



## 说走就走的旅行：理念、政策及其商业实现——在COTT2015的专题演讲

2015-4-14 10:10:45 字号:[大 中 小]

女士们，先生们，

近年来年轻人主导的社交圈子里有一个热词，叫做“说走就走的旅行”。对此，舆论似乎有不同的看法，有人认为是社会转型和大众旅游初级阶段特有的现象，应当给予宽容和理解；也有人认为太任性了，如果不知道自己要的是什么，哪怕走到天涯海角，归来也只是空空的行囊。其实，这句话只是情绪化地表达了国人内心深处从来就没有停止过对自由的向往。相对于自古以来人们在特定空间里有限选择的生活方式，能够在自主的时间，以自己喜欢的旅行方式，到访这颗星球上任何一个愿意去也能够去的目的地，想想都是一件令人激动不已的事情。

理想很丰满，现实却是很骨感，旅游权利的实现从来就不是没有代价的。对于绝大多数人来说，一场现实的旅行必须要具备四个基本要件：可自由支配收入，就是要有闲钱；可自由支配时间，有闲暇；有消费意愿，总不能出去旅游老是有太多放不下的事情，回来还没完没了的自责啊；以及，鼓励旅游和自由、便利的旅行政策。

改革开放以来的三十五年，我们先后解决了收入和时间约束的问题。现在，旅游已经成为老百姓的日常生活选项，尽管人均每次旅游花费只有八百多元人民币，但是只要愿意，每年还是可以或远或近地出游几次的。到2020年全面实现小康社会的时候，根据国务院2014年31号文件给出的目标，国民出游率将超过4.5次。届时将有每年60亿人次的国内旅游和2亿人次的出境旅游，初步达到发达国家的门槛水平。从政策环境上看，政府和社会各界发展入境旅游和国内旅游已经达成了高度共识，并为此在旅游基础设施建设、旅游公共服务、旅游投资、职工带薪休假、青少年研学旅行等方面做了大量务实有效的工作。相对而言，对于快速增长的出境旅游市场和巨额的出境旅游消费，政府和学术界一直存在着是否超前和要不要限制的争论。这些争论正在影响中国出境旅游的发展理念和政策取向，如果最终得出超前和限制的结论，那就会影响到每一个人的旅游决策和消费行为。

受起步阶段入境旅游的影响，中国的旅游发展战略主要是以创汇和拉动经济增长为政策取向的，在实践中则主要是围绕旅游目的地体系建设展开的，直到今天依然如此。我们总是自觉不自觉地认为，吸引更多的游客到访，带来更多的美元、欧元、日元或者人民币收入，带来更多的就业，发展旅游才有合法性和合理性。相反，如果游客出去了，消费外流了，则视之为不好的事情。特别是在当前经济下行压力加大的背景下，呼吁海外消费回流的舆论很可能就会转化为限制导向的政策设计和贸易壁垒。我们很高兴地看到包括最高领导人在内的政府主流意见对发展出境旅游采取了一如既往的支持态度。国家主席习近平在2013年于莫斯科召开的“中国旅游年”开幕式上指出，旅游已经成为人民生活水平提高的重要指标，中国人自古以来就有“读万卷书，行万里路”的传统，出国旅游尤其为人民群众所向往。在前年和今年的博鳌亚洲论坛的主旨演讲中，习近平主席两次提出了未来五年中国公民出境旅游总数，分别为4亿和5亿人次。2015年，中国和韩国、印度、中东欧分别互办旅游年，努力促进各国之间的人员往来。就在前不久召开的第五届中日韩旅游部长会议上，三方发表联合声明，提出了2015年实现互访游客人数达到2000万人次、2030年达到3000万人次的新目标和“自由旅游区”的共同愿景。这一目标的实现无疑需要包括中国在内的各国政府采取更加积极的出境旅游政策，而不是相反。

女士们，先生们，

随着时代发展和社会的进步，越来越多的人开始接受这样的共识：旅游是人类长存的生活方式，是每一个人的基本权利。发展旅游的根本目的是提高生活质量并为所有的人创造更好的生活条件，也即社会总体福利的增加。（世界旅游组织《马尼拉世界旅游宣言》，1980）每个人都有自由离开和返回他的国家的权利（联合国《国际人权宪章》，1948、1966）旅游不仅具有增加外汇收入、拉动经济增长等经济属性，更具有增长见识，提高生活水平和综合素质、促进人类文明等社会文化属性。人民有自由旅游的权利，更有获得人格尊严和高品质服务的权利。由是出发，“为了人类在大地上更加自由，更有尊严地行走”、“文明、包容、共享”、“对话与无所不在的学习”，应当，也可以成为包括中国在内的全球旅游发展

新理念。经由各国政府、行业协会、教育、学术研究、媒体和社会各界的共同努力，使之成为旅游政策和创业创新的理论基础和战略导向。

上述理念在国际合作中具体表现为签证、税收、航权和领事保护等旅行政策的宽松化。在过去的一年中，中国政府和世界各国、各地区、相关国际组织一道，为最大限度地促进国民旅游权利的实现做出了不懈的努力，并取得空前的成就。可以说，在采取更加积极的国际旅游政策创新方面，政府工作是“蛮拼”的，游客评价“点赞”了。我们看到，继美国总统奥巴马宣布给予中国游客十年有效签证后，日本、韩国、加拿大、新加坡、英国、意大利等国家纷纷跟进，给予中国游客更多的签证便利化，包括但不限于放宽签证有效期、降低签证费用、增加签证官员数量、启用电子签证，还有落地签证和免签证入境等过去被认为天方夜谭的便利。中国政府为了增加护照的“含金量”，也加快了与相关国家的谈判进程。自2015年1月1日起，印度尼西亚对中国等五国游客实行免签政策，这也是第50个对中国实施免签和落地签的国家和地区。随着中国经济社会发展和“一带一路”、孟中印缅经济走廊、中韩、中澳等自由贸易区建设步伐的加快，签证政策的宽松化将是不可逆转的趋势，我们有理由相信“说走就走的旅行”至少在旅行证件方面不再是事儿了。

俗话说，在家千日好，出门一日难。特别是出境旅游，更是难免会遇到这样那样的问题。为了国民放心出游，出境游客首次被全面纳入领事保护的范畴。今年“两会期间”，外交部长王毅在关于海外民生工程时强调，“中国脚步”走到哪里，“中国保护”就要跟到哪里。作为这一宗旨的具体落实，外交部于去年设立了全球领事保护应急呼叫中心“12308”热线，承诺并践行任何时间、任何地点，只要游客有需要，都能够及时得到外交部和驻外使领馆的帮助。如果说以签证便利化为代表的旅行政策有效降低了国民出游的制度壁垒，那么，针对游客的海外领事保护力度的加强则进一步提高了出境旅游的安全感。上述信息也充分表明了中国政府关于出境旅游的政策设计与发展理念是相向而行的。

从历史经验来看，旅游是能够提升国民文明程度的，绝大多数游客也是自觉遵守目的地国家的法律法规和公序良俗的。前不久，一名中国游客在圣地亚哥海洋公园遇到了一名美国人突发心脏骤停，倒在地上。他一个人坚持了十分钟的专业救援，直到专业人员赶到现场将病人复苏。近期，中国旅游研究院正在与中国国际广播电台合作，在全球范围内开展外国人眼中的中国游客形象的大型调查项目，很快将会发布调查结果。现在每年都有超过1亿人次的中国公民出境旅游，在拉动目的地经济发展、增加就业和提升自身综合素质和文明程度的同时，我们也注意到了少数游客的不文明行为已经影响到了主客关系，甚至国家形象。政府正在下更大的力气引导国民文明旅游，在之前的《中国公民出境旅游文明行为指南》的基础上，国家旅游局还启动了《游客不文明行为记录管理暂行办法》。今后，游客在旅游中出现严重不文明行为，将被拉入“黑名单”。文明程度提高了，主客关系融洽了，海外目的地就会更加欢迎中国游客的到访。

女士们，先生们，

在看到中国政府与世界各国、各地区一道为国民旅游权利而努力的同时，我们也要提醒海外旅游目的地的政府和旅游业界：随着国民旅游经历的增加和消费经验的成熟，他们不再满足走马观花的常规线路，而转向对目的地生活方式的深度体验。从消费结构上看，购物依然是主要的消费选项，但是消费已经明显趋于理性，冲动性购买和炫耀性消费则明显减少了。借助传统媒体和互联网社交媒体，游客也在积极主动地表达他们的评价。这就要求海外目的地除了市场宣传推广以外，还要从公共服务基础平台和商业服务体系两个方面做更多的工作。

4月10日，中国旅游研究院正式发布了《2015年第一季度中国公民出国旅游满意度调查报告》。调查表明，出境游客对海外目的地的评价虽然还维持在76.77分的“基本满意”水平，但是与三年前相比已经有所下降。尤其值得关注的是，游客对于投诉处理的平均满意程度同比和环比出现了大幅度的下降，仅得了64分。游客的抱怨主要集中在中文解说系统、中文接待环境、导游服务质量等方面，似乎也没有哪个机构对这些抱怨负责并加以改善。就是西班牙、意大利、韩国在内的发达国家，游客对旅游投诉处理的满意程度也是很低，甚至还有社会治安的问题。如果这些问题长期得不到解决，最终会影响中国游客对目的地的选择，严重的话会失去日渐增长的中国市场。希望各国、各地区能够与中国政府在游客海外权益保护方面的努力相向而行，哪怕是在国门之外，游客的抱怨也需要有人倾听，更需要善意的回应。

我们欣喜地看到商业机构正在为此而积极地作为。不仅购物中心、奥特莱斯、免税店配上中文标识和汉语导游，洲际酒店集团还在全球范围内推出了专门针对中国游客的“洲道计划”。在“欢迎中国(Welcome Chinese)”项目的推动下，越来越多的酒店和购物场所开始接受银联卡支付、在客房里可以阅读中文报刊、观看中文电视节目，年轻人无论在哪儿都不会错过“中国好声音”了。还有机场、巴士、高铁、博物馆等，随身带上一个“漫游宝”，出境旅游不仅可以“说走就走”，还可以“说停就停”。在这样一个旅游权利持续扩展的过程中，资本、技术和年轻人主导的创业团队，正在全球范围内推动旅游成为创业创新最为活跃的领域。

有了旅游权利的理念，有了日渐宽松的政策，更有商家的悉心照料，还犹豫什么呢？说走就走的旅行，让我们上路吧。

(作者：戴斌)

