

中国游客定制全球

本报记者 尹婕

前往瑞士的前一天，深圳的李女士和丈夫分别收到了导游发来的短信，里面有详尽的出行服装搭配指南。抵达瑞士之后的行程，一名摄影师便会全程陪同，留下旅途中每一个美好瞬间。在当地，李女士和丈夫也如愿住进了此前心仪的民宿。“这并不是我们第一次去瑞士，但却是留下美好回忆的一次。”李女士介绍，他们选择了一家专做旅游定制的公司安排此次行程，“这些行程都是他们自己开发的，其中的许多景点都很独特。”

如今，像李女士夫妇这样选择定制旅游行程的中国游客，在出境游大军中越来越多。2016年被业界定义为“定制旅游元年”。数据显示，我国定制旅游市场正以年均40%的速度快速增长。服务于中国游客的定制旅游也随之遍布全球。

“点菜式”旅游独具魅力

重庆的“90后”王军利和女友近两年间一共去了3次美国旅行。第一次跟着旅行团，第二次自己参考旅游攻略做行程规划，来了次自由行，第3次在美国当地找向导，体验了一把定制旅游。王军利介绍，自己和女友爱好旅游，去一个地方总希望能了解得越多越好，走一走少有人去的地方。自2014年11月12日开始实施的赴美旅游的10年多次签证政策，让像王军利这样的青年游客的需求成为可能。他们不再追求到每个地方的标志性景点“打卡”式旅游，有时一个星期都只停留在一个小镇里，如果觉得不尽兴，等到有时间还会故地重游。

中国护照的含金量不断增加，正让更多中国游客的这种愿望成为可能。截至目前，对持普通护照的中国公民免签、落地签国家和地区增至65个。

中国游客出境游变得更容易，频率更高，传统的观光、体验已经远远不能满足他们多样化的需求。专门开发针对中国游客的定制旅游产品成了许多旅游业者的新工作，甚至吸引了许多其他行业的人“跨界”。

3年前，郭莹移民澳大利亚，那时，她便敏锐地觉察出定制旅游的市场潜力。原先只是为国内来澳大利亚的亲朋制定旅游线路，看着朋友们满意而归，原本从事财务工作的郭莹决定辞职，专以提供定制旅游服务为业。在黄金海岸冲浪、出海海钓、亲手烹制海鲜、沿海岸线骑行……这些都是郭莹目前推出的“私人定制”线路中的一部分。“根据游客的年龄、身体状况、兴趣爱好、停留时间等，我们会设计不同的产品线路供游客自主选择，并全程陪同。”郭莹介绍，刚开始做定制旅游的时候，一年也没有几单生意，而今年仅上半年，她就接待了20组来自国内的游客。“独特的产品是吸引游客的真正原因。”郭莹说。

定制不等于高端消费

“一提起定制旅游，许多人会将其与‘高端’‘昂贵’‘奢侈’画等号。不可否认，定制旅游包括一些高端旅游产品，但高端产品并非其全部。”今年5月，国家旅游局局长李金早撰文强调，定制旅游的市场空间很大，既存在高端需求，也有经济适用、性价比高的消费空间。旅游企业应当多层次、个性化设置定制旅游产品，结合游客需求，“量身定制”出最佳旅游产品。

王军利对此很有发言权。王军利和女友工作时间都不长，积蓄并不



资料图片 来自百度

多，原本他们也担心定制旅游会超过预算太多，结果发现并非如此。“以其中一站波特兰为例，向导按照我们的要求，设计了海滨公园漫步、去餐厅品尝当地的健康饮食等项目，收费并不贵。”王军利介绍，如果行程中有登山、冲浪、钓鱼等需要专业教练或向导陪同的项目，费用自然就会高。

适应大众消费水平的定制旅游越来越多。在美国洛杉矶做代购的“小熊熊”就发现，越来越多的中国游客来到洛杉矶后，在向导的带领下不再奔向热门景点，而是经常散落在普通街道，“街边咖啡馆、酒吧、餐厅里经常可以看到三三两两的中国游客，一边品咖啡、品美食，一边听向导介绍当地风景。”“小熊熊”介绍，受此影响，现在中国游客的购物消费也变得理性，不再一窝蜂涌向奢侈品店，而是更加青睐于大众品牌、平价商品。

近日，微信与穷游网合作推出穷游智能攻略小程序，可以基于用户实时地理位置推荐周边旅游线路，正是看中了中国游客希望定制高性价比的个性化出境游的庞大需求。

“中国化”产品应运而生

中国游客的这一转变引起了出境

游目的地国家和地区的关注。日本作家中岛惠在《爆买之后去向何处》一书中提醒道，现在越来越多的中国游客英语流利、衣着优雅得体，中国游客的消费动向已经转变，日本人应更多关注这样的新兴群体。

前往法国旅游的中国游客，不再直奔埃菲尔铁塔、香榭丽舍大道上的奢侈品店，而是慢下脚步，去更多自己感兴趣的地方。而当地的旅行社也推出为中国游客量身定制的旅游线路。例如，针对爱好红酒的中国游客，有红酒之旅，前往酒庄参观，看葡萄园、采摘葡萄、品酒，甚至还可以亲手封装橡木桶。而对于前往法国拍婚纱照的年轻中国游客，针对他们追求新奇、追求个性的特点，往往会为他们安排一些比较小众的、本土化的景点，有时还会贴心地准备中式礼服供挑选。

据预测，未来5年内，定制旅游在出境游市场中的渗透率将有望达到20%—30%，可能成为继出境游之后增速最快的旅游板块。由此可见，培育一批既深谙中国游客喜好，又熟悉当地旅游资源、文化特色的旅游定制师，将成为各目的地国家和地区吸引中国游客的努力新方向。

出境游·中国游客更自信④

全球数十万商家

让中国游客手机支付

本报记者 赵珊

对于许多国家来说，中国游客已成为他们最重视的客源。“十一”黄金周这个中国的旅游旺季，如今也成为各国商家的“忙季”。据了解，全球有数十万商家，在国庆长假期间，专门为中国游客推出区别于别国游客的优惠价格。中国游客只要通过支付宝付款就能享受优惠。

中国国际化的程度领先全球，中国游客走到海外，可以用手机付款，付款速度更快，可以扫码退税，可以用手机寻找优质商家，这些都让外国人羡慕。

境外购物获得优惠的一个方法就是退税。比如在欧洲，一般退税可以拿回12%—19%的货款。退税虽好，但是由于手续较为麻烦，不少中国消费者没有得到优惠。但如今，中国游客比外国游客多出了一种退税方式，那就是手机退税。游客在退税单上填好绑定支付宝的手机号、护照信息，在海关办事处加盖海关印章，再到机场退税柜台用手机扫支付宝二维码，人民币退税金就能立即到账。税金以人民币实时到账，更快、更方便。目前，全球已经有16个机场，专为中国游客推出了支付宝扫码实时退税服务。

泰国KingPower免税店海外市场部负责人说，中国出境游市场正经历从跟团到自由行的方式转变，对我们而言，服务要跟着转变。中国人可能是世界上最喜欢用手机消费的游客，我们接入支付宝后，很多中国游客都会使用手机支付。我们特别理解中国游客，因为手机支付确实非常方便，这方面其它国家都要向中国学习。

日本成田国际机场零售营业部部长神崎俊明表示，今年“十一”为中国游客升级机场服务，其中包括增设“入境免税店”和游客服务中心，加大支付宝这种中国移动支付的覆盖。我觉得中国游客不仅购物力惊人，而且还很前卫，他们都喜欢用手机支付。现在支付宝在机场覆盖率已达到92%。

今年1月至7月，赴芬兰中国游客人数比去年同期增长43%，增幅为所有赴芬外国游客中最高。芬兰旅游局全球营销总监赫利·蒙德说，随着赴芬中国游客人数持续增加，芬兰方面需要尽快了解中国顾客的需求，帮助他们获得更好的旅行体验。引入支付宝是重要举措之一，可以让来芬兰的中国游客在用餐、购物、住宿时付款更加便利。

新西兰基督城机场总经理沃森表示，为了迎合中国游客，今年我们做了很多改变，比如增加中文翻译服务等，特别是接入支付宝，可以手机付款，汇率又好，能用上这么方便产品，其它国家游客都觉得不可思议，觉得中国互联科技真发达。



芬兰最大百货商场引入支付宝。新华社记者 李骥摄

乡村教师踏上公益游学之旅

李丰华

金风送爽、橙黄橘绿，漫山遍野五彩斑斓，正值黑龙江最美的时节。黑龙江省旅游委和马云公益基金会日前联合发起了“重返青春岁月”公益游学团项目，旨在重新唤起社会对乡村教师的关注，提供给更多乡村教师游学旅行的机会。

此次“重返青春岁月”主题线路，是针对中老年客户群，通过项目上线报名、筛选、公布名单后，甄选了10名在乡村学校教龄25年以上的教师，于教师节当天踏上了黑龙江之旅。

“重返青春岁月”公益游学团发团仪式在哈尔滨工业大学举行。哈尔滨工业大学是中国首批进入国家“211工程”和“985工程”建设的大学之一，也是此次黑龙江研学旅游的重要组成部分。看到哈尔滨工业大学一系列的高科技设备，来自湖北太

和镇莲花学校的朱翔胜老师感到震撼。他兴奋地告诉笔者：“通过这次游学活动，真的让我增长了知识，开阔了视野，还让我对东北粮食有了新的认识。”

行程中，教师们穿行万国建筑博物馆，体验建筑、音乐、时尚之城哈尔滨的迷人魅力；亲临黑河、五大连池，一路浏览秋色绚烂，放松身体和心灵；在黑河的博物馆里，回忆抗日历史、九三农垦的知青岁月；还跟随契诃夫的脚步，走进了俄罗斯迷人的边境小城拉戈维申斯克……

这些中老年教师来自祖国的五湖四海，耕耘在乡村教育一线，贡献了青春时最热烈的激情、最成熟最深沉的热爱。游历黑龙江这片赤诚之地，让他们重新找回了年轻岁月里的激情和梦想，水光山色、丰收盛景更让他们养目怡情，身心

舒畅。

中青旅联科公关顾问有限公司的地营销售事业部副总经理张磊磊介绍说：“将康养品牌‘重返青春岁月’与公益游学理念有机结合，带领中老年乡村教师深度领略黑龙江风物人情之美，是推出独具黑龙江特色的旅游+研学+公益的创新性尝试，也是我们要传播的一种健康、有品质、有内涵的生活方式。”

而马云基金会项目负责人雯相信，通过这次活动可以开阔老师们的视野，让他们看到外面的世界，从而能够更好地引导学生。他说，马云公益基金会目前一直致力于乡村教育，现有项目包括马云乡村教师计划和马云乡村校长计划。我们希望支持乡村老师和校长来助力乡村教育发展，未来我们还会为他们整合各方不同资源。

首届中国极地旅游论坛举办

本报电(刘亚杰)由中国旅游协会、中华环保联合会、执惠等机构共同主办的首届中国极地旅游论坛日前在京举办。论坛以“探索与责任”为主题，围绕产业、学界及社会普遍关注的极地旅游可持续发展、环境保护、资源整合、产业创新发展等问题展开交流，旨在为中国极地旅游的快速发展探路破石、指明方向。

去年登陆南极的全球游客大约有26300人次，其中中国游客3944人次。中国已经迅速超过澳大利亚成为南极旅游第二大客源国。极地旅游生态资源稀缺，且极其脆弱，保护极地生态环境成为业界和全世界共识。如何让极地旅游和生态环境形成良性互动，这是极地旅游发展过程中不可避免的问题。与会专家认为，产业的可持续发展是极地旅游探索的前提。开展极地旅游有较高要求，必须注重生态环境保护，游客要守规矩，遵守极地生态保护要求。

马术赛助力安徽砀山旅游

本报电(王玉凤)“十一”期间，安徽砀山采梨节和国际马术耐力赛同期举办。砀山致力于依托百里黄河故道和万亩连片果园打造“体育+旅游”文化先进县、示范县。该县发展“马术名城”有优势，百里黄河故道提供了优质的天然赛场，万亩连片生态果园和高达70%以上的森林覆盖率使之成为“天然氧吧”，再加上优质松软的沙土土质都非常适合赛马。

砀山素有“世界梨都”之称，据悉，2017采梨节系列活动除了国际马术耐力赛之外，还包括梨园国际马拉松、央视国学频道走进砀山暨纪念齐白石逝世60周年系列活动、梨王大赛、人民网融媒体马山行、皖苏鲁豫斗羊大赛、“健康安徽”2017环江淮万人骑行(砀山站)大赛、古黄河地质遗迹保护项目开工奠基仪式、蟠龙湖捕鱼节、梨都(热气球)嘉年华活动、张乾元水墨画展等活动。



黔南追寻净心谷

李丰华

早就听闻领略过黔南风土的朋友说，黔南州生态环境优美、气候舒适宜人，是人们赞誉的“生态之州”。而我也终有机会前往黔南，亲身感受它醉美的生态景观。我此行的目的地便是黔南独山的净心谷。

净心谷，一个单听其名便能令人心生放松、心生愉悦的地方。一大早，我们一行便乘车前往净心谷。车子穿梭在弯弯的山路上。我依窗而坐，一边哼着小曲，一边欣赏景色。崭新的公路还没来得及安装栏杆，旁边便是陡崖，不免令人心惊胆战，不过下一秒，就被道路两旁的美景所吸引，完全将刚才的担心抛在脑后。

车子环绕两段山路，到达净心谷的茶园。我迫不及待地跳下车，去拥抱令人陶醉的风景。茶树漫山遍野翠绿葱茏，像一片绿色的海，绿得清凉，绿得怡人，绿得动情。远处群山被烟雾缭绕，云朵飘浮在上空。闭上眼，深

吸一口清新的空气，舒心极了。

茶艺师女子，一身绿色轻纱、墨色长发，手法娴熟地为我们泡茶。拿起茶杯，轻抿一小口，满齿的清香与甘甜，令人回味无穷。天蓝云白，山青水秀，阳光洒在茶艺师充满笑意的脸上。刹那间，觉得一辈子都放不下这种地方了。

恋恋不舍地离开茶园，我们下一站来到了净心大观园。大观园由翰林府、尹珍府、诰命府等9个府院组成。9个府院皆为中国传统院落建筑，依山而建，气势恢宏。大门口，有热情好客的苗族人家载歌载舞地欢迎我们。庭院内光滑的地板上浮光掠影，映照着古老的韵味；浮雕、紫檀椅、木桌、踱步床，像一张张老照片，有温度地微微泛黄。恍惚间，有种穿越的感觉。

不知不觉，我们便来到了贵州省保存最完好私塾——奎文阁。听说它始建于清同治年间，是依据古书记载的

“奎星”而来。听同行的长辈讲，奎星是汉族文化神话中主宰文章兴衰的神，在儒士学子心目中具有至高无上的地位。一边欣赏山水田园的风光，品味小桥流水人家的诗意，我也一边在心底默默地向奎星祈祷，希望自己能够写出让人喜欢的文字来。

走过胭脂河，我便看到了水司府堂，听说它是净心谷景区最具标志性的宏大建筑，总建筑面积6万平方米，高99.9米，径深240米，是世界上最高最大最壮观的水族建筑之一，被称为“天下第一水司楼”。水司楼背靠净心河谷山脊，以弧形的平面布局模式，如同一个张开怀抱的巨人。这样的建筑着实让我心生震撼，只可惜，我来的尚早，水司楼还未完全竣工，只能看见它大致的模样。

一路风景，静谧美好。净心谷，净心，心静，多想时间在这一刻停下来……