

# 为进一步推动我国入境游市场发展 外籍游客酒店入住便利性亟待提升

■中国城市报记者 张亚欣

不少外国游客来华旅游，住宿却成了一大难题。近期，有尼日利亚、英国等国家的网民反映，他们在中国旅游尝试入住酒店时遭到了拒绝。酒店拒绝理由包括不具备涉外资格、不知道如何将信息录入系统。

公安部、商务部、国家移民局收到中国政府网转去的网民留言后，作出答复称，针对网民反映的境外人员住宿不便问题，公安部和国家移民局高度重视，正在积极协同配合商务部、文化和旅游部等行业主管部门研究工作措施，要求旅馆业不得以无涉外资质为由拒绝接待境外人员，指导监督旅馆业进一步改进涉外接待服务能力，提升从业人员服务水平。

我国入境游渐入佳境的今天，为何外国游客住宿难的问题仍然存在？如何让更多酒店具备涉外接待能力？酒店涉外接待能力的提升对我国入境旅游发展有哪些作用？

## 外国游客在华住宿 有哪些相关规定

涉外酒店的概念看似遥远，实际上却一直存在。

从概念本身来看，涉外酒店是指经各级工商管理、公安部门批准，可以接待外国人、华侨、港澳同胞、台湾同胞的所有宾馆、饭店、公寓、度假村等住宿设施。从涉外酒店的规定来看，最早的政策可追溯到1988年9月开始执行的《中华人民共和国评定旅游(涉外)饭店星级的规定》。其中提到，

国家对旅游(涉外)饭店实行由旅游行政管理部门，即旅游局颁发旅游(涉外)营业许可证制度。所有新建饭店必须得到饭店星级评定机构给予的预备星级和旅游(涉外)营业许可证，方能进行旅游(涉外)营业。

然而，随着入境游的逐步发展，关于涉外酒店的认定似乎早就变得模糊起来。部分地区相继取消了境外人士定点住宿的规定。

中国城市报记者梳理发现，从2003年10月1日起，北京市公安局在全市范围内全面取消涉外定点住宿限制，凡是取得旅店业经营资格的企事业单位均可接待依法办理过临时住宿手续的境外人员留宿；同年11月，天津市宣布取消对旅馆业涉外住宿的审批限制，天津市的宾馆饭店只要向公安出入境管理部门进行报备并依法履行住宿登记手续，即可接待留宿境外人员。2005年11月，河南省也宣布将在全省范围内取消境外人员临时定点住宿限制，境外人员可自主选择宾馆、饭店住宿……

即便如此，外国游客在华住宿还是要多几道程序。《中华人民共和国出境入境管理法》第三十九条显示：“外国人在中国境内旅馆住宿的，旅馆应当按照旅馆业治安管理的有关规定为其办理住宿登记，并向所在地公安机关报送外国人住宿登记信息。”另据《旅馆业治安管理办法》第六条规定，旅馆接待旅客住宿必须登记。登记时，应当查验旅客的身份证件，按规定的如实登记。接待境外旅客住宿，还应当在24小时内向当地公安机关报送住宿

登记表。

## 部分酒店因自身条件不足 难以接待外国游客

根据外国网友的反映，国内酒店拒绝为其办理入住理由大多为“不具备涉外资格”“不知道如何将信息录入系统”等。

北京社科院研究员王鹏在接受中国城市报记者采访时表示，部分酒店可能觉得自身条件或资质不足，难以接待外国游客，比如不熟悉外国游客的需求和习惯，或是酒店员工的外语能力不强，担心因文化差异、语言障碍导致服务质量下降甚至发生误解；有的酒店则受限于硬件设施不足，比如没有安装公安登记系统或未与公安机关联网等。

在华美酒店顾问机构首席知识官、高级经济师赵焕焱看来，如今有关接待外宾方面的规定已慢慢放开，但也有一些区域依然对酒店接待外宾有管控要求。酒店所在区域的相关部门如何具体规定及操作执行有所不同，使得部分酒店难以在未取得旅游(涉外)营业许可证的情况下直接接待外宾。

目前，商务部已指导中国饭店协会发布《关于便利外籍人员来华住宿服务的倡议书》，公安部正在部署全国公安机关进一步优化旅馆业境外人员住宿登记管理服务，便利境外人员住宿登记。

在提升酒店涉外接待能力方面，农文旅产业振兴研究院常务副院长袁帅在接受中国城市报记者采访时建议，酒店需要改善或增加硬件设施，以满足外宾的需求，如增设国际长

途电话、提供外币兑换服务、提供多语种菜单等，并对员工加强外语培训，提高员工的外语水平和服务能力；帮助他们学习国际先进的接待标准和服务理念，提高涉外接待能力。

“酒店还需要建立一套有效的投诉和反馈机制，以便及时解决客人的问题。”中国企业资本联盟副理事长柏文喜表示。

## 进一步促进入境游发展 需多领域配合发力

随着公安部、商务部、国家移民局三部门针对境外人员住宿不便问题进行正面回应，包括锦江、首旅如家、华住等在内的酒店企业也相继公开表示，希望能全面落实开放对外接待，促进入境游消费。

实际上，从去年开始，各类利好政策或措施已相继公布，旨在提振入境游。如2023年9月，国务院办公厅印发《关于释放旅游消费潜力推动旅游业高质量发展的若干措施》，提出要实施入境旅游促进计划、优化签证和通关政策、恢复和增加国际航班等。

同时，“免签朋友圈”不断扩容。去年7月26日，中国恢复对新加坡、文莱持普通护照来华经商、旅游观光、探亲访友和过境人员15天入境免签政策；2023年12月1日和2024年3月14日，中国又先后对法国、德国、意大利、荷兰、西班牙、马来西亚6国和瑞士、爱尔兰、匈牙利、奥地利、比利时、卢森堡6国持普通护照人员试行单方面免签政策；2024年3月1日，中泰互免签证协定生效；

近期，我国还决定延长对法国、德国、意大利、荷兰、西班牙等12个国家的免签政策至2025年底……

政策利好下，我国入境游强劲复苏。文化和旅游部数据显示，今年“五一”假期，入境游客达177.5万人次。另据国家移民管理局数据，今年一季度，外国人来华数量较2023年同期增长3倍多，累计签发外国人签证证件46.6万人次，同比上升118.8%；免签入境外国人198.8万人次，同比上升266.1%。外国人来华有三成以上为旅游观光，其次为商务、探访亲友等。

柏文喜分析，现如今，如果能够提升我国酒店涉外接待能力则可以提升外国游客在华旅游满意度，进而吸引更多国际友人来中国旅游。这或许会进一步推动我国入境游市场发展，提升中国酒店业的国际竞争力，并有助于我国在国际上树立更好的形象。

## 城讯

### 中国家庭教育学会 心理教育专委会首次 学术会议在京召开

本报讯 近期，第三届家庭教育交流暨中国家庭教育学会心理教育专委会第一次学术会议在京召开。此会议由中国家庭教育学会指导、中国家庭教育学会心理教育专委会主办，是“告别焦虑，静待花开：家庭教育进万家，提升家长胜任力”第三届家庭教育活动月的重要内容，重在交流分享家庭心理教育领域的学术观点和应用成果，体现应用心理学在家庭教育理论与实践中的促进作用。中国家庭教育学会会长赵东花出席会议并致辞；中国家庭教育学会心理教育专委会专家顾问张侃、专委会理事长张冉参加会议并分别致辞；中国家庭教育学会常务副会长兼秘书长、首席家庭教育专家杨淑文在会上作“时代家庭教育：共识与共创”主题报告。会议由专委会秘书长杨光主持。

会议开幕式上，杨淑文、张侃、张冉以及全国妇联干部培训学院社会培训部部长张霖，为在家庭心理教育优秀讲师风采展示活动中脱颖而出的5位优秀讲师颁发了荣誉奖杯。

会上，赵东花、杨淑文、张侃、张冉以及北京师范大学教授边玉芳，共同启动了“家庭心理教育师资培训”项目，点亮家庭教育心灯。(张浩)

## 山东日照： 阳光海岸绿道风光好

山东省日照市有条长约28公里的阳光海岸绿道。绿道南起日出东方灯塔广场，北至两城河口国家湿地公园，循岸线，连山海，穿松林，过村居。当地人称，这既是条风景大道，也是大家的幸福大道。图为阳光海岸绿道飘桥段一隅。

史家民摄

