，这些变化映射出世界对中国3个方面的转变：在国际旅游市场层面，中国游客具有较强出游意愿和较高消费能力，吸引中国游客是这些新政策出台的直接原因；放宽对中国游客的签证政策有利于刺激这些国家的人境旅游市场。在国家经济

层面，旅游业具有高度的产业关联性特点，对交通、信息、消费金融、商贸等相关行业的拉动效应显著，间接刺激国内经济增长。在国家外交层面，旅游是一种重要而特殊的外交手段，既有经济属性也是文化交流——国之交在于民相亲，通过放宽对中国游客的签证，也促进了与中国的文化交流，进而增进两国友好关系。

陈晔表示，每个出游的中国人背后便是这个国家。中国综合国力的提高和国际影响力的上升，是国民护照的最好背书。每一位中国游客，都是中国国家形象和中国文化的代言人，面对目的地国家的好客之举，中国游客也需礼尚往来，尊重他国的文化和习俗，以“民相亲”促进“国之交”。

题图：随着赴韩中国游客人数的快速增长，中国游客成为韩国旅游业的新增长点。图为中国游客在韩国明洞进行旅游咨询。

新华社记者 姚琪琳摄

下图：泰国国家旅游局此前公布2016年度“最受中国游客欢迎奖”评选结果，希望评选能促进泰国旅游业质量不断提高，吸引更多中国游客。图为颁奖典礼上，泰官员为获奖机构代表颁发获奖证书。

新华社记者 李芒茫摄



“当时是我第一次看下雪，感觉很奇妙。眼看着雪花飘到自己身上，马上就融化掉了，觉得好可惜。”和其他马来西亚留学生一样，张荔滢对下雪感到兴奋和好奇，“与绘文字（emoji）里的雪花表情一样，原来雪花真的是这个形状耶！”

下雪那天，张荔滢爬上了位于故宫北面的景山，在山上俯视被雪覆盖的故宫，“白茫茫一片，感觉这景色只会出现在电视里，没想到自己能够亲眼看到。”

张荔滢记得从景山公园出来后，去吃了涮羊肉。“我不习惯吃涮羊肉，结果当晚就有点发热。虽然喜欢吃羊肉，但是不可以多吃，一吃就会上火。”张荔滢说，马来西亚有火锅店，但一般涮的是猪肉片、海鲜，不配麻酱小料。涮羊肉沾麻酱这种新吃法，对她来说很新鲜。“而且这边的汤底不能喝，我尝了一口就后悔了。马来西亚的火锅汤底可以喝，而且很好喝。”

马来西亚华人较多，中餐厅很流行，因此张荔滢对中国菜并不陌



张荔滢在圆明园拍摄的美景

马来姑娘探寻中国故事

张 琪



张荔滢游览圆明园

州话，和朋友在一起的时候讲普通话、粤语、英文，在外面大多用英文或马来文来沟通。“我对中国的文化不是很了解，但我特别喜欢汉语。汉语博大精深、非常优美，其他语言无法比拟。而且，中国的历史和地理都很牛。”在采访中，“牛”是张荔滢描述中国时经常使用的形容词。

音乐方面，她喜欢民谣，“它们给人的感觉特别舒服，很朴素。中文歌词也很好。”张荔滢喜欢民谣歌手宋冬野，“他的声线稳重、沧桑、有磁性。但作曲方面很怂，这两者配起来非常完美。”张荔滢曾跟拍过一个中国摇滚乐队——指人儿乐队，“摇滚是一种坚持的精神，很励志也很奋起。歌词是其精髓之一。”

“中国是多民族国家，我对此很感兴趣。比如他们的服装、习俗、文化等都不一样，每个民族都有其

独特之处，这是我喜欢中国文化的原因之一。”张荔滢说：“我最喜欢西藏，我知道那里住着好几个少数民族，我都想去了解。”

遇见自己的男朋友是张荔滢在中国最难忘的一件事。她的男朋友是俄罗斯人，与她住在同一栋宿舍楼。张荔滢说：“他特别热爱中国文化，对中国的茶道、服饰、地理、历史都很了解。他特别爱旅行，经常拉我出去走走。”

今年暑假期间，住在西马的张荔滢去东马长屋游玩，聆听住在那里的伊班人讲自己的故事。9月，张荔滢迎来了大三生活。喜欢倾听别人故事的她，将会继续在中国求学，探寻更多中国故事。

旅游感知美丽中国 ⑦