

# 首届中国旅游社会责任论坛 会议纪要



主办:



承办:



合作伙伴:



# 首届中国旅游社会责任论坛

## 综述

- 如果实现旅游快速增长与可持续发展之间的平衡？
- 如何实现在旅游开发中对当地文化的保护和传承？
- 如何保持游客与社区百姓之间和谐关系？
- 旅游产品及服务的创新是否顺应“知性游客”的需求？
- 数字营销与社交媒体平台会为旅游营销带来哪些契机？

2011年12月16日，PATA首届中国旅游社会责任论坛（PATA China Responsible Tourism Forum - CRTF）在京举行。与会业界精英和学者分享的成功经验和最佳案例充分证明，践行尽责旅游（Responsible Tourism）是一种社会责任，已经成为中国许多中、小旅游企业战略管理和运营体系中不可或缺的组成部分。

然而，在吸引具有社会责任意识的游客，或称“知性游客”（Conscious travellers）方面，旅游目的地和企业仍需加大力度。这一概念由论坛的主讲嘉宾之一——DestiCorp集团的首席执行官安娜·波洛克（Anna Pollock）女士提出。新兴的“知性游客”群体正在不断扩大，把握好这一发展趋势，有助于目的地和企业未来的竞争中抢占先机。因为“知性游客”消费更高，他们大都热衷于分享旅行中的体验和感受，这有助于目的地的营销推广；“知性游客”愿意选择勤勉尽责的服务提供商，他们的行为本身有利于鼓励创新和最佳实践，辅助供应商把握市场需求，保持领先地位。

论坛期间的演讲案例和研讨内容充分印证，中国已经站在旅游社会责任建设的前列，基层企业和业者的示范作用尤为突出，这无疑是个好消息。过去两年，尽管受到全球经济衰退和金融危机的影响，中国的国际国内旅游需求仍然超出预期，入境旅游人数和旅游收入不断增长，国内旅游和出境旅游需求更是大幅升温。但是，在拉动旅游经济、促进需求不断增长（预计还将持续）的同时，中国乃至世界旅游业的可持续发展也面临着一定的风险。

“显然，旅行与旅游业对目的地的发展产生着重要影响，且影响范围在不断扩大”，中国国家旅游局旅游促进与国际联络司副司长王燕在开幕致辞时指出：“旅游业的可持续发展是国家旅游局一直以来倡导的重点，无论是旅游目的地、景区景点，还是旅游企业，对于旅游业的可持续发展需要担负的社会责任，都应该给予充分重视，并且付诸于行动。旅游业者更应该关注自身成长、行业发展的同时，肩负起对于目的地、社区、环境和社会的责任。”

本次论坛由亚太旅游协会（PATA）与中国国际古城古镇古村镇博览会组委会联合主办，北京兴旅国际会展有限公司、中国民族贸易促进会协办，并得到国家旅游局、中国东盟中心的大力支持。论坛深入探讨大众旅游可能对目的地自然及文化遗产造成的负面影响，重点揭示了尽责旅游在提升目的地价值方面发挥的作用，旨在通过尽责可持续的方式推动中国，乃至亚太地区旅游业的发展与管理，提升旅游业者的社会责任意识。

首届中国旅游社会责任论坛由 CCTV 财经新闻主播 Deidre Wang-Morris 主持，共吸引来自政府管理机构、旅游企业和教育机构的代表，以及国内外尽责旅游领域的专家超过 130 人。前联合国世界旅游组织助理秘书长、“绿色地球”（GreenEarth）发起人杰弗里·利普曼（Geoffrey Lipman）、DestiCorp 集团首席执行官安娜·波洛克（Anna Pollock）、中国社会科学院旅游研究中心主任张广瑞、中国旅游研究院研究员陈旭、WildChina 公司创始人张玫、湄公河旅游协调办公室执行主任梅森·弗洛伦斯（Mason Florence）、老挝国家旅游与酒店管理学院首席技术顾问彼得·西蒙（Peter Semone）、联合国教科文组织驻华代表处文化项目官员卡贝丝（Beatrice Kaldun）莅临论坛，和与会代表分享了真知灼见。

论坛旨在推动政府部门和旅游企业共同探讨旅游社会责任的相关议题。论坛具有社会意义的

主题和高水平的嘉宾阵容吸引了海内外业者的关注和参与。论坛的成功举办，及其在业界引发的广泛关注和强烈共鸣，使其成为 PATA 年度展会活动的重要组成部分。论坛期间，PATA 中国顾问委员会及 PATA 北京分会成立宣布成立，将为 PATA 北京办事处提供智库支持。配合最新确定的“PATA 新一代”战略路线，在北京第二外国语学院的大力支持下，中国大陆的首个 PATA 学生分会已在北京二外正式成立。

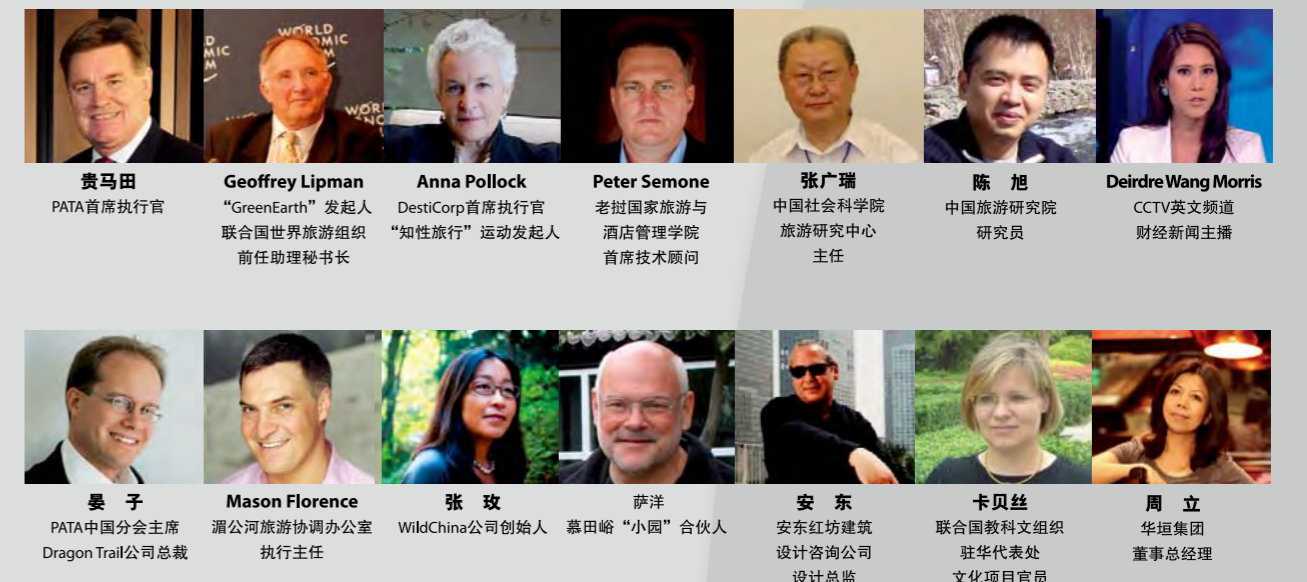
PATA 大中华区主任常红表示：“我们的长期目标是希望通过公共部门和企业的合作，推动中国古村镇的历史文化遗产保护，同时倡导审慎合理的开发，提振旅游发展，促进地方经济增长，为当地社区创造更多的就业机会。”论坛展示的成功案例涉及到一些寥落古村镇的保护和修复项目。通过合理的规划和开发，发展旅游创造就业，保护和恢复古村镇的文化和传统。这些项目的成功归功于社区居民、地方政府、非政府组织、旅游者和志愿者等利益相关方的理解和共同努力。

从广义上讲，尽责旅游或称可持续旅游是社会发展的推动力之一。因此，提升旅游业者和游客对保护中国古村镇遗产、文化的社会责任意识和重视程度至关重要。

未来几个月内，PATA 及其北京分会将立足论坛取得的成果，发挥互联网和社交媒体的平台优势，促进业界交流和经验共享。也将继续拓展学生分会网络，策划实施实习培训项目，促成业界与学界的互利共赢。

“在旅游业高速发展的中国，通过设立学生分会培育业界未来领袖的重要性不言而喻。”PATA 中国分会主席晏子（Jens Thraenhart）表示，“和会员院校共同开展培训和实习项目将成为我们的工作重点。这将为在校学生开辟就业成才的捷径，同时为 PATA 会员机构拓展业务服务。”

2012 年，PATA 将继续与会员、合作伙伴联手打造第二届中国旅游社会责任论坛，同时推出中国旅游社会责任奖的评选活动，以期表彰和鼓励勇于创新 and 积极践行社会责任的中国旅游企业和机构。



## 开幕致辞

论坛开幕伊始，论坛组委会主席 PATA 大中华区主任常红和 PATA 中国分会主席兼时代一峰信息技术有限公司总裁晏子（Jens Thraenhart）发表了简短而热情洋溢的欢迎致辞。随后，四位贵宾分别代表政府机构、地方非政府组织和国际旅游组织致开幕辞，着重强调了旅游社会责任对推动文化遗产和生态环境保护发挥的重要作用。

致辞嘉宾：

中国民族贸易促进会常务副会长兼秘书长  
中国国际古城古镇古村博览会组委会主任 蓝军

“中国近五千年的文明史为我们留下了璀璨的文化遗产和名胜古迹。如何保护和利用，传承和发展，已经成为各界共同关注和关心的话题。”蓝军表示。

首届中国国际古城古镇古村博览会将于 2012 年召开。博览会组委会很高兴与 PATA 合作，在中国古村镇旅游持续升温的同时组织本届论坛，共同探讨保护历史文化遗产的良策。



致辞嘉宾：中国 - 东盟中心旅游官员 吴大伟

作为一个由中国政府和东南亚国家联盟十国政府共同成立的政府间国际组织，中国东盟中心旨在促进中国和东南亚国家在贸易、投资、教育、文化和旅游等领域的合作。

吴大伟指出：“游客进入任何一个目的地都会对当地的生态环境产生影响。我们有责任在推广旅游资源的同时，呼吁政府、企业和个人，致力于旅游业的可持续发展，保护目的地环境，尊重当地的独特文化，推动目的地的经济发展。”

“根据世界旅游组织的预测，到 2015 年，中国的国内旅游市场规模将达到 30 亿人次，入境旅游 1.5 亿人次，出境旅游 8800 万人次。这样一个庞大的旅游市场，旅游者所及之处，势必会对环境和生态产生一定的负面影响。”

致辞嘉宾：  
中国国家旅游局旅游促进与国际合作司副司长 王燕

王燕表示：“中国政府高度重视旅游业发展，已经明确提出将中国的旅游业建设成为国民经济的战略支柱型产业和人民群众更加满意的现代服务业。我们充分意识到旅游业的可持续发展是实现上述两个目标的根本保障。”

“根据世界旅游组织的预测，到 2015 年，中国的国内旅游市场规模将达到 30 亿人次，入境旅游 1.5 亿人次，出境旅游 8800 万人次。这样一个庞大的旅游市场，旅游者所及之处，势必会对环境和生态产生一定的负面影响。”

“旅游企业社会责任是旅游业可持续发展的重要保障。无论是旅游目的地、景区景点，还是旅游企业，都应担当起这样一份义不容辞的社会责任，来保护环境和遗产。”



致辞嘉宾：PATA 首席执行官 贵马田 (Martin Craigs)

PATA 首席执行官贵马田指出，举办论坛，探讨推动旅游业的可持续发展的途径，正逢其时。

“30 年前我首次来中国，当时中国的国际和国内航线总运力仅为 300 万人次。2011 年，这一数据已经攀升至 3 亿。根据波音和空客公司的预测，到 2029 年，该数字有望接近 10 亿。”

“航空业飞速发展令人振奋，但如此庞大的客流增长会对旅游接待设施造成怎样的影响？如果现在还不着手保护环境和遗产，很快我们就将永远失去这些宝贵的财富。这就是 PATA 在会员目的地大力支持企业社会责任事业和举办本次论坛的意义所在。”

## 专题研讨：中国旅游社会责任论坛的主旨与使命

研讨嘉宾：

中国社会科学院旅游研究中心主任 张广瑞

中国旅游研究院研究员 陈旭

PATA 大中华区主任 常红

时代一峰信息技术有限公司总裁、PATA 中国分会主席 晏子

与 PATA 北京办事处策划中国旅游社会责任论坛的初衷一脉相承，研讨嘉宾一致认同论坛的主旨和使命在于提升中国旅游业界对旅游社会责任的认知和关注度，特别是对中国古城古镇古村尽责旅游发展的关注。一方面，非常有必要加强对古村镇独特文化和遗产的保护。与此同时，保护和传承能够推动旅游业的尽责发展，巩固目的地吸引力，提振地方经济，促进社区就业。

张广瑞表示：“在中国旅游发展的起步阶段，环境和遗产保护还不是大问题，但随着旅行需求的不断增加，旅游开发的负面影响逐步显现，威胁到业界的健康发展。我们应该密切关注现状，将环境影响最小化。”

陈旭认为：“尽管当前旅游发展的重心还集中在其经济影响上，但未来五年各界对旅游可持续发展的重视将不断凸显。”

事实上，自北京成立办事处六年来，PATA 在中国的角色作用及其活动大多根据会员的需求，就尽责旅游发展提供可行性建议和指导。对于脆弱的古村镇文化遗产而言，这样的建议就显得更加重要。

但是，如何激发旅游目的地、企业和游客自觉自愿地践行其应该担当的旅游社会责任呢？通常情况下，人们很难看到自己将受益于尽责旅游的发展。

研讨嘉宾一致认为，实现上述目的，不仅要加强公共与私营部门之间的合作，所有利益相关方都应该参与进来，充分发挥各自的作用。对企业所从事的造福社区的事业，政府部门应给予政策支持，例如减免土地使用税和其它税费等投资激励政策。



## 当前趋势：保护、可持续发展与责任

演讲嘉宾：GreenEarth 发起人 杰弗里·利普曼 (Geoffrey Lipman)

演讲主题：中国在绿色增长和旅游发展中的领导作用



利普曼教授在演讲中谈到，“绿色增长”（Green Growth）就是将气候变化控制在两摄氏度以内，令我们的子孙后代远离炎热和寒冷的困扰。该增长模式提供了一个框架，用以解决人类现在或即将面临的全球性挑战（包括贫困、经济停滞、气候变化、人口激增及其引发的资源短缺）。“绿色增长”意味着低碳的生活方式、关注人口流动和社区建设，通过创新的方式维持物种多样化和生态平衡。它将在潜移默化中改变生产、消费和投资的各个环节。

与绿色增长相反，“Travelism”——由利普曼教授率先提出的一个新名词，即英文“travel”（旅行）和“tourism”（旅游）的合成词，描述的则是在本世纪兴起的一种现象，即“全球规模最大的产业活动之一”。

“Travelism”反映的是整体旅行与旅游业价值链对社会和经济产生的影响，包括供给和需求两个方面，例如分销、交通、住宿、接待和传播等等。旅行与旅游业对全球 GDP 的贡献通常被称为直接影响（5%）或间接影响（9%）。而旅行与旅游业产生的碳排放占总碳排放量比重的 5%。

利普曼教授认为，正在经历经济社会转型升级的中国，必将在追求长远的“全球绿色增长”的过程中起到引领作用。有明确迹象表明，旅行与旅游业将成为推动绿色增长的核心因素。整个世界都在关注中国未来的发展方向，因此，在中国举办尽责旅游论坛非常重要。

旅行与旅游业成为经济发展主流的优势在于，随着绿色增长实践在中国的不断深入，旅游业的增长模式及其与其它国民支柱产业的关系将得到更为密切的关注和重视。借助绿色增长的契机，旅游业有望成为中国发展模式转型的样板。绿色增长将通过制度建设（针对航空、客运、酒店、旅行商的激励政策，以及智能电网、清洁城市、可再生能源等相关措施）从国家到地方，从城市到农村，层层深入。

利普曼教授还强调酒店和度假村有望成为绿色增长的典型。作为中国房地产业的重要组成部分，旅游酒店和度假村能够刺激游客消费，吸引国内外投资。酒店通常是首次建设项目，在建设和运营方面有很多国际标准和认证方法可以借鉴。这些标准也将逐步被纳入到国家和地方模式中。

利普曼教授表示：“我们期待着旅游绿色增长领域的国际合作进一步深入。在这方面，特别是旅游投资领域，中国海南就有一个可供借鉴的案例。中国——欧盟生物多样性项目下属的‘土地利用总体规划中的生物多样性保护项目’由比利时弗莱芒研究所策划，为期两年，为绿色产业规划提供了一个崭新的框架。”

如果能将中国快速增长的出境旅游与其新兴的国际商务中心地位联系起来，那么中国地缘贸易与旅游战略的协同发展也将大幅推动全球绿色增长和旅游发展的进程。

引发人们热议的另一个话题，是中国的海外投资在全球经济平衡中发挥的作用。然而，对于另外一方面，如中国对非洲原料工业的投资能够带动人员的交流与互动，这一点并没有引起国际社会的普遍认可。目的地国应借助类似的旅游输出流动力，推动产业发展，这是绿色增长模式的要素之一。

演讲嘉宾：DestiCorp 集团首席执行官兼“知性旅行”发起人 安娜波洛克 (Anna Pollock)

演讲主题：跨越鸿沟——吸引、对接和服务“知性游客”



波洛克女士在演讲开始时提到：“我们正站在历史的岔路口上，一条支路将我们引向衰亡，另一条则意味着变革和新生。无论做什么，我们都会反思，请问自己日常判断的基础是否站得住脚。”

“因此，我选择‘跨越鸿沟’作为演讲主题。从鸿沟的一侧到达另一侧绝非易事。”

她认为，当前，旅游产业正面临一个重要的选择，可以继续照当前的模式继续发展，突破国际旅游年均 10 亿人次的大关，或者能够创设一种崭新的模式，一种更为负责的，既对环境友好又能带来精神满足和

社会公正的旅游模式。

沿用市场经济的思路，探讨保护古村镇的意义，需要找到一个现实的经济论据，证明存在旅行需求和市场空间，即游客有意造访古村镇，体验地方文化并消费，进而提振地方经济。

波洛克女士强调，现今的游客需求也不尽相同。一些游客到达目的地拍照留念后就从景点清单中划去，随之淡忘；而另一些游客则有强烈的意见参与、探索、停留、消费并确保其旅行会对当地社区留下积极影响。

传统游客，还是新兴的“知性游客”？哪一类是企业有意对接的客源群体？

倡导“知性旅行”方式将惠及目的地社区，并为所有利益相关方创造长期可持续的经济利益。“知性游客”大都为拥有良好教育背景的青年女性，她们热衷于尝试新鲜事物，更倾向于通过评价和分享回馈或惩戒品牌。

尽管在经济衰退时期，知性游客依然偏好在进行消费决策前，先考量社会和环境的影响。过半数的知性游客热衷于选择对社会和环境做出承诺的企业品牌。

如果能成功地吸引、对接和服务“知性游客”，目的地必将得到丰厚的回报。“知性游客”消费更高，他们大都热衷于分享旅行中的体验和感受，这有助于目的地的营销推广；“知性游客”愿意选择勤勉尽责的服务提供商，他们的行为本身有利于鼓励创新和最佳实践，辅助供应商把握市场需求，保持领先地位。”波洛克女士指出。

事实上，“知性游客”是理想的目标消费者，因为他们乐于关怀和分享，喜欢寻求崭新的体验，渴望与当地居民沟通和交流，希望通过旅行获得更多精神上的收获。

想要吸引和对接知性游客，沟通是关键。要在游览之前、期间和之后，深入了解他们的兴趣点和消费习惯，有针对性地设计和推广产品，开展服务。

## 旅游开发

演讲嘉宾：WildChina 公司创始人 张玫  
演讲主题：旅游开发与环境保护



WildChina 是中国尽责旅游领域领先的旅行商之一。其创始人张玫女士通过两个案例分析，着重展示了旅游线路和产品开发对目的地正反两方面的影响。

第一个案例聚焦了云南梅里雪山脚下的世外桃源——雨崩村，这是藏民的朝圣之地。这里自然景观和文化的完美结合吸引了众多游客前来徒步旅行，体验人与自然的和谐共处。

张玫提到，早年间，美国大自然协会曾参与制定利润分配方案，保护雨崩村的生态环境。直到 2009 年，地方政府将村落的旅游管理托付给一家企业，地方投入大量资金，雇佣当地村民清理垃圾，村民却疏于职守。随着旅游需求的攀升，游客大量涌入，而今，雨崩村已经拥有 20 个客栈，日均消耗 1 万公斤木柴。过去两年中，过度采伐和倾倒垃圾已经对当地生态环境造成了严重的破坏。

被张玫称为“中国秘宝”的贵州则是一个正面的案例。贵州拥有一望无际的梯田、丰富的森林资源和鲜活多样的民族文化遗产。然而，这里也是中国最不发达的偏远省份之一，全省贫困人口达 255 万，人均年收入不到 85 美金。在贵州的许多村镇，教育、医疗、供水和垃圾处理设施都亟待完善。

WildChina 与地方政府和非盈利组织合作，长期致力于保护当地的乡村文化，捐资修缮道路，组织游客参与拾捡薪柴、采收谷物等生产劳动。2011 年，WildChina 组织了 9 个志愿旅行团深入贵州乡村，组织游客、导游和志愿者一起修建校舍、操场和图书馆，修筑沟渠，捐赠书籍，组建图书馆，同时参与其它的帮扶项目。

“多数村庄都缺乏人力和财力来维护和修缮基础设施。只有通过利益相关方共同努力，形成良性互动，才能带来改变。”张玫表示。

为确保旅游社会责任的落实，张女士提出了三个关键步骤，即“动员地方政府支持，寻求有责任心的旅行商参与，以及制定可持续的利益分配方案”。

演讲嘉宾：老挝国家旅游与酒店管理学院首席技术顾问 彼得·西蒙  
演讲主题：在新兴目的地打造卓越服务

在其海外开发援助与扶贫计划的指导下，卢森堡政府积极参与到老挝人民民主共和国的人力资源建设和旅游服务提升工作中。老挝国家旅游与酒店管理学院项目（LANITH）在此背景下成立。项目投资总额 3600 万美元，资金来源如下：

- 卢森堡开发合作项目 LAO/020
- 老挝人民民主共和国教育部
- 私营酒店投资商



启动该项目的根本目的在于，吸纳其它目的地的成功经验，制定独立可靠商业模式，推动当地旅游业的教育和培训，最终将老挝打造成为拥有区域乃至全球竞争力的旅游目的地。

LANITH 项目通过创设一个持续响应业界需求的环境，辅助提升了老挝旅游教育和培训的品质和范围。在岗培训普遍提升了业者的从业技能，而教育项目则从本地选拔人才，赴海外进修，培养未来决策者，以期应对老挝旅游业面临的挑战。

在项目的主要目标中，提升服务品质对增强老挝的目的地竞争力和行业盈利能力的关键，也提升了青年对旅游业的关注度，丰富了就业选择。

演讲嘉宾：PATA 中国分会主席兼时代一峰信息技术有限公司总裁 晏子  
演讲主题：借助数字营销与社交媒体平台推动旅游社会责任发展

作为 PATA 中国分会主席及顾问委员会成员之一，晏子认为，从长远看，我们应着重提升旅游社会责任意识。他表示，要做到这一点需有效利用互联网和社交媒体等传播渠道，借助信息技术飞速发展的优势，改进沟通与交流方式。

具有丰富数字营销和社交媒体推广经验，晏子是北京时代一峰信息技术有限公司的创始人。他在会上强调，“应有效利用诸如 Facebook 或新浪微博等社交媒体平台，动员大家的智慧和力量推动尽责旅游的可持续发展。这样做将远远超越一般意义上的市场营销”。他还说，“应通过研究，产品开发和小额融资等方式，鼓励人们积极参与，主动成为可持续和尽责旅游发展的宣传大使。”

晏子在演讲中反复强调，调动“网民的力量”有利于促进旅游的可持续发展。尤其是在中国，社交网络已经成为一种重要的营销工具，5 亿网民中高达 92% 的人是社交媒体的用户。（信息来源：中国互联网络信息中心，2011 年 11 月）

社交媒体具有很强的自主性，也是调动网民智慧的一种手段。通过不同形式的社交媒体，可以了解虚拟世界的公众对一个特定目的地或公司是如何评价的。尽责旅游发展的推动者还可以激发网民在搜索时进入类似 Kiva.org 的网站，获取小额投融资机会。（注：Kiva 是一个斯瓦西里语的单词，意思是“成交”。非营利私对私小额贷款机构 Kiva 致力于向发展中国家的创业者提供小额贷款，实现消除贫穷的目标。他们的途径之一就是让更多人获得尽快获得贷款信息。）

要影响大众，关键在于“选取有效合理的沟通内容”。晏子提到：“要让当地人向游客讲述他们喜闻乐见的故事，如他们喜欢的餐厅、画廊，亦或是当地的民间传说。”



## 成功案例

演讲嘉宾：联合国教科文组织驻华代表处的文化项目官员 卡贝丝 (Beatrice Kaldun)  
演讲主题：“善行旅游”——有效促进遗产保护与人的发展



联合国教科文组织 (UNESCO) 在广义的旅游业进行多种号召和指导活动，主要包括：

- 世界人类遗产公约
- 联合国教科文组织的文化与创意产业项目
- 世界文化多样性宣言

UNESCO 积极参与世界各地相关领域标准的制定和能力建设，为利益相关者创建对话平台，促进知识传播与共享。

“善行旅游”是联合国教科文组织驻华代表处新近开展的一个项目，旨在设立有别于以游客数量、旅游花费、为 GDP 和就业做出贡献等传统衡量标准的新指标，来衡量旅游业的影响力。

新指标 / 标准包括：当地文化资源和遗产的可持续性；当地社区生活质量（含教育、医疗和就业）；弱势群体的权益保障；对当地文化中濒临绝迹的生活方式的保护；消除贫困的程度；游客对不同文化的理解力和鉴赏力；以及个体视野、技能和知识的广延度。

“善行旅游”认可旅游业在发展中扮演的角色，评估了旅游业对社会文化的影响力，在改善遗产保护和人文发展目标管理的同时，也以此影响游客的行为。

“善行旅游”主要包含以下六个方面的活动：

- 情况分析与数据收集工具开发
- 社区和旅游目的地的研究与评估
- 制定“善行旅游”的内涵框架和指导方针
- 在遗产景点的试点；
- 调整完善“善行旅游”的意义、框架和指导方针；
- 宣传推广与认知度提升

作为海南省三亚市的一家私营自然文化景区，呀诺达雨林文化旅游区将会成为“善行旅游”项目的首个调研试点。项目旨在倡导游客、政策制定者、旅游企业、运营商、管理者、景区景点和当地社区通过互利共赢的方式，共同推动旅游业的可持续发展。

项目为期两年，由海南省旅游发展委员会提供必要的实物配套与人力支持。呀诺达雨林文化旅游区将为项目活动的开展提供基金和必要配合。

演讲嘉宾：湄公河旅游协调办公室 (MTCO) 执行主任 梅森·弗洛伦斯  
演讲主题：城市旅游——尽责旅游的另一侧面

作受亚洲消费者购买力不断提升、2015 年东盟市场趋于一体化，以及航空运输放宽管制等因素的影响，东南亚地区，特别是大湄公河次区域 (GMS) 目的地旅游正在飞速发展。

更重要的是，GMS 次区域国家都积极拥护和推崇旅游可持续发展的理念。在政府、国际和非政府机构的帮助下，当地的业界也纷纷推出一系列与可持续发展相关的产品和活动。大多数 GMS 城市的建筑都具有浓郁的地方特色或殖民地遗产风格，这其中尤以印支那、缅甸最为突出。

遗憾的是，过去的 20 多年，由于无序的城市建设和房地产投资热，许多传统和殖民时代的建筑已经遭受严重损坏。但是近年来，人们对这些建筑的历史、文化和社会价值的认知和重视程度越来越高，这样的积极性完全可以运用为现代化旅游发展服务。

越南的会安 (Hoi An) 就是一个例子，自 1999 年被列为世界遗产地以来，这座城市的经济增长和 9 万当地居民就业资源已经逐步从农业、渔业和贸易转向旅游业。中国人和日本人在过去的贸易往来中给这座城市留下了很深的文化烙印。法国殖民地的遗风也随处可见。会安城内已约人的店铺、桥梁和宝塔类的重要遗产多达 1300 多处。

1997 至 2007 年之间，168 个国有遗产建筑的修复工作耗资超过 500 万美元。2007 年，安惠接待游客 103 万人次，其中 60.0 万（市场份额占 59%）为外国游客，旅游收入占市政收入的 65%。

自 1995 年以来，会安向游客强制收取五类景区门票费，其中包括博物馆、祠堂会馆、老宅子、文艺表演地和寺庙（还有日式桥梁）。费用固定为外国人 4.5 美元 / 每人。收入的 75% 用于此类文物的维护，剩余的 25% 分配给导游管理办公室和遗产建筑的拥有者。

琅勃拉邦 (Luang Prabang) 是老挝最著名的目的地，它在许多方面都很有特色。坐落在南康河与湄公河交汇处的半岛上，曾经是琅勃拉邦王国。这里保留下来的文物遗产有金碧辉煌的佛教寺庙、传统的柚木造房屋和法国殖民地时期的宅院。这里的社区生活特色浓郁，按照传统每天向僧侣施舍。几乎所有的遗产都分布在半岛 1.4 公顷之内的保护区。自 1999 年被列入世界遗产地之后的五年内，用于保护和改造的资金投入达 9 百万美元。

过去的 20 年，由于游客的迅速增加，琅勃拉邦的经济走向繁荣，其增长率比老挝其他地方高出两倍。2010 年，琅勃拉邦接待外国游客 210,783 人次，这一数字比 2009 年的最高记录低 11%。预计到 2013 年，当可接纳宽体客机的新机场建成，2014 年高铁与中国连接通车的时候，旅游接待量将迅速恢复并继续增长。

上述两个案例说明，推行负责任的城市旅游，对城市发展和古建筑的保护有双重的推动作用，而且能直接惠及当地社区和居民，帮助城市保持其个性和纯真。总之，亚洲城市的生活方式在不断丰富多样化，这一变化迫切需要在未来努力开拓思路，创新旅游产品。



演讲嘉宾：华恒旅游产业发展有限公司董事总经理 周立  
演讲主题：华润希望小镇村庄酒店



华润希望小镇北沟村是一个典型的贫困山村。村民的年均收入很低，村庄附近也没有任何 A 级景区和名胜古迹；没有工业，也没有任何商业基础。因此，年轻人很难留在村里体面的生活，他们当中的大多数人只好背井离乡，到北京打工谋生。

考虑到这种现状，华润集团已启动一个酒店开发项目，以期帮助村民脱贫致富。酒店的可持续发展模式是遵循分散式酒店的理念，即完整地保留村落的原始景观地貌和传统细节，让游客产生融入社区、联系村民的氛围感受。有所不同的是原来村里的民房被转

变成酒店客房、会议室和餐厅；由此，村民成为酒店管理集团的股东之一，他们搬离自己房屋时获得了新的经济来源。

在环境的可持续性方面，酒店开发和建设秉承变废为宝的原则，对原有建筑进行再利用和改造。这样做不仅节约成本，而且与新建一个酒店相比，所造成的碳排放少很多。同时，村庄原有的生活方式得以保存，改造重点的集中在环保技术的应用，比如使用水泵便捷获得饮用水，减少瓶装水的消耗；使用地窖贮存食物以节约能源。

在社会的可持续性方面，通过实施服务技能培训计划，酒店为村民提供了新的就业机会。酒店的客人可以参与到酒店社区共建的各类项目中来，通过“技能培训”帮助村民创业。华润集团的乡镇银行还可以为村民提供小额贷款，帮助他们经营小生意，比如生产有机食品、羊毛服装等。游客在酒店开设的村庄学堂可参加一系列减压理疗的康体课程。

演讲嘉宾：慕田峪长城脚下的“小园”合伙人 萨洋 (James Spear)  
演讲主题：北京慕田峪长城脚下的小园——联手当地社区



慕田峪小园项目初创于 2006 年，负有双重使命，即在创造盈利的同时推动当地社会的发展。这个项目在过去的 5 年中得到长足发展，现已拥有 3 间餐厅、2 家酒店、1 间玻璃艺术工厂，实现自产农产品，同时发展商业型独家乡村别墅。项目总投资近 1500 万美元，与 2010 年相比，今年（2011）的营业额增长了 90%。

通常情况下，大规模的发展有可能破坏社区的原有秩序，其社会效益也无法惠及当地社区。因此，小园所主张的理念是将小型企业纳入统一的管理体现，

实现资源共享的发展战略。

另一方面，小园模式融入了当地的社区，采取环境友好型办法施工建造，充分利用现有的房舍，就地取材；采用最好的而且负担得起的技术建设小园；用自家菜园出产和当地农民提供的食材烹饪食品，坚持可持续性的经营模式。

在参与社区建设方面，慕田峪小园租赁闲置的房屋，优先雇佣当地村民，照顾当地人声音，如建筑队、供应商、服务商等。他们注重于当地政府部门的沟通与合作，共享不断增长的财富和资源。正如萨洋所讲：“这是所有利益相关者的共赢”。

演讲嘉宾：安东红坊建筑设计咨询有限公司设计总监 安东 (Antonio Ochoa-Piccardo)  
演讲主题：山西平遥锦宅



坐落于陕西省平遥县的锦宅，是保存了原始风貌、为数不多的古建筑之一。因此，安东红坊建筑设计有限公司在保留原貌的基础上将这座古宅改造为拥有 18 间客房的宾馆，可谓是创造性的举措。该公司擅长于古建筑改造，他们希望在尽可能保持晋商大宅的内部内部构造，同时将其改造为舒适的宾馆。

“中国古人并不真正了解舒适的概念。”安东说。

原先，这座大宅子的前院临街的部分是丝绸店面，后面的居住部分面对庭院。设计师保留了原先的木质结构，使宅院的古朴美得以完整的保留和体现；原来

内饰用的、非常粗糙的灰砖，被优雅的灰色石块替代。为了保证屋内冬暖夏凉，院子里面传统的地砖被换成竹制地板。通过更新和改造，设计师成功地做到了在保持原始风貌的基础上，赋予锦宅全新的活力。



## 嘉宾总结座谈：展望未来

主持人：GreenEarth 发起人 杰弗里·利普曼

### 座谈嘉宾

媒体角度：湄公河旅游协调办公室执行主任 梅森·弗洛伦斯

政府机构角度：老挝国家旅游酒店管理学院首席技术顾问 彼得·西蒙

“知性游客”角度：DestiCorp 集团首席执行官 安娜·波洛克

开发商角度：安东红坊设计总监 安东

旅行商角度：“小园”合伙人 詹姆斯·斯比尔

代理商角度：WildChina 公司创始人 张玫

保留中国古村镇的原始风貌和特色对于维护其文化和吸引力，进而刺激旅游需求是至关重要的，可以为当地社区创造财富和就业机会。

首届“中国旅游社会责任论坛”推荐的多为小规模的项目，这主要是因为考虑到大规模的项目开发往往会影响社区，而其收益却不易对当地社区产生扩散效应。当然，研讨嘉宾们认同的一点是，尽责旅游不是小规模项目与大规模旅游之间的对峙，而在于如何改变目的地管理者、供应商和游客的行为习惯，共同促进社会的变革。这个目标的实现必须确保所有的利益相关者都认可，并践行尽责旅游的理念。

在中国，这样改变已经从基层悄然兴起，政府方面的关注力度也在不断增强。为了全面推动这样的转变进程，不同的利益相关者应当联合起来。

PATA 在的角色作用又如何呢？在不断影响政策制定者和业者改变观念的基础上，PATA 应积极推动和支持各方利益相关者之间的对话，鼓励经验分享，促进尽责旅游和知性旅游的繁荣发展。

倡导尽责旅游发展必须兼顾经济效益，很多其他因素也同样需要考虑。我们面临的选择众多，但要做出正确的选择，需要顾及各个方面。PATA 将在其中扮演重要角色，全力推动尽责旅游在中国的发展。

## 闭幕致辞

致辞嘉宾：PATA 首席执行官 贵马田 ( Martin Craigs )

PATA 首席执行官贵马田指出，会上演示的案例分析只是冰山一角。现在，当务之急是动员全行业的力量，加强对尽责旅游重要意义的认识，鼓励业者分享实践经验和成功案例，推动旅游的尽责可持续发展。

“PATA 将着力推动这一事业，并发挥关键作用”，他补充说。“我们要接续前人的足迹，引导新一代 PATA 会员投身尽责旅游发展。”

贵马田向与会业者表示：“我们将以本次论坛的成功举办为契机，积极吸纳论坛研讨成果，继续办好明年的旅游社会责任论坛。为实现这一目标，我们也需要在座诸位同仁的持续关注和鼎力支持。你们才是中国尽责旅游发展的未来。”







[www.PATAChina.org](http://www.PATAChina.org)

亚太旅游协会  
总部及亚洲与海湾地区办事处

泰国曼谷  
Unit B1, 28th Floor, Siam Tower  
989 Rama I Road, Pathumwan  
Bangkok 10330, Thailand  
电话：+66(0)2 658-2000  
传真：+66(0)2 658-2010  
电子邮件：patabkk@PATA.org

北京办事处

中国北京  
电话：+86(0)10 6500-1397  
传真：+86(0)10 6500-1497  
电子邮件：china@PATA.org

太平洋地区办事处

澳大利亚悉尼  
电话：+61(0)2 9332-3599  
传真：+61(0)2 9331-6592  
电子邮件：pacific@PATA.org

亚太旅游协会首要合作伙伴



[www.visa-asia.com](http://www.visa-asia.com)

亚太旅游协会首要媒体合作伙伴



GO BEYOND BORDERS

[www.cnn.com/international](http://www.cnn.com/international)

FORTUNE

[www.fortune.com](http://www.fortune.com)

TIME

[www.time.com](http://www.time.com)

亚太旅游协会推荐合作伙伴



亚太旅游协会金奖赞助商



澳門特別行政區政府旅遊局  
MACAU GOVERNMENT TOURIST OFFICE

[www.macautourism.gov.mo](http://www.macautourism.gov.mo)

事业 | 网络 | 人才 | 品牌 | 智慧 | PATA助您一臂之力