

加强景区防控 有序恢复开放

近日,文化和旅游部资源开发司印发了《旅游景区恢复开放疫情防控措施指南》。该指南要求景区加强员工健康监测和管理,做好景区公共卫生和场馆防控,强化景区游览管理,及时有效处置异常情况,按照分区分区原则稳步推进景区复工复产。

据了解,2月中旬以来,国内已有多家景区恢复开放,园中赏花、漫步的游客逐渐增多。疫情之下,景区该如何平衡好疫情防控与有序开放之间的关系?本报记者就此进行了了解。



游客在西湖边阅读

□ 本报采访组

“我们梅花山是天下第一梅山,好看吧,再好看也不要忘记把口罩戴好!”2月24日,记者在江苏南京钟山风景区梅花山发现,头顶上的无人机用南京方言提示游客加强防控,吸引不少人拍下视频。据介绍,恢复开放后,钟山风景区利用无人机语音播报时刻提醒游客注意安全。除了动用无人机之外,景区还通过官方微博等平台每小时发布在园人数,告知游客景区客流量及舒适度。

2月22日,广西桂林中心城区的多家景区恢复开放,游客徜徉其中沐浴春光,好不惬意。据桂林旅游发展总公司总经理李飞影介绍,前一天,该公司接到景区有序开放通知后,所属各A级景区立即报备复工复产预案,并在旅游主管部门检查批复通过后第一时间开放。“公司计划是预案通过一

福州市三坊七巷保护开发有限公司相关负责人表示,由于疫情尚未结束,为了实现科学、安全、有效的复工,景区根据相关复工复产方案,加强景区内对重点区域企业人员的疫情监测、防控和摸排,并做好信息报送工作。同时,为了保障市民游客的健康安全,避免人员聚集,景区还积极推出一系列线上活动,丰富疫情防控期间市民和游客的精神文化生活,进一步做好旅游服务。

一是开发线上活动,积极配合福建省文化和旅游厅“VR全福游”上线试运行,推出三坊七巷720度VR全景,让市民游客“宅”家也能看遍坊巷风光。同时,在公众号、官网和APP陆续推出“在家看古厝”“在家听古厝”“在家读古厝”线上游览系列,让游客感受古厝

福州市三坊七巷保护开发有限公司相关负责人表示,此次疫情对文旅行业造成了不小的影响,相关部门的扶持固然很重要,但旅游企业的“自愈”能力也很关键。此次疫情让公司有了新的思考:一是完善线上游产品,进一步提升景区知名度。景区关闭期间,可以在线上推出一系列云游古厝的栏目,通过图片、音视频展示古厝风采,通过持续性的优质内容宣推,保持景区的热度和知名度。为之后的客流引流做铺垫。二是加快推进线下商城建设,转变经营模式,即由线下实体向线上网络转变,通过会员充值、折扣预订、套餐优惠等方式实现预约消费,既

景事评说

面对疫情 旅游景区应积极自救

□ 吴丽云

突如其来新冠病毒肺炎疫情,让全国旅游景区纷纷关闭,本该是“黄金周”的假日迅速“散场”,“旺季”秒变“冰季”。随着疫情在全国的扩散,越来越多的旅游景区陷入关门停业甚至颗粒无收的困境,同时,景区的运营维护和人工成本等费用依然在发生。在“有出无入”和疫情尚无判断何时结束的的现实压迫下,如何度过“寒冬”,成为景区要解决的重要议题。

对所有景区而言,这的确是一个难熬的冬天。疫情之下,景区不仅需要“他救”,更需要“自救”。

从“他救”的角度,此前,财政部发布了“关于支持新型冠状病毒感染的肺炎疫情防控有关税收政策的公告”,其中提到受疫情影响较大的困难行业,包括旅行社和游览景区等,2020年度发生的亏损,最长结转年限由5年延长至8年。如此长的时间周期,对于减轻景区因疫情影响带来的损失颇有帮助。

此外,北京、上海、浙江、山东、江苏等众多地方政府也纷纷出台了减轻税负、支持中小企业发展的政策。如北京市出台的政策,涉及延期缴税、中小文化企业融资的“投资贷”、滑冰滑雪场的适当水电补贴,降低企业融资成本,以及返还部分企业失业保险费等内容,均起到至关重要的作用。

2003年“非典”时期,国家和各地出

限制流量 防控为先

个景区开放一个,按顺序进行。两江四湖景区游船等项目将实行实名制乘坐。当然,做好防控工作始终是第一位的。”李飞影说。

贵州贵阳息烽温泉景区办公室主任邓毓志介绍,息烽温泉景区已于2月22日开放,为落实防控工作,景区设置入园登记岗,对入园游客做身份信息登记、体温测量、填写疫情防控登记表等;规定每个池子人数控制在3—5人,并提供送餐送餐服务,避免人员聚集;要求员工上班之前测量体温,每天对池子定时进行消杀,加强公共区域的消毒工作。

2月23日,世界文化遗产杭州良渚古城遗址公园恢复开放。为避免人流聚集,规定公园日接待量不超过3000人,室内参访点暂不开放。据悉,

打磨产品 提升服务

之美、历史之深、文化之趣。二是加快推进线上商城建设,开通线上预订功能,在线上销售文创、门票、课程等旅游产品,满足游客线上学习、购物需求。

近日,江苏溱湖旅游度假区内的溱湖旅游景区正式开放,开放时间为每天8点30分至16点30分。为确保安全运行,景区成立了专门的消毒小组和督查小组,细化防控工作。考虑到受疫情影响度假区内的溱潼古镇暂未开放,度假区便开通了“溱潼万朵古山茶线上观赏”通道,游客可以通过抖音APP在线观赏古镇美景。

自恢复开放以来,江苏同里镇一手抓防疫,一手抓发展,赢得业界点赞。

总结经验 升级管理

能保持景区热度,也可尽快回笼资金,化解企业运营压力。三是扩展经营业务,实现收入多样化。积极对接市场,进一步探索“旅游+”模式,在品牌授权、文创研发和广告策划上寻求新的收入增长点;通过线上研学课程、文化讲座等在线教育产品,创造新的收入点,实现营收的多样化。

张掖冰沟丹霞景区相关负责人表示,此次疫情暴露出景区存在的一些问题,如各项制度及应急预案还不够完善,景区应急物资储备不足,工作人

防控为先

为确保公园防控落实到位,开园前夕,公园已进行过疫情防控应急演练,包括检查杭州健康码,劝返红码、黄码访客;检查预约信息,帮助未预约访客完成预约,减少现金使用等。公园负责人表示,希望游客在参访过程中能积极配合公园防疫管理工作,共同为打赢疫情防控阻击战而努力。

自恢复开园以来,杭州西湖景区的游客日益增多。为了确保市民游客的安全,西湖景区要求到访的市民游客进入收费公园时仍需佩戴口罩、出示健康码并测温。在开放区域加强巡逻巡查,积极引导游客戴口罩、不扎堆。在各个公园景点设置临时留置观察点,如果发现市民游客有异常情况,根据防疫相关要求采取稳控措施。

甘肃张掖冰沟丹霞景区为确保进

提升服务

目前,该镇农家铺民宿先导区、乐乡饭店、松石悟园等重点项目正有序推进,同里之春、退思园夜花园等文旅活动也在策划当中,同里智慧旅游第三期建设也宣告回归。此外,为帮助旅游企业尽早复工,尽可能减少疫情带给企业的损失,同里镇政府发布了“同暖五条”,包括减免文旅企业房租、面向同里民居客栈协会成员单位下调票价、给予小商户“气改电”补贴等。

江苏天目湖旅游股份有限公司相关负责人表示,景区闭园期间,坚持对旗下山水园、南山竹海等景区进行维护保养。“山、水、泉等自然景观更匹配疫情后游客对旅游消

升级管理

员处理突发情况的应急能力有待加强等。针对这些问题,景区下一步将加大力度完善各类制度和应急预案,加强职工综合素质提升,提高应急突发事件处理能力,确保景区平稳、安全、有序运行,全面保障游客的人身和财产安全。

四川广元昭化古城文化旅游发展有限公司董事长梁万明表示,此次疫情像是一面镜子,几乎让所有景区看到了自身存在的不足。在疫情中发现的问题,找出症结,让景区的管理和服务

一步做好疫情防控工作,于开园前详细制定了景区复产复工工作方案以及应急预案,严查上岗职工的行动轨迹及接触人员,确保游客健康安全,对入园游客详细询问行动轨迹、登记身份信息和量测体温,加强景区内客流量监控,对景区内人流密集区域定时定点消杀,尽可能疏散游客,避免聚集。

2月24日起,福建福州三坊七巷逐步、有序对外开放部分场馆。福州市三坊七巷保护开发有限公司相关负责人表示:“在逐步恢复开放的同时,三坊七巷街区将进一步加强疫情防控工作。”首先,切实做好街区日常消杀工作,其次,积极做好街区疫情防控宣传工作,通过张贴公告、广播等,提醒广大市民游客佩戴口罩、不聚集。最后,严密部署街区防疫管控工作,如在街区内部设置临时隔离点,成立防疫巡逻小分队等,对游客进行文明劝导。

费的需求,因此,养护好景区以便随时对接市场。目前,我们正计划建设升级天目湖帐篷营地、湖滨度假酒店、南山竹海观光索道等项目,进一步开发亲子游、研学课堂、夏令营等细分市场产品,并向华北、华中及华南地区深入布局,为疫情后的市场复苏做准备。”他说。

张掖丹霞文化旅游公司董事长蒲有文表示,由于今年情况特殊,旅游市场也将呈现出一些新变化,初步预测疫情结束后周边游会率先复苏,自驾游、亲子游、家庭游、绿色生态游、康养旅游等将更受欢迎。因此,景区在做好防控、服务好游客的同时,正加紧制定包括市场营销、安全运营、业态升级等在内的“恢复计划”,着力做好产品创新和业态调整,抢占市场先机。

得到升级,是景区人应该掌握的重要一课。”我们总结认为,第一,需要提升景区卫生水平,如旅游厕所应备齐全的耗材不仅包括卫生纸,还包括清洁剂、消毒剂等;第二,旅游消费的核心不能仅靠一栋栋房子,而是要在情感方面做延伸。疫情期间,景区关闭了,古城的经营也面临巨大挑战,这让我们看到,要对营销策略进行调整,一方面加大线上产品开发,另一方面在情感共鸣的项目上要下功夫。既要让游客对古城有情,还要让他们通过多种渠道与古城发生联系。”(采访组成员:吴健芳 王新兵 孟萍 袁婷婷 陶李 唐天荣 执笔:王新兵 图:高泽阳 摄)

种新媒体平台,通过优质内容创作和加工,实现低成本或低成本营销。

五是加强员工线上培训。互联网和移动互联网的发展,让线上课堂、视频会议、线上交流变得简单。景区管理层既可以安排产业发展趋势、景区发展理念、发展规划、产品和服务创新等方面的线上培训,也可以指导员工通过学习指定的内容,提升未来的工作能力。

六是创新思维,谋求线上销售。景区歇业,如何开源,增加现金流,也是景区尤其是中小景区需要考虑的问题。拓展不受人流聚集限制的关联产品销售,也不失为景区的一条开源之策。有的景区开启微店,线上销售文创商品,既增加收入,又让景区始终保持热度。如曲江文旅的唐艺坊,微店销售景区文创商品;故宫文创更是在淘宝、微店均有上线。也有景区转而线上销售本地特色商品、农产品,以多业谋发展,增强企业生存能力。开启线上折扣预订,将门票和游乐项目以优惠价提前预售,让游客实现预约消费,也是景区可以考虑的增加现金流的措施。

这次突发疫情,是所有景区面临的一场“大考”,思考以谋变化,创新以求发展。景区要千方百计“活下去”,练好内功,做好准备,才能更好地迎接疫情之后客流爆发式增长。

(作者单位:北京第二外国语学院中国文化和旅游产业研究院)

改造项目复工 景区重新迎客

黄山旅游秣马厉兵待复苏

□ 本报记者 王新兵

2月21日,黄山风景区管委会发布公告称,根据《关于黄山市旅游景区有序开放工作指南》要求,黄山风景区于2月21日起恢复开放,每日开放时间为8:00至16:00,每日接待游客不超过1万人次。

据了解,受新冠病毒肺炎疫情的影响,黄山旅游发展股份有限公司(以下简称黄山旅游)旗下各景区(黄山风景区、太平湖景区等)于今年1月25日暂停对外开放,至2月21日开放期间,公司在加强内部管理、做好疫情防控工作的同时,积极谋划疫情解除后的发展举措,为快速走出一条市场复苏后的发展之路做好充分准备。

在建项目逐步恢复施工

积雪的工地上,戴着口罩的工人们正在有序进行水电线路、设备、装饰面基层安装……安徽黄山风景区排云楼宾馆改造项目正在逐步恢复,而在排云楼宾馆东1公里处,北海宾馆改造项目施工单位正在向工人普及疫情防控和安全生产知识,拆卸年前浇筑的楼面模板等——2月18日,黄山风景区项目复工第一天,施工现场保障措施到位,各项工作有序推进。

北海宾馆和排云楼改造项目都是黄山市重点项目,原定2月3日(农历正月初十)复工,受疫情影响工期延后。如今,在北海宾馆改造项目工地,所有工人进出工地都要测量体温并消毒。黄山旅游发展股份有限公司建设管理中心工程经理谢建徽说:“我们制定了疫情防控预案,配备了疫情防控组长,每天安排专人对工地、食堂、宿舍进行消杀,每天为工人配发口罩、测量体温,员工住宿一人一间,就餐实行分餐制,切实保护工作人员安全。”

据了解,目前除了北海宾馆和排云楼宾馆改造项目已经复工外,黄山谜窟核心景区改造提升项目正在办理复工审批;乡村旅游、黟美小镇、黄山旅游大厦、中央厨房等一批年内计划开工项目的前期工作也正在扎实推进中。除此之外,黄山旅游还强化安排部署,要求旗下各单位抓住当前时机大力做好景区游道、护栏、厕所等基础设施大排查大维修以及宾馆、索道等有关设施设备的大排查大维保;同时根据节令需求,科学安排茶园管理及春茶生产等相关工作。

直面困境理顺发展难题

黄山旅游董事长章德辉表示,此次疫情来势凶猛,黄山旅游也为此承受着巨大打击。黄山景区2月21日起已经恢复运营,这是一个良好的开端,不过,景区客流量并没有明显增长,未来疫情解除后还将产生诸多后续影响,加之黄山旅游具有“重资产、重人工”的大型国有旅游企业特点,企业所面临的损失、承受的压力都是难以想象的,如何平稳运行、共克时艰,是当下要解决好的重要问题之一。

越是受到冲击,越是要激发自身机能,通过更加积极的“自救”“他救”办法,转危为“机”,浴火重生。

事实上,自疫情发生以来,黄山

千岛湖百名“安全官”为游客保驾护航

□ 陶李 张国亮

近日,因疫情封闭月余的浙江千岛湖景区恢复开放。为确保游客在疫情防控期间安全畅游,千岛湖景区的首批百名“安全官”在接受专业、系统的培训后同步上岗。

这支“疫”期间临时组成的专职“安全官”队伍,由景区各涉旅企业自行招聘或内部调派人员担任,职责范围涉及千岛湖景区各涉旅企业下属的景区景点、交通工具、餐厅商铺等所有面向游客开放的区域。上岗之前,千岛湖景区已安排医护人员对他们进行了专业系统的培训,每个人都掌握了合格的防疫知识和防疫技能。日常工作中,“安全官”主要负责安全管理、景区公共场所消毒、查验入园游客健康码、测量游客体温等安全管理工作。

特殊时期,安全服务是重中之重。除了利用文旅“大数据”平台为游客提供扫描入园、分时预约、智慧语音导游等全时段的“非接触式”综合服务之外,景区还在游客需要时向游客提供口罩、消毒酒精等防疫安全服务,提醒游客注意佩戴口罩,保持安全距离,乘坐交通工具和餐厅就餐

旅游采取了多种积极的应对举措。1月25日,黄山风景区、太平湖景区等景区景点关停后,公司通过网络平台第一时间发布门票、预订无条件退款或延期公告,并及时取消大型互动、惠民活动。防控期间,公司严把采购关,旗下所有酒店不采购野生动物(包括活禽类)等原材料,坚决做好源头防控工作,且严把价格关,旗下所有旅游产品和物资坚持保品质、稳价格,坚决不哄抬物价。为了让员工安心工作,及时发布公告称“不裁员、不减薪,不压缩投资规模”,并组织员工开展“共同战疫,每日一学”课程,涉及财务、管理、营销、服务等主题,通过线上培训活动聚拢人心,提升员工业务水平。

当前,从中央到地方均陆续出台了一系列支持政策,对旅游企业降负、保持现金流起到了一定的积极作用,而长期来看,黄山旅游仍期盼上级政府能够继续出台更实、更细的帮扶政策,助力景区渡过难关。

全面推进公司健康发展

章德辉介绍,景区逐步恢复开放之后,公司及旗下景区、酒店等业态将继续履责担当,在做好防控、建设、运营的同时,进一步提升管理和服务水平,为游客提供更好的旅游、住宿体验。

首先,继续落实属地责任,持续开展疫情防控工作。严格抓好公司旗下各景区、各单位、各项项目的现场管理、物资保障、卫生安全等工作,严防疫情输入,确保员工健康安全;继续做好市防控指挥部的免费送餐以及市固定隔离点相关人员的综合保障直至疫情结束;继续为市民做好平价餐饮供给并不断丰富供给品类;鼓励各相关单位根据周边单位需要给予必要支持,鼓励停业在家员工在做好自身防护基础上积极参与社区疫情防控工作。

其次,坚持苦练内功,着力提升管理服务品质。深入研究并扎实推进公司内部改革,重点抓好总部制度、流程、权限划分等优化落地及各分子公司的改革攻坚;围绕财务、管理、营销、服务等主题,在全公司上下大力开展分层分级的线上培训活动;针对疫后投资洼地,深入发掘一批资源良好、内容优质、擅于迭代、模式轻盈的投资标的。

最后,还要发挥带头作用,为引领黄山旅游市场复苏提前谋划。针对疫后旅游市场复苏“先周边、再国内、再入境”的一般规律,认真研究制定疫后全市旅游市场恢复、激活、引爆的各项措施,力争黄山市在全国旅游行业实现率先复苏;针对疫后广大人民群众对健康生活方式产品、生活理念型产品、亲子度假型产品等方面的需求,加快研发推出一批掌握健康生活、感悟纯净自然、体验绝佳生态、品味独特文化等系列“美好生活”产品;创新营销手段,大力推广网红带货、在直播及内容社交等新兴传播营销工具。

章德辉表示,黄山旅游将以完善严密的疫情防控措施、热情周到的品质服务,邀游客到黄山登高览胜,享四季美景。

时需隔位而坐等事项。如果发现游客体温异常,立即将游客带至临时隔离点并向景区管理处和淳安县防控办报告。

杭州淳安县文广旅体局局长方必盛表示:“我们不仅要让游客在千岛湖看到最美的景色,而且还要让他们拥有一样的安全感。在千岛湖景区范围内实行‘安全官’制度,为的就是让游客进入景区的那一刻开始,在各个角落、各个环节为他们构筑起最安全的疫情防控网。”

据介绍,根据疫情防控需要,千岛湖景区恢复开放后,购票游客需持有健康码绿码进入。景区原则上不提供线下窗口购票服务。

值得关注的是,千岛湖景区在恢复开放的同时还同步出台了一系列“优惠政策”。其中,全国医护人员凭有效证件可在年底前免门票游览包括千岛湖景区、文渊狮城景区、石林景区在内的10个景区。疫情期间援助武汉的医务工作者凭有效证明,游览千岛湖景区、森林氧吧景区、钓鱼岛景区可享受3年免门票优惠。此外,全球游客在2月底和3月底之前,也能享受相关的免门票、免游船票等优惠政策。