



# 相聚黄河之滨 共话旅游发展

本报记者 成燕 覃岩峰

昨日,2021中国(郑州)国际旅游城市市长论坛在郑州国际会展中心开幕。在论坛开幕式及主论坛期间,来自国内外的数十名嘉宾,通过主旨演讲、主题发言、线上交流等形式,以“市场繁荣、科技创新提升城市旅游竞争力”为主题,纷纷发表真知灼见,为世界旅游业发展贡献智慧。

世界旅游联盟主席段强:

## 加快推动旅游业恢复振兴步伐

河南是中华民族和华夏文明的重要发祥地,交通区位优势,文化底蕴深厚,旅游资源丰富。郑州是中部地区重要的中心城市,国家重要的综合交通枢纽,是中国八大古都之一。近年来,在国家促进中部地区崛起、推动黄河流域生态保护和高质量发展的战略机遇期,河南省委省政府、郑州市委市政府高度重视旅游产业发展,顺应转型升级新趋势,深化旅游领域供给侧结构性改革,持续优化发展环境,加快基础及配套设施建设,加强宣传促销和形象推广,旅游产业规模不断壮大,对区域经济社会、文化、生态建设等促进和带动作用不断增强,影响力不断扩大。河南省正加速建成全球探寻体验华夏历史

文明的重要窗口和具有国际影响力的旅游目的地。旅游是满足人民美好生活需要的朝阳产业,是优化经济结构、拉动内需、扩大消费、创造就业的重要力量。随着疫情的有效防控,旅游业显示出强劲的振兴发展趋势,已成为加快构建“双循环”的重要方面。旅游是城市形象传播的重要载体。在后疫情时代,加强交流合作,共同推进旅游业的恢复振兴已成为国际社会的共识。中国(郑州)国际旅游城市市长论坛已经成为加强国际旅游交流的重要平台和渠道。通过此次论坛,我们将分享旅游发展经验,共谋合作发展大计,展望未来美好愿景,携手加快推动全球旅游业恢复振兴的步伐。

斯里兰卡驻华大使帕里塔·科霍纳:

## 河南是文化交流的圣地

来到河南,郑州这个充满生机的城市给我留下了极为深刻的印象。河南拥有着源远流长的历史,文化深厚,也有着丰富的自然资源,正是这样的文化资源和自然条件,让这里成为世界知名的旅游胜地,也是思想碰撞、文化交流的圣地。斯里兰卡是在印度洋的海岛国家,这里拥有2500多年的历史,已经成为国际旅游城市的目的地。每一个到访斯里兰卡的游客,都对斯里兰卡所展现出的美丽感到惊叹。在斯里兰卡的历史发展中,我们打造了很多美丽的城市,尤其是一些寺院非常壮观,被列为世界文化遗产。我们可以看到,斯里兰卡留下了

很多中国游客的足迹,有些人甚至停留长达两年之久,旅游促进了两国人民之间的友谊。近年来,斯里兰卡和河南、郑州在文化、旅游、教育、贸易以及经济等方面开展了很多交流活动,取得了很多成果。如今,斯里兰卡旅游行业和世界其他国家一样,虽然遭受了疫情的影响,但已经进入了快速复苏阶段。我们会竭尽全力做好工作,为游客展示斯里兰卡的美丽,也希望能够通过振兴旅游行业再次带动经济发展。我非常期待有更多的中国游客来到斯里兰卡,不只是欣赏斯里兰卡的自然美景,也能够欣赏和领略斯里兰卡的深厚的历史文化。

韩国仁川市市长朴南春:

## 开启东亚文旅合作新篇章

仁川市既是河南的友好城市,也是与中国地理位置相邻的韩国旅游城市,作为老朋友,诚挚向中国(郑州)国际旅游城市市长论坛召开表示衷心祝贺。仁川拥有世界级的空港和海港,海陆兼备、条件优越,优美的自然风光和现代化的高端技术并存,形成了仁川极具反差的城市魅力。仁川拥有丰富多元的旅游资源,以“环保、时间旅行、美食和夜景、治愈”的主题为核心内容,仁川已经开发出了多种旅游商品。面对新冠疫情,仁川积极采取严格的防疫措施,保障游客安全放心出

游,目前生活已经基本恢复常态化,诚邀大家通过多种途径感受仁川之美。受新冠肺炎疫情的影响,目前,全世界的旅游业都面临困境,需要直面复苏的诸多问题。我想越是这种时候,越是需要全球同心协力共克时艰。此次国际旅游城市市长论坛,吸引了全球众多城市参与,城市的领导者们通过线上线下不同形式,共享旅游产业发展经验,共谋旅游合作发展。这是我们共同克服困难,开启推动旅游业发展的第一步,必将为促进全球旅游业快速复苏提供借鉴和参考,意义重大。

意大利罗马和拉齐奥大区议员Valentina Corrado:

## 欢迎朋友们到意大利旅游观光

罗马和拉齐奥大区是意大利罗马的战略门户,交通便利,非常方便国际游客前来。菲乌米奇诺机场是北京直达欧洲的第一站,奇维塔韦基亚港是欧洲的第二座邮轮港口。众所周知,意大利的文化艺术气息非常浓厚,拥有多所历史名校,意大利制造业也广受欢迎,在时装、运动、足球、美食等领域拥有很高的知名度。多数人都知道罗马是一座拥有千年名胜古迹且风景秀美的城市,但却很少有人知道罗马仅几公里之遥,也有迷人的景色,例如罗马城堡区、庞廷群岛、自然保护区、海滩、温泉、湖泊、台伯河谷、萨拜娜和乔恰里亚地区等。

虽然我担任罗马和拉齐奥大区旅游事务官员还不到一个月,但已立下明确的目标:根据大区丰富多彩的旅游资源,不断扩大旅游营销范围,去吸引更多游客。我们已做好欢迎海外游客的准备,真诚欢迎世界各地的朋友来我们大区观光游览。我们正在不断尝试新的旅游思路,打造可以全年畅玩的目的,并在海外市场推广特色线路。从山川到海洋,从健康到美食,从古村落到朝圣和运动路线,从文化之旅到自然之旅,我们正在不断升级旅游服务品质。欢迎大家到我们的家乡,真切地感受意大利的独特魅力,品尝原汁原味的地方美食。

文化和旅游部副部长张旭:

## 世界旅游业一定能快速复苏

在过去的一年里,新冠肺炎疫情肆虐,包括中国在内的各国旅游业面临了前所未有的挑战,按下了暂停键。但随着疫苗在全球的进一步普及,相信世界旅游业一定能快速复苏。伴随着社会生活水平的不断发展与提高,旅游业已成为人们休闲娱乐的重要组成部分,也成为拉动消费、促进社会经济增长的重要方式之一。面对新冠疫情对各国旅游产业和社会经济发展的冲击以及由此带来的旅游市场结构、旅游消费内涵、旅游产品供给方式等的巨大改变,如何应对新形势新挑战、创新发展模式、提振消费者的

出行信心、加速促进国内外旅游市场复苏就成为各国旅游行业必须深入研讨的问题。

中国(郑州)国际旅游城市市长论坛已经成功举办六届,先后有数百位国际旅游城市市长及其他旅游领域业界人士相聚郑州,共谋发展。我们希望通过此次论坛的举办,各位嘉宾能够就世界旅游业的发展态势、旅游城市竞争力的提升、品牌塑造、投资合作等议题进行深入探讨,并且在此基础上加强合作、团结互助,为未来促进世界旅游业快速复苏提供宝贵经验。

云南省丽江市市长浦虹:

## 建设富有文化底蕴的旅游城市

丽江因旅游而名,因旅游而兴。丽江建设富有文化底蕴的国际旅游城市的探索与实践,概括起来就是旅游和世界遗产、旅游与民族文化、旅游与红色文化、旅游与国际交流相结合。丽江以文塑旅、以旅彰文,文旅融合,以旅游业为主的主导产业带动相关产业融合发展。旅游和世界遗产结合,厚植了丽江旅游的根,1997年,丽江古城被列入世界文化遗产,2003年,以丽江老君山为主体的“三并流”被列入世界自然遗产,纳西族的东巴古籍文献被列入世界记忆遗产,三项世界遗产桂冠让丽江的旅游驶入了快车道。旅游与民族文化的结合,铸就了丽江旅游的根和魂。我们突出文化魅力,贯彻文化主题,建成了阿曼、洲际等文化体验式的住宿产品,打造了纳西鼓乐、印象丽江、

丽水金沙、丽江千古情、云南的响声等演艺品牌;旅游与红色文化相结合,升华了丽江的内涵,我们在驼峰航线导航站旧址建设直升机场,恢复重建红军长征过丽江指挥部旧址和红军渡江遗址,建设红色文化旅游产业园,主动服务和融入长征国家文化公园建设;旅游与国际交流的结合,增添了丽江旅游的魅力,和瑞士、美国、法国、德国、新西兰等国家9个城市结为友好城市,成功举办了格兰芬多国际自行车赛、国际攀岩大赛、亚太地区世界旅游年会等众多国际活动,已经建成了11个国际品牌酒店,被誉为“国际品牌酒店联合国”。

站在新的起点,我们将建设国际花园城市,打造世界一流健康生活目的地,国际化、本土化、特色化中的丽江欢迎您。

四川省乐山市市长张彤:

## 塑造特色研学旅游品牌

乐山位于四川西南部,山水人文之观造就了乐山研学旅游的天然优势。源远流长的历史文化与大自然的鬼斧神工奇妙交融,勾勒出了一幅名山、名城、名佛、名人交相辉映的美丽画卷。在疫情防控常态化背景下,乐山始终将研学旅游作为推动旅游业复苏振兴、高质量发展的重要支撑,让乐山这座旅游城市增添了新引擎,积蓄了新动能。乐山自古就是文人雅士向往的游学圣地。李白、杜甫、陆游等诸多文人墨客在此游学悟道,留下了研学史话。我们依托乐山得天独厚的山脉、水脉、人脉和旅游基因,打造主题

网红地和热门产品打卡地,推动寓教于游,塑造特色研学旅游品牌。

我们把研学实践教育基地作为沉浸式体验地,建立政府规划+市场培育推进机制,推出政策定向扶持、基地打造、课程设计和导师培训,构建基地+课程+导师的三位一体格局。我们还把遗产、石窟、古窟、非遗、自然、茶、美食等特色资源穿珠成链,打造以自然教育、佛山文化、茶文化、峨眉武术、非物质文化遗产等为主题的研学旅游线路,陆续推出峨嵋问茶、参禅礼佛、古法造纸等一批深受喜爱的研学旅游产品。

携程集团总裁孙洁:

## 用旅游营销为目的地赋能

虽然因为疫情的原因,出境游还没有开启,但我相信,“人生最美好的是相遇,更难得的是重逢”。期待不久的将来,我们能再次踏上精彩的国际旅途,与美好的人、美好的景色重逢。在过去一年多里,携程深耕国内,为协助目的地以及旅游业复苏做了很多尝试,也摸索出了一些经验。自去年3月提出“旅游复兴V计划”以来,携程联动20多个省(市)目的地,协同行业伙伴共同投入旅游复苏基金超过20亿元,激活超过数亿用户重启旅行。去年底,我真带火了理塘,今年年初,“唐宫夜宴”带火了河南郑州……这也让我们思考,携程应该如何为目的地创造更大收

益?我们的答案是:用旅游营销为目的地赋能。今年3月,携程发布了“旅游营销枢纽”战略,推出以携程“星球号”为中心的生态系统。今年是乡村振兴的开局之年,也是中国共产党成立100周年,携程已将旅游带动乡村振兴写入发展战略,并推出乡村振兴5年行动。几天后,我们即将迎来五一假期。伴随着中国旅游经济的稳步回升,今年五一假期旅游有望达到2亿人次新高,旅游路线从周边游转向跨省游,长途旅行热度攀升。随着全球新冠疫苗接种有序推进,全球旅游有望在今年年底重启,届时,我们将继续征战国际市场,为国际旅游目的地赋能。

围绕热点问题 嘉宾各抒己见

## 提升游客满意度 提高城市竞争力

郑报全媒体记者 王红 张竞秋

提升游客满意度和提升城市竞争力有何关系?如何吸引国际旅游投资助力旅游发展?4月21日下午,在2021中国(郑州)国际旅游城市市长论坛分论坛上,围绕产业发展热点话题,来自海内外的嘉宾们畅所欲言,各抒己见。

安全、品质成为旅游消费关键词

“随着经济社会的发展,人们对美好旅行生活和休闲的向往只会越来越高。”中国旅游研究院数据研究所所长何琼峰表示,在疫情等特殊因素的影响下,人们的旅游需求短期内可能被抑制,但是从来不会因为疫情或者其他公共卫生事件、自然灾害和恐怖袭击而消失。旅游从来没有像今天这样成为国民大众的美好生活选项,旅游者从来没有像今天这样融入目的地的日常生活场景,旅游业从来没有像今天这样受传统边界日渐消失和创新动能快速聚集的影响。需要指出的是,旅游消费方式和组织形式都正在发生显而易见变化,散客、定制、自驾游成为主流。支撑世界城市旅游业发展的经济基本面不会改变,持续增长的大众旅游基本面没有改变,旅游市场

持续向好和稳定发展格局没有改变。随着市场信心的恢复和巩固,资本、科技、文创、企业家精神等发展动能不断集聚,世界城市游客满意度可望在疫情后迎来新飞跃。

何琼峰表示:“疫情后,国际旅游城市新发展格局正在加速重构,安全、品质日益成为旅游消费的关键词,文化体验也越来越成为游客满意度提升的核心内容,而以科技创新为代表的新技术越来越成为提升游客满意度的重要支撑。旅游业是一个和平的产业,生态的产业,越是有疫情,越要持续推进便利化,越要加强世界各国民众的自由往来。我们建议,要把游客满意度发展作为国际旅游城市高质量发展的关键指标。”

提升游客满意度=提高城市竞争力

作为去年全国疫情防控的“暴风眼”,武汉在全国人民的大力支持之下,取得了疫情防控保卫战的决定性成果。论坛上,武汉市副市长杨军坦言,2020年,在疫情的影响之下,武汉一季度经济遭遇了断崖式下跌,但通过三个季度的奋力拼搏,武汉全年GDP达到15616亿元,GDP排位全国第九。应该说,武汉已经成为中国疫后重振的风向标,也成为世界各国观察中国疫后重振的一扇窗口。杨军认为,城市竞争力来源于城市的资源禀赋,来源于城市的产业体系、基础设施,来源于城市的功能配套,城市的服务效能,以及城市的治理能力。而游客作为城市旅游的体验者、城市生活的参与者、城市文化的建设者以及城市品质的品鉴者,游客满

意度就是城市竞争力的美誉度,游客的满意度从某种意义上来说也就是城市的竞争力。

“旅游城市的发展,离不开游客满意度的提高。”波兰旅游局代理首席负责人苏珊娜·古特科斯卡女士认为,提高游客满意度,一方面要不断改善酒店基础设施,另一方面,要不断提高游客的整体服务体验,这不仅仅局限于酒店、餐馆,还包括城市交通、城市建设以及城市和其他目的地之间便捷的互联互通。同时,当旅客到达目的地,他们想要更好地了解这座城市,我们不仅应为他们提供丰富翔实、各种旅游信息,还要游客提供全方位贴心的服务。尤其是当下,我们要细分旅游市场,为不同的旅客提供有针对性的创新型服务。

深入挖掘城市文化内在价值

“随着社会经济的发展,如今文化旅游产业越来越成为城市竞争力的重要组成部分。而对于文化旅游产业发展来说,最核心的关键要素就是游客和游客的满意度。”郑州大学旅游管理学院院长李金铠说,游客满意度本身指的是什么呢?是人主观的评价、心里的感受,是人们一个认知的过程,也是一个情绪的过程。一个城市,要想加快发展旅游业,就需要考虑如何让游客的期望值和实际旅游体验两者之间差异变得越来越大,甚至让游客有超值的享受。只有努力提高游客满意度,才能发展壮大文化旅游产

业,从而提升城市竞争力。

随着基础设施、经济、技术的完善与进步,城市发展作为经济发展的重要组成部分,也进入了高质量发展阶段。在创意经济时代,环境质量、治理质量、生活质量、人才质量都是城市的软性竞争力。李金铠建议,提升游客满意度。一方面,城市要提升景区品质,提升城市IP;另一方面,要加大基础服务投入,包括旅游线路、城市停车等方面。此外,城市本身既是文化创意的客体,又是主体,提升城市竞争力,不妨深入挖掘城市文化内在价值,创新城市旅游项目。

国际旅游投资青睐新业态、新经济

“统计数据表明,近年来,国际酒店集团投资发展中心逐渐由欧美国家向亚洲转移,国际酒店集团覆盖的国家越来越多,空间覆盖的范围也不断扩大,亚洲新兴经济体、酒店集团投资逐渐活跃。”中国旅游研究院国际研究所副研究员杨丽琼表示,随着新兴经济体快速发展,包括中国在内的发展中国家展现出巨大的市场潜力和内生性需求,基础设施建设、软件服务水平高低成为了国际旅游集团投资城市旅游的重要选择。当前,国际旅游投资趋势日渐多元化,并且,新经济受青睐,新业态投资偏好不断增强。以郑州为

例,调查数据显示,旅游投资企业认为,最理想最适合在郑投资旅游业排名前三的依次为主题公园、文化娱乐项目和景区景点。

杨丽琼建议,吸引国际城市旅游投资,不仅需要持续优化营商环境,提供更加便利的国际投资服务,还需要培育整体优势,形成科技、人才、金融等政策合力。此外,还要系统打造旅游产业链条,为投资提供上下游支撑。旅游在产业链条中与众多行业密切相关,孤立的促进旅游业收效不佳,应从系统的视角打造国际城市旅游产业链条,从上下游共同发力促进国际城市旅游投资。

## 2021世界旅游城市蓝皮书发布

北上广深等十座城市最吸引世界游客

本报讯(记者 覃岩峰)有生活的城市,有品质的旅游。昨日,在2021中国(郑州)国际旅游城市市长论坛现场,中国旅游研究院(文化和旅游部数据中心)对外发布《2021世界旅游城市蓝皮书》,以全球108个城市为样本,从旅游城市竞争力、文化丰度、商业环境、未来生活等多个维度,分析全球旅游城市所处位置以及发展趋势,其中,北京、上海、广州、深圳、成都、西安、杭州、南京、天津、哈尔滨等10座城市入选世界游客向往的中国城市榜单。

《蓝皮书》依据城市文化丰富指数、成熟商业环境指数、城市未来生活指数等指标进行测算,最终形成世界旅游城市竞争力榜单前20、世界旅游城市文化丰富度榜单前20、世界旅游城市商业环境榜单前20、世界旅游城市未来生活榜

单前20等内容。

其中,伦敦、东京、纽约、巴黎、洛杉矶、北京、上海、香港等城市入选竞争力榜单;伦敦、巴黎、纽约、莫斯科、东京、罗马、北京、香港、上海入选文化丰度榜单;东京、伦敦、巴黎、纽约、莫斯科、罗马、大阪、首尔、上海、北京、香港等入选商业环境榜单;纽约、东京、洛杉矶、北京、上海、深圳等入选未来生活榜单。

《蓝皮书》指出,国际旅客正在逐步加深对中国的了解,普遍对北上广深更为熟知,这些城市的实际到访量和首次到访意愿基本处于同一量级。中国文化特色越来越成为中国城市吸引外国游客来华旅行的关键因素,国外旅客除游览中国独特的山水风光和文物古迹外,也有较多国外旅客参与更具体验性的美食烹饪、乡村度假和文化艺术活动。