



HELSINKI

赫尔辛基用“互联” 打通智慧旅游

文/世界旅游城市联合会 图/全景

改革开放四十年来，相关资料显示，出境旅游在中国已经从过去的弹性化消费转变为相对稳定的消费。消费人群结构、消费热点和目的在变，影响消费的媒体传导方式在变，运用的技术创新和方式也在变。把握市场趋势，顺应消费潮流，已经成为各国吸引中国游客的必经之路。《中国公民出境（城市）旅游消费市场调查报告（2017-2018）》指出，欧洲仍然是中国游客出境旅游最热门的目的地之一。越来越多的中国游客也乐于一览北欧童话般的风光。然而，中国游客在选择北欧作为出行地时，芬兰似乎在人气上总是稍逊于丹麦和瑞典。这片被北极光照耀的国度近期正以其大胆的步伐频繁映入国人眼眸，从参与《十二道锋味》拍摄的取景地，到其首都赫尔辛基成为第一个参与微信旅游小程序的海外城市，赫尔辛基旅游局市场部首席执行官劳拉·阿尔托 (Laura Aalto) 曾在谈笑中表示，我们已经做好了迎接任何消费水平的中国游客的准备。

智慧城市的峰会风姿

芬兰首都赫尔辛基，是一座集古典美与现代文明一体的梦幻都市，碧海蓝

天流冰遍浮，被世人称作“波罗的海的女儿”。而这座典雅的大家闺秀，偏偏在现代化的经济快速发展之下，走出一条果断勇猛的创新之路。在2017年，赫尔辛基从三个城市竞争者中脱颖而出，成为2019世界旅游城市联合会赫尔辛基香山旅游峰会的举办城市。

劳拉女士表示：“赫尔辛基去年赢得

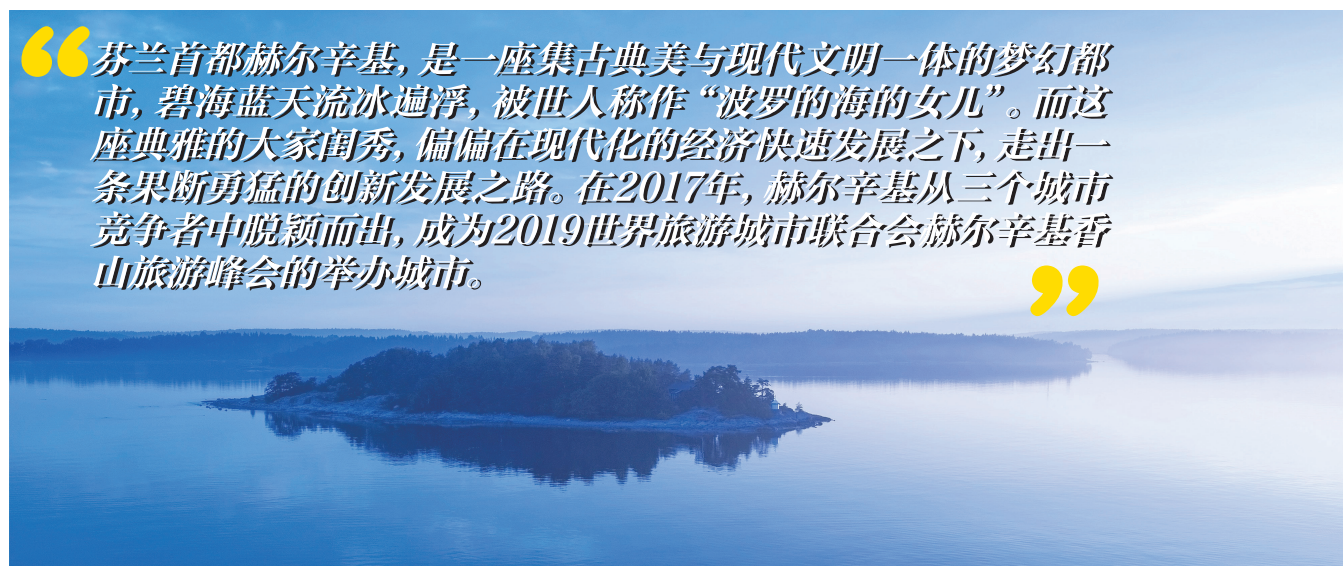


了欧洲委员会举行的‘2019欧洲智慧旅游之都比赛’的第一名。在峰会上，我们希望重提比赛中强调的主题，即‘可持续性、可达性和数字化’。赫尔辛基是发展可持续服务的先驱，是全球目的地可持续发展指数（GDSI）的创始成员，并且在年度评估中有很好的表现。赫尔辛基75%以上的酒店客房都有生态产品认证（Eco-Certification），并且我们的港口也是世界上最注重环保的港口。”

至于此次峰会将为赫尔辛基旅游业的发展带来哪些新机遇，她坦然说，向其他目的地和公司学习也是很有意思的。当地旅游业将从峰会旅游经营者研讨会中受益匪浅。在研讨会中，他们可以面对面地与重要的各国旅游经营者见面，展示自己的产品，讨论客户的需求和愿望。此外，会议前几天国外旅游运营商和媒体将被邀请到赫尔辛基进行一次预演，以便他们自己体验（当地）旅游产品。

“小城市”的“大野心”

这个人口只有65多万人，面积约为北京1/30的城市，旅游业的发展现状又是如何呢？劳拉女士阐述说，“我们每年有超过400万的过夜游客，其中一半



“芬兰首都赫尔辛基，是一座集古典美与现代文明一体的梦幻都市，碧海蓝天流冰遍浮，被世人称作“波罗的海的女儿”。而这座典雅的大家闺秀，偏偏在现代化的经济快速发展之下，走出一条果断勇猛的创新之路。在2017年，赫尔辛基从三个城市竞争者中脱颖而出，成为2019世界旅游城市联合会赫尔辛基香山旅游峰会的举办城市。”



以上是国际游客。我们有一个很好的混合源市场，不依赖单一客源。最大的七个来源国是俄罗斯、美国、英国、中国、日本、德国、瑞典。中国游客数量在过去五年翻了一番，2015-2017 年的增长率在 20-40% 之间，2018 年增长略有放缓。”在应对越来越受欢迎的深度旅游方面，她自信表示，针对深度游旅客，赫尔辛基主要旅游手册以大约 10 种语言出版，涵盖四种不同的赫尔辛基徒步旅游：介绍赫尔辛基历史的旅游、注重设计和建筑的旅游、沿赫尔辛基海岸线和群岛的旅游，以及介绍赫尔辛基蓬勃发展的美食文化的旅游。

如果你想躲避黄金周出行地的拥堵，赫尔辛基绝对不会让你失望。赫尔辛基交通局从 2014 年起就制定了一系列雄心勃勃的智能交通规划，包括在城市路面安装了道路传感器，实时监控路面湿滑、积雪、车流量等情况，通过收集用户的刹车数据，给人们提供合适的出行选择。赫尔辛基还尝试利用技术革新公交系统，从按需微型公交服务让乘客利用智能手机选择乘车和下车地点，到几年前无人驾驶公交车上路。如果有机会

到赫尔辛基旅游，你会被这里眼花缭乱的便捷出游方式所震撼。

给中国游客“家的习惯”

2017 年赫尔辛基机场成为首个启用支付宝服务的欧洲机场，芬兰航空公司又开通了机上支付宝服务。这一切都表明了赫尔辛基不同于一般守旧的欧洲城市，在吸引中国游客上有决心，有信心。

劳拉女士具体解释说：“中国游客的旅游模式已经从跟团游转变为人或小团体 / 家庭旅游。现在从中国 7 个城市到赫尔辛基的每周直飞航班约 40 架次，同时新增的两家中国航空公司也已经开始在赫尔辛基机场运营，分别是 2019 年 6 月开通的吉祥航空和 4 月开通的济南至赫尔辛基每周两次航班的西藏航空。

预计今年夏季，从大中华区到赫尔辛基的每周直飞航班将超过 50 次。我们期待中国游客的人数能随着中国飞赫尔辛基航班数量的增加而增长。”

当提及赫尔辛基在针对中国游客做出哪些特别的努力和服务时，劳拉女士强调说：“为方便当地旅游业为中国游客的到来提前做好准备，赫尔辛基旅游局市场部已经安排了几门针对中国游客的培训课程。我们之前已经和互联网巨头腾讯合作开发出‘赫尔辛基城市行囊’，以帮助中国游客获得关于本地餐馆和景点的推荐，以及如何方便地使用当地交通工具出行等。我们也开通了官方微信公众号。当地旅游业正在努力满足中国游客的愿望和需求，支付宝、微信支付等支付方式在当地被广泛接受。”