

# 一座千年古城的开放实践

春节虽已过去,泉州古城依然人流如织。来自英国的游客艾莉拍下了府文庙的双语解说牌,她告诉记者:“我的手机里有很多关于泉州景点的解说。我会将泉州的故事和家人分享。”春节前,艾莉跟着英国华裔朋友一起来到了泉州,被这里的文化深深吸引。

开放的泉州,吸引了来自五湖四海的宾客。40.48万人次出入境旅客、800亿元跨境电商出口额、30亿元“海丝外贸基金”……这些数据的背后,是一座千年古城拥抱世界的真诚与热忱,更是其持续扩大开放的生动写照。

□融媒体记者 张沼焯 李菁/文 庄丽祥/图(除署名外)

## 240小时背后的“泉州机遇”

时间回拨到2024年12月17日,国家移民管理局发布公告,全面放宽优化过境免签政策:停留时间由原来的72小时和144小时统一延长为240小时,适用口岸由39个增加至60个。在新增的21个口岸名单中,“泉州晋江国际机场口岸”赫然在列。这意味着,符合条件的54个国家人员,从泉州口岸过境前往第三国(地区),可在规定区域停留活动不超过240小时。

政策发布后,泉州迅速行动、落地施策。2025年6月,英文版《外籍人员在泉服务手册》与《240小时过境免签游泉州旅游指南》正式发布,内容涵盖外籍人士在泉的政务、生活、商务全维度资讯,整合了政策宣传、住宿、旅游线路、旅行社及景区推荐等实用信息,全方位为外籍人员在泉工作、旅游、生活提供精准指引。同年,《泉州市促进入境旅游高质量发展 打造“世界海丝多元文化旅游目的地”三年行动方案(2025—2027年)》出台,泉州力争2027年全市入境旅游人数较2024年翻一番,从精准营销、培育业态、服务体系、队伍建设四方面提出十六项举措,不仅要构建国际化国际营销体系、打造国际化文旅产品与精品线路,还将完善入境游“一站式”服务体系、推进“无感通关”建设,同时联合高校培育多语种讲解人才,全面提升泉州旅游业的现代化、品质化与国际化水平。

政策红利正在转化为实实在在的客流。2025年,泉州晋江国际机场执飞国际(地区)航班3646架次,运送出入境旅客40.48万人次。

艾莉和朋友“Lin”一起来到泉州。在来之前,她们有一点紧张。虽然“Lin”的祖籍是福建,但她已经多年没有回祖籍地,对于在中国如何打车、点餐、使用移动支付感到有些陌生。然而,她们的担忧在抵达泉州后很快就烟消云散了。在泉州,她们体验到了全方位的便捷与温暖。在手机里,她们能够轻松查询到英文版的泉州旅游指南;在景点,能够扫码获取专业的英语解说,也能看到中英双语解说;在古城打不到车时,泉州市民教她们使用“小白约租”。更让她们感到温暖和惊喜的是泉州人的热情,买奶茶时,有市民教会她们使用团购的“核销码”;艾莉腰痛时,热心市民主动带着她找到药店,并推荐了非常好用的膏药。

用贴心政策和暖心服务广迎八方客客的泉州,正受到越来越多外籍游客的肯定。志愿者吴淑华已经在西街游客服务中心服务多年,在刚刚过去的春节,她收到了不少外籍游客发来的拜年微信。一位德国游客在体验过泉州便捷的旅游服务和细致的人文关怀后,还特地用翻译软件告诉她:“我们阅读了旅游指南,并因此欣赏到了许多美丽的地方。”

## 让外籍游客从“想来”到“还回来”

政策打开了大门,但能否留住人,考验的是城市服务的软实力。

泉州对外籍游客的暖心服务,从入境那一刻便已开启。在泉州晋江国际机场,地勤人员会引导外国游客快速完成外国人入境卡的网上填报,游客顺利通关后,还可在机场综合服务台便捷办理电话卡、开通移动支付。泉州海关实行行李物品提前申报措施,为入境旅客打造高效通关体验;泉州边检站持续完善过境免签政策保障机制,实现过境临时入境许可受理签发与入境边检手续一次办结。今年1月1日,中国银行福建省分行正式启动运营离境退税业务,在泉州晋江国际机场设立线下代理服务点,为境外旅客承接购物“即买即退”服务。

在古城里,针对外籍游客的贴心服务同样处处可见。走进西街游客服务中心,入门右手处有个特殊的角落——“一键通”旅友小屋。“一键即获古城资讯”“一键即获便利服务”“一键即推导游讲解”“一键即办旅游投诉”“世遗泉州 随心支付”“WELCOME TO QUANZHOU! DISCOVER THE ANCIENT CITY WITH EASE(欢迎来到泉州!轻松领略这座古老城市的风采)”等6块牌子摆放在架子上,每块牌子上都有中英双语标注和专属服务二维码,为外籍游客提供全方位的旅游服务指引。

记者随机扫一扫其中的两块牌子,通过“一键即知古城资讯”,可以看到“240小时过境免签泉州旅游指南”“A GUIDE TO QUANZHOU FOR EXPATS(外国旅客来泉旅游指南)”,详细介绍了景点、交通、住宿等实用旅游信息;通过“世遗泉州 随心支付”的二维码,就能获得银行网点、支持境外来泉人员简易开户网点、外币兑换点、可受理外卡取现的ATM等支付相关信息。

“有不少外籍游客到西街游客中心寄存行李,到天台拍摄东西塔,向志愿者咨询哪里能吃到地道的泉州美食,也会通过‘一键通’旅友小屋扫码了解泉州旅游攻略。”泉州海丝文创有限公司总经理庄清群介绍。目前,泉州在西街游客服务中心、中山路游客服务中心及辖区住宿空间等地,打造了近50个“一键通”旅友小屋,已覆盖泉州古城。这些小屋实现多种“一键”功能,扫码即可获取5种语言的世遗点智慧讲解,还能体验AI导览、数字人答疑等服务;可查古城旅游资讯,还能免费领取导览资料;对旅游投诉,落实接诉即办,24小时内原则上解决问题;为入境游客提供实时翻译、外币兑换、外卡支付等一站式涉外便利服务,全方位提升游览体验。

此外,“一部手机游泉州”AI智慧导览平台针对外国游客推出专属服务板块。点进“外国旅客来泉旅游指南”,进入“英文模式”,就有AI导游24小时在线,不仅能够查询调取全市3243个文旅点位数据,还有酒店、交通、美食、支付等各类实用出行指引。

记者从多家旅行社了解到,去年以来,英语导游的需求量明显走高。为解决外语导游紧缺问题,泉州接连出台《关于出台文旅人才队伍建设的十条措施》等政策。今年2月新出台的《泉州市关于培育文旅消费新增长点的若干措施》明确规定,在泉从事导游服务工作1年以上的外语导游,为境外来泉旅游团队提供外语导游服务50场以上且不存在有责投诉的,按年度给予外语导游个人一次性5000元补贴。此外,泉州市导游(讲解员)服务技能大赛增设了英语组竞赛,有效促进了全市导游队伍外语讲解水平与国际接待能力的整体提升。

## 火热经贸拥抱世界

入境游的高增长,只是泉州对外开放的一个侧面。在经贸领域,泉州同样以开放包容的姿态拥抱世界。

新年伊始,德化县代表团赴瑞士日内瓦及苏黎世开展商贸洽谈、招商引资与宣传推介活动。期间,“中国白·德化瓷”瑞士推广展示中心在日内瓦洲际酒店正式揭牌,标志着德化陶瓷在欧洲市场布局迈出关键一步。紧随其后,安溪与俄罗斯萨达沃龙城国际电商数字科技园签订战略合作框架协议。该园区是中国商品进入俄罗斯及欧亚市场的重要枢纽平台,安溪的藤铁工艺、茶叶等特色产品将借助这一平台走进俄罗斯。

对外开放的步伐,泉州从未停歇。过去一年,泉州深入开展“百团千企”集群出海活动,全年共组织超2700家企业参与350场境外知名展会,设立海外仓、海外展销中心178个,通过“走出去”斩获320亿元意向成交额,进一步打通全球市场网络。此外,作为福建省首个、全国第三个侨汇结算便利化试点城市,泉州自主研发的“刺桐侨汇”服务平台2025年结汇金额位居全国第一,助力泉州制造享誉全球。

目前,泉州拥有国家外贸转型升级基地9个,占全省总数35%;市场采购贸易试点累计出口额超2600亿元。2025年成立的内外贸高质量发展总指挥部统筹全局,设立30亿元“海丝外贸基金”,为超350家外贸企业授信28.26亿元。全市运营及在建外贸集聚区达17个,认定市级外贸集聚区5个,并在各县域布局建设16个全球供应链中心。记者从泉州市商务局获悉,今年,泉州“出海”步伐持续加速,一季度计划组织650家企业参加150场境外展会。

在对外开放进程中,泉州跨境电商产业异军突起,势头强劲。今年1月,泉州综合保税区跨境电商出口货物达124.9万件,同比增长1.34倍,实现新年开门红。自2019年获批国家跨境电商综合试验区以来,泉州跨境电商累计出口额超800亿元。以鞋服、箱包等轻工产品为主的1500余种商品,热销全球100多个国家和地区。

如今,泉州正从多领域发力,一个全方位、多层次的开放格局已逐步形成。

## 链接四海未来可期

“两年前,接待的外国游客大多来自东南亚,欧美国家的游客多半是来谈生意、做考察,顺道逛一逛泉州,很多人是抽半天时间到泉州走马观花。但去年以来,情况变了。不仅来自不同国家的游客越来越多,就连那些原本只关注生意的外商,也会主动提出要多留两天,让导游帮忙规划深度游泉州的行程。”泉州导游孙文婷表示。

从顺路逛逛到专程前来,变化的背后是泉州持续“上新”的政策与服务。2026年2月14日,《泉州市关于培育文旅消费新增长点的若干措施》正式发布,其中将入境游发展作为重要抓手,明确提出促进入境游“一优双提升”的发展目标,即优化国际旅游服务体系,同步提升入境游客人数和旅游花费,推出多项硬核激励举措。

在优化服务体系方面,不仅对景区、星级酒店等完成两种及以上语言标识导览改造的主体,按实际投入30%给予最高20万元补助,还对符合条件的外语导游给予每人每年5000元专项补贴,夯实入境游服务基础。在引客留客方面,对接待500人以上境外过夜游客的旅行社,按住宿1晚50元/人、2晚及以上70元/人标准奖励;对组织百人以上境外包机且游客连住2晚的旅行社,每架次奖励5万元;对设立泉州文旅海外推广服务点并完成年度引客和推广任务的旅游企业,给予30万元年度奖补,多维度激发市场主体引客积极性。

泉州“出海”版图也在不断拓展。2026年,泉州将完善优品出海需求库、侨商资源库,用好侨商海外仓联盟,建设侨商集采中心,打造“聚侨促贸”先行区;拓展“买全球、卖全球”双向通道,促进“跨境电商+产业带”深度融合,持续壮大市场采购、保税物流等新业态规模。

“开放的大门越开越大”,在泉州,这不是一句口号,而是每天都在发生的现实。从240小时过境免签政策落地,到近50个“一键通”旅友小屋遍布古城;从国际旅游市场持续拓宽,到40.48万人次出入境旅客;从800亿元跨境电商出口额,到30亿元“海丝外贸基金”……泉州正以自己独特的世遗魅力链接全球。



非遗艺术吸引四海宾朋



人与古城是摄影师追逐的焦点



外国游客通过图片了解泉州



外国游客在泉参加古城徒步活动



美国街舞达人抽取“六合风马”主题盲盒(本报资料图片)



“一部手机游泉州”AI智慧导览平台提供英文模式服务(李菁 截图)



世界旅游小姐体验植物园



西街游客服务中心的“一键通”旅友小屋(李菁 摄)



泉州扩大口岸对外开放,做大做强国际集装箱业务。(来源:泉州商务之窗)