



国家会议中心 沟通世界的桥梁  
China National Convention Center  
Communicating with the World

www.cncchina.com

## 商旅资讯

### 全球最安全航空公司排名出炉 澳航夺冠

本报讯 日前,澳大利亚航空公司被航空公司评级网站命名为“世界上最安全的航空公司”,同时也获得了“最具经验航空公司”的殊荣。

据报道,航空公司安全性及产品评级网站 AirlineRatings.com 网站公布的一份报告中指出,澳航因为在94年的历史中有着“卓越的飞行记录”而被称赞,成为了安全运营的典范。

除澳航外,位居安全系数前十位的航空公司还包括新西兰航空、国泰航空、英国航空、阿联酋航空、阿提哈德航空、长荣航空、芬兰航空、德国汉莎航空和新加坡航空。

AirlineRatings.com 的报告指出,2014年出现了航空史上最悲剧和离奇的事件。21起航空突发事件导致986人死亡,这超过10年的平均水平,让人痛心。不过,各国航空公司全年一共运载了33亿乘客,飞行了2700万次。

AirlineRatings.com 称,澳航在实时监控机械师、使用卫星交流等方面应该获得赞扬。报告指出,这样的操作,让航空公司及早发现问题,而避免重大安全隐患。

这次的评定主要考虑航空管理团队和政府审计部门的审计数据,以及航空公司的安全记录。澳航在飞行历史上保持着无死亡率的纪录,被认定为航空电子系统的领军者,公司保持飞行员和空中交通管制员之间的直接数据传输,还开发了飞行数据记录仪来监测飞机和乘务人员的表现。(桓秋)

### 国家旅游局提醒:出境游押金可能存在风险

本报讯 近日,国家旅游局发布今年1号旅游服务警示,提醒游客防范出境游押金可能存在的风险。

国家旅游局提醒,近期,北京某旅行社向游客收取数额不等的“出境旅游押金”,承诺行程结束后返还,但游客按期返回后,该社逾期未退还押金,引发游客聚集投诉,造成了严重的不良影响。截至1月7日,该事件共涉及387名游客,涉及出境押金2411万元,部分游客已向警方报案。

所谓出境游保证金,即国内有出境旅游业务的旅行社在组织旅游者出境旅游时,为了防止游客滞留不归,要求其在出国前向旅行社缴纳一定数量的现金作为担保。其实,出境旅游押金一直以来都是游客与旅行社的主要矛盾焦点。从北京市旅游委按季度发布的投诉公告来看,旅行社退出境游保证金这一问题经常上榜。

目前,这笔钱的收取更多被视为企业与企业之间的合同行为。对此,旅游部门提醒游客,建议游客与旅行社协商,采用非现金形式提供出境旅游担保。如果一定要现金担保,建议采用银行参与、三方共管等形式,切勿将出境旅游押金转入个人账户。

此外,旅行社要求提供出境旅游担保时,建议游客与旅行社签订书面协议,明确出境旅游的担保形式、金额、用途、返还方式和时间等事项,明确双方的权利义务。游客如遇到旅行社挪用、侵占出境旅游押金,应及时向公安机关报案,维护自身的合法权益。(鲍贝景)

### ■ 本报记者 叶灵燕

会奖旅游这块“蛋糕”很大,未来市场不可估量。目前,许多城市都在发展会奖旅游。通常来说,一个会奖旅游目的地既要有交通、会展、酒店等基础设施的保障,又要有丰厚的历史文化底蕴、旅游资源和极具特色的地方美食。

业内人士认为,苏州丰富的自然和人文景观、吴文化的深厚积淀、完备的公共服务都为苏州培育会奖旅游提供了肥沃的土壤。不仅如此,苏州高新产业的快速发展,也为各类会议在苏州举办奠定了良好的产业基础。

苏州GDP常年稳居江苏省第一。苏州拥有近200家星级酒店、8大景观湖泊、8座2500年历史的古城门、近200处大小园林、1个拥有金鸡湖全湖景的国际博览中心、6项世界级和29项国家级非物质文化遗产。如今,天时、地利、人和,苏州欲打造“苏式”会奖旅游目的地,亮出会奖旅游“新名片”。

#### 确立四大核心会奖产品

“为了进一步推广、发展苏州会奖旅游,苏州会奖旅游推广中心已确定了2015年新的工作计划。”苏州会奖旅游推广中心常务副主任王宁在接受《中国贸易报》记者采访时说,根据苏州会奖旅游资源及整体会奖旅游市场情况,确定苏州会奖旅游的定位、品牌。明确核心目标会奖客户群体,设计六大系列的会奖旅游产品,确立园林、古城、湖畔、人文四大核心竞争力的会奖产品。值得一提的是,苏州已正式提交“园林会奖”商标注册申请,成为国内首个提交会奖旅游商标注册申请的城市。

“不仅如此,还要逐步建立起苏州会奖产业联盟。”王宁介绍,利用整合营销的方式,将苏州的景区、酒店、餐厅、特色会场、活动策划、旅行社等各类本地服务商纳入会奖行业的整体产业生态圈,增强内部交流,提

### ■ 钱春弦 熊争艳

中国公民免签证在厄瓜多尔、牙买加、巴哈马实施;中国融资的加勒比地区最大度假村春节后试营业;中国航空公司将开通至加勒比地区的首条直飞航线;玻利瓦尔、切·格瓦拉、卡斯特罗、海明威,几代中国普通民众心目中的那些传奇人物曾经生活和战斗过的地方,正着手为接待中国旅游大军准备中文标识、中餐等。

2015年,中国出境旅游者可能点亮又一个遥远市场——拉丁美洲的激情。

#### 拉美各国着手准备迎接中国游客潮

“巴中互免签证协议已正式实施,中国游客持有效护照,可免签在巴停留30天,此举将进一步便利两国游客互访。”在京访问的巴哈马总理佩里·克里斯蒂表示,中国旅游业发展迅速,世界瞩目。中巴两国关系发展势头强劲,旅游合作应在巴中关系中占有特殊地位,巴方希望有更多的中国游客到访,并愿意在市场推广、客源互换、旅游投



### ■ 唐雪

新年伊始,微信圈流行一轮“新年求签”热潮。“求签”虽是图一乐,却隐含着人们对新一年的憧憬。

展望新的一年,人们不可避免地要预定一个目标,并按既定的方向前行。个体如此,行业亦如是。一如会展业,在新旧交替之际,笔者对其过去一年进行客观分析、总结得失利弊后发现,场馆建设和运营的问题再度闯入笔者的视线。

自上世纪90年代中期开始,会展场馆建设犹如进入“大跃进”时代。直至近年

# 苏州会奖旅游很“苏式”

升服务品质,共同打造苏州会奖品牌形象。

据王宁介绍,2015年苏州的会奖推广着力于四个方向:

一是引进品牌性会奖项目。引进有知名度、关注度的项目,配合媒体的广泛传播和报道,主动宣传,形成会奖精品案例,争取成为苏州会奖品牌性的项目。

二是积极参加国内外会奖专业组织和展会。一方面,通过加入各类重点的国际会奖专业组织,积极参加会员活动,推广苏州会奖旅游,在业内形成口碑;另一方面,通过参加国际性的专业会奖展览、会议,积极参与各类推广活动,广泛接触国际买家,争取买家项目在苏州的对接、落地。

三是组织系列买家考察活动。这类活动主要包括媒体考察和体验活动、专业的国内外会奖买家考察活动,并广泛听取专业的会奖推广建议。此外,还将组织大型公司、企业单位、协会等直接客户的考察体验活动,直接促进项目对接、落地。

四是系统性的年度宣传与推广。建立会奖中心专业网站、微信、微博等宣传阵地,配合年度内容营销,全面展示苏州会奖目的地的特色、产品、进度、动态;并通过各类型买家活动、国内外的展会和会议,建立苏州会奖的买家资源库,及时跟进买家动态,主动推送苏州会奖动态,增进买家触点。除此之外,还要用大数据管理的方式进行买家管理和服务,增强互动性,提高品牌形象。

#### 打造“苏式”会奖旅游目的地

从整体上说,苏州会奖旅游只是刚刚起步,但是苏州早已“迈”出了努力发展会奖旅游业的脚步。

2014年,苏州不仅正式成立了会奖旅游推广中心,还专门成立了会奖旅游发展有限公司。苏州会奖旅游推广中心常务副主任王宁,同时还身兼苏州会奖旅游发展有限公司



常务副总经理一职。在她看来,会奖旅游推广中心致力于建立苏州会奖旅游目的地管理体系,提升苏州会奖旅游业整体水平。苏州会奖旅游发展有限公司则为苏州会奖旅游业发展注入新的内生动力,将散落在苏州各地的会奖旅游资源进行整合和串联,集合工业园区的国家商务旅游示范区、太湖国家旅游度假区以及古城的国家古城旅游示范区等优势资源,实现了苏州会奖旅游产业的整体提升、融合和发展。

2014年7月,苏州正式加入了中国会奖旅游城市联盟。

2014年,苏州围绕“游天堂苏州、品苏式生活”城市形象宣传口号,面向境内外旅游市场开展了形式多样的旅游营销活动,对会奖旅游项目实现市场化运作,并给予政策支持。

统计数据显示,2014年1月至9月,苏州市接待过夜入境游客106.78万人次,同比增长0.2%;接待国内游客6826万人次,同比增长6%;旅游总收入1298亿元,同比增长11%。

苏州市旅游局副局长徐伟荣在接受媒体采访时表示,2014年,可以说是苏州会奖旅游的“发展元年”。

## 2015年中国出境游将出现“拉美热”

资、直航开通等方面与中方密切合作。

中美洲国家哥斯达黎加也努力成为中国洲际长途游客的新目的地。中哥建交7年来,中国公民赴哥旅游人次增长260%。哥斯达黎加总统路易斯·吉列尔莫·索利斯·里维拉说,哥旅游资源丰富,欢迎更多中国游客到访哥斯达黎加,哥方将为中国游客提供优质服务。哥将积极研究简化中国游客访哥的签证手续,并计划在上海设立领事馆,为中国游客赴哥旅游提供便利。

目前,中国也在为改善拉美地区旅游基础设施和消费环境做努力。中国融资的加勒比地区最大度假村项目即将竣工,计划今年3月底试营业,5月正式运营。中国进出口银行对巴哈马大型综合度假村融资35亿美元的这一项目,占地1000亩,耗资34亿美元,拥有包括玫瑰林酒店度假村、摩根酒店集团、凯悦酒店度假村等。这些新酒店将提供2250间客房,其他设施主要包括精品购物村、生态水上乐园和水疗中心、18洞高尔夫球场等。

在古巴,中国公民旅游基础条件已具

备。目前,中国银联卡可以在古巴银行的自动取款机上使用。“目前,古巴全国有数百台自动取款机。仅2013年,首都哈瓦那就新增了200台,可为中国游客提供更大的便利。”古巴海鹰旅游集团营销副总裁弗兰克说。

值得注意的是,文化在中国与拉美旅游交流中发挥着显而易见的作用。印加文明是秘鲁在主打的旅游牌,长城与马丘比丘的联系源远流长。19世纪,中国人去秘鲁修铁路、采矿或在农场工作,他们的后代形成较大的华人社区。华裔家庭愿意把孩子送到中国学习。

阿根廷旅游推广局负责人表示,自从成为中国团队游客的旅游目的地以来,中国赴阿根廷旅游人数稳步增长。阿根廷成为中国出境游客满意度最高国家之一。

几乎所有的国家都已开始做语言方面的准备。今年是中国与厄瓜多尔建交35周年。为接待中国游客,厄瓜多尔不少旅行社开始招聘会说中文的员工,有些酒店还准备了中餐。

#### 首条中国至加勒比直飞航线将开通

中国民航局局长李家祥多次表示,希望

## 为2015年会展城市求个“好签”

欢迎和重视。相信同理也能运用到会展场馆和展会主办之间的关系上,要想求得“好签”,还需在服务上做足功夫。

笔者在跨年之际悉知,近期,珠海会展业得到不少“好签”。特别是广东自由贸易园区获准通过,珠海横琴新区成为全国首批自贸区,加之财税优惠政策叠加,横琴正享受着前所未有的“特区中的特区”优势。11家会展企业已在横琴提前布局,港澳商务服务企业陆续进驻。2014年年底,借澳门回归15周年之际,珠海两地正式开启“24小时通关时代”。借24小时通关澳门、港珠澳大桥计划2016年通车等粤港澳合作先机,珠海再次成为改革开放新时代的先行者。鉴于此,珠海会展业即将迎来新的机遇期。

上述利好,为珠海会展业发展环境提供了有利条件。首届珠海国际游艇展在珠海国际会展中心举办期间,近60艘游艇争奇斗艳,这一场紧密联动游艇产业与展会的碧海嘉年华,是珠海谋划五大专业展会打响的“第一枪”。在政府层面,作为广东省21个地级市中唯一成立了会展展览

在2014年12月举办的第七届中国会议产业大会上,苏州获得了“2014中国最具魅力会奖目的地”称号,苏州市旅游局与京东集团签订了战略合作协议。据悉,苏州是唯一与京东签订战略合作协议的会奖旅游目的地城市。

在第七届中国会议产业大会上,中青旅国际会议展览有限公司IT客户事业部总经理助理刘斌坦言,目前,苏州没有大会奖旅游项目,小会奖旅游项目也很少。北京欣欣翼翔国际会议奖励旅游公司CEO刘平提议,苏州应该通过精准营销,打开会奖旅游新局面。博悦咨询(北京)有限公司总经理姚红指出,苏州紧邻上海本是优势,但“小苏州”打不过“大上海”,不如跟其绑着干。

作为世界文化遗产的苏州园林向来是苏州旅游的金字招牌,苏州努力寻找传统旅游资源与现代旅游发展的契合点,在会奖旅游产品中融入苏州元素,着力打造具有苏州味的会奖旅游产品,让更多游客体会“苏式”生活的惬意。

### 会奖城市

中国航空公司尽早开通飞往加勒比的航线。而首条中国至加勒比的直飞航线,将于9月28日开通,该航线将由国航运营,从北京始发,经停加拿大蒙特利尔,抵达古巴首都哈瓦那。携程旅行网相关负责人表示,此次国航新航线的开通,不仅使中国旅客出行更方便,也将促进东亚地区与加勒比各国之间的往来与交流。

目前,中国游客主要通过美国、加拿大和欧洲等地,转机前往中南美洲各国。中国直飞加勒比第一条航线开通后,由航空、邮轮等连接的加勒比诸岛有望迎来“中国游客潮”。中国与哥斯达黎加民航当局也已签署关于便利建立中哥航班联系的谅解备忘录,旨在推动尽早建立中哥航班联系,以便利两国人员往来和经贸合作。

“北美、欧洲、非洲、大洋洲,我都已经去过。现在,我最想踏上的目的地就是拉丁美洲。”正在凯撒旅游门店咨询春节产品的北京游客丁国立对记者说。他将穿着印有切·格瓦拉头像的T恤,带着马尔克斯的名著《百年孤独》,到加勒比海盜和007出没的地方去旅行。

### 商旅关注

局的,珠海不断加强顶层设计,健全会展业政策体系,探讨多层次的业内合作。在市场方面,珠海坚持会展业的市场化发展方向,以企业需求和产业需求为先导,提升会展效益水平。

不难看出,珠海会展业正在经历一场新旧格局的蜕变。珠海国际会展中心业主单位华发集团对珠海会展业及现代服务业提前布局,助推珠海城市经济转型升级。随着港珠澳大桥的即将竣工和十字门中央商务区的快速发展,珠海的战略布局已进入新的轨道,并迎来更好的机遇。

需要面对的是,会展市场已然发生改变,二三线城市会展场馆只有快速适应新的市场需求、提升服务水平,才能在竞争中占有一席之地。当然,面对2015年,有期待,也有忧虑。

(作者系国家会议中心副总经理、珠海国际会展中心总经理)

### 会展红粉秀