

## 免签

## 能否成为出境游的另一种打开方式



“马来西亚免签了，太好了！年假就可以去玩。”“免签后真的可以方便很多。”“我一个人出去，不知道是否安全。”11月26日，马来西亚宣布，将从12月1日开始对中国公民实施入境30天内免签证的便利措施。消息一出，就在互联网平台引发热议。

今年以来，已有多个国家给予中国公民签证便利。记者浏览多个OTA平台及社交媒体平台发现，旅游目的地的住宿、交通以及安全性等仍是中国游客当前较为关注的问题。

◎ 记者 贾露

市场利好凸显  
大马或成春节出境游“黑马”

此前，中国游客前往马来西亚需要办理电子旅游签证，费用约300元人民币，耗时4个工作日，免签后则仅需持中国护照即可入境马来西亚。“免签之后，省去了办理签证的费用，等于增加了产品的性价比。”春秋旅游副总经理周卫红说。“签证是旅游的第一步，免签的利好必定会对出境游市场起到较强的刺激作用。”

记者注意到，11月26日消息宣布当天，同程旅行平台马来西亚旅游热度迅速上涨，截至当晚21点，马来西亚旅游搜索热度环比上涨173%。马来西亚酒店搜索热度环比上涨112%，中国内地飞往马来西亚首都吉隆坡的机票搜索热度环比上涨98%。同样，当日飞猪平台上马来西亚机票搜索热度环比上周增长3倍以上。消息公布24小时内，马蜂窝站内有关马来西亚的搜索热度大涨166%，其中吉隆坡、仙本那、亚庇是热度最高的三大目的地。

中青旅首席品牌官徐晓磊告诉记者，马来西亚旅游业成熟，在中国游客中认知度高，加之中国游客对政策的敏感度也非常强，所以马来西亚对中国免签的效果将很快显现。“元旦和春节将至，只要航班资源跟得上，马来西亚有望成为今年春节中国出境游中的‘黑马’目的地。”

记者搜索某OTA平台查询到，杭州直飞马来西亚有吉隆坡和沙巴两条航线。东方航空和亚洲航空两个航司开通了往返吉隆坡的直达航班，近两月的单程含税票价在700元至1100元不等，特别是杭州飞往吉隆坡12月8日仅707元，明年1月中旬低至688元。沙巴航线由亚洲航空执行，12月8日杭州直飞沙巴含税票价719元的价格同样诱人。

此外，杭州某旅行社东南亚线路负责人告诉记者，目前，杭州发团前往马来西亚只有沙巴一条线路，因为有直飞航线，以五天行程为例，12月初发团价格大概在4000元/人左右，2024年1月27日出发为4799元/人左右，春节期间出发为7999元/人左右。

旅企纷纷上新  
精品小团线路走热

今年以来，韩国、新加坡、泰国、格鲁吉亚、马来西亚等亚洲国家相继打出免签牌，同时，全球多国看好中国市场，签证利好不断释放，以吸引更多中国游客到访。针对推出免签等利好政策的境外旅游目的地，旅企纷纷上线新品，推出一系列优惠活动以吸引游客关注。

此次马来西亚对中国游客免签政策发布后，各旅企积极布局大马市场。携程相关负责人表示，目前，携程已推出多条跨年出境游跟团游产品，如上海出发沙巴6日4晚半自助游。同时，携程BOSS直播还计划于12月20日，与马来西亚旅游局合作专场直播，推出酒店、机票、玩乐等优惠政策。

途牛旅游网相关负责人表示，马来西亚一直是途牛用户出境游的热门选择，目前途牛已推出跟团游、私家团、半自由行、自由行等产品。如“泰国-新加坡-马来西亚9晚10/11日游”“新加坡-马来西亚6日游”“仙本那-海洋公园-马

布岛-卡帕莱当地5日游”等。

周卫红告诉记者，针对相关免签国家，春秋旅游在产品等方面也做出不同的跟进和创新。“格鲁吉亚的相关产品目前主要还是以阿塞拜疆、格鲁吉亚、亚美尼亚3国连游为主，除阿塞拜疆需电子签外，格鲁吉亚、亚美尼亚均免签，可带游客一次性领略多国风情，体验当地特色文化。”

浙江万达旅游集团总经理徐进告诉记者，今年出境高端游需求集中涌现，一些具有稀缺旅游元素的精品小团线路走热。如“冰岛10天精品小团”，虽然售价高达43999元/人，但倚靠北极追光、火山探险、蓝湖温泉、万年冰河等独特体验，仍吸引了许多高端客群的关注。

另外，今年出境游市场重启以来，旅游市场出现了许多以往较为罕见的一国深度游产品，如“匈牙利一国”“阿根廷一国”“古巴一国”等线路。

健全保障体系  
重塑出境游市场格局

目前，出境游市场呈现高度活跃态势，各平台数据显示，出境游有望在春节迎来首个小高峰。记者了解到，为吸引中国游客的到访，多家外旅局针对冬季中国出境游市场进行布局。

截至目前，已有斐济旅游局、新加坡旅游局、瑞士国家旅游局等外旅局通过与国内旅游企业合作、优化服务、优惠促销等多种措施吸引中国游客。并且计划通过推出新的产品和体验项目，满足中国游客小团游、深度探访游的出游趋势。

然而，多位业者表示，在众多咨询中，除了签证办理的便捷度，出游的安全性及当地的整体服务水平也较为关心。以泰国为例，马蜂窝相关负责人表示，免签政策发布之后，“泰国近期安全情况如何”成为马蜂窝相关社群中有关泰国旅游询问最多的问题之一，可见对于安全问题的考虑仍是影响赴泰国游客消费决策的首要因素。

安全保障方面，有业者表示，“出境旅游涉及环节较多，各种不安全因素可能单独作用，也可能叠加发生。”出境游目的地想吸引更多中国游客多次到访，需要关注安全性、旅游成本及综合服务等因素。同时，旅企也必须强化旅游安全意识，完善保障措施，“企业要更有针对性地将防范措施融入整个流程

管理中。”

“全球旅行SOS平台，是携程集团于2017年1月发起的旅行救援项目，为全球用户提供应急支援，处置行中突发状况等服务。”携程集团客服总监宋磊介绍。今年7月，携程又对该平台进行核心模块、服务触点及服务范围的升级。

“春秋旅游设立了安全管理机构，实行逐级安全责任制，制定了《安全管理规定》《旅游突发事件预防及应急处理规定》等标准，规范和指导员工工作；建立内部自查和监督检查机制，通过落实早布置、重细节、全覆盖、严检查的方式，确保资源安全和旅游安全。”周卫红告诉记者，针对境外目的地供应链恢复不足的情况，春秋旅游还新增了遴选目的地国家和地区供应商的这一新规定。“选派领队时，我们特别注意，必须是具有该目的地丰富经验的导游，以便更好地对质量进行监督和应对突发情况。”

价格方面，周卫红说，来自消费市场的压力以及春节假期的成本上升，是一对不能回避的矛盾。“旅行社应当提早进行优质、经典资源的洽谈、采购，由此使得春节产品仍具有一定的性价比。”

中国出境游重启，各目的地供应链参与者也正经历洗牌，安全、品质、服务、到访便利度等因素终将影响出境游市场格局的重塑。

