



民生调查

本报记者 杨玉红 通讯员 闫锦

2024年,中国在签证政策领域大步迈进,与26个国家达成全面免签协议,对38国实施单方面免签,为54国提供过境免签便利,并且与157个国家和地区缔结了互免签证协定。近期,过境免签政策进一步放宽优化,将外国人的停留时间延长至240小时,新增21个口岸供过境免签人员出入,还允许外国人在境内跨区域通行。上海市文化和旅游局的统计数据显示,2024年上海接待入境旅游者突破600万人次,构建起中国“入境游第一站”的全新格局。

“老外新手”游中国,入境直奔上海。上海迎来了外国游客的显著增长,海外游客在上海出行、游玩、住宿、消费等方面的体验如何?

▶ 外国游客在豫园灯会生肖主题灯景前自拍留影 杨建正 摄



老外面孔多了 游客出行便利

海外游客在上海游玩,对旅游便利度体验如何?

在威海路的裕兴记面馆,记者偶遇了四位刚刚用餐结束的外国友人,他们分别来自韩国、新加坡和马来西亚。其中,已在上海定居工作多年的韩国人勇熹,操着一口流利的中文介绍道,他邀请三位朋友来上海游玩三天,第一天就带他们品尝地道的苏式汤面,接下来还计划游览豫园、外滩,参观大韩民国临时政府旧址纪念馆,再去上海迪士尼乐园畅玩一番。

在张园,一群来自泰国的年轻游客围聚在咖啡车旁,拍照留念、稍作休憩。领队的女生艾米告诉记者,他们计划在上海停留六天,已经去过南京路步行街和豫园,接下来打算去迪士尼乐园。他们通过Facebook(脸书)平台上一位专门介绍上海旅游的博主获取了食宿、购物和游玩的信息,并且按照网络攻略乘坐地铁出行。艾米还向记者展示了她手机里下载的MetroMan(地铁通)应用,称用它扫码就能轻松进出

地铁站,十分便捷。

当记者搭乘地铁13号线从一大会议·新天地站出站后,明显感觉到韩国游客的数量急剧增加。沿着马当路前行,一群群“欧巴(哥哥)”和“欧尼(姐姐)”映入眼帘,在人群中极具辨识度。他们手中提着各式各样的“战利品”,有衣物、玩偶、甜点等。在马当路306弄4号的大韩民国临时政府旧址纪念馆前,购票队伍排得老长,韩国游客络绎不绝。来自韩国的游客李先生表示自己是第三次来上海,没聊几句,他便举起手机,抱歉地示意要提前结束采访,原来是他用手机App预约的专车已经抵达。

文旅场所火爆 服务优化升级

最受海外游客喜爱的上海景点,主要有哪些?

不少韩国游客在Naver(韩中词典)博客等社交媒体上分享自己的上海旅游经历,并且普遍给予了高度评价。他们分享的首次来沪必打卡景点,包括外滩、豫园、大韩民国临时政府旧址、新天地和上海迪士尼乐园等。而更具深度的玩法当数City Walk(都市徒步游)经典路线,从武康大楼出发,途经“巨富长”,最终抵达新天地。

上海迪士尼乐园同样是外籍游客的热门打卡之地。近两个月,随着免签政策的落地生效,国际游客数量显著增长。上海迪士尼度假区相关负责人介绍:“2024年上海迪士尼乐园接待的国际游客数量创下新高,远超2019年疫情前的水平,其中来自东南

亚等地的游客人数增长最为迅猛。”在多个海外社交媒体上,上海迪士尼已成为韩国、泰国、新加坡等地游客来上海旅游的必打卡景点之一。

为了更好地服务国际游客,上海迪士尼度假区官方网站提供中文、英文和日文三种语言版本,方便游客查询游乐设施和服务信息。度假区内,除了中英双语的演职人员,游客还能找到佩戴不同语言名牌的工作人员,便于沟通交流。许多演职人员能够熟练运用英语、日语、韩语、西班牙语、法语、德语等多种语言与游客交流,并且随身携带翻译机。此外,上海迪士尼乐园内提供免费Wi-Fi服务,度假区还支持多样化的支付方式,包括移动支付、银行卡、现金以及国际卡POS机等,为游客提供便捷的

支付体验。

锦江酒店旗下位于上海外滩的锦江都城经典新城饭店,总经理郑海斌正忙于接待众多前来外滩迎新的外籍宾客。他表示:“2024年上半年我们接待的外宾占比约25%,当年12月份已经上升到65%—70%。免签政策再次优化后,来自韩国、泰国、新加坡、马来西亚的宾客人数大幅增加。”为了应对外国游客增加的趋势,酒店进一步优化了中英文双语服务信息,增添了外宾喜爱的上海小馄饨、韩国泡菜、印度咖喱、德国烤肠等美食,还配备了AI智能电话,能够识别多国语言,方便酒店前台及时响应客人需求。

目前,上海包括星级宾馆、精品酒店、特色民宿在内的所有住宿资源均已向入境游客全面开放,为海外游客提供了更为丰富的住宿选择,上海也是全国率先推行这一举措的城市之一。

多种业态融合 新打卡地受宠

许多来上海的国际游客不再局限于传统旅游景点,而是更倾向于探索文化艺术展、特色商场、特色街区 and 演艺节目等新兴旅游打卡地。这一现象反映出上海近年来在加快建设世界级文化产业高地的进程中,成功激活了文旅商体展融合发展的新模式。

在BFC外滩枫径市集,记者看到两对韩国游客在一辆餐车前扫码购买甜辣炸鸡。摊主王女士表示,她的餐车主要售卖韩式风味小吃。一个月

前,她发现韩国顾客突然增多,便立即将中英双语餐单升级为韩语、中文、英文三种语言的菜单。

火锅和羊肉串也成了来沪韩国游客必打卡的美食。在第一百货商场5楼的海底捞人民广场店,记者看到5名年轻的韩国人拖着行李箱走进店内。一位叫李镇镐的韩国青年说:“我们预订了下午3时半的航班,最后一站就是来打卡海底捞火锅。这里有像韩国国宴一样丰富的小料台

和免费水果,我们特意来体验。”记者注意到,餐厅的入口处、座位区和过道上,都增设了不少韩语指示牌。该店经理胡小征介绍,门店平日接待消费者1200—1500人,其中韩国顾客占比超过15%。尤其是晚上10时以后,大约一半就餐消费者说着韩语。他们很喜欢在海底捞过生日,观看科目三舞蹈表演和变脸表演。

在新天地时尚二期商场,记者遇到了一对来自东南亚的情侣,他们正对着商场中心巨大的乔古漫(JOGUMAN)快闪造型做出各种搞怪表情,兴奋地合影留念。他们不太会说中文和英文,但通过手机里下载的微信、支付宝、大众点评、美团和上海地铁等应用,以及办理的中国移动无线上网卡,旅行非常顺畅。

不远处的纽约贝果博物馆坐满了外国游客。这家店的菜单和产品标签附有英文,似乎已经掌握了“Shanghai Travel”(上海旅游)的流量密码,吸引了世界各地的年轻人前来探访。这些年轻的外国游客精心调整面包和饮品的角度,整理好衣领和帽子,在最合适的光线下拍照留念,尽情享受上海晴朗而惬意的冬日午后。

随着来华签证便利程度不断提升,上海作为国际化大都市,其入境旅游市场正呈现出加速复苏的良好态势。然而,若要持续凸显“中国人入境游第一站”的独特效应,上海仍需在多部门协作、人才队伍建设以及离境退税政策推广等关键领域精准发力。

华东师范大学长期专注于旅游行业研究的楼嘉军教授分析指出,上海及长三角地区的旅游资源丰富,需要专业的第三方机构助力,持续发挥节庆、演唱会、赛事、展会等重大活动的旅游溢出效应。他建议,头部旅行社拥有专业的人才团队,可借此契机进行业务转型。针对重大赛事、演唱会、展览展会等活动,主动设计特色旅游线路。

在入境旅游快速恢复的背景下,优秀入境导游人才的短缺问题凸显。上海财经大学旅游管理博士生导师何建民指出,人才供给不足,不仅影响了旅游企业的业务拓展,也在一定程度上降低了入境游客的旅游体验。他提出,旅游企业可以积极与外省市及部分高校开展合作,为旅游专业的学生提供实践平台。此外,上海相关主管部门可以建立综合协调机制,为有志于从事入境导游工作且具备一定能力的人员提供系统培训,经考核合格后,为其颁发“临时导游资格证”,充实导游人才队伍。

与东京成田机场、新加坡樟宜机场、伦敦希思罗机场等国际知名航空枢纽相比,上海机场的国际旅客购物活跃度仍有待提高。春秋旅游副总经理周卫红建议道,首先,上海税务、海关等部门应牵头制作多语种的离境退税政策宣传资料,通过多种渠道广泛传播。其次,文旅主管部门应将离境退税政策纳入对外旅游宣传视频和活动中,利用Facebook(脸书)、Instagram(照片墙)等国际社交平台,定期发布上海离境退税的操作细则、优惠活动等,吸引境外旅客关注。最后,上海海关在浦东机场T2离境大厅设置“即买即验”政策后,应尽快覆盖至浦东T1航站楼和虹桥机场T1航站楼,为国际旅客提供更加便捷的退税服务。

上海入境旅游的发展潜力巨大,通过多部门协同合作,有望进一步提升入境旅游的服务质量,持续巩固“中国人入境游第一站”的地位,为全球游客带来更加优质、丰富的旅游体验。

多方协同合作 提升服务质量

免签政策持续发力,申城成为入境游客探索中国的「第一站」

老外新游中国 入境直奔上海



外国游客在逛外滩



外国游客在豫园商城购买小吃