

多方协力让出境旅游更安全

□ 本报记者 张宇

外交部领事保护中心近日发布提醒,从5个方面提示暑期出境的中国游客加强安全防范,并再次公布了服务应急热线。进入暑期以来,随着出境游持续升温,境外安全成为人们关注的重点。境外旅游目的地安全情况究竟如何?哪些问题较为多发?该如何防范和避免?一旦出现问题如何求助?记者对此进行了采访。

当地时间6月29日晚,一辆载有中国游客的大巴车在法国马赛遭到骚乱分子的围困和攻击,数名游客受轻伤。在使馆的协助下,游客得以顺利离开前往瑞士。

当地时间7月9日下午,一辆载有20多名中国游客的旅游巴士在从泰国罗勇府沙美岛前往芭堤雅的途中发生翻车事故,导致车上包括司机在内27人受伤,其中有4人被困在车内。救援人员赶到后切割车身将他们救出并送往医院。

当地时间7月18日晚,一辆载有21名中国游客的旅游巴士在越南庆和省发生侧翻事故。据越方初步通报,事故已造成4人死亡。8名重伤人员转运至庆和省综合医院抢救,其余轻伤人员就近送当地医院治疗。

进入暑期以来,中国游客在境外遭遇的几起事件引发公众关注。外交



图虫创意 供图

多重风险因素叠加

部领事保护中心7月19日发布提示,提醒暑期出境中国游客加强安全防范,做好行前准备,谨慎选择项目、注意交通安全、妥善保管财物、文明守法出行;要掌握应急电话,如遇紧急情况,及时报警求助并与中国驻当地使领馆联系,或拨打外交部全球领事保护与服务应急热线。

记者注意到,外交部领事保护中心发布的提醒中,对海外安全形势做了这样的表述:“当前,海外安全形势较为复杂严峻,各类安全风险因素交织叠加。”采访中,多位业者也向记者表示,出境游目前面临的形势较为复杂,多种因素叠加导致了安全事故风险增加。

“近期发生的安全事故有其特殊

性。根据目前披露的信息,两起交通事故发生时都遭遇暴雨、大风等极端天气。”提到近期的境外安全事故,有旅行社业者分析道,“这也跟境外目的地接待资源紧张,人手不足有很大关系。”

“首先,供应链恢复是一个较为漫长的过程。我们判断目的地的地接资源也就恢复到了疫情前的50%,资源的紧张导致选择有限;其次很多目的地的社会环境也不是很稳定,这种情况下就容易造成安全风险的增加。”众信旅游首席政务官宁国新举例道,“比如说,现在的车辆少,导游也少,且缺乏相应的培训,这就导致他们在带团过程中对很多事件判断不准,风险预估不足。”

中国旅行社协会旅游保险服务平

合力健全保障体系

要这样一个统一协调的机制及信息收口。

“对于自由行游客来说,更需要这样一个统一的收口和公共服务平台,让游客可以知道一旦发生问题,该怎么办。”陈玉凤告诉记者,他们经常遇到游客慌乱中给各个可能的救助渠道打电话,非常浪费时间和精力。“我们有时候再去联系第三方协助时,被告知有游客已经通过某种渠道提前联系过了,我们还需要再次确认是不是同一位客人。如果能有这样一个平台来打通各方力量,处理效率也会提高。”

“境外安全还需要一个体系去做支撑,例如保险,给予企业和游客经济方面额外保障。而国家外事机构

则是企业和游客在境外最大的‘靠山’。”宁国新说,除了外部支撑,企业也要建立自己的安全体系,包括境外的领队、分支机构以及合作方等。

中国旅游研究院旅游安全研究基地主任郑向敏建议,境外风险防范与安全保障可以考虑从3个方面入手:一是企业端,加强风险防范机制和安全管控制度建设,筛选供应商,保证接待质量。二是游客端,加强安全宣传与风险意识培育,提高他们的风险与安全意识。三是政府端,继续推动国际合作,建立与完善旅游市场协同监管系统,建构旅游安全保障平台与合作机制。

采访中,业者一致提到了保险的重要性。”通过旅游保险构建安全保

企业严格把控流程

构,实行逐级安全责任制,制定了《安全管理规定》《旅游突发事件预防及应急处理规定》《高风险旅游项目管理规定》等标准,规范和指导员工工作;建立内部自查和监督检查机制,通过落实早布置、重细节、全覆盖、严检查的方式,确保资源安全和旅游安全。”春秋旅游副总经理周卫红告诉记者,“针对境外目的地供应链恢复不足的情况,我们还新增了遴选目的地国家和地区的供应商这一新规定,首先优选曾经合作过并且具有良好质量记录的,同时必须经过实地考察,对其可使用的资源(车辆、导游、计调)进行实际了解,符合公司《供应商管理规定》后,方可签约或者续约;同一目的地的合格地接供应商数量不少于2家,对

于产品数量多的目的地(如每周发团),则要求合格供应商数量不少于3家。选派领队时,特别注意必须是具有该目的地丰富经验的导游,以便更好地对质量进行监督以及应对突发情况。”

宁国新告诉记者,众信设有专门的安全中心来应对突发情况。“我们有一整套的流程来确保安全,例如出团之前,我们会通过行前说明将目的地的情况告知游客,并提醒需要注意的问题;为游客整理搜集相关的应急电话;整个行程中包括前方领队导游、后方的支持部门会全程关注团队情况。”

“我们对于导游领队也有专门的培训,来提高他们在境外应对突发情况的能力。”宁国新说,“一旦遇到突

台运营中心副主任姜仁旭也表达了相似的观点,境外地接社的资源 and 接待能力不足,业务疏,增加了事故发生的概率。“从目前我们的数据来看,游客在境外遭遇各种风险的概率呈现上升的趋势,这跟整个大的环境有关。”

携程集团全球旅游SOS平台负责人陈玉凤告诉记者:“我们平台更多的是面对自由行的游客,从数据来看,近期东南亚方向的伤病求助较多,这跟客流量成正比,泰国签证比较好拿,所以自由行游客去泰国方向的比较多。”

“数据显示,物品遗失、协助就医、补办证件位居中国旅行者求助排名前三。”陈玉凤说,“其中‘护照遗失’发生频次最高,占比近五成。而‘海外就医’是游客面临的老大难问题之一,其中老人和小孩的伤病求助占比近70%。”

障体系是非常重要的。但实际操作过程中,保险公司认为保险保费较低,难以产生规模效益。加上境外保险涉及境内外外的协调,理赔手续繁琐,耗时较长等,都限制着出境游保险的发展。”业者表示。

“我们观察到,游客对购买保险的意愿并不是很强烈,旅行社一般会根据成本购买相应的保险赠送给游客,采购的保险大致分两类,一类是不含国际救援,保额低,保障少。另外一类是含国际救援,保额相对高,保障相对全面。”姜仁旭说,另外,这类保险保费规模有限,风险相对高,没有渠道资源的保险公司不敢轻易参与。

姜仁旭告诉记者,中国旅行社协会从2019年底开始建立自己的保险平台,针对会员提供保险服务,并集合规模效应推动保险公司去开发相应的保险。

发情况,游客安全是首先要考虑的问题,我们会第一时间将具体的情况汇总给大使馆及企业自己的安全部门,请求帮助。之后会根据实际需要,协调包括供应商、我们的分支机构等来解决问

题。”全球旅行SOS平台,是携程集团于2017年1月发起的旅行救援项目,为全球用户提供应急支援,处置行中突发状况等服务。”携程集团客服总监朱磊介绍。今年7月,携程又对该平台进行核心模块的升级,即服务场景升级,新增国际旅行救援服务、国际医疗救援服务两类复杂求助场景,覆盖两大类20小类的旅行者求助需求;服务触点升级,支持24种服务语言,升级至27个全球援助中心,78个当地办公室,100万以上医疗合作机构覆盖;服务范围升级,只要通过携程旅行APP发起SOS求助,携程都将提供服务。

联合国世界旅游组织近期发布的《世界旅游晴雨表》报告称,今年一季度全球旅游人数已恢复到疫情发生前的80%。报告数据显示,2023年第一季度全球旅游人数较2022年同期增加一倍多,达2.35亿人次,是2019年同期的80%。一季度全球各地的客流快速恢复,中东地区保持领先地位,客流已超过疫情发生前水平的15%。欧洲旅游恢复到疫情发生前的90%,非洲达到88%,北美和南美达85%。亚洲市场恢复相对缓慢,但有望在今年年底全面复苏。作为全球重要的客源国,中国旅游市场仍是关注重点。

市场回暖忙推介

面对逐渐恢复的中国旅游市场,不少国家积极开展推介活动,展示不同以往的新产品,新服务,吸引中国游客到访。

近日,非洲联合推介团来到北京,阿尔及利亚、埃塞俄比亚、喀麦隆、卢旺达、塞内加尔、南非、坦桑尼亚和津巴布韦等的代表分别向中国媒体介绍了其特色旅游资源,展示了非洲的文化魅力。

新西兰旅游局携手新西兰教育国际推广局日前在广州举办了“新西兰游学推广联盟”发布会,邀请教育界、旅游界人士参加。会上介绍了新西兰

灯塔酒店,到大西洋畔由海运集装箱改造的生态小屋……当地风土人文被巧妙地植入了这些难以按照传统归类的清奇小众旅馆体验之中,从而在旅行者与目的地之间创造出个性化的情感联系。

邓佳琳表示:“这些旅馆方式的生态化探索与转型,彰显了法国对建设打造可持续旅游目的地的决心。”据悉,法国在2020年11月颁布了一项为期10年的“目的地发展计划”,其中,在2030年将法国打造成“可持续旅行”的第一大目的地被列为法国旅游业的发展目标之一。

为了提振泰国的旅游业,泰国国家旅游局制定了提振海外市场计划,设计推出了新产品。该计划提出,专注于新市场以及其他潜在细分市场,如消费能力较强的年轻一族、商务旅行者以及有婚礼和蜜月需求群体。寻找新的合作伙伴,扩大全球合作,如与支付宝和微信,便利中国游客消费需求。促进中国一老挝一泰国之间的高铁陆路旅行。通过数字内容进行营销,例如利用虚拟意见领袖将泰国旅游推广到Z世代和Y世代客群。泰国国家旅游局负责国内营销的副局长塔帕尼说:“泰国国家旅游局将继续专注于为在旅游体验方面有不同需求的优质旅行者创造和提供有‘意义的体验’。为了实现这一目

国际旅游持续向好 中国客源引力不减

□ 本报记者 武 薇



游客在瑞士苏黎世感受夏日清凉 瑞士国家旅游局 供图

作为游学目的地的优势和丰富资源,为中国学生和家

长提供更有吸引力的游学产品,并表示在暑假期间将带领超过1000名学生及其家人前往新西兰游学。

目标明确再提质

斯里兰卡近期连续组织多次媒体见面活动,斯里兰卡外长、斯里兰卡旅游和国土部部长分别同北京的媒体及旅业伙伴见面,畅谈中斯友谊,共叙中国政府在“一带一路”倡议提出的10年间给予斯里兰卡在经济、文化、旅游等方面的帮助,并着重介绍了针对中国游客的签证便利措施,提供的旅游产品和服务。

瑞士国家旅游局日前在北京举办了以“我需要清爽夏日,我需要瑞士”为主题的发布会,推广苏黎世、日内瓦、琉森、提契诺州及日内瓦湖区的旅游资源 and 旅游产品。发布会上,主办方介绍,与去年同期相比,今年第一季度中国赴瑞士航班预订量增长了837%。瑞士国家旅游局还介绍了今年夏季瑞士旅游目的地的资讯和市场活动,并对中国市场的长期增长持乐观态度。

产品创新重持续

经历3年疫情冲击,游客出游需求发生不小变化,更加重视生态健康、注重家庭、亲子游、深入当地探访体验受欢迎。同样,各国也更加重视生态环保以及可持续健康发展的旅游理念,并推出了不少创新产品。

记者从法国旅游发展署处获悉,2023年上半年,法国旅游业积极活跃,亚洲客群呈现明显回归势头。法国民宿与户外露营类产品表现亮眼,领先于2022年同期水平。法国旅游发展署中国办事处总经理邓佳琳认为,这种全新的时尚趋势源于当下人们对生活及旅行方式的重新定义。相较于曾经打卡式的趋同从众,如今更多的旅行者开始注重度假旅行中个性化深度体验的获得。

随着“可持续旅行”的理念在中国游客心中深入,创立于2021年的MooVert旅馆预订平台同样受到关注。该平台整合了遍布全法国超过180处的小众生态旅馆,面向法国国内及国际市场,拥有包括简体中文在内的8种不同语言版本,入驻平台的旅馆供应商需要提供“对生态环境负责”和“忠于原味”的慢旅行体验。从城堡宅宅,到山林木屋,从布列塔尼的

标,泰国国家旅游局将从各个角度加强与利益相关者和供应商的伙伴关系,以推动泰国旅游业走向可持续性发展。”

随着中国出境旅游市场的加快恢复,中国近邻国家对入境市场表示乐观。“今年,访柬外国游客有望达450万人次。”柬埔寨旅游大臣唐坤近日表示,2023年1至5月,柬埔寨共接待了超过216万人次的外国游客和约1000万人次的国内游客。预计到今年年底接待的外国游客和国内游客人数将分别达到450万人次和1600万人次。唐坤是在近日举行的柬埔寨旅游业计划和实施方向研讨会议上作上述表述的。统计数据显示,今年前5个月,访柬外国游客人数同比增长了530%,国内游客人数同比增长了76.4%。为了确保旅游业的复苏以及对旅游业支持的可持续性,柬埔寨政府制定并发布了“柬埔寨旅游业恢复和促进计划路线图”“暹粒旅游开发总体规划2021—2035”等指导性文件。今年年初,唐坤曾预计,2023年赴柬中国游客将达到100万人次,占国际游客总数的1/4。而从近期数据来看,中国赴柬游客将有望超过此前预计人数。

疫情前,中国是柬埔寨的第一大国际客源市场。2019年,在660万人次访柬外国游客中,超过1/3来自中国。唐坤表示,柬埔寨已经在各方面做好充分准备,迎接中国游客赴柬旅游。

泰国国家旅游局日前宣布了2024年的战略方向——将继续提高旅游供给和可持续标准,并利用软实力促进和发展泰国的高价值和可持续旅游业。

泰国国家旅游局局长育塔萨说:“2024年将是旅游业加速恢复的一年,泰国将致力于提升和推进更好的旅游生态系统建立。”

根据2024年战略目标,泰国国家旅游局设定了年收入3万亿泰铢的总体目标,包括国际旅游业1.92万亿泰铢和国内旅游业1.08万亿泰铢。“泰国国家旅游局预计将在2024年接待3500万人次外国游客,并激励2亿人次国内旅行。”塔帕尼说。

“我们预计2023年中国赴泰旅客将达到500万—700万人次。泰国将注重提升旅游品质,并推出不一样的体验迎接中国游客。”育塔萨说。

罗马迎来高温 旅游热度依旧

近几日罗马迎来超高温天气,最高气温超过41摄氏度,是今年以来当地最高气温。

图为游客顶着烈日在意大利罗马斗兽场外游览。

新华社 发

