

一季度接待入境游客同比增长逾14倍，“湘”味话题频上热搜——

湖南靠什么“圈粉”境外游客

本报记者 谢瑶

不论是风景名胜还是街头小巷，在湖南的不少地方，时常能遇见境外游客。来自世界各地的人们，在这里感受“三湘四水”的独特魅力和乡土人情。今年以来，湖南入境旅游市场十分火热，仅张家界入境客源地就达101个国家和地区，相关话题频频登上热搜。湖南靠什么吸引境外游客？有哪些圈粉引流的“湘”式密码？

仲夏时节，湖南气温逐渐升高，各大景区的旅游热度却依旧不减。湖南省文化和旅游厅公布的数据显示，今年端午节假期，湖南共接待游客1368.81万人次，同比增长23.7%。“三湘四水”的一道道风景，让来自韩国、越南、泰国等多个国家和地区的游客流连忘返。

中国免签“朋友圈”不断扩容，国际航班加速恢复，提升入境旅游便利性的政策相继发布……今年以来，在一系列利好条件推动下，湖南入境旅游市场热力十足。数据显示，今年一季度，湖南共接待入境游客40.61万人次，同比增长14.28倍；实现入境旅游外汇收入12751.92万美元，同比增长23.71倍。

作为地处内陆的中部省份，湖南不沿边、不靠海，靠什么“圈粉”境外游客？如何“引流”带动入境旅游市场复苏？记者对此进行了采访调查。

入境市场火热出圈

5月27日，一架国际客运航班从韩国釜山起飞，经过3个多小时飞行，在湖南张家界荷花国际机场平稳降落。200多名韩国游客快速通关，开启期盼已久的张家界之旅。“武陵源、天门山、黄龙洞、宝峰湖……这些在宣传片中看到的景点，我们都想去。”几位旅行团成员激动地说。

随着入境旅游市场加快恢复，今年前往张家界旅游的境外游客数量大幅增长。数据显示，一季度，张家界接待入境游客26.12万人次，比2023年同期增长47.58倍，比2019年同期增长44.44%，入境客源地达101个国家和地区。韩国是张家界的主要客源地之一，“张家界挤满韩国人”“张家界的山上‘长’满了韩国人”等话题频上热搜。

“2023年是张家界旅游全面复苏年，我们把恢复入境旅游视为重中之重，进行了全方位、多举措、创新性的旅游营销，2023年以来入境游客增长显著。”张家界市文化旅游广电体育局副局长长洪洪说，今年1月至5月，张家界入境旅游总人次同比增长5倍，是入境游客在湖南的首选目的地。张家界的持续火热也推动着湖南旅游业高质量发展迈上新台阶。

入境旅游加快复苏，旅游企业有着直观感受。湖南张家界悦景国际旅行社总经理刘义介绍，今年1月至5月，旅行社已接待境外游客超1.1万人次，远超去年同期水平，游客主要来自马来西亚、新加坡、印度尼西亚、菲律宾、越南等国家。湖南光大国际旅行社入境中心有关负责人告诉记者，今年一季度，旅行社接待入境游客人次同比增幅较大，特别是近程4小时航空圈内的新加坡、马来西亚、印度尼西亚等国家和我国港澳地区客源增幅明显。除此之外，入境游客的偏好也从景点观光向民俗体验、城市漫步等转变。

端午节期间，张家界天门山景区推出“梭地龙”非遗表演，百名民间艺人跳起白族鼓舞，舞动由土家织锦、土家刺绣和土家蜡染制成的3条“梭地龙”，沿着天梯拾级而上。游客穿梭在舞龙队伍中，“沾龙气”“摸龙尾”“舞龙头”，体验特色民俗的淳朴与热烈。

百公里外的凤凰古城，游人如织，沱江两岸、吊脚楼旁，随处可见苗族、戴银饰，“变身”苗族阿哥阿妹旅拍的游客。“我在网络平台看到了凤凰古城的旅拍照片，非常喜欢，专程过来尝试。”“遇见翠翠”旅拍体验馆内，一名泰国游客正在精心挑选服装，她告诉记者，抵达凤凰古城后的第一件事就是把旅拍安排上。

“3月以来，每天都有来自东南亚地区的游客来店内体验旅拍。”“遇见翠翠”旅拍体验馆负责人吴周龄说，店里进行了外语服务培训，引导摄影师、化妆师更好地与外国游客交流沟通。不仅如此，随着“港车北上”等便民政策陆续实施，长沙越来越受到香港居民的青睐。“费大厨”相关负责人杜巧告诉记者，“清明节”“五一”劳动节、端午节等小长假和平时周末，长沙的“含粤量”很高，在一商圈经常能遇到讲粤语的游客。到店就餐的客人很多来自粤港澳大湾区”。美团发布的《港人北上消费数据简报》显示，茶颜悦色、聚味瞿记、费大厨等餐饮店，成为香港游客热衷的打卡地。除了品尝美食，来自香港的游客还普遍青睐长沙各类夜间消费。

文化走出去游客请进来

湖南入境旅游的火热，与近年来当地对境外游客的各式圈粉、引流密不可分。湖南十分重视文化和旅游发展，出台《关于加快建设世界旅游目的地的意见》，提出打造奇秀山水、经典红色、城市文化和都市休闲、历史文化、农耕文化“五张名片”，并集中力量办好湖南旅游发展大会，引领文化和旅游产业全面发展、升级发展。

“我们先后出台了一系列促进入境市场复苏的政策，加大对外宣传推广力度，如‘引客入湘’有奖励等。”湖南省文化和旅游厅副厅长尚斌介绍，2023年6月，湖南省文化和旅游厅、省财政厅联合印发《湖南省“引客入湘”入境旅游奖励办法》，设立组团人数奖、增幅排名奖、境外市场开拓奖、邀请境外考察奖4个奖项，加大对旅行社经营入境旅游业务的奖补力度。今年3月，又出台了《打造万亿产业，推进文化创意旅游产业倍增若干措施》，明确支持推广入境旅游产品，实施“湖南入境旅游全球战略合作伙伴计划”，培育一批入境旅游骨干企业等，支持境内外旅行社开发推广面向不同境外客源地市场的入境旅游产品线路。

除了不断推出奖励促进政策，湖南文旅还充分利用国际展会平台，向海外宣传湖湘文化的独特风情和无限魅力，推动湖湘文化“走出去”，吸引境外游客“走进来”。去年以来，湖南积极向外推介特色资源和精品线路，开拓入境旅游客源地市场，先后赴新加坡、日本、韩国、墨西哥、多米尼加、古巴等国家推广交流，到日本大阪、韩国首尔开展文旅推介，在肯尼亚举行“三湘四水 相约湖南”中国—非洲（肯尼亚）文旅推介暨合作洽谈会等。

“这些推介会的举办很好地提升了湖南文旅的海外影响力和吸引力，一大批境外旅行社在参加完推介会后纷纷组团来湘考察。”尚斌说。与此同时，湖南组织开展的一系列创意营销活动，增添了入境旅游的吸引力，成为打开国际市场的重要手段。

一年一度的湖南国际文化旅游节如今已成为国内知名文化旅游节会活动之一。日前，2024湖南国际文化旅游节暨携程全球合作伙伴湖南（张家界）入境旅游大会举行，超过50个国家和地区的近1000名外籍旅游业嘉宾参会。在尚斌看来，湖南国际文化旅游节为湖南入境旅游市场的发展提供了绝佳的机遇和平台，这些参会嘉宾将成为入境旅游市场持续繁荣的生力军，为入境旅游消费与旅游产业新生态升级出谋划策、贡献智慧。

丰富的旅游资源是湖南入境旅游市场热力十足的重要因素，也是湖湘文化“走出去”的重要载体。在2024湖南国际文化旅游节期间，湖南省推介了奇秀山水等“五张名片”、入境旅游便利化措施、美食和优质住宿资源以及湘西探秘之旅、漫游之旅两条特色路线；张家界市发布了世界自然遗产游、民俗风情游、体育健身游、康养旅居游等主题旅游产品；衡阳市介绍了蔡伦造纸文化、南岳衡山寿文化、美食文化以及石鼓书院等历史人文资源。

“这些都是入境游客特别感兴趣的点，也是湖南、张家界入境旅游市场最大的吸引点。”携程集团高级副总裁王韦介绍，未来，携程将与湖南开展全面立体的合作，做好旅游品牌宣传，不断优化整合旅游产品，串联好当地旅游服务单位和海外组团机构，研发更多针对入境自由行的产品。

湖南省委宣传部副部长，湖南省文化和旅游厅党组书记、厅长李爱武表示，接下来，湖南将面向西亚、东南亚、非洲等区域加强营销推广，同时不断提升旅游服务质量，推动湖南入境旅游高质量发展。

优化服务打通堵点难点

去年12月以来，随着中国免签“朋友圈”的持续扩容和一系列提升入境旅游便利性的举措落地，入境旅游市场释放出更大的开放活力。不过，旅游服务环境

待完善、金融服务堵点待打通、通信网络服务待提升等问题依然存在。入境游客远道而来，如何更好地让大家玩得开心、游得尽兴？记者在采访中了解到，针对入境旅游存在的堵点难点，湖南多部门密切协同，持续优化入境旅游各环节，推进入境游客支付便利化，丰富入境旅游产品供给，提升管理和服务品质，取得了良好成效。

“推动入境旅游高质量发展，优质的旅游服务和产品必不可少。”尚斌介绍，近年来，湖南加大旅游产品建设和支持，促进旅游产品体系不断完善。组织开展“游客满意在湖南”行动，通过构建“标准化管理、人性化服务”旅游市场综合监管和服务保障体系，推进服务质量提升工程、旅游人才培育工程、旅游品牌塑造工程、市场监管优化工程，开展旅游交通环境提升等15项行动。通过全面优化旅游市场环境，提升旅游服务标准化、人性化、智能化水平，游客获得感、幸福感进一步增强。

国际航线市场的恢复与拓展是影响入境旅游发展的因素之一。从3月31日起至10月26日，湖南各机场执行2024年夏秋航季航班计划，9个运输机场周计划航班7076架次，航班计划总量创新高，较2023年夏秋航季实现增长8.3%。国际航线方面，张家界荷花国际机场本航季周计划增至78架次，重点加密张家界至韩国、泰国、越南等入境旅游市场航线，新增张家界至马尼拉航线，计划运营至胡志明、河内、曼谷、釜山、仁川等11个航点的航线。长沙黄花国际机场今年累计开通国际及地区航线18条，通达14个航点，周航班密度达到116架次。长沙至肯尼亚内罗毕航班加密至每周3班，飞至曼谷、首尔、吉隆坡的航班每周计划也已超过10班。

为应对日益增加的入境需求，张家界还研究出台了《关于进一步加强和改进国际（地区）航班服务保障工作的十项措施》。比如，张家界口岸各部门联动配合，提前1.5小时以上开通通道办理旅客通关业务；投入1200多万元，购置智能CT先期机检设备，应用先进设备和信息技术实现人机协同、人脸识别、智慧查验，助力游客无感、快捷、高效通关。



左图 韩国游客在张家界国家森林公园黄石寨景区游玩。
吴勇兵摄

今年一季度

湖南共接待入境游客 40.61万人次

▲ 同比增长14.28倍

实现入境旅游外汇收入

12751.92万美元

▲ 同比增长23.71倍



湖南凤凰古城里，旅拍摄影师在给游客指导动作并拍下美丽瞬间。
胡湘玉摄

入境游客消费支付难、外币兑换不便，是近年来相关部门着力推进解决的重要问题。记者了解到，湖南各地、各金融机构出台具体举措，进一步满足入境游客多样化支付服务需求，不断丰富支付服务供给，深化支付场景建设。例如，农业银行湖南省分行为境外来湘人员提供开户便利服务，依据外籍客户提供的有效身份证件开展准入审核、开户目的核实，非必要不要求客户提供辅助证明材料。农行张家界分行还设立涉外服务接待专员和绿色通道窗口，配备翻译设备或软件，实现多语种无障碍交流。同时，加大消费场景外卡商户拓展力度，特别是加大重点风景区及重点城市外卡使用环境打造。在景区、高铁站、游客中心、餐饮、民宿、农行湘西凤凰支行选择重点行业商户进行外卡受理功能升级，外籍游客能够轻松使用Visa、MasterCard等国际银行卡进行人民币支付。

针对入境游客外币兑换与使用中存在的堵点，张家界市推出了入境游“汇钱包”服务，通过“银行+代兑机构+旅行社+导游”的外币现钞兑换模式，解决入境游客临时性、小面额的兑换需求，并确定门票站、民宿、酒店、商超等3240家商户为重点商户，确保其POS机支

持主流外卡刷卡支付。“为确保游客能精准获取主要支付、兑换服务点位置信息，我们推出了张家界旅游汇兑地图微信小程序，上面涵盖外指指定银行网点、涉外ATM机、外币兑换自助银行、外币代兑机构以及部分商圈主要涉外POS机的相关信息，为入境游客提供支付便利。”洪洪说。

“入境旅游发展水平是衡量一个地区旅游竞争力的重要标准，也是当前‘着力完善现代旅游产业体系，加快建设旅游强国’新任务新要求下旅游业的重要发展方向。”尚斌介绍，接下来将进一步推动湖南文旅业开放水平，继续面向全球主要客源国开展“三湘四水 相约湖南”主题推介活动，深入实施“引客入湘”入境旅游奖励办法，推出一批入境旅游新政策、新产品，协调推动长沙、张家界等航空口岸加密开通境外直航航线，优化境外游客支付便利性，进一步提升入境旅游便利度，开拓湖南入境旅游市场更加广阔的前景。

调查手记

口碑就是生命线

作为文化底蕴深厚、旅游资源丰富的省份，湖南的众多美景早已深入人心。随着张家界山上“长”满韩国人等话题频上热搜，湖南受到世界各地游客青睐，世界旅游目的地建设渐入佳境。延续这份热度，发展高质量旅游，既要靠实力，也要有好口碑。

营造好口碑关键在于人。湖南将游客口碑作为旅游发展的生命线，深入实施“游客满意在湖南”三年行动，从市场出发，以游客需求为本，用连台“好戏”款待天下客。

提升服务质量，让游客享受诗和远方。好口碑需要用事实说话，需要日积月累。要想让游客愿意来、愿意再来，来了住得舒心、玩得顺心、玩得开心，不仅要在宣传上推陈出新，更要在服务上做足功课。近年来，湖南积极开展文旅市场服务质量提升活动，针对不同需求推出多样化个性化旅游产品，让游客更好享受符合自身需求的旅行；上线湖南智慧文旅平台，让“一站服务”“一键消

费”为广大游客提供便利；等等。湖南各市州结合当地实际，立足游客体验，不断提升旅游服务质量。例如，郴州市编写了旅行社、导游等12个涉旅行业“暖心服务”旅游服务质量星级划分与评定标准，“暖心服务”品牌获全国推介。

推进精细管理，让游客方便更“舒心”。湖南注重提升游客体验，针对旅游市场存在的乱象，开展文旅领域顽瘴痼疾综合治理，集中整治文旅市场突出问题，在查处违法案件、整治旅游景区（点）、化解矛盾纠纷、消除重大安全隐患等方面不遗余力。正是一个又一个细节的叠加，让旅游市场变得更有品质、更有温度。

实践证明，要实现旅游业高质量发展，不仅要抓旅游产品、基础设施、支付便利等“硬件”，更要在个性化服务、精细管理、体验提升等“软件”上下功夫，用优质服务赢得游客认同，获得更为持久的人气和效益。



湖南张家界市武陵源区青年志愿者为境外游客指引游览线路。
吴勇兵摄