



跨境游淡季不“淡”，人文景观和美食文娱“玩转”全时全域旅游

错峰“反季”游

冰城夏都“圈粉”境外游客

冰城夏季“出圈”

□本报记者 刘希阳

“玩转”全时全域旅游

东南亚旅客“反季”游

哈尔滨观光国际旅行社有限公司主营国际游客在哈的地接业务，往年这个时候，魏宏莉和她的团队挺“闲”的。“去年团队接待了6000余名游客，基本集中在去年12月至今年2月的冰雪旅游季。”魏宏莉说，“夏天境外游客来中国，首选地是北京、上海，其次是名胜古迹较多的南方知名景区。所以，往年五六月份的哈尔滨，跨境游一般会进入淡季。”

令魏宏莉措手不及的是，今年五月份来哈尔滨的团队还不少。从5月开始截至目前，该旅行社已经接待了8个东南亚来哈尔滨的旅游团，主要来自泰国、马来西亚等国家。“用‘飞越千山万水’来形容东南亚游客的到来，一点也不为过。从南到北，中途还要转机，如果没有足够吸引力，是不愿意舟车劳顿的。”橘子假期旅行社同样感受到国际游客的大幅增加，副总经理王项博告诉记者，“和去年相比，东南亚旅行团增加约两成。其中，新加坡、马来西亚、泰国的游客居多。”

飞机刚一落地，观光国际旅行社有限公司的导游李子扬，就带着游客去吃了俄式西餐，再去打卡中央大街和索菲亚景区的夜景。“去年冰雪季哈尔滨‘出圈’，这些景点成了游客们心心念念的地方。”李子扬说，“一位马来西亚游客就说，带着家人来哈尔滨打卡的愿望终于实现了。即便坐了一天的飞机很累，晚上也要先去拍夜景，第二天再跟着团队‘深度游’。”

爱上哈尔滨人文风情

留学生兼职做导游

泰国是哈尔滨人境外游的重要目的地，而泰国人在东南亚国家中也最钟情哈尔滨。在观光国际旅行社有限公司去年接待的6000余名东南亚游客中，四成以上来自泰国。一些在哈尔滨求学的泰国留学生也抓住机会，作为志愿者跟团服务。“不仅锻炼了汉语，也喜欢上了哈尔滨，把哈尔滨推荐给我的朋友，感觉很荣幸。”在哈尔滨生活两年的泰国留学生可婉丽说。

在哈尔滨求学期间，可婉丽经常通过社交软件发布自己的生活和哈尔滨的美景。去年冰雪季，“出圈”的哈尔滨也在她的朋友圈里爆发了热度。家人、朋友都让她多发点照片和视频，以满足对“冰雪王国”人文风情与景观的好奇心。当得知观光国际旅行社已经和泰国留学生合作多年，为留学生提供志愿者实践机会时，她决定利用课余时间做志愿导游，接待泰国旅行团。

和可婉丽一起成为志愿者的，还有泰国留学生陈天福。“跟团除了和家乡人交流，用中文的机会也很多，也能更深入地了解哈尔滨的风土人情。”陈天福说，“航空公司、酒店、饭店、景区，我们全程参与交流，用双语服务。”

“一些留学生完成学业回国了，现在还有四五人留在哈尔滨。”魏宏莉说，“7月份新生就来了，一些人已经表达了希望当志愿者的意向，大约有10多位。”

这个夏天，哈尔滨观光国际旅行社有限公司经理魏宏莉经历着往年不曾遇到的忙碌。“以前，东南亚游客基本只在冰雪季才来。今年五六月份，团队订单持续不断。上个冰雪季，哈尔滨‘出圈’到东南亚国家，带动我们的跨境夏季旅游也开始火起来。”

从“一季红”到“季季火”，冰城不仅吸引境外游客“反季”游冰城，还成为以哈尔滨为中心、辐射省内其他景区的旅游支点。面对新的市场“蛋糕”，旅行社主动“走出去”强化境外推介，并不断在双语服务、住宿饮食等领域提升落地接待能力。

哈埠旅游市场，正从“旺季游”向“全时全季全域旅游”延展。



旅行社打品牌 练“内功”深挖服务细节

“最开始，零星接到的旅行团需要泰语导游时，只能外借。”魏宏莉后来发现，不管借来的泰语导游还是泰国随团领队导游，其实并不了解哈尔滨。“在哈尔滨的泰国留学生就不一样，他们在这儿居住了一段时间，了解这座城市，可以更好地讲出城市的人文风情、历史特点和习俗。”

从2017年开始，观光国际旅行社尝试与留学生合作。如今，魏宏莉合作过的留学生已近百人。他们回国后从事着不同职业，也会积极宣传哈尔滨这个“第二故乡”。在哈尔滨留学两年的泰国留学生王佳宁说，当身边人想去中国旅游，她一张口就是去哈尔滨。

留学生们作为纽带推介着哈尔滨，旅行社也走出国门推介哈尔滨。从2023年开始，魏宏莉时隔3年后再次“走访”东南亚，泰国、马来西亚、新加坡……参加各种旅游推介会。“主要与当地的旅行社对接，介绍哈尔滨的特色和项目。”魏宏莉说，“4月份泼水节时又去了泰国，明显感觉他们对哈尔滨关注更高，不仅询问冬季旅游事宜，还对夏季旅游表达了兴趣。”

除了推介好项目，游客来了更要提供高品质的服务。“通过泰国留学生，我们知

道了游客的习惯。特别是在餐饮方面，安排好了才能‘投其所好’不踩坑。”魏宏莉说，泰国游客喜欢吃火锅，但是不喜欢吃牛羊肉和内脏，因此团餐时会安排一顿鸡肉火锅。另外，泰国游客认为饺子是菜不是主食，因此为他们回国前安排“上车饺子”时，旅行社会和饭店沟通配上米饭。

冬天来哈尔滨旅游，有冰雪大世界、太阳岛雪博会，还能去雪乡、亚布力……那么，旅行团夏天在哈尔滨的行程如何设置？现在，更多精彩的节目丰富着冰城夏都的旅游项目，支撑哈尔滨“奏响”全时全域旅游。

“比如第一天的行程集中在中央大街和索菲亚景区附近，晚上再去江边。”魏宏莉说，“夜游松花江、防洪纪念塔看灯光秀，上太阳岛看《遇见·哈尔滨》大型江上实景演出秀，而且哈尔滨冰雪大世界的梦幻冰雪馆也即将迎客……今年夏季的旅游项目一个个往行程里加，有时候取舍真的不是很容易。”

如今，哈尔滨作为龙江旅游第一落脚点的作用，变得越来越重要，带动游客资源向省内其他景区辐射。境外团一般8天行程，在哈市停留2天至3天，然后会去伊春、漠河、镜泊湖等地。“和临近省份相比，哈尔滨的吸引力也愈发明显。”魏宏莉说，“因为路途较长，以往东南亚游客选择沈阳、大连等地较多。如今，游客大多选择从哈尔滨入境，再从沈阳、大连等地出境，逐步形成了以哈尔滨为中心辐射东北三省旅游的新格局。”

“其实，境外游客也躲着咱们的旺季，比如七八月份国内进入暑期高峰，境外游客会主动错峰减少到来。”魏宏莉说，五六月份、九月份是迎来境外游客的旺季。

从“一季红”到“季季火”，面对走向全时全域的哈尔滨旅游市场，哈埠国际旅行社充分做好了准备。“针对全年客流情况，提前做好行程以及住宿、出行预订。首先做好接团准备，尤其是导游储备和培训。现在不储备人员，到时候可能有团没人带了。”魏宏莉表示，哈尔滨旅游的爆火，正在“倒逼”旅行社，做好全流程接团准备。

