开栏的话

随着“十一”黄金周的到来，中国出现出境游高峰。据预测，此次，中国游客出境旅游规模将超过600万人次。世界各国正竭力招徕中国游客。目前已有65个国家和地区对持普通护照的中国公民免签和落地签，许多中国游客前往自己青睐的国家都可以“说走就走”。

伴随着中国出境游不断创下新高，中国游客的成长也不曾停下脚步。在文明形象整体提升之后，中国游客正以更加成熟、自主的方式认识世界。即日起，本报推出“出境游·中国游客更自信”系列报道，关注成长中的中国游客。

“闭着眼”走出去的少了 “先上网”找目标的多了

海外盯上中国游客手机

本报记者 **刘发为**

2009年10月16日，第一个以外国官方旅游机构为背景的微博账号注册运营，距离新浪微博推出内测仅仅相隔两个月的时间；2013年2月28日，第一个以外国官方旅游机构为背景的微信公众平台注册运营，距离微信公众平台上线也只有半年的时间。

在短短的几年时间里，国外旅游机构纷纷嗅到中国新媒体发展的趋势，许多国家开设了中文的微博和微信公众号等新媒体账号，向中国游客推介旅游资源。

在新媒体账号出现以前，中国游客要想了解国外旅游特色和人文风情，多半要通过旅行社的推荐，或者到网络上主动检索，但会面临信息量庞大、搜索精度不够等困惑。而现在，只要关注旅行目的地的新媒体账号，就能了解其所在地的风土人情，也能精准地匹配自己的需求。出境游，就这样变得简单了起来。

“微博＋微信”出游更便利

据记者不完全统计，截至目前，有30多个国家和地区开设了数十个旅游微博账号，也有30多个国家和地区开设了数十个旅游微信公众号，至今仍然不断有新的账号上线运营。

“微博＋微信”的新媒体旅游大餐就这样摆在了中国人的面前。

在这些新媒体账号中，中国游客可以轻松领略域外风情，比如美国纽约的金门大桥、英国爱丁堡的秋色；也可以聚焦某一个城市的旅游人文，就像洛杉矶的城市风景、八大海滩和美食小吃；还可以看到像“自驾畅游南非的实用tips”这样的实用攻略；此外，无论是休闲旅游，还是商务会奖旅游，都能在这些新媒体账号中找到自己的需求点。

西班牙驻华大使馆旅游处媒体负责人朱芳芳告诉本报，除了向中国游客提供原有的旅游实用信息之外，西班牙国家旅游局新媒体还将与新浪、知乎等新媒体平台合作，通过全景图片、原创短视频等形式更形象地推广西班牙旅游。

此外，记者还发现，这些新媒体账号虽然形式上存在于线上，但是内容上并没有与线下脱节。互动小游戏、赠送优惠券等活动屡屡在推送中见到。线上先了解，线下来体验。奥地利国家旅游局驻北京办事处的沈琳对这一现象深有体会：“线上同线下的互动是这几年努力的一个重点，通过微信公众号发布活动信息，组织起线下的沙龙、咖啡讨论会，在互动中加深对奥地利的认识。”

这几年来，越来越多的外国旅游机构的新媒体账号，让中国游客有更多的机会了解外国风情，也可以更有针对性地做出旅行选择。

中国市场魅力巨大

根据中国国家旅游局数据显示，2007年，中国出境游人数约4000万人次；到了2016年，这一数字已经猛增至1.2亿人次；今年上半年，共计有6203万人次出境旅游，同比增长5.1%。

这样巨大的旅游需求市场，吸引着许多外国的旅游机构前来中国推介旅游资源。而且，随着越来越多的中国人走出国境，中国游客消费悄然升级。“闭着眼”走出去的少了，多的是精心地了解和策划，中国游客对出境游的品质要求也在不断提升。

此外，还有一组数据同样值得关注。今年6月，新浪微博的月活跃用户数为3.61亿；截至6月底，微信的月活跃用户更是达到了9.63亿。

如此有影响力的新媒体平台，对于外国旅游机构来说，开通新媒体账号，直通中国人手机端进行旅游形象和产品的展示，便成为其不可缺少的推介渠道。相比于传统的宣传渠道，新媒体的传播可以从更多方面展示一国旅游资源的特色，同时，也给中国人更多了解其风土人情的机会，这些都是以前难以做到的。

“开设账号的初衷就是想要利用好媒体这一平台，让国家的多元化形象借助新媒体平台的推广为人所知。”透过沈琳的这段话，新媒体的作用可见一斑。

随着中国出境游消费的不断增长，国外旅游机构对中国市场的竞争也将进入白热化。

新媒体传播需更懂中国人需求

在中国大市场的吸引下，会有越来越多的外国旅游机构进入中国吸引客源，也就会有越来越多的新媒体账号出现在中国人的面前。记者分析发现，不仅越来越多的国家开设了新媒体账号，而且越来越多国家的省或州也加入到了这一行列，可以预见，新媒体传播的竞争也将更加激烈。而且，为了吸引中国人的眼球，这些账号也在许多方面下足了功夫。但是，要想在未来真正抓住中国人的心，要做的还有很多。

首先，新媒体作为一种快速发展的传播手段，在将来也将自我更新和换代。这意味着，选择新媒体作为一种传播渠道，需要时刻紧跟其发展趋势。

另外，也是更为重要的一点，经过多年的积累，中国人的旅游观念逐渐改变，旅游消费正在悄然升级，对出境游的品质要求也不断提高。而且，随着更多国外的省和州加入到新媒体争取客源的队列中来，中国游客旅游消费的市场将进一步细分。在这样的情况下，国外旅游机构如果不能因时而动，无法根据中国游客的需求量身定制旅游产品，而只是保持一成不变的推介方式，那么，必会失去中国游客的青睐。

在这个“内容为王”的时代里，要想真正打动中国游客，国外旅游机构要做的，绝不仅是开设几个新媒体账号这么简单。

出境游·中国游客更自信①

埃塞航空公司为前来塞舌尔过年度假的中国游客举行欢迎仪式。来源：百度

铁人比赛冠军留恋曲靖

周霄月 鲁栎阳

日前，2017华夏银行铁人三项比赛曲靖站落下帷幕。比赛虽已结束，来自世界各国的顶尖选手们却留恋曲靖的美食美景，在当地逗留数日体验当地风土人情。

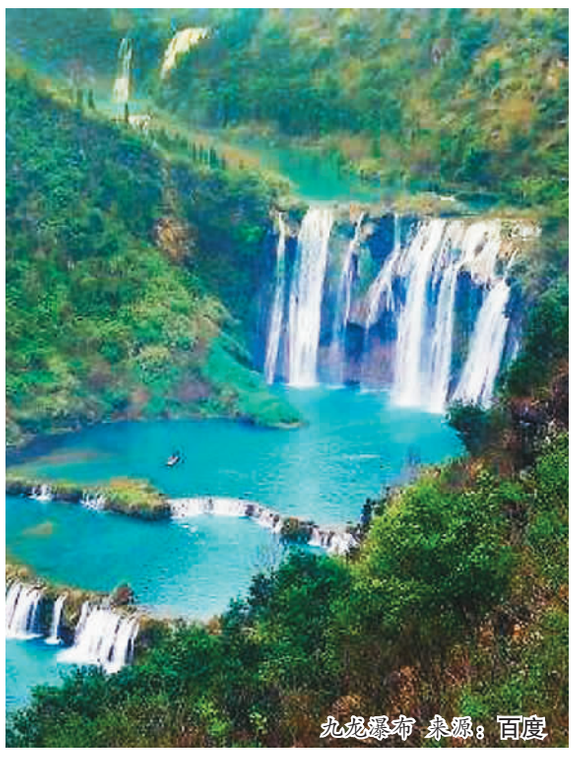
在曲靖一家餐厅，各种原生态特色菜和以薄荷叶、菜籽油为烹饪原料的曲靖佳肴，让三位外国选手纷纷竖起大拇指，赞不绝口。而油炸竹虫与薄荷烤鱼更是让他们分外好奇。

美食刚一上桌，Maria的目光就被炸竹虫吸引了。其他中国运动员纷纷鼓励她尝试一下这道当地美食，Maria犹豫再三，反复确认这真的不是恶作剧，决定要试吃一下挑战自我。因为不太会使用筷子，Maria干脆徒手上阵，抓起盘中两只竹虫，冲镜头做了个鬼脸。

周围运动员纷纷起哄大喊“Swallow it（吞下去）”，Maria终于鼓起勇气，将竹虫放入口中咀嚼感受：“嗯……看起来有点奇怪，其实味道还不错啦。”

几位选手来到罗平九龙瀑布群游玩。刚进入景区，热情好客的布依姑娘就迎上来为运动员们戴上了象征祝福的菱角，景区内的一些手工雕刻品也吸引了这些异国的运动员们。

正值九龙瀑布的丰水季节，数里之外就听到大瀑布的轰鸣响声。大大小小的瀑布，阶梯状层层叠叠的水台，绕着水瀑蜿蜒而下，气势磅礴，运动员们纷纷拿起手机拍照，对大自然的美赞叹不已。



九龙瀑布 来源：百度

女子组冠军Sarah Piampiano在游览时十分开心：“这次来罗平的体验非常棒，不光吃到了传统的当地美食，还能在群山环绕的环境下用餐。在我心目中，九龙瀑布是世界上最棒的瀑布，能来到这里感觉非常的幸运！”

曲靖位于云南省东部，是边疆中的内地，素有“滇黔锁钥”、“云南咽喉”之称，拥有3个国家4A级景区，分别为罗平多依河景区、陆良彩色沙林和珠江源风景区，同时曲靖还拥有会泽大海草山、菌子山、海峰湿地等多个知名景点，吸引了众多海内外游客前来参观游玩。

漫步金鸡湖

林国强

遥望对岸的摩登都市，这里是现实，这里也是梦境。恬静、婉约、秀美的苏州金鸡湖，在夜色下闪现着迷人的光彩，风姿绰约，别有一番情致，让众多第一次邂逅它的人大呼“过瘾”。

夜晚的金鸡湖畔魅力四射，韵味撩人。天蓝、紫红、橘黄、翠绿、大红色的霓虹，在夜空中变幻出神奇的七彩之梦。立体交叉，编织出一幕幕人间仙境的绰约风姿。夜幕依着碧水，湖水映着堤岸，让漫步于此的人们回忆起过去柔软的时光。

漫步金鸡湖畔，环望四周，一池湖水，视野开阔。“鸟巢”忽闪忽闪、摩天轮转着一座城市的梦，万家灯火点缀的高楼演绎别样风情。不论站在哪个角度，你看到的都是一幅现代版的清明上河图。现有7.2平方公里的金鸡湖，比杭州西湖大1.8平方公里，原先只是万顷太湖的一个支脉，可机遇的垂青让它在苏州工业园区的快速升级里也有了无与伦比的明媚。作为中国商旅旅游示范区，也是目前中国最大的城市湖泊公园，金鸡湖堪称21世纪苏州“人间新天堂”的象征。

白天静谧、夜晚繁华绚丽多姿的李公堤，已成为酒不醉人人自醉的福地，是金鸡湖中唯一的湖中长堤，全长1400米，原系光绪年间元和县令李超琼所建。春蕾茶馆、得月楼、吴地人家，或是一处处亭台楼阁、一座座园林小品，无不展现出粉墙黛瓦、小桥流水的苏州传统建筑风貌和移步换景、曲径通幽的苏州古典园林意蕴。虽说李公堤是国际性风情商业水街，迎面扑来的却不是浓烈的商业气息，而是弥漫着水乡的恬静、古朴、秀美。在这里，文化与艺术、美食与酒店、购物与休闲交相辉映。

一座城市能够饱受水的滋养，不多见；一个地方能够同时坐拥阳澄湖、金鸡湖、独墅湖等三座湖泊的秀色，很少。倘若你有机会来看看，一定会有游目骋怀的惊喜与发现。难怪有人赞叹，杭州西湖是一首千年传唱的清丽老歌，苏州金鸡湖则是轻啜一口月光下的轩尼诗。而在我看来，夜色下璀璨的金鸡湖，就是镶嵌在这座城市中间的一颗明珠，远观优雅，近看时尚灵动。

静看金鸡湖风轻浪涌的美丽夜景，能唤起你对美的想象。西湖的美，浓妆淡抹了上千年，美在不变，而金鸡湖的美，却在于它的突变：于柔美中平添了“大江东去”的气概。面对眼前金鸡湖至美的景色，我心底默默感叹：此景只应梦中有。金鸡湖，我还会再来。

创新推行旅游警务 建立闽东“边警驿站”

擦亮“平安山海游”金字招牌

柴逸扉 袁自由

嵛山岛地处福建东南沿海，素有“海上明珠”“南国美玉”之称。小岛风光旖旎，有着“海中有岛，岛中落湖，天湖映月，草甸千顷”的绝美景观，吸引了成千上万的游客慕名而来。2005年，被《中国国家地理》杂志评为“中国十大最美海岛”之一。

驻守这个美丽海岛的嵛山边防派出所，立足游客需求，延伸服务触角，创新推行“旅游警务”模式，建立闽东首个“边警驿站”，把每名游客的大事小情办实做细，擦亮“平安山海游”的金字招牌。

“边警驿站”，游客远方的家！

波涛拍岸，鸥鸟翱翔。踏上嵛山码头，不远处一座原木色格调的“边警驿站”十分抢眼。

第一次来嵛山岛游玩的浙江籍游客王女士，走进“边警驿站”就被这里的服务设施所吸引，连连赞叹：“在全国各地跑了很多景区，‘边警驿站’还是第一次见，空间不算大，但服务很温馨。”

今年6月，嵛山边防派出所建成“边警驿站”并投入运行，不到20平方米的空间里，设有游客休息区、手机充电台、照片打印机、应急医药箱、失物认领台、旅游咨询APP等17个服务设施，随时为游客提供便捷服务。嵛山边防派出所教导员谈嵩介绍说，“边警驿站”每个服务设施都是根据游客的需求量身定做的，很多“驴友”管它叫“旅游服务大管家”。

嵛山边防派出所『边警驿站』官兵在为游客介绍旅游路线。柴逸扉摄

在“边警驿站”的留言墙上，游客的萌照琳琅满目，照片上还留有游客寄语。其中一句：“边警驿站，就是游客远方的家！”让官兵们倍感欣慰。

“边警驿站”成立至今，已接待游客1.3万余人次，为游客排忧解难365个，接收游客留言、短信、微信赞誉89条，实现了服务游客“零距离”、服务时间“零延误”、服务态度“零投诉”。

平安旅游，用脚走出来的！

在“边警驿站”，官兵们有个不成文的规定，每天晚上巡逻回来，都要打开手机“微信步数”比一比。所长陈峰说：“在岛上，官兵巡逻靠的是两条腿，微信步数代表的就是工作量。一天下来，有的官兵可超过4万步，低于2万步的都会被大家拿来调侃。”

近年来，随着嵛山旅游的蓬勃发展，各地往来游客与日俱增。每逢旅游“黄金期”，日游客量达5000多人。然而，嵛山岛面积小，食宿、交通等基础设施跟不上，因插队乘车、争抢餐位、哄抬物价引发的矛盾纠纷也随之增多。嵛山边防派出所副教导员刘冰说：“别人是喜欢过节，而我们是害怕过节。一过节，涉及游客的纠纷就多，虽然都是些鸡毛蒜皮的小事，但处理不好就会闹出事情来。”

除了化解矛盾纠纷外，嵛山边防派出所立足景区治安特点，创新“脚板+平板”防控模式，在“边警驿站”建立集指挥、研判、预警、巡查和监督于一体的勤务指挥室，把防控触角延伸到景区的每个码头、每条街道。如今，官兵坐在值班室轻点鼠标，景区情况即可尽收眼底，警情处置更加精准迅速。

联动救助，游客有了“护身符”！

作为军民融合救助队的第一批队员，35岁的芦竹村渔民林祖应已有7次配合边防官兵参与救援的经历。

去年国庆节期间，一名来自上海的江姓游客吃过晚饭，独自一人在景区散步，由于越过景区设定路线，步入手机信号盲区，到当晚9时20分仍联系不上。接警后，副所长曹长沙立即启动军民融合救助机制，发动岛上8名群众上山搜救。一路上，熟悉地形的林祖应领着搜救队员爬山路、破荆棘，连续奋战8个多小时，最终在天鹅山背面山坡找到失联游客。

林祖应说，现在军民融合救助队已是家喻户晓，哪里有险情，这支队伍就会出现在哪里。据了解，嵛山军民融合救助队成立至今，已救助和转移受困游客3000余人，景区未发生一起重大安全事故和亡人事故，救助队的电话号码被誉为游客的“护身符”。

广告联系电话 65363547 65367287 办公室 65369330 发行部 65369319 传真：（8610）65003109 零售1.5元/份 国内定价全年280.80元 国内统一刊号：CN11-0066