

# “双循环”背景下跨境电商助力国际游客便捷中国游的探析

沈彦达

浙江舟山群岛新区旅游与健康职业学院, 浙江 舟山 316111

**摘 要 :** 随着全球化进程的加速和中国经济的持续增长, 国际游客对中国的兴趣日益浓厚, 但仍面临沟通壁垒、文化差异和信息不对称等挑战。本文分析了“双循环”背景下跨境电商的发展及对提升国际游客旅游体验的作用。通过信息共享平台、语言翻译服务、便捷支付系统和高效物流服务, 解决国际游客在中国旅游中面临的主要问题, 提升他们的旅游体验和满意度。改善了游客的旅行体验, 推动中国旅游业的高质量发展和国际化进程, 增强中国作为全球顶级旅游目的地的吸引力。

**关 键 词 :** 双循环; 跨境电商; 国际游客; 中国旅游

## Analysis Of Cross-Border E-Commerce Helping International Tourists Travel More Easily In China Under The Background Of “Dual Circulation”

Shen Yanda

Tourism &amp; Health Vocational College of Zhejiang Zhoushan Archipelago New Area, Zhoushan, Zhejiang 316111

**Abstract :** With the acceleration of globalization and the continued growth of China's economy, international tourists are increasingly interested in China, but they still face challenges such as communication barriers, cultural differences and information asymmetry. This paper analyzes the development of cross-border e-commerce in the context of “dual circulation” and its role in improving the travel experience of international tourists. Through information sharing platforms, language translation services, convenient payment systems and efficient logistics services, we can solve the main problems faced by international tourists while traveling in China and enhance their travel experience and satisfaction. It has improved the travel experience of tourists, promoted the high-quality development and internationalization of China's tourism industry, and enhanced China's attractiveness as the world's top tourist destination.

**Keywords :** dual circulation; cross-border e-commerce; international tourists; chinese tourism

随着全球化进程的加速和中国经济的持续增长, 国际游客对中国的兴趣日益浓厚。然而, 国际游客在中国旅游过程中仍面临诸多挑战。包括但不限于沟通壁垒、文化差异、缺乏对当地的了解等。基于以上, 本文旨在通过分析“双循环”背景下跨境电商的发展, 探讨其在提升国际游客旅游体验中的作用。

### 一、什么是“双循环”

“双循环”新发展格局是在党的十四五规划和2035年远景目标中提出的重要战略<sup>[1]</sup>。习近平总书记曾指出, “双循环”是以国内大循环为主体, 国内国际双循环相互促进的新发展格局。这一战略布局是基于当前国际形势复杂多变以及国内经济结构调整的现实需要而提出的。

国内大循环强调以内需为主, 通过创新驱动和产业升级, 提

升经济发展的质量和效益<sup>[2]</sup>。国际大循环是在稳固国内大循环的基础上, 积极参与国际经济合作与竞争, 拓展全球市场空间<sup>[3]</sup>。它强调对外开放, 提高利用国际市场资源的能力, 实现更高水平的对外开放。

“双循环”新发展格局的提出, 既是对中国经济发展内外部环境变化的积极应对, 也是实现高质量发展的重要路径。在这个背景下, 跨境电商作为连接国内国际市场的重要桥梁, 其发展能

1 双循环背景下深圳口岸“十四五”规划策略

2 江小涓、孟丽君:《内循环为主、外循环赋能与更高水平双循环——国际经验与中国实践》,《管理世界》2021年第1期

3 国际大循环演进、国内循环扩张与全球经济增长

增强中国在全球经济中的影响力和话语权。

## 二、什么是跨境电商

跨境电商（Cross-border E-commerce）是一种企业或个人通过互联网在不同国家和地区之间进行商品和服务交易的商业模式<sup>[4]</sup>。此外，针对境外游客信息交互方面，跨境电商平台为境外游客在中国境内的旅游项目提供了更多选择，进一步提升了境外游客访华旅游的热度和便利性<sup>[5]</sup>。

## 三、目前国际游客游玩中国的现状

近年来，中国作为旅游目的地吸引了越来越多的国际游客。根据国家移民局网站发布的数据，2023年全年累计查验出入境人员4.24亿人次，同比上升266.5%；其中内地居民2.06亿人次、港澳台居民1.83亿人次、外国人3547.8万人次，同比分别上升218.7%、292.8%、693.1%<sup>[6]</sup>。这些游客对中国充满兴趣，旅游目的地包括北京、上海、西安等城市<sup>[7]</sup>。

国际游客在中国旅游的体验总体感受较好，但也存在一些问题和挑战。比如语言障碍、支付不便和信息不对称等问题仍然困扰着不少游客。虽然越来越多的工作人员和标识能提供英语服务，但语言障碍仍然是国际游客面临的主要问题之一<sup>[8]</sup>。很多游客与当地人沟通时会遇到困难，尤其在一些非主要旅游景点。语言障碍不仅影响游客的旅游体验，还可能导致误解和麻烦<sup>[9]</sup>。

此外，国际游客在使用国内支付方式时仍面临一定的困难。许多国际游客入境前的以信用卡或现金支付，之前很少接触使用二维码支付的方式。在首次下载注册及使用的过程中容易出现操作错误的情况，导致游客在华购物的不便利<sup>[10]</sup>。此外，国际游客在获取旅游信息、交通指引等方面也面临挑战<sup>[11]</sup>。由于信息不对称和语言障碍，游客往往无法及时获取准确和详细的旅游信息，影响游客的行程安排和旅游体验。

## 四、国际游客游玩中国的壁垒

基于以上分析，可以发现国际游客在中国游玩过程中仍面临以下几方面的壁垒，影响旅游体验和满意度。

### 1. 信息获取困难

国际游客在获取各本地信息方面存在障碍，导致信息不对称进而阻止国际游客的进入<sup>[12]</sup>。尽管许多主要景区和城市提供了多

语言的导览服务和标识，但这些信息往往不够全面和详细。游客在规划行程时，常常难以获取到及时、准确的信息。

### 2. 语言障碍

由于语言沟通的不便利，国际游客在与当地人交流时容易遇到困难。包括日常的路问路和餐饮点单以及紧急情况处理等方面。尽管一些旅游热点城市的服务人员具备英语沟通能力，但整体水平仍不强<sup>[13]</sup>。一些非英语国家的游客中语言障碍现象更加显著。

### 3. 支付不便

中国的移动支付系统非常发达，但国际游客在注册账户、绑定银行卡以及使用这些支付方式时仍面临一定的困难。

### 4. 物流服务不足

国际游客在购物后，如何便捷地将商品运送回国是一个重要问题<sup>[14]</sup>。游客在购买大件或贵重物品时，面临如何便捷、快速地将商品运送回国的问题。国际物流费用高昂、手续繁琐、运输时间较长、清关、关税等问题增加了游客的顾虑。

## 五、跨境电商如何助力解决这些壁垒

跨境电商作为连接国内外市场的重要桥梁，在应对境外游客入境旅游方面同样能够提供便利。

### 1. 信息共享平台

跨境电商平台可以建立全面的信息共享机制，为国际游客提供多语言的旅游信息服务。平台整合详尽的景点介绍、旅游攻略、交通指引、境外游客团等信息，帮助国际游客在出发前和旅途中获取到他们所需的所有信息。通过整合各大旅游网站和用户评论推选出最佳的景点路线及游览时间等实用信息。同时，通过与本地旅游机构合作，跨境电商平台可以提供实时更新的出行建议，帮助游客更好地规划行程，避免因信息不对称而产生的不便。

### 2. 语言翻译服务

语言障碍是国际游客在中国旅游时面临的主要问题之一。跨境电商平台可以整合各种在线翻译工具和实时翻译服务项目供境外游客选择，帮助游客解决语言沟通障碍。此外，一些高科技手段也可以通过跨境电商平台进行销售，比如翻译眼镜可以通过内置的翻译软件实时将中文翻译成游客熟悉的语言，使他们能够轻松阅读标识、菜单和导览信息，提升旅游体验。再者，利用现有技术进一步提升智慧旅游项目<sup>[15]</sup>，结合翻译耳机、便携式翻译机等设备能够通过语音识别和翻译技术，帮助游客进行流畅的对话和交流，解决语言障碍带来的不便。

### 3. 便捷支付系统

支付不便是国际游客在中国旅游时的另一大难题。尽管支付宝和微信支付等第三方支付工具已经开通海外游客注册功能，但如何简化流程和提供正确指引仍然是关键。跨境电商平台可以提供详细的注册流程指南，帮助外国游客快速完成支付工具的注

4 跨境电子商务实务

5 跨境电商综试区设立的入境旅游经济驱动效应研究

6 2023年全国出入境人员超4.24亿人次

7 六大旅游热点城市三类旅游公共服务境外游客满意度研究

8 景区英语语言景观建设问题与对策研究——以甘肃省马蹄寺景区为例

9 旅游景点英语语言服务的现状、问题及对策——以沙湾古镇为例

10 基于大数据文本挖掘的潜在外国游客对中国国家旅游形象感知研究

11 基于情感极性的外国游客对中国国家旅游形象的感知研究

12 基于国外游客体验的北京故宫旅游解说跨文化传播研究

13 曲阜“三孔”景区入境游客英语语言服务质量调查

14 基于大数据文本挖掘的潜在外国游客对中国国家旅游形象感知研究

15 中国入境旅游服务贸易发展的机遇与挑战

册。平台可以用多种语言详细解释每一步操作并提供图解，确保游客能够顺利注册并开始使用。此外，平台还能提供在线客服和视频教程，实时解决游客在注册和使用过程中遇到的问题，有效解决国际游客在支付方面的困扰，提升他们在中国的消费体验。

#### 4. 高效物流服务

国际游客在中国购物后，跨境电商平台可以提供一站式的物流解决方案，帮助国际游客将购物商品便捷地运送回国，提升购物体验。例如，平台通过与国际物流公司合作，提供从商品购买到国际运输的全链条服务，确保商品安全、快速地送达游客的住所。此外，平台还可以提供定制化的物流服务，如鲜花、食品和艺术品的专业运输，确保商品在运输过程中的品质和安全。

最后，在“双循环”新发展格局的背景下，跨境电商作为连接国内外市场的重要桥梁，展现出了巨大的潜力和价值。通过多语言的信息共享平台、先进的语言翻译服务、便捷的支付系统和高效的物流服务，跨境电商能够有效解决国际游客在中国旅游过程中面临的问题，提升他们的满意度。

此外，跨境电商信息共享平台使国际游客能够轻松获取详细

的旅游信息，从而更好地规划和安排他们的旅行。语言翻译服务通过各种高科技手段，帮助游客克服语言障碍，实现无缝沟通。便捷支付系统通过简化注册流程和提供使用指导，使外国游客能够顺利使用支付宝和微信支付等移动支付工具，解决支付不便的问题。高效物流服务则为国际游客提供一站式的商品运输解决方案，确保他们能够安全、快速地将购物商品运送回国。

通过这些措施，跨境电商不仅改善了国际游客的旅行体验，还促进了中国旅游业的高质量发展和国际化进程。在“双循环”新发展格局的推动下，跨境电商将进一步增强中国作为全球顶级旅游目的地的吸引力和竞争力，为国际游客提供更加优质的服务和体验。同时，跨境电商的发展也将推动中国经济的持续增长和全球影响力的提升，助力实现中国经济的高质量发展目标。

未来，随着跨境电商技术和服务的不断创新和优化，中国将继续深化与国际市场的融合，为全球游客提供更优质的旅游体验和服务。通过进一步解决国际游客在华旅游过程中面临的各种问题，跨境电商将为中国旅游业的发展注入新的活力，为促进中外文化交流和经济合作做出更大贡献。

## 参考文献：

- [1] 肖胜. 双循环背景下深圳口岸“十四五”规划策略 [J]. 交通与港航, 2022, 9(06): 42-47. DOI: 10.16487/j.cnki.issn2095-7491.2022.06.010.
- [2] 江小涓, 孟丽君. 内循环为主、外循环赋能与更高水平双循环——国际经验与中国实践 [J]. 管理世界, 2021, 37(01): 1-19. DOI: 10.19744/j.cnki.11-1235/f.2021.0001.
- [3] 周庭芳, 周娜, 赵国庆. 跨境电子商务实务 [M]. 重庆大学出版社: 202206.301.
- [4] 孙杨. 六大旅游热点城市三类旅游公共服务境外游客满意度研究 [D]. 陕西师范大学, 2014.
- [5] 黄惠. 基于情感极性的外国游客对中国国家旅游形象的感知研究 [D]. 天津财经大学, 2022. DOI: 10.27354/d.cnki.gtcjy.2022.000234.
- [6] 张泽楠. 基于大数据文本挖掘的潜在外国游客对中国国家旅游形象感知研究 [D]. 天津财经大学, 2022. DOI: 10.27354/d.cnki.gtcjy.2022.000084.
- [7] 张若楠. 2023年全国出入境人员超4.24亿人次 [N]. 民主与法制时报, 2024-01-25(001). DOI: 10.28579/n.cnki.nmzfz.2024.000105.
- [8] 黄珊珊. 中国入境旅游服务贸易发展的机遇与挑战 [J]. 河南财政税务高等专科学校学报, 2024, 38(01): 17-23.
- [9] 薛村, 陆江源. 国际大循环演进、国内循环扩张与全球经济增长 [J]. 经济与管理评论, 2023, 39(06): 148-160. DOI: 10.13962/j.cnki.37-1486/f.2023.06.012.
- [10] 徐保昌, 李涵, 郭玉明. 跨境电商综试区设立的入境旅游经济驱动效应研究——一项准自然实验 [J]. 自然资源学报, 2023, 38(11): 2899-2918.
- [11] 张泽楠. 基于大数据文本挖掘的潜在外国游客对中国国家旅游形象感知研究 [D]. 天津财经大学, 2022. DOI: 10.27354/d.cnki.gtcjy.2022.000084.
- [12] 左依娇. 景区英语语言景观建设问题与对策研究——以甘肃省马蹄寺景区为例 [J]. 辽宁经济职业技术学院. 辽宁经济管理干部学院学报, 2021, (02): 56-58.
- [13] 陈雅文. 基于国外游客体验的北京故宫旅游解说跨文化传播研究 [D]. 河北大学, 2020. DOI: 10.27103/d.cnki.ghebu.2020.001209.
- [14] 陆沫冰, 李立鸿. 旅游景点英语语言服务的现状、问题及对策——以沙湾古镇为例 [J]. 西部学刊, 2020, (02): 50-55. DOI: 10.16721/j.cnki.cn61-1487/c.2020.02.014.
- [15] 李明珠, 齐荣军. 曲阜“三孔”景区入境游客英语语言服务质量调查 [J]. 旅游纵览 (下半月), 2018, (20): 65-68.