

有这么一种说法,在北京,白天看庙、晚上睡觉。如何借奥运改善北京的旅游环境呢?本期奥运沙龙中,旅游业的专家学者提出——

# 改善奥运旅游环境

# 先丰富北京夜生活



奥运沙龙主持人: 白强  
奥运会举办期间,主办城市将迎接来自世界各地的众多旅游者,这无疑是一个巨大的旅游市场。那么我们要营造一个怎样的旅游和服务环境呢?本期奥运沙龙请来北京市旅游局、旅行社、旅游爱好者以及旅游行业的专家,共同探讨奥运旅游的话题。

奥运会研究委员会把旅游作为奥运会的五大遗产之一,可见它的地位和重要性。而从已经举办过奥运会的国家和城市来看,我觉得奥运会对旅游发展有非常典型作用的有3个城市:一个是巴塞罗那,通过举办奥运会提高了城市的知名度,也不能否认这届奥运会对西班牙的旅游经济起到的推动作用;第二个是悉尼,澳大利亚是人们旅游首选的目的地之一,悉尼奥运会起到了不小作用;第三个城市就是汉城,不止是奥运会,从上个世纪80年代,韩国就通过举办各种大型体育赛事树立国际形象。韩国通过大型体育活动促进经济和旅游发展的做法是非常值得研究的。通过这些例子可以看出,大型运动会对一个地区经济发展的影响是显而易见的。

## 利用奥运会促进奥运会后的旅游业

主持人:那么具体到旅游业来说,奥运会对它产生了什么作用呢?

徐主任:首先,奥运会本身就是一个兴奋点,一个热点,在奥运会期间,它就是世界的中心,受聚焦心理的影响,人们自然愿意去热闹的地方,这是奥运会本身具有的魅力;第二,奥运会规模大,接待任务重,对接待城市的基础设施、旅游饭店等最基本的城市服务是一种考验。很多举办过奥运会的城市,从拿申办权之后,酒店业的投资就有了明显的大幅度增长。

北京可能是个例外,因为我们一再提醒投资者,北京的宾馆饭店满足奥运会的需要没有问题,如果盲目投资,容易形成泡沫经济,对奥运会后的可持续发展不会有好处;第三,旅游设施的普遍水平要提高,现在北京奥组委已和108家饭店签订了协议,意在控制价格、提高档次,产生远景连带效应,带动奥运会后的旅游。

主持人:从这点可以看出,北京奥组委已经开始着手于北京的旅游业,为奥运作准备了,那么在2008年之



徐达 (北京奥组委信息中心主任)



方泽华 (北京市旅游局规划统计处处长)



王群 (首旅研究院研究员)



郭明 (港中旅国际公民旅游总部总经理)



陈英 (旅游爱好者)

前,我们还会有什么举动或者计划吗?

徐主任:为了办好2008年奥运会,国家体育总局几年前就开始尽可能争取国际单项体育赛事,以在2006年、2007年和2008年上半年到北京来比赛,目的是为了热身,也是为了检验我们的场馆是否能满足国际奥委会的需要。

奥运会本身所特有的魅力和相应的大型活动组织形式,与旅游有着不解之缘。申奥成功,我们按照市委市政府的要求制订了北京奥运会的规划,旅游局也有规划,到2008年,海外旅游者预测有463万人,如果再乐观一点,有可能达到500万人,预计收入20亿美元,相当于整个奥运会的活动总经费,这也是奥运会申办越来越火爆的重要原因。它带动了一个城市的综合效益,其中最直接、最见效的就是旅游业。也希望在座的专家学者能共同研究怎么抓住2008年前后的旅游契机,让北京的旅游市场有新的繁荣。包括旅游景点如何进一步改造,如何推出旅游精品,如何提高层次和服务水平。

## 北京住宿房间完全能满足奥运会需求

主持人:奥运可以带给我们商机,同样也会给我们出很多难题。接下来我想问一下方泽华先生,北京市现在为2008年奥运会的旅游接待工作在作怎样的准备?

北京市旅游局规划统计处处长方泽华(以下简称方处长):北京市旅游局有一个关于接待的规划,北京市2005年现有星级房间10万间,到2008年我们向国际奥委会承诺的要达到13万间,北京还有未纳入星级管理轨道的旅店房间40万间。国际奥委会提出,住宿设施不是靠扩建、新建来达到13万间的要求,更多的是靠更新、改造,发掘现有潜力,使一些宾馆、招待所通过改造升级达到星级标准。从北京酒店发展业来看,这个容量是完全能够达到的。

2005年,来北京的海外旅游者达到315万人次,随着奥运会的临近,海外旅游者的数量每年将递增8%,到2008年,还会有大量的运动员、官员



北京的迪厅 摄影/盛通

以及观看比赛的人来京,所以除了每年8%的递增率以外,预计还会增加近30万人。从住宿设施看,没有太大的压力。

目前我们面临着两个弱点,一是基础设施中与国际接轨的程度不够,如信息服务系统、城市引导系统能否按照国际惯例做到很准确,如通用文字、语言表述和符号表达等。二是在2008年奥运会来临之前消除语言带来的障碍。

现在这些工作已经开始启动了,如最近和市发改委一起对旅游做的发展规划,对公共设施的建设,很重要的就是指示牌。信息服务系统包括加大景区的环保力度,并且已经有一个规划,而且马上进入实施阶段。前一段的工作是旅游地区的厕所改造,在200家景点建了700个星级厕所。经过严格等级评定,根据景区的等级进行厕所改造。外宾对旅游厕所的投诉七过大大减少了。曾有家德国媒体到北京采访,看北京为奥运会实实在在做了些什么事情,还专门到景区看了厕所。从最基础的角度说,北京已经开始行动了。

## 从志愿者和宣传等方面开始慢热

主持人:到2008年是否有一些志愿者帮助饭店做一些事情?

方处长:这是肯定的,政府肯定会动员一大批志愿者来帮助工作,现在我们已经开始做这方面的工作了。

主持人:在2008年前我们会不会组织一些活动让奥运慢慢热起来,等到奥运时加温到100℃?

方处长:我们有这方面的策划,第一,每年都会举办相关活动,如以参观奥运场馆和北京的文物古迹等为主题,根据这些主题进行宣传;第二,一年里请100个旅游商来北京看我们的景点和基础设施,宣传奥运的筹备情况,同时请更多的媒体对此进行报道。每年还会选一些国际上的主流媒体到国内来考察,对外宣传报道。针对不同的市场做不同的宣传,推出不同的产品。一个城市的魅力是要通过大家的关注度体现的。

主持人:从旅游的角度看,您觉得最大的担心是什么?包括雅典奥运会对于我们办奥运有什么需要借鉴的?

方处长:现在真正从旅游角度来看奥运会,关注点还不是很大,考虑的也不是很全面,如赛后经验,如何抓实,需要有效的系统来认真落实这项工作。

## 解决北京夜生活不丰富的问题

主持人:来北京旅游的人中,老年人居多,而且很多是从南方过来的人,有一句谚语说在北京,白天看庙,晚上睡觉。意思是说北京的夜生活比较枯燥,王老师您对此有何看法?

首旅研究院研究员王群先生(以下简称王先生):北京夜生活不丰富是个老问题,现在比以前好了很多,晚上也有些文娱活动了,但总的来说,我们主要还是缺乏精品,如西方的一些演出团,绝对是给旅游者服务的。北京没有抓住旅游文娱产品与一般文娱产品的区别,只擅长从自己的文化出发,但并不清楚观众想看什么。

旅游文娱产品与一般文娱产品的区别就是:首先要有娱乐性,第二要有参与性,第三要有艺术性。而我们恰恰把顺序颠倒了。现在来北京必看的还是京剧,还有杂技。还有像云南歌舞晚宴这样将地方特色与餐饮文娱结合在一起。所以主创人员要站在游客的角度去设计节目。

## 北京要学会应对旅游风险

主持人:去过雅典奥运会的人说,觉得那里在奥运期间像一个空城,有专家也指出,在旅游方面,雅典是一个失败的案例,对此您有什么看法?

王先生:首先,雅典是奥运的发源地,所以这次想去掉商业化,回到“纯洁”,此次奥运主体是由政府主办,所以把社会效益放在第一位,在安保上投入了大量资金,而在宣传中过于表面化,给人一种不安全感。而我们办奥运会,给人的感觉应该是中国是最安全的地方;第二,我们对奥运商机有一个正确的理解,奥运商机是个有限的市场,是远期收益,最主要的是宣传这个国家和这个城市。我们要理性地看待商机,不要盲目竞争。

目前旅游业存在的风险表现在:一是不要看账面的利润;二是企业内

战,让外企得利;三是境外代理商是负责境外客源,在票务分配上占优势;四是境外代理商在海外漫天要价,也会吓走客人。

主持人:那对于票务分配,目前有没有解决方法?

王先生:奥组委就要控制票务分配,内外一致,合理搭配。

港中旅国际公民旅游总部总经理郭明先生(以下简称郭经理):我们一直在做出境业务,从2000年正式接触奥运会,有两次奥运实战经验。

2008年我们作为自己的服务商,的确要注意一些东西,首先是门票,委员会有一个非常明确的门票分配原则,奥运大家庭的成员国都会有相应的门票。一类、二类、三类票搭配的形式,不是预订多少就全部卖出去。对于中国,我们国内控制门票会比较强,而且也符合中国特色,国内需求比国外要大;第二是旅游企业的客源问题,高端客户的开发与接待,要求旅行社要有很强的公关能力,我们做旅游的现在不能只停留在接待层面,还在和国外的一些体育商合作,做一些商业开发活动。奥运会作为全球最大的节日,我们也会和国外的旅行社一起策划活动,这就需要很强的队伍和很强的策划能力,并要有一个相当长的积累期。旅游业如果想在奥运会期间有很大的收益,就需要把传统的东西延伸出来。

主持人:今天我们不仅请来了旅游界的官员、专家、经营者,还请来了一位旅游爱好者,他曾在奥运会期间去过雅典,陈英,谈一下你在雅典的感受吧。

旅游爱好者陈英先生:印象比较深的是,当地的地铁很人性化,每站都有残疾人专用的电梯;比较大的旅游景点与地铁相结合;机场有免费的道路指南,方便出行;服务系统少,随随都是志愿者,英语很好交流,没有障碍;人很热情,服务好,脸上永远挂着微笑。

整体印象很好,愿意再去。雅典做了大量关于城市和旅游的宣传。要把文化与体育结合起来,做文化奥林匹克。

整理/本报记者 罗丹 见习记者/郑燕 摄影/本报记者 柴春霞 崔浩

## 奥运北京·影像志2005-2008 一千多个镜头为您记录新北京新奥运



美丽的直线 8月12日,一场大雨过后,北京长安街天安门路口积满了水,虽然骑车的市民看不清地上的停车线,但大家还是很自觉地停成一条直线。 摄影/本报记者 傅拥军

## 奥运北京·报亭风采 今日出镜:电力总医院门口报摊主张淑琪



### 天气再热也要出摊

本报记者高鸽摄影报道 在电力总医院门口见到张淑琪师傅的时候,他正在帮一位买手机充值卡的顾客充值,按照他的话说:“这叫全方位服务。”

张师傅在电力总医院门口卖报已经5年了,他说:“我这是咱北京的第一批报亭,虽然小点儿,但还挺结实的。听说邮局也要更换报亭了,到时候我也换个先进点儿的。”

报亭确实有点小,除去报刊的摆放,只给张师傅剩下两三个平方米的空间,两个人在报亭里卖报纸,连转身个都不太方便。这几天的天气闷得厉害,报亭又在路边,车来车往的,更增加了热度。

“热也得卖报纸啊,这儿附近就有一家报亭,来来往往的人还挺多,不出摊怎么成啊。何止热,冬天还冷呢,但是现在干的就是这行嘛。”张师傅乐呵呵地说。