

张家界给外国游客 种草

（紧接1版①）其中，入境旅游接待奖励标准由原来的每人20元提高到30元，在国际及地区航线航班奖励中，设置了开航及运行奖、恢复历史航班奖、航空物流奖等奖项。旅游从业人员纷纷表示，政府真金白银的补贴和一系列有力举措，极大地提振了旅游从业者拓展境外客源市场的士气和信心。记者从张家界市导游协会获悉，2022年以来，张家界导游从业者加速回归，如今一线持证导游已达7000多人，基本恢复至2019年水平。

与此同时，张家界市组织开展的一系列“国际范”的“旅游+体育”“旅游+文化”“旅游+音乐”等营销创意活动，更是增添了入境游的吸引力，也成为张家界打开国际市场的重要推手。从第二届世界遗产摄影大展到第六届国际旅游诗歌节，从2023年中国入境旅游国际旅行商张家界旅游推介会到“一带一路”国际文化旅游交流考察团，从黄石寨高空扁带赛到举办了九届的天门山翼装飞行世锦赛

一个个带有“国际”字样的旅游+活动和百花齐放的旅游新业态精彩纷呈，将张家界文旅的“草”种在越来越多海外游客的心里。

9月14日，我们承接了印度尼西亚雅加达112人的大型旅行团，开启“阿凡达仙境”之旅。在武陵源天子山、十里画廊等景区游览时，听到的满是赞美之词。张家界海外国际旅行



近日，来自菲律宾的25名游客组成的旅行团畅游张家界武陵源核心景区。资料图。
通讯员 邓道理 摄

社有限公司负责人告诉记者，这是张家界今年接待人数最多的境外团，多数游客表示还要再来张家界。目前泰国往返张家界的航班上座率始终保持在80%以上，越南包机上座率也在75%左右。湖南盛世逸游国际旅行社有限公司董事长熊立艳介绍，自4月国际航

线复航以来，已将1万多名境外游客引流到张家界，预计今年底可达3万人。张家界纳百利国际旅行社负责人张炜也表示，韩国长期以来是张家界最大的境外客源市场，疫情前韩国游客大概占入境游客总量的60%，今年以来，通过优化线路和丰富产品，“韩流”逐

渐重现张家界。张家界市武陵源区的黄锦城韩式烤肉店负责人介绍，近3个月来每天接待韩国游客超过200人。

张家界不是一天火起来的。近年来，张家界大峡谷、七星山、七十二奇楼等现象级产品层出不穷，张家界的旅游元素不断丰富，旅游业态日益完善。54岁的张家界英文导游丁石彪投身旅游行业33年，亲历了张家界旅游的发展历程，他说，现在的张家界已经从一座过去主要靠5A景区挑大梁的旅游城市，转变为以5A景区为龙头、全域旅游同步发力的城市旅游。

导游是外国游客接触张家界最直接的媒介，导游的形象就是客人眼中的张家界形象。为进一步擦亮“国际张”金字招牌，张家界正在开展“铁腕治旅”行动，重拳整治旅游市场环境，努力打造“放心旅游、舒心旅游”国际旅游目的地。9月27日，张家界推出又一提升旅游目的地形象的重要举措：启动“旅游服务质量提升行动”，发力提升旅游景区服务质量、提升旅行社服务水平、优化旅游住宿服务、规范在线旅游经营服务、优化旅游交通服务、规范旅游购物、加强旅游人才培养、增强旅游市场治理能力、强化旅游市场信用监管、完善智慧旅游平台服务功能等10个方面，提升旅游目的地美誉度和游客满意度，推动旅游产业高质量发展。

（文章来源：经济日报）

在张家界，既能欣赏风景，也能享受购物快乐

（紧接1版②）来自天津的游客王艳芳在成功退货后激动地表示。

2022年8月15日，张家界发布《张家界市旅游市场秩序管理规定》明确，消费者在旅游团队购物场所购买商品（鲜活易腐的商品除外），有权自收到商品之日起30日内无理由退货。规定实施一年来，全市服务质量和服务环境不断提升，游客满意率不断提高。

湖南印象超市相关负责人表示，为了提供良好的购物环境，商店定期组织员工进行专业培训，从商品的价格到特点、功能介绍等，做到规范经营、良心经营、诚信经营，确保为游客提供专业、舒心的服务体验，让游客在购物中找到乐趣，收获满足。

对于很多游客来说，旅游除了欣赏风景和文化，购物也是不可或缺的一部分。游客其实不怕买东西，是害怕买到假东西。张家界徒湘旅行社一线导游孟永超接受记者采访时表示。

孟永超认为，作为一名一线导游，一方面需要尊重游客的自主权，为游客提供充分的信息，提供多元化的选择，对于不愿意购物的或者对某些商品不感兴趣的游客，导游应该给予理解和尊重。另一方面，需要不断提升自己的专业知识和服务水平，更好地为游客服务。只有这样，旅游才能真正成为一种全方位的体验，让每一位游客都满载而归。

如同孟永超所说，越来越多的旅游人认识到，通过“铁腕治旅”挤出水分的旅行，才是真正舒心的旅行。徐党生介绍，市旅游协会购物分会制定的《张家界市旅游购物场所经营规范》公布实施，对购物时间、购物流程、商品品质、无理由退货等内容进行了详细规定，旅游购物场所商品标价普遍下调40%以上，进一步提升旅游购物服

务品质和消费者体验感。

“铁腕治旅”对购物违规行为的监督，不是一个部门在行动。市市场监管综合执法支队压实责任、狠抓落实，持续高压态势对旅游购物场所进行重点监督，要求各区县继续安排执法人员蹲点驻守监督，并督促各旅游购物场所完成监控系统与智慧旅游监管平台的对接，做到场所内全覆盖，无死角监控位置。完成智慧旅游“一码行”注册；严格监督检查旅游购物场所30日无理由退货落实情况，督促各场所及时化解消费纠纷，避免引发涉旅投诉发酵升级。市市场监管综合执法支队相关负责人介绍。

与此同时，市文旅局不断加强执法检查和信用监管，严厉打击违法行为，强力整治旅行社和导游诱导购物、变相强制购物等违法行为。印发了《张家界市旅行社行业“红黑榜”实施办法（试行）》，连续发布3期

“黑榜”，11家旅行社名单面向社会发布，起到了极大的震慑作用。

组织约谈涉嫌二次收费、导游强制购物等违规行为的旅行社89家，关闭“一码行”端口并责令整改31家，立案查处和正在调查取证案件90多件，已处罚旅行社40多家次。

效果如何？数据是最好的答案。“铁腕治旅”行动以来，涉旅纠纷事件日均数量环比下降52%，二次收费问题下降72%，服务质量投诉下降40%，专项整治行动取得阶段性成果。

