

## 韩国：全力构建安全旅游出行文化

□ 戴世双 文/摄

## 树立安全旅游意识

7月是韩国传统的旅游旺季,为尽快恢复深受新冠肺炎疫情严重冲击的旅游产业经济,强化出行防疫安全意识,韩国文化体育观光部推出为期3周的“2020特别旅游周”活动,鼓励小规模出游,避免大规模聚集性活动,打造安全旅游文化理念,切实保证旅游出行安全。

## 旅游安全和振兴两手抓

“2020特别旅游周”活动于7月1日开幕,持续到7月19日。旅游周活动自2014年5月第一次举办以来,到今年已经是第七个年头。而今年的“特别旅游周”活动之所以特别,是因为它不仅是第一次延期到7月举办,更因为这是在新冠肺炎疫情背景之下将“防疫与安全”放在活动首位的一次旅游周活动。

韩国政府高度重视此次活动。6月29日,韩国总统文在寅在青瓦台辅佐官会议上表示,“受疫情影响,海外旅游出行受阻,但这也同时也是将视线转到国内旅游、发现国内大好河山之美的良好机会。希望国民可以积极参与。”他还特别强调,政府及地方行政机构应贯彻落实防控工作与提振旅游消费两手抓政策,做好游客的分散管理,积极发挥旅游高峰期疫情防控的示范引领作用。

韩国文化体育观光部联合有关政府部门、公共机关单位及各地民间旅游企业,共同推出了多种形式的国内旅游产品及丰富多样的优惠政策,以吸引民众消费,带动各地旅游经济的复苏。特别旅游周期间,韩国政府强调避开密闭空间、密切接触、密集活动等“三密”性质的活动,全力打造小规模安全出行的旅游文化,在旅游高峰期将游客分散到全国各地,最大化减少聚集性感染的风险,坚决保障好人民的健康与生命安全。

## 推荐“隐秘”旅游地

为防止旅游期间新冠疫情扩散,让游客既能切实做到保持生活防疫



济州岛海边一隅

距离,又能尽情享受旅游乐趣,韩国文化体育观光部做了大量工作,尽可能为民众提供更多有效信息,将出行游客分散到全国各地,以避免游客涌入到某些特定景区引发聚集性感染。具体做法是从以往每个季节选定的29个“隐秘旅游地”中,挑选出适合夏季出游的山游、湖游、海游等6大“隐秘”景点进行推荐,鼓励民众选择不同的地方出游。韩国观光公社此前已经发布了100个“隐秘”旅游胜地,包含全国17个地区的很多悠闲舒适景点及一些需要限制游客量的有名景区等,以防止游客过于集中。

此外,针对不同消费群体的喜好及需求,将旅游景点按照不同年龄层划分,每个年龄层设定两个合适的出游主题,例如“与友同行”“孝心旅行”

创新做法。

我印象最深刻的是葡萄牙对疫情做出的瞬时反应。疫情爆发初期,葡萄牙很快推出了视频《CantSkipHope(不能错过希望)》,呼吁暂停旅行,专注于民众的安全,团结家庭和社区,共同抗疫,他们在第一时间发布的这个视频引起了世界的关注。

记者:请问波兰旅游局在疫情防控期间都做了哪些工作?在对外推广上有哪些新的尝试?

古特科斯卡:疫情并不意味着我们应该停止所有的活动。虽然与商业伙伴的会议受到阻碍,而且不能发起大型推广活动,但我们可以利用这段时间以其他方式为旅游业的复苏做准备,比如整理景点信息、编辑视频、翻译文章、设计宣传册等,或通过线上渠道提升品牌影响力;更新网站、开发小程序、开辟不同的社交媒体渠道等,如在小红书等App上开设了账号。

此外,我们将一些推广活动推迟到了下半年,但日常活动保持不变。我们运营社交媒体,把线下研讨会变成在线网络研讨会,为即将到来的推广活动准备素材。从另一个角度来讲,疫情是一个机会,让我们有时间梳理工作的重心,保持后续所有业务能够井然有序。

同时,我们也在尝试新的推广方式,我们先后与新浪微博、马蜂窝、携程等社交媒体和企业合作,通过直播的形式,进一步加强波兰的线上“存在感”。今年我们首次实现了波兰境内的多场直播,包括当邦演奏的最后一架钢琴的直播,以及云游波兹南的真人直播秀,开启了目的地“种草”的新模式。今后我们还开展更多花式直播活动。

为了支持波兰和中国的合作伙伴,我们正在测试包括线上路演、共同解决方案。对于旅行社来说,今年是非常重要的,虽然目前缺乏旅游业务,但满足游客不断变化的需求,为来年做好准备至关重要。因此,寻求适合的合作伙伴比以往任何时候都重要。遗憾的是,今年组织线下活动的可能性不大,但我们相信,虚拟路演将给参与者和潜在合作伙伴提供有效沟通的机会。

记者:在重启旅游业方面中国也采

等,每个主题选定两个目的地,在全国共选出16个路线的旅游目的地进行推荐。20、30岁年龄层的年轻朋友推荐去江原道的江陵市及济州岛的牛岛海边游玩;40岁的夫妇推荐去庆尚北道醴泉郡及釜山的沙下区度假;子女已经独立的50岁年龄层夫妇推荐去蔚山中区及全罗北道的群山市开启浪漫之旅;60岁以上的老人推荐去庆尚北道的清道郡及全罗南道的宝城郡避暑纳凉,目标明确,针对性强,更利于游客做出选择。

在推荐“隐秘”旅游地的同时,文化体育观光部还要求有关部门加强“安全旅游文化”的宣传,随时随地提醒国民出行期间做好防疫工作,戴好口罩,准备好消毒用品,避开“三密”性质的活动,严格遵守个人防护准则,切实保障好自身安全。

## 新西兰旅游业遭遇寒冬

□ 新华社记者 郭磊 卢怀谦

在新西兰昆斯敦瓦卡蒂普湖畔,张女士经营着一家小旅馆,有四间客房对外营业,窗外就是湖景美景。以往,预订旺季客房要提前半年;然而,今年还没有中国游客到访,本地游客亦是寥寥。坐拥美景,张女士却满脸愁云。

昆斯敦是新西兰旅游名城,以壮美风景和极限运动闻名。这个只有四万常住人口的小城对旅游业的依赖度极高。

据昆斯敦市长吉姆·博尔特介绍,当地就业人口中有80%从事与旅游相关的工作。过去五年中,昆斯敦一直保持着高经济增长、高收入和低失业率。

然而,新冠疫情和随之而来的边境防控措施彻底改变了这一切。博尔特告诉记者,与往年7月至8月滑雪季相比,眼下完全依赖国内游客的昆斯敦,旅游收入锐减至少2.7亿新西兰元(1美元约合1.5新西兰元)。他表示,年底前如果没有国际游客到来,当地将失去近8000个旅游业相关岗位。

旅游业是新西兰支柱产业。2018年,旅游业直接收入和间接收入分别为163亿新西兰元和112亿新西兰元,其中海外游客消费总额达到178亿新西兰元。在疫情期间,整个产业遭受重创。

新西兰政府近期制订国内旅游促销计划和南岛经济复苏计划,希望依靠本地人拉动旅游消费。不过,中旅有限公司新西兰地区总经理李瑞秦认为,本地消费能力远远

## 德旅局在华首办线上发布会将分阶段重启市场推广计划

本报(实习记者 崔晶)近日,德国国家旅游局举办了首次线上媒体发布会“Germany Awaits You(德国在等你)”,就当前德国旅游业和中国市场的现状与发展趋势,以及德旅局在疫情防控期间开展的一系列同业、媒体及公众的推广活动进行了详细介绍。

德旅局北京办事处首席代表李朝晖说:“2019年全球旅游业再创新高,德国连续第10年刷新入境游客接待人次纪录。2020年由于新冠肺炎疫情暴发,全球旅游业受到冲击。与去年同期相比,2020年第一季度德国入境旅游人次下降了22.9%。为此,德国在疫情防控期间开展了一系列积极的沟通应对措施,通过“云游德国”等数字化体验和推广方式,如目的地直播、小程序等,让‘旅游胜地德国’这一品牌的影响力不减。”与此同时,李朝晖还表示,在疫情防控期间,德旅局多次

## “爱尔兰之夜”主题活动在沪举办

本报(郭亚芳)7月23日,爱尔兰驻上海总领事馆携手爱尔兰旅游局、爱尔兰食品局在沪举办“爱尔兰之夜”主题活动。本次活动旨在向中国消费者介绍爱尔兰岛的近况,并通过展现“翡翠绿岛”的迷人景致、美妙音乐和绿色健康食材“让你爱上爱尔兰”。

活动现场还原了都柏林地标半便士桥和利菲河的场景,并提供了都柏林著名球场——克罗克公园迷你模拟体验馆。

爱尔兰驻上海总领事何莉表示,爱中两国间的友好及互动并未

## 邮轮业界探讨“安全启航”恢复运营策略

本报(特约记者 丁宁)近日,皇家加勒比邮轮与诺唯真邮轮宣布将展开合作,共同成立高级别专家组,指导与提升邮轮健康和安全管理,应对全球范围内新冠肺炎疫情带来的挑战。

据介绍,两家邮轮公司邀请全球专业人士成立“安心启航专家组”,为邮轮公司提供建议,以提高邮轮业公共卫生安全应对和疫情防控水平,为恢复运营做准备。专家组包括来自全球公共卫生、传染病学、生物安全、酒店管理和航海领域的知名专家。目前,专家组已经开展工作近一个月。

皇家加勒比集团董事长兼首席执行官理查德·法恩表示:“新冠

无法填补海外游客留下的空白,如果没有强力政策刺激,企业不谋求主动转型,很多旅游公司难以熬过寒冬。

记者了解到,很多大型旅行社靠政府临时补贴强撑,一旦补贴在8月底前终止,只能裁员或倒闭。昆斯敦机场执行董事阿德里安娜·扬一库珀表示,即便在最好情况下,未来12个月昆斯敦机场也只能恢复到疫情前客流量水平的四成。扬一库珀说,政府应考虑修改边境防控措施,对疫情可控、防护措施得力的国家个案处理,欢迎这些国家的游客回归。

谈到疫情下旅游业如何转型?博尔特认为,过去昆斯敦过度依赖传统旅游,以后将尝试城镇产业多样化,特别是养老旅游、电影旅游和体育产业。他说,诸如大型电影拍摄等项目可拉动本地消费和就业,还有助于国家旅游形象推广宣传。

扬一库珀则提出后疫情时代“保持接触”的概念。她希望与那些曾经有过新西兰旅游体验的中国游客,特别是深度游客和自驾游客户保持接触,并在潜在目标客户习惯的网络社交平台等与他们互动。

在这方面,李瑞秦已付诸实践。中旅新西兰正尝试将社交网络直播平台与旅游体验结合,将虚拟旅游体验与当地产品销售结合,探索“直播带货”的新路。

“边境不开,海外游客永远不会回来,但贸易需求永远存在。从消费习惯上看,中国年轻人更熟悉和青睐通过直播、社交媒体这些平台购物。”李瑞秦说。

组织线上直播,通过旅游达人向中国游客介绍了一些德国旅游目的地,线上平台的搭建与互动内容的输出,也促使德国旅游业和中国合作伙伴保持紧密连接。

随后,德旅局宣布“旅游胜地德国”小程序和“畅游德累斯顿”小程序上线。为了开好此次发布会,德旅局开发了创意十足的小程序打卡互动“I am dreaming of(我梦想着)”,让与会者通过打卡的方式,生成未来德国的愿望清单并分享给更多人。同时,该小程序通过有趣的互动传播德国丰富多彩的旅游资源,也能够了解到更多媒体人对德国不同主题、不同类型资源的喜好。

接下来,德旅局将通过官方网站、电子新闻期刊、社交媒体平台等渠道,以线上推广为主,线下活动为辅的营销方式,分阶段重点针对不同群体的市场推广计划。

因此次疫情而受到影响。“爱中两国的友谊源远流长,尽管疫情暂时阻隔了中国人民的出行和访问,却不会动摇我们彼此精神鼓励和文化交流的决心。这次由爱尔兰团队打造的‘爱尔兰之夜’主题活动展示了爱尔兰的传统文化、旅游资源和丰饶物产。我们将持续向中国民众全方位展示爱尔兰的友好与魅力。”

活动当晚,爱尔兰旅游局 CEO 尼尔·吉布斯通过直播从都柏林传来问候,表达他对中国市场的信心,他期待在不久的将来能接待来自中国的游客。

这种前所未有的疾病要求我们在健康和安全管理方面制定前所未有的标准。邀请这些知名专家来指导工作,表明我们致力于保护我们的客人、员工和访问的目的地。”

诺唯真邮轮总裁兼首席执行官弗兰克·德里约表示:“邮轮行业拥有非常严苛的健康安全标准,新冠肺炎疫情带来的独特挑战为标准进一步提高提供了契机。”

国际邮轮协会总裁兼首席执行官凯利·克雷格黑德表示:“健康和安全管理是所有国际邮轮协会成员的优先事项。皇家加勒比和诺唯真这一举措印证了这一点,国际邮轮协会成员公司都为这一点付出了不懈努力,无论大小,都值得赞扬。”

## 世界旅游会客厅

## 携手努力,让旅游业可持续、更强大

——访波兰旅游局北京办事处首席代表苏珊娜·古特科斯卡



□ 本报实习记者 崔晶

2020年,新冠肺炎疫情蔓延全球,严重影响了人们的生产生活。各国经济遭受重大损失,其中旅游业是受疫情冲击最大的行业之一。

日前,记者采访了波兰旅游局北京办事处首席代表苏珊娜·古特科斯卡,请她谈谈这几个月她的所见所感。

记者:新冠肺炎疫情给行业带来了巨大的挑战,波兰旅游业受疫情影响的状况如何?

古特科斯卡:2018年,旅游业占波兰国内生产总值的4%,旅游收入达622亿兹罗提(折合人民币约1129亿元)。尽管波兰对旅游业的依赖程度略低于其他一些欧洲目的地国家,但旅游业仍是波兰经济的重要组成部分和就业市场的一个重要环节,2018年,共提供了近136万个就业机会。

疫情影响了波兰的方方面面,其中,边境关闭、航班受限、签证中心关闭——这些因素对旅游业的影响最大。国内游客贡献了波兰游客总数的80%。据估算,波兰国内游客人数可能下降了50%。

与邻国相比,波兰的疫情从一开始就不那么严重。目前,波兰大部分限制措施已经解除,允许商店、旅游景点和其他商业场所复工复产,同时在公共场所保持社交距离并采取其

他安全措施。波兰旅游业的复苏是指日可待。

记者:波兰旅游业现状如何?在促进旅游业重启方面政府和企业都采取了哪些措施?

古特科斯卡:自从放宽限制后,波兰国内旅游业复苏明显。每个人都渴望在大自然中度过宝贵的时光。精品酒店、民宿、避暑别墅等项目最受波兰人欢迎,此类产品已成为这个夏天的“抢手货”。为了进一步推动国内旅游复苏,政府向波兰家庭提供旅游代金券,可用于住宿、团队旅游和其他旅游服务。

近日,欧洲知名旅游网站 European Best Destinations 评选出“2020年欧洲最安全目的地”,该榜单旨在评选出受疫情影响最小的一些目的地,波兰的华沙、格但斯克与赫尔半岛登上榜单,这进一步增强了波兰旅游业复苏的信心。

自6月13日起,波兰开放欧盟内部边境,欧盟公民可以进入波兰,也可以在波兰境内旅行,无需接受隔离。

波兰的多数旅游景区、国家公园、海滩、酒店、博物馆已恢复向游客开放,并实行了景区限流、保持社交距离、加强消毒、佩戴口罩等安全措施。波兰相关部门正在发布旨在确保所有游客安全旅行的建议和倡议。针对住宿安全,波兰旅游局引入了“安全证书”机制,达到波兰卫生检疫总局相关卫生防疫标准的酒店将获得波兰旅游局颁发的“安全证书”,目前已有900多家酒店获得了该证书。我们还与流行病学专家合作,准备了一份酒店、旅游点推荐清单。现在我们也适时推广较小的、不太知名的景区,既满足游客出游需要又保证安全。

记者:2020年已经过去一半,这半年对于我们来讲都是非常非同寻常的,可否谈谈这半年您印象最深刻的的事情?

古特科斯卡:最令人印象深刻的是旅游业对危机的反应。许多机构表现出令人印象深刻的灵活性,并能够快速调整其服务以适应新的情况。另外一些企业则表现出极大的韧性与合作精神,面对困难,与昔日的竞争对手和业务伙伴携手合作,相互支持,并推出消除疫情负面影响的