

广迎国际游客,如何重塑与革新旅行服务



在近日举行的“2024世界旅游联盟·湘湖对话”旅行服务平行论坛上,世界旅游联盟副主席兼秘书长刘士军进行致辞。

“2024世界旅游联盟·湘湖对话”主办方供图

■中国城市报记者 张亚欣

“旅游业是现代服务业的重要组成部分,在满足人民美好生活需要、促进各国人民友好交往方面发挥着重要作用。”文化和旅游部副部长卢映川在日前举办的“2024世界旅游联盟·湘湖对话”开幕式上表示,经过多年努力,中国旅游发展步入快车道,形成全球最大的国内旅游市场,已成为国际旅游最大客源国和主要目的地。

曾经“一个产品走天下,一个产品满足所有需求”的时代早已成为过去式。当下,在旅游者定义旅游业的时代,谁能为消费者提供高品质、贴心、价格合理的产品和服务,谁就能占领市场。这也意味着,时代与消费者需求的变化,对旅行社而言有了更高的要求。旅行服务该如何重塑与革新?或许能在“2024世界旅游联盟·湘湖对话”中探知答案。

政策利好持续 入境游发展向好

不久前,外交部发言人表示,为进一步便利中外人员往来,中方决定扩大免签国家范围,自2024年11月8日起对斯洛伐克、挪威、芬兰、丹麦、冰岛、安道尔、摩纳哥、列支敦士登、韩国持普通护照人员试行免签政策。

实际上,今年以来,我国已多次对其他国家实施免签政策,免签“朋友圈”不断扩大。今年1月25日,中国和新加坡签署《中华人民共和国政府与新加坡共和国政府关于互免持普通护照人员签证协定》,并于2月9日正式生效;3月14日起,中国对瑞士、爱尔兰、匈牙利、奥地利、比利时、卢森堡6个国家持普通护照人员试行免签政策。

此外,国家移民管理局还在北京、天津、江苏南京、浙江

杭州、河南郑州、重庆,四川成都等37个口岸实施144小时过境免签政策。

中国还对葡萄牙、希腊、塞浦路斯和斯洛文尼亚4国持普通护照人员试行免签政策,有效期自2024年10月15日至2025年12月31日。截至目前,中国已同24个国家实现全面互免签证,对16个国家实行免签入境政策,对54个国家实行72小时或144小时过境免签。

值得一提的是,中国对外国人区域性入境免签采取不同政策。其中包括东盟国家旅游团入境广西桂林免签政策、外国旅游团乘坐邮轮入境免签政策以及59国人员入境海南30天免签政策等。

免签不断“扩容”,带起入境游小高峰。国家移民管理局相关数据显示,2024年三季度,中国各口岸入境外国人数量同比上升48.8%。其中,通过免签入境的同比上升78.6%。2024年前三季度,经北京口岸免签入境外国人58万人次,同比增长6倍。

中国城市报记者注意到,外国游客中的“回头客”也越

来越多。携程数据显示,从入境机票订单来看,有将近四分之一入境游客今年至少来过中国两次。

旅行社有力推进 行业发展

入境旅游属于服务出口贸易,出境旅游属于服务进口贸易。而旅行服务一直是中国服务贸易的重要领域,也是目前增长最快的服务贸易领域。

数据显示,今年上半年,中国旅行服务进出口9617亿元,规模上已经基本恢复至2019年的同期水平。其中,出口1037亿元,同比增长131.9%;进口8581亿元,同比增长41.5%。旅行服务贸易占我国服务贸易整体比重达26.7%,比上年同期提升6.1个百分点,旅行服务重新恢复为中国服务贸易的第一大领域。

“改革开放以来,中国旅游发展逐渐步入快车道。如今,我国既是重要的世界旅游目的地,也是重要的世界旅游客源地;旅游业既是支柱产业,也是民生产业和幸福产业。”世界旅游联盟副主席兼秘书长刘士军表示,伴随旅游业的高速发展以及旅行社企业规模的不断壮大、体制的不断创新,旅游业已成为拉动经济增长、扩大就业渠道的重要服务行业之一。作为旅游业的重要桥梁,旅行社企业深度链接供给端与需求端,是行业发展的有力推手,更是中坚力量之一。

在广州岭南集团控股股份有限公司总裁、中国旅行社协会轮值会长陈白羽看来,旅行社有其不易被取代的价值。“首先,旅行社具备独特的资

源整合能力,比如将各类资源交于旅行社,就能整合出新的产品和服务;其次,与在线旅游平台、流量入口公司不同,旅行社还具备出色的地面服务交付能力;最后,旅行社拥有可靠的风险管理能力,能够为消费者带来安全体验。”陈白羽说。

因此,综合来看,旅行社旅行服务重塑与革新对我国入境游的发展至关重要,而这也是当下旅行社破局发展的关键所在。

将更多“真金白银” 集中到软件服务提升方面

推动入境游发展,除了需要进一步扩大免签入境国家名单,为入境旅游者提供更加友好的支付、语言和互联网环境外,将关注点放在人数恢复和增长以及客单价、深度旅游体验,将更多“真金白银”集中到软件服务提升上,已成为行业共识。

“中国旅行服务行业正在经历着深刻变革与蓬勃发展,我作为行业组织的一员深有感触。”中国旅行社协会副会长兼秘书长孙桂珍称,从积极方面来看,科技赋能为行业注入了强大动力。互联网的普及,让消费者轻点手指即可完成各类旅行产品预订,相关大数据分析更是能精准推送符合游客偏好的路线和产品。同时,跨界深度融合正不断拓展旅行行业的边界,为游客创造出更多元的旅行体验,也为旅游业的持续繁荣注入源源不断的活力。

提及当下旅行社面临的行业发展变化,中国旅游集团有限公司战略发展部总经理雷海粟感触颇深,他坦言,从

业态恢复来看,处于中间业务环节的旅行社在获得感方面是不强的,旅行社在产业链中的作用、功能、定位都有挑战。“旅行社原来的定位是旅游代理,而目前旅行社业务已从代理模式,转向以客户思维为主来提升服务功能的模式。”雷海粟说,旅行社发展也亟待转型调整,比如旅行社在国际市场仍占优势,未来的增长点仍在国际旅游业务。同时,旅行社应更加关注对科技与数字化的应用。旅行社的交付能力将会逐渐被科技手段替代,其需要加快数字化转型,并提供更加人性化的旅行服务。

桂林唐朝国际旅行社有限公司董事长周晓光表示:“给我感受最深的是专业人才队伍大量流失。此前由于入境旅游受损严重,行业迟迟无法恢复,导致很多人员流失。当下面临的问题是,在人才流失的情况下,也没有足够的新鲜血液补充进行业。”

针对人才方面存在的问题,四川远海国际旅行社股份有限公司董事长王威在接受中国城市报记者采访时称,旅游业相关人才特别是小语种人才本身就较为稀缺,而具备导游证的小语种人才则更加难得。“为了解决这类问题,我们有时也会采取‘翻译+导游’的配置,以缓解人才稀缺矛盾。”王威说。

此外,周晓光还提到,未来旅行社可以给入境游客创造更多便利条件,比如更加方便使用的互联网,以便于外国游客能够把他们在中国目睹的、感受的、经历的一切美好瞬间,及时分享给亲朋好友;建议在酒店开通更多国际频道,让国际游客保持与传统渠道的互通和交流。



全国大学生冰球联赛 在京举行

11月3日至7日,犀旺杯第五届全国大学生冰球联赛(常规赛)在京举行。本次联赛吸引了包括清华大学、北京大学在内的全国13所高校冰球队参加。总决赛将于12月7日至14日在吉林长春富奥冰球馆举行。

中国城市报记者 全亚军摄