

旅游市场 如何扩大客流

编者按 旅游业已成为全球产业发展最快的行业之一。为此,世界各国各地区都越来越重视旅游业发展。但近来,频频出现的旅游者安全问题,打击了旅游者的热情。因此,如何保障旅游者的人身安全和合法权益已经成为旅游业健康发展需要解决的首要问题。



图为美国旧金山九曲花街掠影。本报记者 连俊摄

旅游法国遭遇治安难题

本报驻巴黎记者 胡博峰

法国以其独特的旅游资源闻名于世,对于很多外国游客来说,法国是世界首选旅游目的地之一。据统计,法国2012年接待游客超过8000万人次,旅游收益近500亿欧元。旅游业对法国国民经济的直接贡献率高达7%,是法国最为重要的国际收支平衡平台。然而,治安问题越来越成为困扰法国旅游业发展的难题。

尽管法国旅游资源有独特优势,但治安问题越来越成为困扰法国旅游业发展的瓶颈。

众多旅行者之所以对法国趋之若鹜,一方面得益于法国得天独厚的旅游资源。法国旅游资源大致可以分为四大体系:以滨海游为主体的蓝色旅游,以高山滑雪为特点的白色旅游,以巴黎等城市名胜古迹为代表的城市旅游,以及以美丽乡村风光、土特产品为主的乡村旅游。另一方面,

法国拥有出色的人文积淀。最受追捧的旅游景观并非清一色都是巧夺天工的自然景观,反而更多富有文化历史内涵的景观可能更受欢迎。此外,法国还将旅游规划融入市政建设总体布局。法国有关专家认为,旅游做好的关键是要为居住在那里的民众做好规划,如果规划做好了,旅游者亦愿意来。

然而,治安问题越来越成为困扰法国旅游业发展的瓶颈。今年年初起,巴黎犯罪现象上升8%,大巴黎地区上升9.8%。年初以来,游客被偷盗抢案10500起,其中17%的受害者为华人和日本人。据不完全统计,仅最近一个月发生在大巴黎地区的针对华人游客的盗抢案件就达数十起。另外据欧洲华人旅游界联合会发布的统计报告显示,2013年年初以来,中国旅游、展会、公务等赴欧团组遭到偷窃、抢劫、伤害、欺骗等事件已经超过100起。

治安环境下滑和低迷的经济和就业形势有很大关系,而法国现行法律也没有足够的震慑力。

法国华人旅游协会会长袁玲则认为,法国治安问题更多折射出的是法国法律监管问题。她解释道,在巴黎的盗抢团伙成员以未成年人为主。一些未成年人在景区假装聋哑人,或冒充慈善机构,他们成帮结伙地把游客团团围住,骗取游客几块钱并不是他们的最终目的,而是想尽办法偷钱和行李。这些来自东欧的年轻人经常在巴黎圣母院、卢浮宫、国家歌剧院、巴黎九区的商场、蒙马特高地、香街、埃菲尔铁塔附近活动。这些未成年犯罪团伙有组织、有计划,有点帮会性质。

袁玲认为,法国现行法律没有足够的震慑力,使得未成年人犯罪的“违法成本”过低。尽管在2008年后,法国社会治安曾有一段昙花一现般的好转期,但治安问题很快又死灰复燃。当时的法国政府对未成年犯罪采取“零容忍”的“强势打击”态度。根据当时的法律规定,未成年人犯罪,其监护人也要承担相应的法律责任。这近乎于连坐式的规定,在一定程度上遏制了未成年犯罪的高发态势。但这项规定后来被废止,很多未成年盗抢疑犯被捕后往往只是在警察局“转一圈”,走个形式即被释放。此前,法国电视台的一档调查节目,就直击了一名未成年从犯罪、被捕再到释放的全过程。这名未成年被释放后对节目记者则振振有词:“他们拿我没辙。”久而久之,抓了等于没抓,警察便也乐得清闲。

中国游客频频遭遇法国当地扒手行窃甚至盗抢,已经引起法国政府的重视。

法国手工业、商业和旅游部长西尔维亚·皮内尔则表示,为了避免类似事件再次发生,她所在部门将与内政部等部

门合作,在中国游客经常前往的景点等地加强警力部署。同时,她还将组织一个工作组,专门为了避免发生此类恶性事件出谋划策。她希望与法中两国旅游方面的专业人士或组织交流,请他们为旅游安全献计献策。

她同时表示,将采取一系列措施进一步提高法国对中国游客的吸引力,鼓励法国景点、酒店等重视中国游客的需要,提高服务质量,加大宣传力度,并在巴黎以外的地区尽量配备中文导游和解说。

此外,巴黎市警察局日前也召开工作会议,推出了26条保障游客安全的措施。其中包括,在埃菲尔铁塔、圣母院、卢浮宫等旅游景点增强巡逻警力,与旅游业者和使馆加强合作,在某些旅馆周围加强保卫工作,要求旅馆参与帮助警方制定旅游优先区和适当的安全措施,与巴黎公交公司合作,在地铁和机场专线上提供中文和日文的播报,旅行社和旅游推广局发放包括中文在内的用6种语言编写的《巴黎安全手册》,改善对受害旅客的接待工作,提供16种语言的简化报案表格等。

当前法国社会治安存在乱象,中国游客更需提高安全防范意识。

法国华人旅游协会秘书长龙学武表示,少带现金出行、重要证件留存复印件等做法虽是老生常谈,但也是一旦发生盗抢案件时最为有效的降低损失的方式。同时,他希望来法旅客在国内选择正规的旅行社报团。因为,现在有些国内不法旅行社在国内以200欧元左右的人头费将成团游客卖给国内领队,再由领队带到法国游览。参加这样的团往往在安全性上得不到保证。

此外,他还呼吁中国政府能够根据国外发生的盗抢案,参考案件多发地等因素制定“旅游目的地安全警示指标”,要求国内旅行社在为其团组订酒店时执行上述指标,不定高危地区酒店,从而最大限度避免出现意外。

俄罗斯立法规范业界

本报驻莫斯科记者 廖伟径

近年来俄罗斯经济发展持续向好,旅游这一健康时尚的休闲方式越来越受到俄罗斯民众的青睐。俄罗斯联邦统计局最新数据显示,今年一季度俄罗斯公民出境游人数突破330万人次,比上年同期增长19%。根据俄罗斯(2011年至2018年)发展国内旅游和入境旅游的联邦计划,其目标是到2016年接待4000万人次外国游客,同时国内(过夜)游客达到5000万人次。

为了保障本国旅游业持续健康发展,俄罗斯政府制定了《俄罗斯联邦旅游业务基本法》,并于1996年11月24日正式公布实施。该法律确立了俄罗斯政府对旅游业监管调节的职能,界定了旅游资源的范畴,明确了旅游者的合法权益。针对旅游市场面临的新挑战,这一法律自公布之日起也不断被修改完善。

近年来,多家俄罗斯旅行社由于经营不善等问题,突然宣布倒闭破产,因而无法正常支付境外俄罗斯游客的机票、住宿等费用,导致多起游客境外滞留事件。为了加强对旅行社的约束,保护游客的正当权利,2012年4月俄罗斯国家杜马通过《俄罗斯联邦旅游业务基本法》修正案,决定成立出境游联合会并设立

赔偿基金——“旅游援助”基金。每家经营出境游业务的旅行社都需将其年营业额的0.1%(最低不少于10万卢布)投入该基金账户中,以保证俄罗斯游客在境外遭遇旅行社倒闭等突发事件时可以得到及时援助。截至今年6月,1770家注册经营境外游业务的俄罗斯旅行社向“旅游援助”基金缴纳了1.8亿卢布资金。

根据《俄罗斯联邦旅游业务基本法》修正案,在2013年6月1日前,所有经营境外游业务的旅行社都必须加入出境游联合会。6月4日,俄罗斯联邦旅游署在其官方网站上公布命令,决定将260家未加入出境游联合会的旅行社从登记表中除名。按照2013年2月批准的俄罗斯联邦政府令,当旅行社不履行、不履行或不履行旅游产品销售合同义务时,俄罗斯出境游联合会将无偿为在其他国家度假的俄罗斯游客提供紧急援助。

同时,俄罗斯还规范导游、陪同翻译的资格认证制度。今年6月7日,俄国家杜马经济政策、创新和企业事务委员会讨论了关于对导游、陪同翻译等人员实施统一强制性资格认证的法律修正案,希望借此提升导游、陪同翻译的培训和业务能力。该修正案有望于今年

10月提交审议,而根据现行法律,导游、陪同翻译的认证属于自愿性质。

在拟于今年10月提交的法律修正案中,将明确赋予地方政府在推广旅游产品、保护游客权益、确立本地区旅游业优先发展方向、创建旅游信息中心、实施旅游设施评级制度等方面的责任和权力。俄罗斯联邦委员会议员尤里·斯米尔诺夫认为,这一“放权”将提升地方政

府发展旅游业的积极性,可以更有针对性地吸引投资,加速地方旅游业的发展。

俄罗斯旅游协会第一副主席康托洛维奇曾指出,俄罗斯旅游优势在于自然风光和历史文化,而旅游基础设施落后、旅游产品不够丰富、旅游服务不到位等问题一直困扰旅游业发展。政府完善立法无疑是规范和促进旅游业发展的一项“治本之策”。



被誉为“喷泉王国”的彼得宫是俄罗斯著名景点。 本报记者 廖伟径摄



立足国情 才有根基

□ 王志远

德国旅游业如此发达,但并没有制定一部专门的《旅游法》。实际上,德国人采用的方法,是将调整旅游活动相关规定和各类法律关系都规定在通行的法律法规中,而不是专门制定、确定一个国家旅游事业发展根本方针的旅游基本法,或是制定针对旅游活动不同问题的专门法律法规。德国人认为,在旅游法律关系中,旅游消费者和旅行社之间的合同关系应当是旅游法律法规调节的重心。于是,德国人在《德国民法典》中单独设立一个章节,对旅游合同作出了明确的法律规定。

在上个世纪70年代,德国便开始制定一部专门的旅游合同法。由于日益发展的社会和经济环境,群众旅游呈大幅上升的趋势。因此,旅游发展的重心便从以个人旅游为主导的旅游市场切换到由旅行社组织的以群众消费为市场的包价旅游。消费者在旅游活动中是弱势的一方,保护他们的合法权益是德国制定旅游合同法的主要目标。

根据德国民法典中的旅游合同的相关规定,旅游者在旅游活动中受到侵害的时候有一系列的权利。例如,旅游者有请求救济的权利;旅游者也可以实施自我救济;由于陡然花费的旅行时间,旅游者可以要求减少旅费的权利;旅游者可以请求损害赔偿并取得相应的赔偿费用;旅游者有解除旅游合同的权利等。事实证明,德国旅游合同法有效保障和促进了德国旅游业的发展。

德国国家旅游局多年来一直负责德国旅游品牌国际市场推广和营销工作。在国内外深入细致的市场调研是德国国家旅游局成功的关键。在充分调研的基础上,德国国家旅游局每年设定一个主题,并围绕这一主题进行营销。日前,德国国家旅游局将德国经过联合国教科文组织认证的世界遗产作为其明年全球市场营销活动的核心,并采用“联合国教科文组织世界遗产——可持续性文化和自然旅游”这个统一主题。

除自然风光外,德国的主要景点就是宫殿、城堡、广场、雕塑,这些景点、古建筑尽管经历了几百、上千年风雨洗礼,但大都保护完好。德国每年投入巨资用于宫殿、城市公园、建筑与绿化的管护。

德国总理默克尔曾强调说:“为了加强旅游竞争能力,我们必须在很多领域加快速度,将德国建成一个更有吸引力的旅游目的地。因此,必须进一步加强基础设施建设。”德国旅游交通十分发达,交通运输网络化程度高。机场、铁路、公路的扩建,以及酒店建设与改造,政府都给予大力支持。

正是立足国情,德国旅游业才有了长远发展的根基。

韩国为何吸引中国游客

本报驻首尔记者 杨明

自去年下半年以来,韩元强势和日元大幅贬值,使得韩国旅游市场一直以来的最大客源——日本游客人数急剧下降,旅游、住宿、流通等行业受到较大冲击。但是,来自中国的游客数量的增长和消费能力的提高让韩国旅游市场看到了新的希望,想方设法吸引中国游客成为政府和企业的共识。

据韩国文化观光研究院本月发布的《观光动向分析》季报报告,今年4月韩国旅游收支创下1.78亿美元的逆差。这已是自去年6月以来的连续第11个月逆差。据韩国法务部出入境与外国人政策本部数据,4月来韩国的外国游客为84.3万人次,同比减少5%,环比减少6%。其中日本游客数量为19.9万余人次,比去年同期的30万人次大幅减少。与之形成鲜明对比的是,4月中国游客的数量同比激增40%,环比增长15%,达到30.19万人次,这是单月访韩中国人数量首次超过30万。今年1至4月入境韩国的中国游客累计人数突破100万人次,超过日本成为韩国最大的旅游客源国。

另一方面,据韩国文化体育观光部发布的《2012外来游客实态调查》报告,赴韩外国游客人均消费额从2011年的1409.7美元增加至1529.5美元。从国籍来看,中国游客从2011年的第3位跃升至首位,人均消费金额达2154美元。这几乎达到了日本游客人均支出水平(1173美元)的2倍。

为吸引更多的中国游客,韩国政府不断从入境的源头——签证手续入手为中国游客提供各种便利。从2002年年底开始,韩国政府对中国游客赴济州岛旅游实行免签政策,并在2006年将免签期限从15天延长至30天。而从今年5月中旬起,目的地为济州岛的中国旅游团可以免签赴釜山、蔚山、庆尚南道和庆尚北道地区游玩72小时后前前往济州岛。另外,韩国已开始向中国游客发放多次往返旅游签证,中国游客3人以上就可以组团申办来韩签证。

为适应访韩中国游客增长的需求,专门承办中国游客旅游业务的旅行社也急剧增多。据韩国旅游业协会发布的数据显示,截至今年5月,专门承办中国游客团体旅游业务的旅行社从10年前的56家增至179家。为争夺客源,旅行社们各显其能。韩国最大的旅行社哈拿多乐(Hana Tour)近日宣布,该公司从6月初开始通过上海家庭购物频道东方希杰(CJ)销售韩国旅游路线,销售开播当天就售出136份。哈拿多乐相关人士称,公司计划通过中国家庭购物频道推出各种旅游精品路线,并以此为基础,开拓多样化的宣传途径。哈拿多乐还计划面向中国游客,推出可以体验韩国明星化妆、护肤等服务的线路,为中国游客量身定做精品旅游商品。

本版编辑 于建东 李红光

版式设计 邵颖