

据外交部“领事直通车”微信公众号11月24日消息,中方决定试行扩大单方面免签国家范围,对法国、德国、意大利、荷兰、西班牙、马来西亚6个国家持普通护照人员试行单方面免签政策。2023年12月1日至2024年11月30日期间,上述国家持普通护照人员来华经商、旅游观光、探亲访友和过境不超过15天,可免签入境。消息发布后,多家旅游平台国际机票搜索量出现上涨。有业者称,入境政策的持续利好,将带动入境游市场恢复发展,旅游企业需要在产品及人才储备方面提前布局,抓住这一发展机遇——

六国免签利好不断 旅企加快布局入境游

□ 本报记者 张 宇

平台数据上涨 业界看好前景

入境游被认为是旅游市场新的增量所在。携程集团首席执行官孙洁测算分析:“我国入境旅游潜力巨大,如提升至国际中值,即占GDP的1.5%,将至少带来近1.3万亿元的增长空间。”

此次我国对法国、德国、意大利、荷兰、西班牙、马来西亚6个国家持普通护照人员试行单方面免签政策发布后,相关旅游平台搜索数据立即迎来了一轮明显上涨。

携程数据显示,马来西亚、德国位列今年1—10月我国入境游前十大客源地。消息发布后,携程国际版Trip上,前述国家用户访问量增长明显,服务外国人入境游的“中国旅游指南”(China Travel Guide 2023)专题页面,访问量环比前一天增长超三成。同程旅行数据显示,11月24日至29日,马来西亚往返中国的机票搜索热度周环比上涨112%,机票订单量周环比上涨56%。法国、德国、意大利、荷兰、西班牙等国家入境机票搜索量均呈现上升趋势,其中法国入境机票搜索量周环比上涨69%。

与数据一样高涨的还有旅游人的热情。“此次针对6个国家普通公民试行推出的单方面免签政策及近来入境政策方面的利好,令旅游人尤其是和入境旅游业务相关的旅游人非常振奋。春秋旅游将和境外合作伙伴沟通,探讨进一步增强中国入境旅游宣传力度。”春秋旅游副总经理周卫红说。

“这可以说是入境旅游发展史上的一个里程碑,对入境旅游市场是一个巨大利好。”作为一个从业30余年的入境旅游从业者,桂林唐朝国际旅行社总经理周晓光感叹道,“这项政策意义重大,不仅给入境旅游从业者带来更多信心,而且会推动入境旅游业务增长,尤其是欧洲入境游市场,免签意味着重要的进入便利性问题得到解决。预计明年中国入境市场会有较大提升,欧洲市场将有更抢眼的表现。”

今年以来,我国一直在积极调整

方便外国人来华签证和入境的措施。包括持续优化签证办理体验,简化申请人办理签证手续,对符合条件的申请人临时性免采指纹等。目前,国家移民管理局已在全国入境量较大的72个城市99个对外开放口岸开展口岸签证业务,并优化过境免签及区域性入境免签政策。有关人士预计入境游相关利好政策还将持续释放。入境游相关企业以及具备入境游服务能力的企业将迎来新的发展机遇。

提前布局市场 开发多元产品

同程研究院首席研究员程超功分析认为,免签对象国的不断扩容有利于入境游产品创新和业态的多样化,面向入境游客的一地深度游及定制游市场有望迎来新的机遇,同时对于相关目的地及旅游企业的资源整合能力和产品开发能力也是一个考验。

采访中记者了解到,免签新政还未实施,旅游企业已经开始布局,希望能够跟上入境游市场的发展节奏,抓住机遇。

众信旅游相关负责人介绍:“去年年底,众信旅游就开始为入境游相关业务的恢复作准备。目前,我们正在筹划新产品,届时将与国内多地旅游局合作推出更多入境游经典产品。”

“春秋旅游入境部门正在调整、优化产品线路。入境游市场恢复至今,我们发现外国游客对旅游产品品质要求更高,定制行程需求更加多样,这一点与中国游客出境旅游需求变化十分相似。”周卫红介绍,“目前,我们正在加大小众人境游产品的研发力度。比如,我们设计了多条上海微游线路,并提供英文导游;在国际航班与国内航班之间的衔接、行李转运等方面,将提供更优质的服务。接下来,我们将利用春秋航空资源,引领有需要的入境游客飞往郑州、云南等地,体验更丰富的中国文化。”

周晓光介绍,消息发布之后,他们马上对2024年营销计划和工作重点进行了调整。“我们将重点瞄准欧洲市场,针对法国、荷兰、意大利等国家客



图虫创意 供图

源特点,开发更有针对性的产品。在行程时间安排上,合理利用15天的免签时间。此外,我们考虑推出一批更经典的产品,比如一价全包产品,消除客人的出行顾虑。”

“今年,我们在德国、荷兰市场恢复速度较快。希望随着免签政策的落地,带动相关业务市场在明年有更大突破。”中青旅国际公司副总经理胡继英告诉记者,“我们在更新深度游、特种旅游和定制化产品。明年上半年的产品已经和客户确认,接下来会根据国际航线恢复情况,和客户协商是否追加产品。”

做好人才储备 保障后续发展

采访中,多位业者表示,随着入境政策的落地实施及旅游企业产品到位,明年入境游市场将出现明显增长。如何保障服务品质、为境外游客提供更好的出游体验,是整个行业需要持续关注的问题。

“后端的保障能力和服务能力还有待提升。预约难、排队长影响着入境游客的旅行体验。此外,受疫情影响,大量小语种导游流失,业务量突然上升,我们是否有足够的人才储备,是亟须解决的问题。”周晓光说,“欧洲旅游批发商通常提前半年做产

品计划,所以我们预计明年下半年入境游市场会出现明显增长,企业可以利用目前的空档期,提前做好人员培训、资源储备等各项工作,迎接接下来的业务增长。”

胡继英建议:“希望在境外媒体上加大宣传力度,在全球主要客源市场宣传推广‘你好!中国’国家旅游形象;统筹对外宣传、文化交流和旅游推广的行政资源,以及旅行社、在线旅游平台等海外营销资源,打通营销—宣传—产品产业链。强化对海外社交媒体的使用,在Facebook、Twitter、Tik-Tok等海外社交平台开设宣推账号,并由专业团队运维;邀请境外媒体、网络平台和旅行商来访等。国内英文标识系统需要更新,以适应国际化需要。同时,企业要重视外语人才培养,充实后备人才队伍。”

“包括入境免签政策在内的各种便利化措施的密集出台,对于加快入境旅游市场复苏是一个重要利好。中国主动推进入境政策优化的相关举措,将在便利国际人员往来方面产生正向效应,相关国家和地区或将有望面向中国公民出台更多签证便利政策,推动出境游市场复苏,从而在下一阶段形成入境游与出境游协同发展的良好局面。”程超功说。

今年7月携程推出首个旅游垂直大模型“携程问道”,结合携程现有精确的结构性实时数据以及历史训练的机器人和搜索算法,构建了可靠答案数据库,供旅行者获取准确的旅行数据和意见。这种基于AI(人工智能)的内容营销工具也可以帮助合作伙伴更高效地向目标受众展示其产品。

在“携程问道”面市时,就有不少业者认为,布局“AI+旅行”应用是未来OTA在数字化方面的突破方向,尤其是利用AI提质增效。

不再固守传统业务,企业就会有更多突破。今年以来,途牛直播GMV(商品交易总额)多次创新高。6月至8月,途牛直播GMV达4.98亿元,多个直播账号8月交易额破亿元。与此同时,途牛不断优化直播商业模式和营销思路,加速达人合作与孵化,形成高效协同的产业链。

促使旅游订单不断增加的旅游旺季已经过去,入冬后,这几家OTA还可以保持业绩增速吗?

“第四季度属于传统旅游淡季,旅游企业的业绩主要靠国庆假期以及秋冬旅游产品的布局来获得,确实有不少的挑战。但与传统旅行社不同,OTA的产品品类比较丰富。从目前情况来看,这3家企业业绩延续第三季度增长态势的可能性很大。”有业者判断。

这几家OTA的掌门人也对市场前景保持乐观态度。同程旅行CEO马和平说:“旅游行业正迎来全新的发展机遇,无论是国内市场还是海外市场都将进入可持续增长轨道。”

遗失声明

内蒙古 王慧 导游资格证遗失;
资格证号:DZG2009NMG10670

声明作废

12月9日,《旅游电子合同管理与服务规范》(以下简称《规范》)将正式实施。作为旅游电子合同普及率较高的领域,旅行社在使用中有哪些难点和问题?《规范》实施之后又将对整个行业带来哪些积极影响?记者对此进行了采访。

行业认可度高

“目前,旅游电子合同应用率比较高的就是旅行社企业和旅行社业务。在旅游电子合同推广使用之前,旅游合同示范文本已经在旅行社领域推行多年,基本得到了行业的认可,所以,合同示范文本电子化的过程也相对顺畅,可以说全行业在使用。”北京联合大学旅游学院在线旅游研究中心主任、《规范》主要起草人杨彦锋告诉记者。

采访中,记者了解到,对于旅游电子合同的使用,旅行社业界态度积极,普遍认为有利于保护企业和旅游者双方权益,且签订、查询比较方便,便于保存。“目前,旅游电子合同在旅行社领域的应用主要有两种方式:一是直接使用全国旅游监管服务平台的电子合同系统,二是使用自己开发或第三方服务商提供的电子合同系统。”有业者介绍道。

“在旅游电子合同推广之前,我们曾经尝试过旅游合同电子化,但很费力。后来旅游电子合同开始普及,我们迅速与全国旅游监管服务平台进行了系统对接,直接使用电子合同系统。旅游者可以通过二维码或者唯一编码查看电子合同。”携程旅游业务法务顾问韩蓓芳告诉记者。

“旅游电子合同不受场地、空间等限制,绿色环保,在提高工作效率的同时,有效降低了旅行社经营成本。”众信旅游相关负责人介绍,他们有自己的业务操作系统,但合同签订直接使用了全国旅游监管服务平台电子合同系统。

春秋旅游质监合规部总经理李研告诉记者,春秋旅游是通过自建的管理系统与游客签订旅游电子合同,2018年与全国旅游监管服务平台进行系统对接,接受自上而下的全面、实时监管,力求服务质量管理更加规范。

“对于旅游电子合同的使用,我们曾经做过多轮培训,对于旅游质量监管、零负团费甄别,这是一个非常好的技术手段。”南昌铁路旅游有限公司总经理唐海林告诉记者,“疫情发生前,江西旅行社行业就启用了旅游电子合同系统。鉴于客户多为老年人,所以目前电子合同和纸质合同同时使用,但电子合同是大势所趋。”

采访中,一些单体中小旅行社业者介绍,使用全国旅游监管服务平台的电子合同系统,是保护自身权益的重要手段之一,有利于与非正规旅游经营者进行区分。

“我们使用的就是全国旅游监管服务平台的电子合同系统,可以直接添加客人信息,生成合同之后会有短信通知游客签约。”北京盛东东方旅游有限责任公司副总经理史坤告诉记者,“游客填写纸质合同时,有时会嫌麻烦,只填写了一个代理人的信息。但电子合同要求必须体现所有游客信息,这也是对双方权益的保护。电子合同相当于给正规旅行社一个背书,更加规范透明。”

实现有章可循

在业界广泛使用旅游电子合同时,如何有章可循成为一个关键点。

“这正是制定《规范》的初衷。”杨彦锋说:“目前,在旅行社业务中,单订票、订酒店业务等电子合同使用普及率还不高。出台《规范》,能推动和提升旅游行业电子化水平。”

杨彦锋介绍,《规范》有4个亮点:一是明确了适用范围及基本要求,二是划定了基本要素,三是规范了签订渠道,四是提出了数据应用查证和安全保密要求。

“《规范》围绕旅游电子合同的使用范围、内容及应用等进行规范,对推动旅游企业提升监管效能、保障旅游者合法权益、优化市场秩序、推动市场高质量发展具有积极作用。”广东伟然律师事务所律师

旅游电子合同更好用

□ 本报记者 张 宇

范文文说。

在李研看来,“《规范》统一了旅游行业电子合同签订途径、步骤及主要内容,满足了相关部门、企业及个人使用电子签名签署电子合同的需求,帮助企业信息化转型,提升运营和管理效率。”

“电子合同的使用对整个行业来说意义重大,比如在游客端可以帮助游客鉴别黑社黑导游,因为没有旅行社资质,根本无法使用全国旅游监管服务平台进行电子合同签订。《规范》的实施将进一步推动旅游电子合同的普及。”济南国信旅行社总经理张晓国建议,在游客端加大宣传和引导力度。

“《规范》的实施,让整个行业在业务交易时更容易达成共识,消费者更容易维护自己的权益,企业之间也能够更规范更便捷地进行商业交易。”杨彦锋说。

推广还需持续

虽然旅游电子合同在旅行社端使用较为广泛,但在消费者端普及程度还不够。

“很多游客对电子合同心存顾虑,主要还是对电子合同效力认识不足,信任基础未建立。旅游行业主管部门和行业组织应加强对旅游电子合同的宣传推广,提高使用旅游电子合同效力,同时出台相关激励政策促进旅游电子合同使用。”范文文说。

采访中,业者们也提到,游客对于旅游电子合同的接受程度还有待提升,尤其是中老年客群。

“目前,我们遇到的主要问题仍然是游客对电子合同签署的认识和重视度不够,经常出现经过提醒游客仍然不签署电子合同、同批游客代签电子合同的现象。”李研建议,“旅游产品创新和售后服务不断更新,旅游合同示范文本也应及时修订更新。加大培训和宣传力度,不仅让旅游业内知晓、执行电子合同,而且要让游客知晓旅游电子合同对于维权的重要性。”

“很多游客没有签署合同的意识,缺少签署合同的习惯。正因如此,有游客通过微信直接转账给销售个人,最终被骗。在实际工作中,也发生过发送的合同链接被游客忽略,需要人工客服追单跟进的情况。”韩蓓芳介绍,“我们也一直在探索完善电子合同的签署流程,帮助游客更好地适应和完成电子合同签署。相信随着《规范》的实施,电子合同的使用将进一步普及。”

张晓国介绍,现在的情况是旅行社跟游客签署合同之后,如需要修改信息,需要将合同作废,重新签署。目前,旅行社提供的单项服务越来越丰富,比如单项的用车、订餐、导游服务等,如果旅游电子合同能有适应的文本,更利于规范这类业务。



图虫创意 供图