



热点 /

在一场预计影响 55 万人飞行的台风面前，这家航空公司的表现被“吐槽”

p2



观察 /

旅游业激发非洲经济活力 中国旅企该如何借力掘金？

p3

资讯 /

越南将进一步加强与中国的旅游合作

p4



图片来源：澳大利亚旅游局

2018年世界航线发展大会在广州开幕

9月16日起，为期3天的被誉为全球民航界“奥运会”和“世博会”的2018年世界航线发展大会在广州琶洲展馆举行。来自全球115个国家的300多家航空公司、700多家机场管理机构、130多家政府及旅游机构、以及全球近百家媒体记者共计约3500多名嘉宾代表集聚广州，此次为世航会史上规模最大的一次。

俄罗斯政府批准2020年欧洲杯观众可免签入境

近日，据俄政府网站发布消息称，俄联邦政府批准2020年欧洲杯观众可免签入境。另悉，欧洲杯观众可以有权从比赛举行日零时至次日12时在圣彼得堡和列宁格勒州范围内的城市和郊区交通上免费乘坐城市地面电力交通工具、欧足联线路上的郊区铁路交通工具和地铁。

文化和旅游部：高度关注中国游客遭瑞典警察粗暴对待事件

9月16日，对于近期发生的中国游客遭瑞典警察粗暴对待事件，文化和旅游部表示，高度关注在瑞典中国游客的安全与合法权益，要求相关驻外旅游办事处立即了解情况，配合我驻瑞典大使馆敦促瑞方有关部门尽快查清事件真相。文化和旅游部提醒，在瑞典的中国游客务必提高安全意识，加强安全防范。如遇危险，及时向所在旅行团领队报告或第一时间向驻瑞典使领馆寻求帮助。



图片来源：民航资源网

澳大利亚旅游局：签约南航共促商旅发展再度牵手如新角力会奖旅游

澳大利亚旅游局 MICE 领域喜报频传。近日，全球知名抗衰老领军品牌 NU SKIN 如新宣布“2020 NU SKIN 如新创星登峰游”将再次造访澳大利亚，这是 NU SKIN 如新第二次选择澳大利亚作为其会奖旅游活动目的地。另悉，澳大利亚旅游局9月17日宣布与中国南方航空签署为期三年的战略合作协议，旨在共同促进中国赴澳商务会奖旅游市场。



2018年9月刊



购物资讯

环球蓝联集团 (Global Blue) 在全世界 51 多个国家和地区与超过 300,000 家深受游客喜爱的零售商、品牌以及酒店合作，每天为近 80,000 名游客提供服务，致力于使各个商户与其国外顾客之间的零售交易更便捷并获得更多回报。我们向全世界推出退税购物 (Tax Free Shopping) 已逾 35 年。

通过 2018 年 9 月刊中的环球购物资讯将为您带来环球蓝联合作商户和品牌的最新时尚资讯。本期您将阅读到：

- 10 Corso Como 九月品牌推荐
- 阿姆斯特丹巴达维亚时尚奥特莱斯
- Galeria Inno 百货九月新品推荐
- 巴黎河谷购物村 (La Vallée Village) 将开启十一黄金周购物优惠
- Russell & Bromley 九月新款推荐
- 厨房新品：WMF FUSIONTEC 锅具系列
- 苏黎世机场免税店
- Bong é nie 百货公司引领冬季潮流

点击阅读本期资讯

请联系marketing.china@globalblue.com免费订阅环球蓝联最新退税购物资讯。

热点

在一场预计影响55万人飞行的台风面前，这家航空公司的表现被“吐槽”

9月16日，今年第22号台风“山竹”于17时在广东台山海宴镇登陆，登陆时中心附近最大风力14级(45米/秒，相当于162公里/小时)。本次“果王”的到来已影响到珠三角大部分地区，广州、香港、深圳、珠海及澳门机场均关闭或取消几乎全部航班。

北半球自然灾害频繁 或导致巨额经济损失

在大多数人沉浸在进入9月后的“秋高气爽”时，北半球接二连三的飓风和台风却让这一丝凉爽变得意味深长。

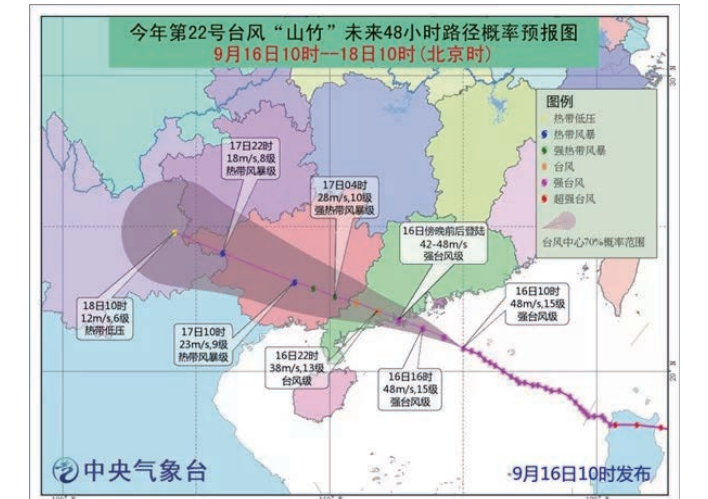
本月4号，第21号台风“飞燕”来袭，关西机场被海水倒灌，第一航站楼和A跑道遭水淹，机场与外界相连的大桥被一艘油轮撞坏，大桥路面断裂，机场一度与外界隔绝。

紧接着，飓风“佛罗伦斯”在美东时间9月14日早上约7时15分于东南部大西洋沿岸北卡的赖茨维尔海滩(Wrightsville Beach)附近登陆。飓风引起高达3米的风暴潮，多处街道被淹没，超过43万户停电，美国东海岸超过1500趟航班被取消。



图片来源：网络

在人们的神经稍稍放松时，超大号“果王台风”山竹的到来，又掀起了大家脆弱的“小心脏”。据外媒15日报道，超强台风“山竹”于当地时间15日1时40分在菲律宾东北部海岸的巴高地区登陆，带来了暴雨和时速高达305公里的强风，并引发了高6米的巨浪。菲律宾当局正在等待更准确的破坏和人员伤亡数据。因为遭受“山竹”袭击的地区主要是该国北部吕宋岛的山区，那里交通十分不便。与此同时“山竹”被认定为菲律宾今年以来遭遇的最强台风。



图片来源：中央气象台

紧接着，“山竹”随其路径向中国华南地区移动，并于16日17时左右登陆广东省江门市。有分析称，超强台风“山竹”预计将在几天内直接袭击中国内地的广东省沿海，或许还包括香港，从而可能造成高达1200亿美元的破坏和经济损失。

面对山竹 这个航企反应“慢半拍”？

在气象部门的实时预警和不同地区应对自然灾害的案例前，不少航空公司及飞行软件在第一时间发出取消航班的通知。但今日有商务旅客YD(化名)向记者反映，他所搭乘的南方航空却并没有给出最及时的通知的解决措施，这也直接打乱了他的本次工作计划。

YD由于工作原因经常往返于北京和广州，南航是他的首选航空公司“南航大本营在广州，航班选择多样，所以每次出差去广州都会选南航。这个月的出差也是早就订好了16号17:30的机票。”但随着5天前的“山竹”台风预警，让他对于本次的计划稍有担心。

“这几天我一直关注着广州的天气和航空公司的动向，但是即便在白云机场通过官方微博在9-16日凌晨发布取消9月16日12:00~24:00，9月17日0:00~08:00期间全部航班的时候，我仍旧没有收到任何关于自己航班取消的通知。”YD还表示，他始终关注着南航的官方微信和微博，都没有看到关于北京任何一架航班取消的通知。

“9月14日开始，航空公司的客服就始终无法接通，线上客服也一样无人应答，我实在没办法只能冒险在网上改签了机票，但自己仍然不知道改签后的时间是不是能正常起飞。”YD表示，虽然南航的APP在改签时很迅速，但像他这样通过官网预定的乘客想要对接客服人员还不如选择第三方票代来的快，”因为涉及到更改酒店等问题，得不到航空公司的取消信息，我实在没办法进行接下来的安排。”YD无奈的说。



图：16日上午10:57收到南航的取消短信

记者通过观察，也确实发现了本次南航对于应对“山竹”的反馈速度有些“迟缓”。官方微博上所发布的取消航线不全、信息公布较晚也被不少乘客留言吐槽。

詩_Sarah: 人家香港机场 提前三天就取消航班!! 我就一只问客服，都说没问题，航班正常! 我今天的飞机，昨晚还看到南航显示正常! 都觉得奇怪，当也相信南航，没想到原来凌晨才发布消息!!! 怎么做事情的! 太失望!
今天 07:09 回复 | 24

lanfeiyi1: 南航你们可以更无耻吗? 白云机场官博已经在8小时前告知今天中午12点到明早8点的所有航班都取消! 而你们至今仍不安排通知顾客，更可恶的是，热线打不进! 所有渠道联系你们的全部联系不上!!!
今天 09:07 回复 | 8

而官方微信也是在16日上11:15才发布了紧急通知，并注明了应对办法。



实际上，将事件拉回，本年度最大台风确实确实给航空企业带来了不小的挑战。就广州白云机场而言，它刚好处在暴风圈边缘，不像香港那样完全在台风圈里。所以在台风没有正式登陆广州之前，机场空管人员也在尽量更多的起降航班。而这一动作势必会影响到航企对各地航班的大量调整，人员负荷，从而导致了航空公司发布最终信息的延误。

此外，根据2017年数据统计，香港机场平均每日客流量为19.9万人次，广州18万人次，深圳12.5万人次，澳门1.97万人次，珠海2.5万人次，5地机场如果同时关闭一天的话预计直接影响约55万人次。

自然灾害不可避免，而旅业人该建立的是如何在灾难之前做好随时应对变化的机制。本次强势来袭的山竹在短短1天内便造成了预计55万人次的出行困难，如果航企只想靠平日的预警机制来解决问题，那么或许下次就不是“信誉不保”那么简单了。

旅游业激发非洲经济活力 中国旅企该如何借力掘金？

如今，时值中非合作论坛峰会在北京圆满举办，中非旅游间的合作交往也更上一层楼。随着中非之间持续交好，近几年非洲国家不断放宽对华签证政策，同时加上直飞航线的增加，非洲目前已经成为中国游客非常重要的出境旅游目的地。而对于已经“涉猎”过风情万种的东南亚，又“品尝”过惬意随性的欧美国家的游客们来说，非洲无疑是一片激发他们探险欲，寻找自然狂野的“圣土”。那么，非洲作为一个国内旅游从业者极为看好的新兴目的地，究竟发展潜力几何？



图片来源：肯尼亚旅游局

“高原大陆”抓眼球 中国赴非人数猛增

有“高原大陆”之称的非洲，其海拔在 500 米 - 1000 米的高原占国土面积的 60% 以上，其“高高在上”的奇特景观区别于世界的其他地区，再加上非洲过去相对较为封闭、落后的经济发展状况，可以说是一个未经完全发掘的“珍宝”。

而随着中非关系的不断发展，中国赴非旅游人数也水涨船高。根据中青旅遨游网发布的《2018 中国公民非洲旅游报告》显示，中国赴非游客人数再创新高，增长速度持续保持高位，年均增幅超过 40%。另外，根据旅游大数据联合实验室发布的数据显示，2018 年 1-7 月，赴非旅游人数同比增长超过 70%；以商务出行为目的前往非洲的机票订单占总体赴非订单的 15%，较去年同期增长 50% 以上，相应的非洲赴中国的商务入境订单也有 30% 以上的大幅增长。

本月正值中秋、国庆双节来临，小长假时间充裕，前往非洲成为不少中国游客的选择。来自同程旅游的数据显示，今年中秋、国庆非洲旅游产品收客比去年有明显提升，国庆期间的热门旅游产品早在 7 月底就已经售罄。

那么为何非洲旅游在近年来如此火爆？笔者采访了凤凰旅游产品经理董燃，她表示：“从客观因素来说，国内多家航司赴非航线的增加、非洲多国对中国游客办理签证的宽松政策、以及近三年来非洲卫生治安环境趋于稳定等，都是老百姓可以看得清、摸得到的利好因素。另一方面，从主观上看来，东南亚、南亚以及中东、欧美等目的地对于中国游客们来说已经极为熟悉，缺少探索的新鲜感，而充满野性与自由的非洲无疑成为游客们‘尝鲜’的好去处。”

在购物热度降低深度游成热门趋势下，旅企如何盈利？

来到非洲，相对于以前的“上车睡觉，下车拍照，进店买买买”这样的一贯旅游方式，更多的游客倾向于花钱买深度体验。据悉，从出境跟团游行前说明会的游客提问情况来看，游客提问也更加专业、更加深度。线路涉及的文化遗产类景点数量有多少，导游的知识储备情况如何，是否还有更深度的互动体验项目等是大家最为关心、讨论最多的内容。而消费购物方面，除了“当地特色纪念品”馈赠亲友这一需求外，很少再有其他提问。



图片来源：马蜂窝旅游网

根据全球性互联网媒体公司 Travelzoo 中国副主编黄雨此前所接受的采访中显示，与购物相比，旅客对历史景点更感兴趣。海滩度假仍然是中国旅客最感兴趣的旅行主题，其次是美食美酒主题。然而，历史名胜游览已经从去年的第五名上升至今年的第三名。邮轮从第十名攀升至第七名，摄影旅行首次出现在前十名。与此同时，购物首次从最受欢迎的前十大旅行主题中落选，城市观光也从第九下降到最后一名。由此可见，中国旅客只爱观光和买买买的时代早已经过去了。中国的中产阶级现在正在旅途中按着自己的节奏创造难忘的旅行回忆。

那么缺少了购物消费这一大盈利空间，旅行社、OTA 还有哪些更好的盈利方式呢？资深非洲目的地运营人员向笔者透露，非洲目前主要靠单客盈利，非洲定制旅行板块的毛利率相对较高，并且每年能保持稳定的增速，再加上独特且唯一的旅游资源，这就构成了非洲目的地的独特性。据悉，今年非洲旅游整体价格有一定幅度的提升，涨幅达到 15%，可见中国市场对非洲的热情只增不减。反观购物消费，非洲钻石店利润非常少，购物方面较日本、韩国、欧美等地逊色许多，所以用深度定制游来“取长补短”，不失为一种明智双赢的选择。

非洲的海岛能否突破整体海岛市场的低迷？

每年的暑期都是海岛游旺季，而今年却不似往年火爆。据马蜂窝、途牛等 OTA 的旅游从业者反应，受泰国翻船事件影响，海岛游市场遇冷，价格跳水。而同样作为中国游客爱去的东南亚目的地——普吉岛，也被“7.5”翻船事件的负面缠身，造成 47 人遇难的普吉岛翻船事件给火热的中赴泰旅游市场浇了一盆冷水，也给全球海岛市场造成了一定程度的影响。东南亚海岛接二连三地发生事故，引动了大家心里那根关于“安全”的弦，这些事件使海岛游的整体销量受到了一定的影响。

毛里求斯推广局中国区市场经理钟先生向笔者透露，“目前，产品批发商对于非洲海岛市场的目的地处于一个热情不高却又希望重回 2014 年巅峰时期的状态。非洲目的地对中国市场来说属于长线，加之今年的整体市场趋于保守理性，在受到东南亚海岛发生的几件事的冲击后，非洲长线海岛，不管是大家耳熟能详的毛里求斯，还是新开发的目的地美娜多，对于市场的吸引不尽如人意。相对而言，肯尼亚、马达加斯加这些轻蜜月、轻度假、重体验的小众目的地反而受到加倍的关注。南非应该还是非洲目前除了北非的摩洛哥以外最热门的目的地。”



图片来源：毛里求斯旅游局

看起来，为了吸取以往海岛目的地“高开低走”的教训，非洲海岛“稳中求涨”的目标或许已经成为了业者们的普遍做法。对于未来非洲海岛的走向，根据中青旅遨游网针对近五年赴非洲游客问卷调研数据，赴非洲游客最爱的玩法中，前往毛里求斯海岛浮潜排名仍然靠前。可见，非洲海岛的未来仍然可以期待，虽然长线游的非洲海岛会减少一些游客的积极性，但非洲海岛在生机勃勃的原始大陆里散发与众不同的魅力，相信随着非洲游“被热捧”的黄金时期，非洲的海岛国家也会分到“一杯羹”。

赴非洲游客最喜爱的玩法	
TOP1	埃及当地人家做客
TOP2	乘埃及游轮畅游尼罗河
TOP3	毛里求斯鹿岛垂钓、浮潜
TOP4	撒哈拉大沙漠住帐篷特色酒店
TOP5	马拉喀什手工制作摩洛哥国菜
TOP6	塞舌尔马埃岛与象龟擦肩而过
TOP7	坦桑尼亚贵族狩猎体验
TOP8	乌干达追踪银背大猩猩
TOP9	纳米比亚看红泥人
TOP10	坐小飞机前往博茨瓦纳奥卡万戈三角洲

图片来源：中青遨游网

非洲的未来展望：加大宣传力度 普及移动支付

目前，非洲已经发展出一套较为完善的旅游接待服务机制。根据中国旅游研究院国家旅游经济实验室对全球 102 个国家的出境旅游服务质量监测数据，游客对非洲各国当地居民的友好态度、景点的评分，是所有指标中游客感知最好、得分最高的两项。

对于未来非洲旅游的发展，业内人士表示，目前在非洲旅游端，还是存在一些瓶颈，比如旺季的酒店资源非常稀缺，当地酒店需要很长的提前预定期；其次，当地酒店的中文服务人员也比较缺乏。笔者了解到，尽管目前非洲已有 50 个国家和地区受理银联卡，整体受理覆盖率达到 75%，但基于 80、90 后年轻客群的消费习惯，游客普遍期待移动支付。

除此之外，据旅业链接记者此前对南非旅游局亚太区首席代表 Mansoor Mohamed 先生的采访中可以看出，他对中国市场给予了很大的期望。在采访中，他表示：“中国游客对于目的地信息的获取方式更倾向于广泛的社交媒体和亲友，所以今年南非旅游局也将加大力度在多媒体平台做大力推广。在极具影响力的媒体平台传播南非最美好的故事，让中国市场看到南非不为人知的资源。我相信更多直航的开通、签证的简化确实能在一定程度上增加入境南非的游客量，但是就长远计划，多次且持续的正面宣传才是激发潜在游客出游的关键一步。”希望中非两国媒体可以齐发力加大对非洲各个国家的宣传与推广，包括一些长线海岛的推广，进一步扩大中国市场的份额。”



图片来源：非洲旅游局

针对目的地发展的问题，Mansoor Mohamed 先生还指出，未来南非旅游局也会与各大旅行社、OTA 等保持密切合作关系，并针对中国游客的长假期集中、旅游产品同质化严重等问题给予最大程度的帮助。比如为有需求的合作伙伴提供更丰富的当地资源对接、培训活动以及面对面路演等。除此之外，基于业者对于南非旅游知识的需求，南非旅游局还为业者开发了旅游行业内的线上培训课程，旅游从业者可以在网站上注册学习，并能获得相应等级的证书，这些培训课程能够增加他们对南非的了解，并能更好的销售南非的旅游产品。

对于非洲这片神奇又充满野性与活力的热土，中国市场此时正值火力全开的时期，各大旅行社、OTA 等如何更好地抓住游客的需求，应对市场风云莫测的变化，一定是个值得长时间思考的问题。但毋庸置疑的是，中国游客对这片“神奇大地”的好奇心定会引发持续性旅游增长，或许经过国庆、新年假期的“锤炼”，一份亮眼的增长报告将再次刷新市场的想象。

北海道地震重创旅游业 中国游客取消行程动向或扩大

据日本共同社报道，日本北海道政府当地时间 15 日公布统计数据称，6 日发生最大震度 7(日本标准)的地震后，道内住宿设施收到取消预约总计 94.2 万人，包括餐饮业在内旅游业整体损失估算达到约 292 亿日元（约合人民币 17.9 亿元）。该统计截至 15 日，预计今后将进一步增加，中国游客取消行程动向或将扩大。

世界旅游组织将发布指南 让中国游客出境游更加便利

近日，联合国世界旅游组织秘书长祖拉布·波洛利卡什维利在访华期间的媒体见面会上表示，世界旅游组织将发布指南，让中国游客出境游更加便利。指南包括开设中文旅游网站、餐厅提供中文菜单、酒店客房提供中文电视台、车站设立设置中文标识、景点提供中文导游等。据世界旅游组织预测，在未来的 3 至 4 年，中国有可能成为最大的入境旅游国。

越南将进一步加强与中国的旅游合作



图片来源：网络

由中国文化旅游部联合越南文化体育与旅游部主办的 2018 年中越旅游合作发展会议日前在越南胡志明市举行。双方在会议上就各自在旅游管理、游客安全等方面的经验和存在的问题开展交流，并推介各自国家的旅游产品，双方表示将进一步规范各自旅游市场，进一步促进中越旅游发展合作。

中国旅游集团等多家央企总部或区域总部入驻海南

9 月 12 日，中国旅游集团总部正式从北京迁入海口，注册资本高达 158 亿元，成为海南省百日大招商（项目）活动中的一大亮点，也折射出海南自由贸易试验区和中国特色自由贸易港的吸引力。据悉，在国务院国资委的支持下，在省委、省政府的重视下，海南省与央企密切合作、高频对接，合作取得显著进展，多家央企总部或区域总部入驻海南。

澳门旅游推介会暨澳门航空新闻发布会在京举行

2018 年 9 月 14 日，澳门旅游推介会暨澳门航空新闻发布会在北京励骏酒店举行。据悉，为了落实特区政府发展澳门旅游的政策，吸引更多的客人前往澳门旅游、品尝澳门特色美食，澳门航空推出多款不同价位的促销产品、一程多站的联程产品、新增航班网上促销活动。另外，为方便北京客人出行，澳门航空在北京 - 澳门航线上增开了每日第四个航班，实现了双向航班早、中、晚时间全覆盖。

2018“十一”黄金周出境游市场需求升级 众信旅游新产品撬动新消费

2018 年“十一”黄金周即将到来，国内领先的大型出境旅游运营商众信旅游数据显示，目前，10 月 1 日前后出发的长线出境游产品已基本售罄，亚洲出境游短线产品尚有少量余位，国内游产品正进入预订高峰期。销售整体向好的同时，市场对旅游产品要求进一步升级，游客普遍更倾向于选择出行方式更灵活、体验性更强、服务品质更高的旅游产品。

“尚泰普吉”隆重开业 打造世界级观光休闲体验

尚泰集团有限公司（CPN）旗下“尚泰普吉（Central Phuket）”于 9 月 10 日在普吉岛举行了盛大开业庆典。该购物中心旨在以“欢迎全球宾朋”为理念创造一种世界级的观光休闲体验。尚泰普吉将被打造成普吉岛中心地区的一个全新的中央商务区，其项目总投资达 200 亿泰铢，包含一个购物中心和多个世界级旅游景点，旨在发展成为泰国的“世界级打卡地”。

民航网络化运营再迈大步 东部机场集团成立

网络化运营和抱团发展已成为我国机场发展的一大趋势。9 月 15 日，江苏省宣布，东部机场集团有限公司（以下简称“东部机场集团”）挂牌成立。该集团将依托南京禄口机场，整合徐州、常州、连云港、淮安、盐城、扬泰等 6 家机场资源，此举也被称为江苏省机场体制机制改革的一大突破。

猫途鹰：支持付费虚假点评 欺诈案定罪判决

旅游平台猫途鹰（TripAdvisor）作为抵制在线点评欺诈行为的行业先锋，对日前意大利一起持续进行点评欺诈行为的当事人被判入狱的法律裁决表示认同及赞赏。作为针对此类案件的首例法律裁决，莱切刑事法院裁定：根据意大利刑法规定，使用虚假身份或账户发布失实点评属于犯罪行为。PromoSalento 公司的负责人因涉嫌向意大利的旅游业主出售虚假评论被判处 9 个月监禁，赔偿经济损失及相关处理费用约 8,000 欧元。

TRAVEL LINK 旅业链接 RECRUITMENT



- 高端旅游产品销售
外资奢华旅行
- 工作地点：北京 / 广州
- 职位亮点：外资大平台，直接接触高端旅游产品，全球目的地产品一手资源

我们立志成为 您的飞凡拍档

达美的使命是让您与世界相连,让我们成为航旅中您的最佳合作伙伴。

因此,我们在准点率、完航指数、行李搬运方面¹,一直保持着美国全球航空公司排名第一的成绩。也正因为如此,我们投资创新型新产品和服务,比如空客A350,为旅客提供更多的空间,更大的舒适度,在指定国际航线中,提供达美至臻商务舱套间奢华体验。另外,区域卓越运营报告可为您提供关于达美在您关键业务运营地区运作的具体可行数据,让您始终掌握必要信息。

感谢您与我们持续合作。携手同行,我们的成就将达到新高度。

The Delta logo, a stylized red triangle, is positioned to the left of the word "DELTA" in a bold, sans-serif font. To the right of "DELTA" is a vertical line, followed by the Chinese tagline "您的飞凡拍档" in a smaller, sans-serif font.

▲ DELTA | 您的飞凡拍档

¹ 基于DOT航空旅行消费者报告中包含的准点率、完航指数、行李搬运矩阵。美国全球航空公司包括美国航空和美国联合航空。