

加强国际合作 满足游客出游新需求

□ 本报记者 张宇

2月24日，“2022世界旅游联盟·湘湖对话”在杭州举办。来自世界各地的与会嘉宾及专家学者围绕“和合共生——塑造未来旅游生态”的主题，就旅游行业出现的新趋势与变革、如何优化目的地政策与治理、如何推进国家和地区间的旅游业合作与发展等多个议题进行了探讨，并给出了诸多建设性的分享。

探索行业变革与突破

疫情的发生深刻地影响着旅游业的走势。复苏阶段，国际旅游出现了许多新的趋势，也将面临一些新的挑战。

亚太旅游协会前任主席、执行理事会成员黄顺华在演讲中提到，体验性旅游发展非常快，游客不再满足于去固定的景点观光，而是希望深入旅游目的地，深度体验当地的历史、文化、美食和环境。

《旅游消费趋势报告》支持了这一观点，世界旅游及旅行行业理事会亚洲区总监王小石说，他们在今年年初与携程、德勤两家会员单位一起发布了《旅游消费趋势报告》。报告显示，商务旅行和休闲旅行有了越来越多的结合，很多人会在出差之后再停留几天去深度体验当地人文、景物。此外，远程办公方式衍生出了很多新的

本次“湘湖对话”中，如何做好目的地管理，为游客提供更安全、方便的旅程也成为探讨的重点。

欧洲旅游委员会执行董事爱德华·桑坦德表示，目前的全球旅行基本上都是朝着半定制或自由行的方向发展。作为欧洲旅游业的专业机构，必须跟上市场的发展。在过去的一年里，欧洲旅游委员会通过推动室外旅游目的地以及历史景观的开发来提升相关地区的旅游吸引力。此外，为了更好地回应新的游客和新的需求，欧洲的目的地和都应该在可持续发展方面下更多的工夫。

旅游业的和谐发展，需要世界各地的业者加强交流与合作，也需要像世界旅游联盟这样的国际组织发挥更多联通的平台作用，通过旅游交流让世界更加美好。

尼泊尔驻华大使比什努·施雷斯塔在圆桌对话中表示，如今大家生活在互联互通时代，加强合作交流是所有国际活动中非常重要的一项，应发挥好合作对各国旅游业的促进作用。“尤其是在文化和旅游领域，需要找到一种更为务实的方式，让合作得以落地。”比什努·施雷斯塔说：“目前尼泊尔最关注的就是与世界各国携手合作，尤其是与邻近中国的旅游合作。尼泊尔已准备好迎接来自中国的游客。”

生活方式，比如一些年轻人一边旅行，一边通过互联网来工作，被称为“数字游民”。一些国家敏锐地捕捉到了这一变化，并试行新的鼓励措施，比如西班牙在1月开始发放相关签证，允许外国人在西班牙一边旅行，一边远程工作。“疫情之后出现了很多新的变化，包括对社交媒体，对旅游产品的选择，无论是新趋势还是新挑战，目的地及相关企业都需要进一步去了解，积极应对，才能化挑战为机遇。”王小石说。

中国旅游集团董事长、总经理王海民观察到疫情防控期间，抖音、快手、小红书等在线社交分享平台的兴起，为景区、目的地、酒店、旅行社等

传统旅游资源端与消费者直接连接带来新的机会。他说，最近 ChatGPT 在国际火爆，中国旅游行业数字化、智能化进程也在加速，可以预计，协助客户交互完成旅行计划和产品的预订将成为新的引流渠道，传统旅游业与高科技渠道结合将使游客对优质旅游资源的触达更加直接、可靠、有效。

3年疫情，不只是旅游行业，航空业同样受到严重冲击，国际航空运力大大缩减。黄顺华表示，运能的复苏不会在一夜之间发生，各国、各航空公司增加运力过程中要进行大规模的协调，这些都会对旅游业造成影响。到2024年，预计国际航空运力将

推动目的地转型发展

爱德华·桑坦德透露，目前为了能够做到这一点，他们已经推出2030年的新战略，以此更好地支持不同的成员和不同的企业为绿色旅游转型做出贡献。更好地支持旅游行业在疫情之后能够有效复苏。

法国地中海俱乐部亚太区首席财务官杰尔姆·费里提到，到2025年，亚太地区的地中海俱乐部度假村将达到30个。“除整体的发展规划外，地中海俱乐部更关注在地文化，希望做到

项目的本土化、特色化，尤其是在中国的项目，我们需要了解中国游客的需求，据此来调整产品与服务，这样才能在中国市场走得更远。我们还在不断加强与其他国家之间的文化交流与合作，比如让中国游客更便捷地到日本、印度尼西亚、马尔代夫的地中海俱乐部度假村旅游。同样也让更多海外游客来到中国，感受中国的本土人情和历史文化。”

泰国旅游与体育部常务副部长

提升旅游业全球影响力

世界旅游联盟副主席、信德集团有限公司执行主席兼董事总经理何超琼表示，旅游业是全球的支柱产业，提升旅游业的影响力，对于不同国家、不同社会的经济发展来说意义重大。旅游发展不应该仅仅以现有的旅游业资源和条件来判断，而是要以旅游业为抓手，更好促进多元业态兼容并蓄地发展，创造新的行业标准，建立一个新的生态系统。中国旅游业界推出了“旅游+”的概念，这个概念赋能旅游业进一步加强与其他行业的联系，与其他行业创立连通性，并进一步扩大旅游业产生的影响。

对于相关旅游组织在旅游发展中的作用，嘉宾们也提出了自己的希望。

约旦哈希姆王国驻华大使胡萨姆·侯赛尼表示，旅游行业正在发生日新月异的变化，我们需要做的是帮助从业人员适应这种变化，更好地为游客提供服务。并且进一步促进旅游业和其他行业的融合，期待世界旅游联盟可以在这方面做更多的工作。此外，要强调分享经验、互相帮助的重要性，尤其是帮助欠发达国家发展旅游业。

喀麦隆共和国驻华大使马丁·姆巴纳表示，希望世界旅游联盟在市场

恢复到疫情前的水平。此外，旅游行业劳动力的短缺也是目前面临的一个难题。旅游快速复苏需要有更加优质的劳动力，但疫情之后很多企业抱怨找不到足够的人。这些问题都会影响旅游复苏的步伐，也是业界应该关注的问题。

苏格拉格拉斯哥斯特莱斯克莱德大学国际旅游系荣誉教授、浙大城市学院国际文化旅游学院讲座教授卡森·路易斯·詹金斯更为关注的是旅游复苏加快，如何防止“过度旅游”。“过度旅游”意味着游客太多导致目的地承载力不足，不但影响游客体验，同时也会影响当地人的生活。业者有必要花更多时间去思考旅游业给旅游目的地带来的影响。另外，还要考虑可持续发展的问题，这是每个国家和政府都必须要做的事情。

长蒙坤·威蒙叻表示，为了更好地欢迎不断增长的国际游客回到泰国，他们建立了企业指南，并对相关事项进行了改进，包括升级改进旅游相关政策措施，如改进了签证申请流程和陆地口岸入关程序；指导旅游企业和旅游相关行业更好地应对变化；提升国际游客的安全感，包括在火车站提供《安全指南》，并进一步改善危机回应能力，改进卫生条件等。不久前，泰国旅游部、卫生部共同发布了《泰国安全卫生行政规则》，评估旅游行业标准，进一步为国际游客带来信心。

调研和行业研究方面有更多投入，让各国旅游部门可以更详细地了解游客喜好，在疫后时期这些信息至关重要。“我们也希望有更多经验提供欠发达国家，比如一些非洲国家，希望中国能够提供相关培训，使欠发达国家的学生和旅游从业者获得学习的机会。”

卡森·路易斯·詹金斯表示，世界旅游联盟目前已和世界旅游组织、世界旅游理事会达成了合作共识。合作的达成意味着这些机构在全球范围内影响力的扩大，为旅游业的政策制定和发展提供更加有效的建议。但最终政策是由政府来制定，3个机构如果想要更多地影响这个行业，必须在政府顾问层面做更多事情，这是非常重要的。

环球博览

雪花总与夜幕一块降临——在冬季的匈牙利首都布达佩斯，这似乎是自然定律。和同伴跨出机舱那一刻，给人最明显的感觉就是：这里安静得出奇。尽管也是人山人海，尽管也是车流涌动，但除了雪花飘落，再也听不到任何声音。此时，我才理解了，它为什么会于1984年在巴黎被评为全世界最安静的首都城市。

我预订的酒店位于多瑙河畔布达这边的高地。当门童推开那扇厚重的雕花橡木门时，19世纪末达到顶峰的新艺术运动的特征在此一览无余：花瓣状的玻璃顶棚有着东方的雅致，光线带着浅浅的蓝，均匀地细细铺开在宽敞的大堂空间，关照到每一个角落；大理石地面居然有手工篆刻的心形，犹如防伪水印，需仔细才看得到；具有生动曲线的花卉植物和精制的金属制品，带着古老艺术的特点，就连那方形、好似钟表的楼层显示器，也让人觉得简直就是一件叫绝的古玩。

上楼，拉开厚重的窗帘，雪停了，视线穿过横跨多瑙河的莫尔吉特桥后，直达佩斯城区。瞬间，似乎一切都停顿下来，连空气都不再流动，只因眼前的世界实在太完美，完得近乎失真。黑蓝色的天空下，佩斯城华灯初上，城中的英雄广场更显宽阔肃穆，天空与地上浑然一色，淡雅与悠然并存。直到一只飞鸟从空中掠过，你才会感到整个世界是在悄悄地呼吸。

你一定会爱上这个城市的。布达佩斯原是多瑙河上遥遥相对的两座城市，1873年合并而成一个城市。虽历经百年，但布达、佩斯仍保持着各自的独特风貌。东城佩斯，繁华热闹；西城布达，古朴静谧。在两地之间往返闲逛，可尽情体会到动静差异的乐趣。

入住的酒店拥有高速电梯，可让客人迅速到达露天温泉泳池。跃入泳池，热度与人体温相仿的池水让身体有了融化般的惬意，仿佛在一杯刚煮好的咖啡中丢一颗糖块。

远处，传来轻柔的钢琴乐曲，旋律多姿多彩，节奏生动有力，充满了匈牙利民族风格，那是音乐巨匠李斯特的代表作《匈牙利狂想曲》第二号。现在，我可以很自在地在池中仔细观看这座1893年完工的前巴洛克风格建筑。缭绕的雾气中，弥漫着淡淡的硫磺气息。一根根白色的大理石圆柱时隐时现，把不同的泳池分割开来。圆柱之间的拱门，带有巴黎浮宫的基调，泳池边有皇家贵族标志的雕塑。这是欧洲最大的温泉泳池之一。每隔10分钟，水池一侧的地下就开始冒出汩汩的气泡，涌出的温泉水流让身体在水中摆动，晃悠悠地把疲劳一扫而光。

布达佩斯是全球地下温泉资源最丰富的城市，2000多年前，古罗马人就在此享受温泉。这座城市，先后受古罗马、奥斯曼和奥匈帝国的影响，经3种文明沉淀，泡温泉已经形成布达佩斯的一种个性化文化，奢华洗浴是这里人人都爱的消遣活动。布达佩斯全城有超过100座地下温泉，从古老的岩石浴池，到镀金的皇官浴池；从土耳其的拱顶浴，到现代矿泉洗浴，应有尽有。每天以特有的热情吸引着八方来客。

而藏在小巷深处的酒吧群，就仿佛是一个传奇的存在。夜间的布达佩斯，冷空气刺骨地穿透厚实的牛仔褲，只有不断行走才能御寒。穿过十几条小巷，才到达这里。落座后，我要一杯加热的匈牙利利温酒，热酒下肚，整个人都精神起来。环视四周，每个出其不意的角落里，都是一家酒吧，每家的环境自然是统一的微弱灯光，却又个性十足：扑朔迷离的另类灯光中，墙面被随心所欲地涂成各种颜色；千奇百怪的各式废弃灯具，经巧妙改制，分明弥漫着陈旧的气息，却无处不表露着前

游船穿过落吉曼约西桥，顿觉开阔，和桥内两岸景色大为不同。回首望去，布达佩斯城衬着蓝蓝的天，颇像在翩翩起舞中向我们招手。当游船缓缓地向码头靠近，《蓝色多瑙河》的余音还袅袅地在我耳际，使我心中充满了不舍的情思。



游船行进在多瑙河上 林文祥 摄

布达佩斯 停在多瑙河畔的悠然时光

□ 林文祥

卫与新潮：一排排狭长的似废弃教堂中捡来的桌椅，后面有一面白屏，几个人端坐在小圆桌边，犹如一场正在上演的话剧；看似陷落的角落都被文艺青年占领得干干净净。室外的空场有露天影院，是一处很好的聚会场所。明亮的高杆灯下，许多青少年穿着厚厚的外套，在低头读书。

唯有登上多瑙河游船，才更完整地看清了布达佩斯的娇容。尽管我曾沉醉地听过多少遍小约翰·施特劳斯的圆舞曲《蓝色多瑙河》，但当有生以来第一次来到多瑙河上，船舱里响起熟悉亲切的《蓝色多瑙河》旋律时，那悠远的神往，一瞬间化为甜蜜的感受。我领会到了施特劳斯特对这条美丽河流的情怀；这是布达佩斯的清晨，轻柔音乐的颤音，象征着多瑙河的水面上薄雾缭绕，渐渐地升起，渐渐地不见。接着，号角与笛音驱逐了晨雾，迎来了朝阳，顷刻间，大地加深了颜色，一层轻纱似的金粉洒满了河面；顷刻间展开了多瑙河快乐明亮的一天；顷刻间你的心怀也分润了白天诞生的光芒。

布达佩斯宛若一位天生丽质的仙女，高贵优雅，依偎在多瑙河畔的链子桥、伊丽莎白桥、裴多菲桥……是她颈上的一串串项链；1904年落成的国会大厦是她胸前的一颗徽章；两岸掩映在绿丛中古趣盎然的街道和幢幢别墅是她长裙上的飘带。她那脱离尘埃的一种清澈气质，可谓是超出了图画而化生了音乐的神韵。

我被城堡山上的布达城堡吸引：巍峨的巴洛克式的王宫深沉气派，700多年的马加什教堂古老神秘，姿态奇特的渔人堡仿佛在讲述着“青山依旧，夕阳几度”的千年沧桑。可以说，再没有比这一组建筑更协调更匀称的了，让布达佩斯的古典美充满了灵动。

游船穿过落吉曼约西桥，顿觉开阔，和桥内两岸景色大为不同。回首望去，布达佩斯城衬着蓝蓝的天，颇像在翩翩起舞中向我们招手。当游船缓缓地向码头靠近，《蓝色多瑙河》的余音还袅袅地在我耳际，使我心中充满了不舍的情思。

让游客爱上更有品质的泰国

□ 本报首席记者 王玮

试点开放出境团队游后，中国已成为全球最期待的旅游客源市场之一。为了吸引中国游客，这段时间诸多境外旅游局在华推出新产品或新措施，也有一些境外旅游部门选择与国内大型旅游企业合作，深度挖掘中国市场的潜力。日前，泰国国家旅游局与中国旅游集团旅行服务有限公司（以下简称中旅旅行）就在北京签署了旅游领域合作意向书。双方将在旅游方面进行深度合作，促进、鼓励中国游客前往泰国体验高品质旅游产品。

阔别3年，中国游客赴泰旅游的热度仍在。签约仪式上，泰国国家旅游局局长育塔萨在接受媒体采访时表示，预计2023年中国赴泰旅客将达到500万—700万人次。“未来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。”育塔萨的这一番话也道出了此次与中旅旅行合作的目的。

育塔萨表示，泰国国家旅游局计划从更安全、更有品质、旅行体验更加丰富三个方面入手，做好相关工作，迎接中国游客的到来。“通过与中旅旅行的合作，我们相信一定能让更多中国游客体验有品质的泰国旅游。”育塔萨说。

“疫情之后，消费者的消费趋势也发生了变化，我们将为游客提供更具深度的交互式沉浸体验。让中国游客更加深入泰国的同时，进一步规范‘不合理低价游’和‘零负团费’的出现，防止消费陷阱的出现。”中国旅游集团旅行服务有限公司董事长雷海粟表示，推动品质旅游将会成为双方未来的长期战略。

记者采访中，育塔萨提到，泰国

将对外国游客征收一定的入境费用也是从提升安全保障、服务品质和体验感来考虑的。

根据相关报道，泰国入境征收标准分为两种：一种是通过航空方式入境的外国游客征收300泰铢（约合人民币60元）/人；另一种是对通过陆路和水路方式入境的外国游客征收150泰铢（约合人民币30元）/人。这个收费计划于6月1日生效。泰国政府预计，今年能收取39亿元泰铢的入境费。其中一部分用于资助当地旅游景点的开发，以及用于游客在境内逗留期间提供的健康和意外保险。事实上，泰国并不是第一个向外国游客收取旅游入境费的国家。据不完全统计，目前全球有40多个国家以不同的方式收取该项费用。国内多位旅行社业者也向记者表示，泰国入境费用金额不算多，对于国内游客前往泰国旅游的决策影响不会太大。

在回应目前中国游客关心的航班、签证等问题时，育塔萨表示，现在泰国驻华使领馆正在为增加签证申请量做准备。目前每天可以接受不低于8000本的签证申请，泰国驻华使领馆也在为增加签证申请量做准备。

“泰国很重视中国游客赴泰旅游的体验感，签证是其中一个很重要的环节，我们会努力协调解决签证申请耗时较久的问题，泰国政府也正在协调更多途径来解决目前需求大于供给的困境。”育塔萨说。

育塔萨坦言，泰国国家旅游局原本预估今年将有2000万人次的外国游客前往泰国。当中国优化出入境政策后，泰旅局将预期标准上调了500万—700万人次。“不过，这一预估数据比较保守，主要源自航班运力不足，预计年



游客在泰国清迈白龙寺参观游览 本报记者 陈晨 摄

内航班运力能恢复至疫情前的80%。”记者了解到，近日多家航司均在加密赴泰航线。前不久，由海南航空执飞的海口—曼谷直飞航线已经启航。截至2月20日，海航已恢复、新开两条泰国直飞航线。

日前，泰国政府宣布2023年为泰国旅游年，在这一主题下，泰国国家旅游局将用“神奇泰国新篇章”的主旋律来推动泰国旅游业的全面发展。针对中国市场，泰国国家旅游局准备了丰富多样的旅游体验产品，包括推出新旅游景点和展示常规景点的新面貌，举办各类节庆活动、旅游促销活动等。“以前游客前往泰国旅游时，会选

择曼谷、清迈等旅游目的地。现在，我们希望游客能够有不一样的体验。比如给大家洗澡，再比如一些深入泰国本地社区的‘闲逛’。为此泰国已经准备好200多个本土社区体验活动，让中国游客耳目一新。”谈及中国游客赴泰旅游产品变化时育塔萨如是说。由此也可以感受到，为促进、鼓励更多中国游客前往泰国体验高品质旅游产品，泰国国家旅游局正作出不懈努力。

正如泰国旅游和体育部部长披帕·拉差吉帕甘此前提到的：“我坚信泰国做好了迎接中国游客的准备，将如同亲人般热情友好接待中国游客，有句话说得好‘中泰一家亲’。”