

“古今交融”让外国游客读懂长安故事

□ 本报记者 任 丽



外国游客在长安十二时辰主题街区 受访者 供图

5月,当古老的晨钟敲响盛唐的记忆,暮春初夏的暖阳正为八百里秦川披上金色纱衣时,在西安城墙的青砖之上,秦兵马俑的肃穆军阵前,唐华清宫的皇家园林里,已是游人如织,其中不乏外国游客。

从沉浸式文化体验到便捷支付服务,从政策红利释放到国际旅游推介升级,陕西正以“古今交融”的独特魅力“引客入陕”。据统计,五一假期,西安上榜全国十大热门入境游目的地名单,入境游订单暴涨141%,舞剧《长恨歌》成为外国游客在陕必看旅游演艺。

解锁多元玩法

如今,陕西旅游对外国游客的吸引力不仅在于静态的文物古迹,更在于沉浸式的体验。在西安,游客可赴“唐宫夜宴”,学习唐代礼仪;登西安城墙,参与传统的开城仪式,沉浸式感受历史韵味;到西安碑林博物馆,跟着书法家研习汉字拓印,从每个笔画里读懂长安故事……

最近,长安十二时辰主题街区以“沉浸式唐风市井”标签成为西安文旅消费的新地标,游客在这里可以穿汉服、品唐食、游市井、赏演艺,体验一场穿越千年的盛唐之旅。在街区百艺坊旁,中国旅游报社记者看到意大利游客艾琳和4名同伴正在参与互动。她们和非遗传承人共同将颜料滴入特别调制的水中,待颜料成圈散开,经由细细的竹签悉心描绘,水面上便出现了一幅飘逸灵动的画。

接下来,艾琳和非遗传承人合作将丝巾四角展开并小心平铺,覆盖住整个画盘后将其放入加入颜料的水中,直至整张丝巾被浸染后拿出。“晾干以后,流畅的花纹便留在了丝巾上,这就是水拓。”艾琳兴奋不已,“西安对于每一个喜欢历史文化的游客来说,真是非常棒的选择。”

西安华清宫景区在创新打造文旅新产品的同时,注重为游客提供情绪

价值。五一假期里,芙蓉湖畔的《长安诗会》别开生面,“白居易”与“李龟年”等唐代历史人物以诗会友,尽显唐代诗人豪迈浪漫,生动展现出盛唐国潮主题景区的魅力。来自德国的游客艾瑞克在《居易叹妃》互动演出中,理解了《长恨歌》背后的深情与惆怅。

在秦始皇帝陵博物院的丽山园铜车马博物馆VR体验区,总能听到不同语言发出的惊叹。法国游客皮埃尔一边听导游讲解,一边俯身观察号称“青铜之冠”的铜车马。栩栩如生的青铜骏马和各种造型精妙的青铜马具,让这位马术爱好者兴奋不已。在单独成馆的秦始皇帝陵铜车马博物馆里,通过参观历史影像和考古研究成果,还有铜车马发掘者袁仲一以及铜车马修复者吴永琪的访谈资料,皮埃尔对这种将发掘、修复的精彩故事呈现给观众的形式大为赞叹:“他们守护的不是文物,而是人类智慧的火种。”

提升服务品质

为了让外国游客在陕西享受更加便捷的旅游体验,目前,陕西各大景区已经实现了多种支付方式的全覆盖,包括银行卡刷卡、扫码支付以及现金支付等。在秦始皇帝陵博物院等热门景区,还设置了专门的人境支付服务中心,为外国游客提供货币兑换、购物咨询等一站式服务。这些举措提升了外国游客的便利化和满意度。

“参观兵马俑是我多年来的梦想。中国对丹麦免签后,我就提前在‘秦始皇帝陵博物院境外融合服务平台’上订好了门票。”来自丹麦的游客艾达说。

为艾达讲解的秦始皇帝陵博物院双语讲解员郑黎斐告诉记者,艾达口中的平台是陕西省首个文博单位发布的方便外国游客支付的融合服务平台,外国游客在自己的国家就可以从线上预订门票、使用本币结算,到达现场后,可直接持护照排队入场。



外国游客在兵马俑 张天柱 摄

在西安回民街的老米家泡馍点餐口,墨西哥游客西西莉亚正用手机扫码支付羊肉泡馍。西西莉亚告诉记者,她来中国前,墨西哥的旅游代理机构就帮他们提前下载好一些中国的支付应用程序,并绑定好外卡,以方便他们在中国消费。而陕西文旅单位也在一些重点景区开设了境外来客支付服务中心,以帮助入境游客下载、绑卡或取现。

“10年前,我是在西安读大学。这次是带着家人一起来旅游,发现西安变化很大。”韩国游客朴豪文一家在西安城墙上一边远眺城市一边感慨,过去到中国需要办理签证手续,现在不仅免签停留时间延长了,而且景区便捷支付尤为方便,手里具有Visa、Master、银联等标识的境外银行卡持卡人可实现刷卡购票、快速入园。“我还买了城墙的文创小物件,准备带回去送朋友。”

华灯初上,夜游西安大唐不夜城的游客逐渐增加,在游客咨询服务中心的西安银行境外来客支付服务咨询中心,几位外国游客正在咨询相关问题。该中心是陕西首个采用“服务中心+咨询中心”双中心模式建设的5A级重点景区支付服务示范点。中心可以提供货币兑换、外卡取现、零钞兑换、协助下载移动支付APP等服务,使支付体验更加多元化。

“去年以来,外国游客明显增多。为了方便他们游览消费,街区现有的各类餐饮、文创商户近300家,都增设了外卡POS收银设备。”大唐不夜城景区相关负责人介绍。

细节下足功夫

随着我国的免签“朋友圈”持续扩容,入境旅游热度不断升温。今年以来,陕西以“政策+航线+文化”组合拳,精准引导外国游客到陕西体验传统文化、观赏自然风光、品尝美味佳肴、感受中国飞速发展、了解中国日常生活。从东亚的福冈到欧洲的莫

斯科,再到欧洲的米兰,陕西省文化和旅游局以“丝路起点”为纽带,通过高频次、定制化的旅游推介活动,将千年文化转化为可触可感的旅游体验,为入境游客注入强劲动能。

“相比往年同期,今年兵马俑的外国游客接待量翻了好几倍,我们临潼区旅游服务中心秦俑导游服务部的48名外语讲解员五一假期后一周的团都预约满了。”说着一口“陕味儿”英语、被“歪果仁”称为“Mr.Mountain”的导游岳保强靠讲解兵马俑被越来越多的网友关注,近期专门找他讲解的外国游客也日渐增多。

“今年很多外国游客直接通过‘秦始皇帝陵博物院境外融合服务平台’预订了门票。”岳保强说,“除了美国、韩国、澳大利亚的游客,好多中亚地区的游客借共建‘一带一路’的热度,‘组团’来西安旅游。”

记者走访西安多家景区发现,在语言沟通上,景区也下足了功夫。多家重点景区的工作人员参加了外语培训,能用英语、日语、韩语等与外国游客交流。华清宫景区的游客服务中心,摆放着多语种宣传彩页、旅游线路图等,方便外国游客快速了解景区信息。工作人员能流利地用英语为外国游客提供外卡刷卡、移动支付开通等咨询服务。景区不仅提供多语种翻译耳机方便游客参观景区、观看《长恨歌》演出,还利用科技手段,如支付宝内置的“翻译服务”,可一键翻译成16种语言,帮助外国游客与商户交流点餐,打破语言障碍。

陕西省文化和旅游局相关负责人表示,下一步,陕西将继续深挖免签政策和直航航线开通带来的发展潜力,用更有特色亮点的文旅线路,更具有针对性的文旅产品来满足更多外国游客的需求,带动入境游市场繁荣发展。同时,持续注重从便利支付到语言服务,再到特色文化体验,来统筹陕西重点景区精准服务外国游客,让外宾在“三秦四季,畅玩欢歌”。

为满足不同外国游客对文化深度体验的需求,凤阳县推出了苗族手工艺工作坊、蜡染DIY体验、沱江夜游灯光秀等更多定制化项目;增加了拦门酒、篝火晚会等传统体验节目的英文解说,并简化流程以符合外国游客的节奏;在一些博物馆或文化体验馆中引入数字技术,如AR展示苗族银饰制作过程,提升文化传播的直观性。

为了延长外国游客在凤阳县的停留时间,部分旅行社还结合周边竹山、老家寨等苗乡,设计多日深度游路线,带动住宿、餐饮等二次消费。

凤阳县文化旅游广电局相关负责人表示,下一步,凤阳县计划引入AI翻译设备,实现景区内即时语言转换。希望通过高品质的服务体验,推动凤阳县由传统观光型景区向“文化深度体验+国际品质服务”的复合型旅游目的地转型。

“过去就担心说维权时间过长,自己急着赶往下个地方,觉得很麻烦,多一事不如少一事。现在遇到问题,有了‘先行赔付’机制,再也不用忍气吞声或自认倒霉了。现在可以有效地快速维权。”近日,第二次来到浙江省温州市文成县旅游的游客张先生高兴地说。张先生之所以有这样的感受,得益于今年1月份由文成县市场监督管理局牵头制定并正式发布的《放心消费景区先行赔付规范》。该规范自2月17日全面实施以来,通过制度化的“快速响应、高效处置”模式,让游客“放心消费在文成”。

从“拉锯战”到“速决战”

长期以来,景区消费纠纷处理难、维权周期长、投诉流程模糊等问题,一直是困扰游客的“顽疾”。游客在旅途中遭遇“天价菜单”、假冒商品或服务欺诈时,往往面临举证困难、沟通成本高昂、处理结果不确定等困难。部分商家甚至与导游、司机形成利益链,利用信息不对称侵害游客权益,既损害消费者体验,又透支景区口碑。

文成县市场监督管理局相关工作人员说:“过去,一起消费投诉从受理到解决需要花费不少时间,游客可能早已离开本地,维权积极性受挫。而商家违规成本低,也导致类似问题反复出现。”

所以,顾客维权完全成了一场“拉锯战”。如何让游客“敢消费、愿消费”,同时倒逼商家诚信经营?文成县选择以制度创新破题,推出“先行赔付规范”,通过标准化流程将投诉处理周期压缩至24小时内,实现维权效率的质的飞跃,让维权“拉锯战”变成“速决战”。

“‘先行赔付’流程分为受理、处理、资金追缴、归档4个流程,流程设置始终把提升游客体验放在首位。比如,景区受理游客投诉后,工作人员在15分钟内与投诉人取得联系,并尽快抵达投诉现场,对责任进行判定后,与投诉人就赔付金额、赔付方式进行协商。协商达成一致的,景区将商定的赔付金额先行赔付给投诉人,后续由景区开展资金追缴。”文成县市场监管局标准计量与合格评定科科长邹敏敏介绍。

这一机制通过明确责任分工、简化流程节点,大幅降低游客的维权门槛。以今年2月的一起投诉为例,游客刘女士在某景区商店购买的手工艺品存在质量问题,通过扫码投诉后,景区管理方12分钟内即与其取得联系,现场核实后迅速达成赔付协议,全程未超过40分钟。

“没想到效率这么高!本来以为要折腾好几天,结果还没出景区就解决了。只要一通电话,就有专员出面,马上把钱先赔付给我们了。”刘女士感慨道。

从“多方受损”到“多方受益”

先行赔付制度不仅为游客织密权益保护网,也为景区和商家注入发展动能。对游客而言,“快速响应+先行垫付”的组合拳,彻底扭转了维权“费时费力”的固有印象。

这种底气源于制度保障——景区管理方作为责任主体,主动承担调解和赔付义务,避免了游客与商家的直接冲突,让消费纠纷化解更高效、更人性化。

“我们景区也制定了相关实施细则,优化各项流程,确保快速、高效处理游客的旅游投诉纠纷,并实现快速赔付。”刘伯温故里景区工作人员这样介绍,“自从我们实行了制度以来,来到我们景区的游客确实变得更多了”

先行赔付制度通过提高违规成本,倒逼商家诚信经营。根据规定,若商家因质量问题被投诉且拒不配合赔付,景区可将其列入“重点监管名单”,



文成县文化和广电旅游体育局工作人员正在向当地企业宣贯文旅“先行赔付规范”。夏宁宁 摄

《放心消费景区先行赔付规范》让游客—— 「放心消费在文成」

□ 王 昆

甚至取消“放心消费单位”资质。

刘伯温故里景区一家餐饮店主坦言:“一旦被投诉,不仅面临资金追偿,还可能影响店铺信誉。大家更注重商品质量和服务细节,靠口碑吸引回头客才是长久之计。”

中国旅游研究院科研管理部主任战冬梅说:“作为景区消费维权领域的尝试,《放心消费景区先行赔付规范》契合国家扩大内需、提振消费的政策导向,为文旅行业探索消费维权标准化、推动旅游高质量发展提供了先行经验,体现了较高的制度创新性,构建了高效、透明、可复制的消费纠纷处理机制,为景区游客解决赔付痛点问题发挥有效作用。”

从“小心消费”到“安心消费”

目前,《放心消费景区先行赔付规范》已向温州市多个景区发放,覆盖多个核心消费场景。一个“先”字,消费纠纷解决关口前移,打开了消费理赔的快速通道。

为让更多景区经营者了解并参与到先行赔付制度中来,文成县市场监管系统通过加大宣传推广力度,逐户上门讲解,组织集中宣传活动,还进行现场指导,积极引导经营者自愿承诺并履行制度。

邹敏敏说:“‘先行赔付’流程设置始终把提升游客体验放在首位。在景区大力推行消费环节先行赔付制度,就是让游客吃下‘定心丸’,放心游文成。”

提振消费信心,让消费者敢消费、愿消费,离不开消费纠纷的高效解决。“温州全力营造安全放心的消费环境,提振消费信心。”温州市市场监督管理局相关负责人表示。

这样的制度,不仅适用于温州,其实还有更广泛的应用空间和借鉴价值。战冬梅说:“这样的制度是具有一定的可推广性和示范价值的。未来可以在做好评估的基础上,进一步扩大应用范围,增强跨区域推广的实践基础和社会效益。”

“我们的目标是让‘放心消费在文成’从口号变为口碑,让每一位游客都能感受到‘被重视、被保护’的温暖。”文成县文化和广电旅游体育局相关工作人员表示。

凤凰古城:“民族风”遇上“国际范”

□ 黄文渊 本报记者 高 慧



外国游客在凤凰古城 吴东林 摄

一艘艘乌篷船缓缓划过沱江江面,船头挂着的红灯笼轻轻摇曳出柔和而温暖的光晕,与岸边古色古香的吊脚楼及悬挂的各色彩灯相互辉映……近日,来自德国的旅行博主汉森,正在拍摄湖南省湘西土家族苗族自治州凤凰古城的景色,凤凰古城的传统建筑让他十分惊叹:“被这座古城惊艳了,准备在这里拍摄一期旅行vlog,分享给我的粉丝们。”

据了解,凤凰古城正在以“千年古韵+现代服务”的模式,向世界展现中国文化的包容与创新。从非遗体验到智慧旅游,从美食之旅到旅拍热潮,这座古城不仅成为外国游客探索东方魅力的窗口,更成为中外文化交流的

据统计,截至今年5月6日,凤凰县累计接待境外游客超7.3万人次,同比增长17.58%。“这几年,来凤凰古城的东南亚游客特别多,我感觉他们很喜欢凤凰古城。古城的夜景、互动性很强的演出,旅拍体验、特色小吃等是他们的‘心头好’。”从业16年的张家界青洲国际旅行社导游吴梦超说,“我现在基本每周带入境旅游团来凤凰古城。”

为了迎接越来越多的外国游客,凤凰县在服务上下足了功夫,在细节上尽显用心。

五一假期,面对大客流考验,凤凰县调集500余名“文旅志愿者”在景区提供咨询、翻译、应急救助服务,获游客点赞。走进古城,景区内增设的英语、韩语等外语标识格外醒目,很多外国游客仅靠手机扫描双语解说牌,就可实现“自由行”。

凤凰古城的大多数商店里,英语、韩语等多语种的标识和菜单被放在最显眼的地方。“外国游客的增多为古城各行各业带来了新的机遇,我们要真诚对待,自觉提升服务意识,不断学习提高自己的能力和产品竞争力。”凤凰古城民宿老板李利萌说,“我们现在很注重品质,争取让所有游客能记得住凤凰的美,用镜头传播凤凰的美。”

摄影行vlog。

在凤凰古城,为外国游客提供国际标准设施,满足外国游客生活习惯早就成为凤凰古城文旅从业者的基本认知。“遇见翠翠”旅拍工作室,在2023年就已联合人社部门为员工进行外语培训,同时,在店里配备了多台翻译器,为外国游客提供贴心服务。

凤凰政府部门也在发力提升外国游客的体验感,全面优化入境旅游产品及服务体验。

为满足不同外国游客对文化深度体验的需求,凤阳县推出了苗族手工艺工作坊、蜡染DIY体验、沱江夜游灯光秀等更多定制化项目;增加了拦门酒、篝火晚会等传统体验节目的英文解说,并简化流程以符合外国游客的节奏;在一些博物馆或文化体验馆中引入数字技术,如AR展示苗族银饰制作过程,提升文化传播的直观性。

为了延长外国游客在凤阳县的停留时间,部分旅行社还结合周边竹山、老家寨等苗乡,设计多日深度游路线,带动住宿、餐饮等二次消费。

凤阳县文化旅游广电局相关负责人表示,下一步,凤阳县计划引入AI翻译设备,实现景区内即时语言转换。希望通过高品质的服务体验,推动凤阳县由传统观光型景区向“文化深度体验+国际品质服务”的复合型旅游目的地转型。