

浙江省社科普及全额资助项目

浙江省社科规划一般课题

—17KPCB07YB—

徐 辉 著
By Xu Hui

中国公民出境旅游 服务质量解析

A Focus on Service Quality of
Chinese Citizens' Outbound Tours

中英双语读物

Chinese-English Version



浙江工商大学出版社
ZHEJIANG GONGSHANG UNIVERSITY PRESS

中国公民出境旅游 服务质量解析

A Focus on Service Quality of
Chinese Citizens' Outbound Tours

徐辉著
By Xu Hui



浙江工商大学出版社
ZHEJIANG GONGSHANG UNIVERSITY PRESS

图书在版编目(CIP)数据

中国公民出境旅游服务质量解析: 汉英对照 / 徐辉
著. —杭州: 浙江工商大学出版社, 2017. 9

ISBN 978-7-5178-2171-7

I. ①中… II. ①徐… III. ①国际旅游—服务质量—
研究—中国—汉、英 IV. ①F592.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2017)第 105781 号

中国公民出境旅游服务质量解析

徐 辉 著

责任编辑 沈 娴

封面设计 许寅华

责任印制 包建辉

出版发行 浙江工商大学出版社

(杭州市教工路 198 号 邮政编码 310012)

(E-mail: zjgsupress@163.com)

(网址: <http://www.zjgsupress.com>)

电话: 0571-88904980, 88831806(传真)

排 版 杭州朝曦图文设计有限公司

印 刷 杭州五象印务有限公司

开 本 710mm×1000mm 1/16

印 张 33

字 数 485 千

版 印 次 2017 年 9 月第 1 版 2017 年 9 月第 1 次印刷

书 号 ISBN 978-7-5178-2171-7

定 价 68.00 元

版权所有 翻印必究 印装差错 负责调换

浙江工商大学出版社营销部邮购电话 0571-88904970

FOREWORD(1)

As is known to all, the world has entered an era of “Experience Economy”. In this epoch of Internet+, service is embedded in our daily lives where our activities are supported by series of interconnected service systems.

Tourism has now become one of China’s fastest growing industries. As the forerunner of the service industry, tourism is one which perceives service provision as its basic connotation. Without service, tourism is simply wishy-washy. Therefore, tourism enterprises, constituting the major market of the tourism industry, see services as the core of their business operations. Not only does the quality of service enable tourism enterprises to gain broader market acceptance, but also determines whether customers will participate in a tourism itinerary.

With China’s sustained economic growth and rapid increase in the level of its national income, the development of China’s tourism industry has undergone unprecedented change. The potential of the Chinese outbound tourism market have also attracted global attention, while the lucrative outbound tourism market of China has concerned both domestic and overseas travel agencies. How do international tour guides (tour guides & tour escorts) provide excellent services when leading outbound tours? Or how do they provide services that

satisfy their customers or even exceed their customers' expectations? This new book authored by Royal Xu Hui, Associate Professor of the Tourism College of Zhejiang, Hangzhou, China offers fruitful discussions. Focused on the outbound tourism perspective, the author elaborated the quality of tourism services from a new angle through deliberations of relevant case studies and analyses; while at the same time integrated marketing, public relations, tourism psychology, tourism economics, and other tourism related disciplines into the case studies and analyses with a view to inspiring tourism professionals in better service provision. This novel bilingual volume will surely enlighten each and every reader offering or accepting tourism services.

Mr. Xu Hui has extensive work experience in the hospitality and travel industries. He obtained his Master's degree from the School of Hotel and Tourism Management at the Hong Kong Polytechnic University. Mr. Xu is currently a faculty member of the Tourism College of Zhejiang, Hangzhou, China and is enthusiastic in his pursuit of the tourism career. His exertion and dedication to always learn, reflect, and enhance oneself at work are truly valuable to the hospitality and tourism profession.



Professor Haiyan Song

Associate Dean & Chair Professor

School of Hotel and Tourism Management

The Hong Kong Polytechnic University

序(二)

认识徐辉老师很多年了。他在旅游业工作长达 30 余年,既有在杭州香格里拉饭店等高星级酒店工作的经历,又有在浙江省中青国际旅游有限公司担任部门经理的经验,是一位具有丰富实践经验的老师。2004 年我校请他给旅行社管理系导游专业、旅行社经营管理专业学生开设一些讲座,涉及出入境旅游、旅行社运营、旅行社市场营销与计调等,受到师生的好评。他对旅游教育充满激情与热忱,2011 年从企业来到学校工作,正式成为一名旅游教育工作者。来校 5 年有余,他很快完成从职业经理人到人民教师的转型。本书是徐辉老师通过长期从事国际旅游业的积累和观察,对旅游服务形成的一种解读,也是从教 5 年多来工作的思考和总结。

2015 年,我国公民出境旅游人数达到 1.2 亿人次,继续保持“世界第一大客源地”的地位,是全球众多目的地国家或地区的重点目标客户。随着中国公民出境旅游越来越大众化,让中国公民了解出境旅游的相关知识,让旅游从业人员了解现代国际旅行社的基本运营模式和操作方式,显得更为重要。

本书按照不同的旅游服务类别,通过对中国公民出境旅游经典案例的分析,以新的体例与模式的整合,简述出境旅游服务的内涵。它涵盖了旅行社门市接待、出入境旅游体验、航空交通服务、品牌酒店服务、高品质国际导游(中国领队与境外导游)服务等方方面面,突出主题,彰显对策。同时,通过出境游案例这个切入口,对银发旅游市场、亲子游市场、自由行市场、散客市场进行了深入的剖

析;对邮轮旅游、研学旅游、结伴旅游等新型旅游模式也有所涉及与研究。书中大量的案例分析和思考使本书高潮迭起又峰回路转,让你爱不释手。

本书是徐辉老师几年来笔耕不辍的成果,饱含他多年来的心血和智慧。通读全书,发现有几点鲜明特色。其一,主题突出,内容完整。全书所有案例都是公民出境旅游时的不同场景,紧紧围绕旅游服务这条主线,从八个方面展开,基本展现了出境旅游服务的全貌,同时又能使读者从各个服务侧面获得对优质旅游服务的整体认知。其二,理实融合,知行统一。本书通过案例展示和评析,把旅游理论与服务实践有机结合,具有一定的思想深度和理论高度,使读者学有所获,学以致用。其三,文风朴素,热情洋溢。本书的所有内容基本都来自作者本人的亲身经历,可谓有感而发,一气呵成。文字朴实无华,但内容十分丰富,体现了作者对旅游服务的用心体验和深入思考。其四,敢于创新,大胆探索。近年来作者一直尝试在国际导游专业进行中英文双语教学,本书主要为双语教学服务,所以对写作要求很高,完成此书实属不易。

毋庸讳言,该书紧跟中国旅游产业发展的步伐,密切关注行业现状与大旅游发展动态,突出高职教育课程的专业性和时代感,贴近旅游服务第一线,是一部值得细细品读的作品。

感谢徐辉老师的精心耕耘、潜心钻研,感谢徐辉老师在教学改革上的探索。

在此预祝本书顺利出版。

浙江旅游职业学院党委书记 教授

王昆欣

2016年处暑夜于千岛湖校区

前 言

据世界旅行及旅游业理事会(WTTC)预测,中国将在2023年成为世界第一大旅游经济体。中国出境旅游市场因其爆发式的增长速度,正在成为全球瞩目的热点。旅游专家认为,今后5年中国公民出境旅游总人数有望突破4亿人次。2016年,中国出境游人数已达1.22亿人次,同比增长4.3%。从总量上来看,已经连续5年成为世界排名第一的旅游客源国。截至2017年1月,中国公民组团出境旅游目的地国家和地区已达151个,中国公民可组团前往的国家和地区达117个。

出境旅游与境内旅游不仅仅是旅游目的地自然条件和旅游距离上的差异,由于跨越不同社会经济制度,存在不同的民族文化,以及使用不同语言文字,在许多方面与境内旅游有所不同。如出入境必须准备中华人民共和国护照或通行证,健康检疫进行疾病预防,各国海关有不同的规定等;还有目的地国家或地区语言文化环境对旅游服务产生的额外要求,由于时差等因素在境外出现问题与境内通信联络的不便以及不同政治、法律、经济制度造成的麻烦等。随着出境旅游越来越呈现出大众化的倾向,中国公民增加出境旅游的相关知识及了解旅行社的基本运营模式显得尤为重要。

本书系浙江省社科联社科普及课题(13ND43)的研究成果,并被列为2017年度浙江省社科联社科普及出版全额资助项目和省社科规划课题(17KPCB07YB)。课题的研究是从以下三个方面展开的:

其一,作者通过五年时间的积累与总结,撰写并从中精选了80篇与出境旅游服务质量相关的案例文章及评析,并将文章翻译成了英文。全书共分8个篇章,从旅游者赴旅行社报名参加出境旅游,办理证照、签证等出境手续开始,到自由行旅游者或者出境游领队带领旅游者在境外游览,涵盖了出入境程序、航空服务、全球导游服务、品牌酒店体验、出境游领队服务等方面,最后,以旅游者入境返回的流程为主线,以“案例”为主体,以“评析”作为案例的衍生,从中延伸出与出境旅游相关的各种旅行知识。书中的每一个案例均上升到理论高度并归纳出处理的方法。各篇通过案例有机结合,融为一体。读者通过此书,能够了解旅游者在出境旅游时必须注意的事项,并让旅游者明白旅行社从业人员在出境旅游过程中发生紧急情况时应采取的具体对策及解决问题的最佳方法。

其二,本书的另一个意图,也就是本课题研究的另一个着眼点,是跨文化交际。作者拥有行走60多个国家和地区的经历,以中国出境旅游者的出境流程为线索,将全球各地的多元文化展示在中外读者面前,既能让中国人了解境外的风光与文化,也可以让更多的外国人了解中国人出境旅行的行踪。同时,该书能将复杂而又令人费解的市场营销、优质服务和服务关系学融会贯通到具体的案例细节中。能达到化繁为简、深入浅出的境界是需要对理论研究和实践经验有深入理解和丰富体验的。本书还跳出旅游业看旅游者的方式,把旅游作为交叉学科来进行理性探讨。

值得一提的是,本书所精选的案例多数是作者亲身经历过的,或者是向旅行社出境游领队、销售人员等一线从业人员调研获得的。本书题材广泛,内容丰富且真实。

其三,本书以中英双语的形式撰写,填补了这方面领域的空白。一方面,让读者、旅游从业人员了解全球范围内出境旅游业的最新动态及服务艺术。另一方面,让旅游从业人员、旅游专业的高校学生通过双语阅读,来熟悉出境旅游业的英语,特别是一些专业术语,以消除部分人员对英语学习的恐惧感,增加对英语学习的兴趣。希望此书能对未出校门的旅游专业的学生和旅游工作者的学习和工作起到一定的帮助作用。也希望能为高校旅游专业教师的案例教学提供一

份良好的素材。此外,由于该书是以中英双语的形式写作,既可以作为英语爱好者英语学习之用,也可供常住中国的外籍工作人员及在华留学生阅读。书中所有的案例与评析均在2012—2016年度的浙报传媒《江南游报》上发表过,受到同业人员及读者的好评。

在本书的研究与撰写过程中,香港理工大学酒店及旅游业管理学院副院长宋海岩教授,全球旅行与旅游业合作组织(GTTP)亚洲/中国区总监邱汉琴教授,浙江旅游职业学院张建融教授、汪亚明教授,杭州市旅行社行业协会会长、浙江省中青国际旅游有限公司总经理张勤先生和杭州市中国旅行社有限公司董事长朱光明先生,在繁忙的工作之余,对本书提出了宝贵的意见。浙江旅游职业学院李晓红教授、严一平副教授,澳大利亚威廉·安格理斯学院(William Angliss Institute)特聘英籍教师 Tamlan Saoudi 先生,浙江省中青国际旅游有限公司国际旅游中心资深翻译朱霄波先生分别对全书的中英文内容进行审稿并提出修改意见。浙江旅游职业学院厉玲玲、陈建新与徐颀成老师,全球旅游案例研究大赛冠军、香港理工大学酒店管理专业张佳蓉学士参与了部分文章的翻译工作。浙报传媒《江南游报》江如文总编辑给予积极支持,在显著的版面上连续刊登作者的案例描述及实证研究评析,使高校、企业与媒体的互动形成良性循环。另外,浙江省中青国际旅游有限公司出境旅游总部朱小军副总经理、领队部陈曦经理、资深出境游领队陈雪峰女士,杭州海外旅游有限公司资深出境游领队童智毅先生,浙江长征职业技术学院吴小川老师,浙江旅游职业学院饶华清副教授、陈积峰老师提供了书中的部分案例素材,为实证研究奠定了坚实的基础。在此一并表示感谢。

由于本书涉及的内容广泛,专业性强,我们的学识水平有限,难免存在不足之处,恳请各界读者匡正赐教,以期通过不断的修订进行完善和提升。



2017年3月于杭州

目 录

CONTENTS

第一篇 旅行社门市接待篇 | 013

Chapter I Branch Office Reception of Travel Agencies

第二篇 出入境体验篇 | 073

Chapter II Dealing with Exit and Entry Inspection

第三篇 航空服务延伸篇 | 135

Chapter III In-flight Services

第四篇 品牌酒店感悟篇 | 203

Chapter IV Perceptions of Famous Hotels

第五篇 全球导游服务篇 | 259

Chapter V World Wide Tour Guide Services

第六篇 境外游览享受篇 | 323

Chapter VI Enjoyment in Outbound Destinations

第七篇 领队服务智慧篇 | 395

Chapter VII Service Art of Tour Leaders

第八篇 文明出行综合篇 | 453

Chapter VIII Civilized Traveling Behaviors

参考文献 | 510

[第一篇]

旅行社门市接待篇

Part 1 Office Reception of Travel Agencies



随“百变自由行”，在巴厘岛度新婚蜜月 1017

Changeable Self-service Travel, Honeymoon in Bali Island

“丰富的目的地服务+专业的旅游资讯+精选的酒店+可选的机票”，
这就是中青旅的“百变自由行”

CYTS' Changeable Self-service Travel offers rich destination service,
professional tourism information, selected hotels and optional air tickets



赴毛里求斯度蜜月 1022

Honeymoon in Mauritius

演员陈小春和应采儿就是在毛里求斯的红顶教堂结的婚

Movie stars Jordan Chen and Cherrie Ying
married at the red roof church in Mauritius



一本特殊的“账本”通行证 1030

An Account-book-style Travel Permit

被小孩涂鸦过的护照内页。这样的护照是无效的哦！

A passport with a kid's scribbles cannot be used!



邂逅 100%
Pure New Zealand
百分百纯净 新西兰

境外旅游意外保险 1035

Outbound Tour Accident Insurance

100%纯净新西兰南北岛8日游

100% pure 8-day Travel in the North and South Islands of New Zealand



终于赴日本看上了滨崎步演唱会 1042

Final Success in Attending Ayumi Hamasaki's Concert

日本歌手滨崎步演唱会不能错过

Japanese singer Ayumi Hamasaki's concert should not be missed



“湿”而复得的护照 1048

How to Do When the Passport Is Wet

杭州出发，无转机，直飞美国

Direct flight from Hangzhou to the US without transfer



当从网上购买的旅游产品与旅行社包价游产品相撞时 1053

When Travel Agency's Package Product Meets the Product Purchased Online

要选择有资质的网上旅游产品哦!

Please choose qualified tour products online!



怀孕了，还能旅行吗? 1058

Travel During Pregnancy?

你喜欢这样的旅行社门市洽谈区吗?

Do you like such a reception area of a travel agency?



誊抄英国入境卡 1062

Fill in the British Landing Card

入境目的地前别忘了填写入境卡

Don't forget to fill in the landing card
before entering a destination



上海飞伦敦还是北京飞伦敦? 1067

From Shanghai to London or from Beijing to London ?

作者带团赴伦敦时，客人兴致勃勃地拍摄伦敦塔桥

When the author took a group to London, the guests were taking
photos of London Tower Bridge with great interest

[第二篇]

出入境体验篇

Dealing with Exit and Entry Inspection



客人分别从新德里、巴黎、伦敦和哥本哈根转机回上海 1077
Transferring from New Delhi, Paris, London and Copenhagen
to Shanghai Respectively

当你在印度旅行时，大街上的印度女人会让你大饱眼福

When you travel in India, please feast your eyes on those Indian ladies on the street



领队的名下托运了28件行李 1082

28 Pieces of Luggage under the Name of the Tour Leader

越来越多的机场开始有自助值机柜台，这是澳大利亚悉尼机场自助值机柜台

This is a self-service kiosk at Sydney Airport, Australia, and there are more and more such kiosks at airports



印尼落地签 1086

Visa on Arrival in Indonesia

在“落地签国家”尼泊尔奇它旺野生动物园骑大象其乐无穷

Riding elephants in Chitwan Safari in Nepal, a country where Chinese citizens are granted visas on arrival, offers a great joy

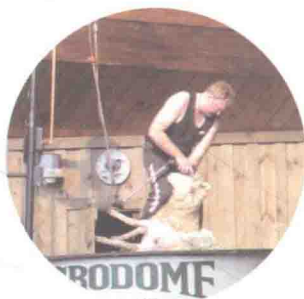


在悉尼转机与退税 1091

Transit and Tax Refund in Sydney

世界各主要机场的免税店都有会讲中文的销售员，这是新西兰奥克兰机场的免税店

This is a duty-free shop at Auckland Airport, New Zealand. Now there are salespeople who can speak Chinese in all the major airports in the world



您来新西兰的目的是什么？ 1098

Why Do You Come to New Zealand?

新西兰的剪羊毛表演是每个旅游者必看的节目

Shearing show is a must for every tourist in New Zealand