

湖南：房车露营成旅游市场复苏新力量

□ 本报记者 高慧

湖南文旅资源丰富,生态环境优越独特、文化底蕴灿烂深厚。近年来,以房车露营为代表的自助自驾游正成为湖南旅游产业新的经济增长点,催生了包括车辆制造、房车租赁、露营地建设、户外装备、俱乐部运营等在内的全新产业链。今年受疫情影响,在出游人数大幅降低的情况下,自驾游和房车游可谓异军突起,成为湖南旅游业复苏的先行者。

远离城市喧嚣的惬意栖息地

周末的清晨,在距离长沙市城区仅个把小时的伊宅购快乐车行光明村露营地在晨雾中“醒来”。

绿草如茵的草地上,停着几台洁白的拖挂式房车。近处的绿水氤氲着薄薄的雾气,倒映着远处的青山和民居。几声蝉鸣蛙叫为这份静谧增添了生动的元素。

长沙市民刘先生此时已经醒来,走下房车后,他边跟记者打招呼边自言自语:“这里太安静了,空气真好。”刘先生表示,昨天晚上,他们一家三口驱车赶到这里,租了一个房车住下来,体验自然和生态,“远离喧嚣的城市,让自己的心静下来。”

近几年来,随着经济的快速发展,汽车保有量持续增长,为露露营旅游提供了物质基础和充足的客流。更多的旅游爱好者开始关注到了房车这一新型旅游载体。

伊宅购快乐车行运营总监管兵介绍,一个成熟的房车露营地不但要有亲近自然的生态居住环境,优越的交通区位,完善的硬件基础,还要有配套的娱乐休闲设施,“大家从城市出来是为了放松,放松的同时,还要有一个舒适的休息环境。”伊宅购快乐车行光明村露营地是湖南省第一个房车露营地,也是湖南快乐车行露营地投资发展有限公司在全国建立的第一个样板营地,多次获得“中国最美露营地”称号。在这里,木屋别墅、房车车位数量充足,同时还可容纳200个帐篷露营。营地集乡村休闲、田园观光、娱乐健身、商务度假于一体,日常所需种种设施十分完善。

伊宅购快乐车行运营中心总经理刘灿介绍,伊宅购快乐车行自主研发的一站式房车旅游社交电商平台——“约你游”APP也已正式上



伊宅购快乐车行光明村露营地

线。该平台以社交功能“约”为核心,通过聚合房车、营地、驿站、旅游生态链等行业资源,打造线上“约车、拼游、分享、社交”功能,并提供路线规划、在线租车、房车补给、营地预订等服务。

建行业标准破解发展之困

作为一种新兴的自驾游新业态,房车露营近年来发展迅速。据不完全统计,截至2019年底,中国露营地总量为1778个(不含港澳台),其中包括1565个已建营地、213个在建营地,其中以华东、华北地区的营地最多,全国营位数约56000多个。

但在实际的发展中,这一新兴业态也面临着许多困难。“近10年来,湖南省的自驾旅游新业态发展迅猛,自驾游游客已占据70%~75%的旅游客源市场份额,但行业的相关标准和规范、管理与制度的建设却滞后于自驾游市场的发展速度,成为制约自驾游发展的瓶颈。”湖南省文化和旅游厅产业发展处处长

胡丕志表示。

以长沙为例,长沙周边近年来兴建了多家房车露营地,但由于缺乏相应的标准,不少露营地存在配套设施不完善的问题,如缺少水电补给,商业配套跟不上,通讯信号不好,旺季服务质量下降,有了营地却不提供房车租赁……高投入低产出让不少房车营地接近于“闲置”状态,甚至停业关闭。

鉴于房车露营自驾游发展中存在的问题,6月20日,湖南省自驾游旅游与露营房车标准化技术委员会成立。标委会副主任委员兼秘书长何建雄介绍,目前湖南省已发布了3项自驾游旅游标准、立项9个。标委会拟在3年内完成由行业管理、公共服务、基础建设、自驾线路、第三方服务五大项目约20个标准组成的自驾游与露营房车新业态标准体系建设。

胡丕志说,湖南省文化和旅游厅提出了“3年内完成自驾游标准体系建设”的工作目标,并将在

标准体系的基础上建立完善自驾游运营、服务、管理体系,为湖南省自驾游旅游事业的可持续发展提供保障。此举为湖南房车露露营行业发展奠定了信心。

湖南省娄底市日前发布了娄底市全域旅游自驾车房车运营及营地体系(一期)建设项目,拟在各县市区建设11个自驾车房车营地,计划总投资约11亿元。该项目计划以“营地旅游+研学教育”为主题,把全市的旅游景区景点串联起来,形成线、连成片、结成网,构筑“线上推广、车辆共享、营地体验、线下社交”的说走就走的全域旅游新格局。

伊宅购集团创始人兼CEO谭远程表示,自驾车房车营地既是旅游吸引物,也是重要的旅游基础、服务设施,房车营地的建设有利于推进湖南省旅游基础设施的完善。同时,自驾车房车营地的建设有利于盘活景区存量资源、推进旅游扶贫工作。通过自驾车



房车营地的木屋别墅

房车营地的布局,推出自驾游旅游线路,可以盘活沿线人气较差的景区、乡村旅游点,增加其客流量。同时,通过在旅游扶贫村布局一批驿站式营地,不仅可以吸引人流量,还可以作为服务设施,完善其旅游功能,从而推动旅游扶贫。因此,建设一个高标准、推进旅游扶贫工作。通过自驾车

续办理较为简便,但是费用支出相对较高,车型不能折叠拆分,对停车露露营要求相对较高。而拖挂式房车有价格优势,且能与牵引车分离,方便搁置,空间大,但是对驾驶员的驾驶技术要求较高,手续办理较为复杂。

凡事预则立,不预则废。当前,外防输入、内防反弹仍然是疫情防控的重点,无论选择哪种自驾游方式,出行前一定要做好功课。比如,行程中有没有中高风险疫情地区,自身的防护措施和设备是否完备、对景点景区门票预约、限流措施的了解等等。

疫情防控进入常态化,意味着生活和出行方式也将进入新常态,对自驾游而言做好功课才是根本。

简讯

广西暑期火车游火爆

本报讯(孟萍)近日,T8714次看海专列搭载着380多名旅客从防城港北站出发,向着有银滩、红树林等著名景区的北海市驶去。两个月前,这列火车每趟搭乘旅客仅有100多人次,上座率不到30%。

8月以来,广西启动了“百趟专列进广西”,全力推进全区文旅市场复苏回暖。据介绍,广西壮族自治区文化和旅游厅主要在提升线路可玩性和性价比上发力,引导文旅企业推出了数十条特色旅游线路产品,包括红色旅游、研学旅游、边关探秘、民宿打卡等主题游产品。而与中铁南宁局集团公司合作开展的“百趟专列进广西”活动,有效推动了“外地人游广西”和“广西人游广西”。

日前,46名来自广西融水苗族自治县和环江毛南族自治县的孩子,从柳州火车站出发,开启了“乘高铁看发展,立大志圆梦想”扶贫扶智主题活动。这次行程精选柳州、百色两城,安排柳州机务段、柳州钢铁集团公司、百色红色教育基地、百色起义纪念馆等铁路和当地红色底蕴深厚景点景区,让孩子们享受“在学中游,在游中学”的乐趣。

来自融水苗族自治县良陇村的小女孩李婷燕说:“这次旅行不仅能坐高铁,还能模拟当一次火车司机,太开心了。”环江毛南族自治县第二小学四年级一班的谭煜同学对能和其他民族的朋友们会面充满期待,他还不忘为自己的家乡做宣传:“2023年我们环江也要通高铁了,希望大家到时坐上高铁,到我们‘世遗环江多彩毛南’来做客。”

中联航与上航集团签署战略合作协议

本报讯(崔晶)近日,中国联合航空有限公司与上海航空国际旅游(集团)有限公司战略合作协议签约仪式在北京大兴机场举行。双方将通过航线联合运营、销售平台运营与维护、中转增值服务、场站柜台服务、商务差旅服务和营销宣传等方面的合作,丰富航线网络,开拓目的地旅游市场,构建完整的航空旅游产业链。

据了解,中国联合航空以布局国内航线为主,航点通达全国81个城市。上航旅游集团将充分利用这一条件,重点打造国内目的地旅游市场。双方在航线联合运营方面将采用“航旅事业部”模式,即“航空公司航线布点、旅游集团航旅运营”,实现业务互补和整合联动发展,积极培育新的利润增长点,推进航空与旅游的多渠道融合。

中国联合航空董事长舒明江表示,本次合作是应对疫情冲击和中长期外部形势变化,积极适应新业态发展的务实举措。双方将在航空产品、旅游服务、增值服务等方面深耕细作,开发一批有亮点、有特色的产品。

中国旅行社协会秘书长孙桂珍表示,上航旅游集团的产品覆盖国内外主要旅游目的地,已形成线上线下联动发展的一体化格局。希望通过此次合作,双方在资源、品牌、业务上互补互促,实现“航空航线+旅游产品”的创新,为跨界融合发展提供经验。

论点

从跨省游开放看自驾游方式的选择

□ 彭志凯

7月14日,文化和旅游部印发了《关于推进旅游企业扩大复工复产有关事项的通知》,同意恢复旅行社及在线旅游企业经营跨省(区、市)团队旅游及“机票+酒店”业务。憋了半年的出行需求瞬间得到释放,尽管人们还没有摘下口罩,但仍挡不住去该去的地方、想见见的人。出于对安全的考虑以及疫情防控等因素,自驾出行

已经成为一种最常见的方式,而自驾游也有多种选择。

一是周边短途游,普通自驾具有优势。

疫情改变了人们的生活方式,形成了三个常态化。一是疫情防控常态化,表现为有间隔、少聚集、戴口罩、勤洗手;二是生活习惯常态化,表现为有防范、少接触、重环境、保健康;三是出行方式常态化,表现为有预约、不盲目、避风险、求平安。

随着跨省游的开放,周边游、短途游,选择普通自驾方式出行已经成为主流。从五一、端午小长假以及进入暑期后的情况来看,自驾游、亲子游、家庭游持续升温,平台租车公司业务火爆,成为旅游需求的新亮点。据携程发布的调查数据显示,被调查者中选择自驾游出行的比例高达41%。

二是远线长途游,房车自驾更舒适。长途自驾旅行容易疲劳,如何做

到既安全又舒适,这是出行前需要重

点考虑的问题,也是自驾者心理最大的期许。笔者认为,就长途自驾游而言,选择旅行社推出的房车露露营类产品会更安全更舒适。

近年来,房车旅游越来越受到关注,它是一种集旅行体验与与家人情感互动于一体的出行方式,也是旅行社推出的一款休闲旅游产品。

据相关机构介绍,房车分为自行车、拖挂房车和其他改装房车等几种。自行车式房车对驾驶要求较低,手

山西云丘山景区创5A系列宣传之三



自2016年3月开始创建国家级服务业标准化试点单位以来,云丘山景区始终将“以游客为尊、游客满意”作为检验工作的第一标准,着力把服务业标准化建设与推进公司管理、绩效考核和创建国家5A级旅游景区建设结合起来,体现景区的风景特色与业务特点,力求通过标准化建设打造全国一流景区。目前,云丘山景区运行标准434项,其中法律法规91项、服务通用基础标准89项、服务保障标准108项、服务提供标准50项、岗位手册96项。服务标准的四个体系涵盖了景区服务管理和后台保障管理的全方面,既有人、财、物的管理,又有做好游客服务的工作规范,最终达到凡事有人负责、凡事有章可循、凡事有

云丘山 434 项标准助力国家 5A 级旅游景区创建

据可查,凡事有人监督、凡事都有结果的工作目标。这些标准与国家标准、行业标准、地方标准相衔接,形成了独具云丘山景区特点的旅游服务标准化体系。

在标准编制过程中,云丘山景区坚持以游客需求为导向,以高质量的服务为宗旨,鼓励各部门、一线员工积极参与,提出合理化建议。玻璃桥、冰洞群、高空滑索等项目的服务规范、工作标准就是在听取一线员工建议的基础上编制的。

云丘山冰洞群是世界三大冰洞奇观之一,也是目前国内发现规模最大的天然冰洞群,资源非常珍贵。为了使这一景观得到科学的保护和利用,冰洞科学研究人员与公司标准管理人员请教专家、与一线员工反复推敲,历时一年多,将冰洞景观的科学维护与利用编制成流程化、标准化、可操作的工作规范。

“有了标准,大家工作起来更加得心应手,因为知道哪些错误的操作绝对不能做,标准的执行更有利于对冰洞的保护。”云丘山冰洞群负责人杨党伟说。

云丘山旅游开发有限责任公司总经理张恒山认为,全体工作人员是标准化工作的主体力量。标准化文件的编制、宣贯、修订、完善等工作需要全员参与,标准化的方针、目标确定后要靠全员去贯彻、执行和落实。只有一线具体的工作人员才能有效反馈游客的需求、市场的变化,为标准的制订和修改提供反馈意见,为科学管理提供决策信息。

“一线员工的意见十分重要,这种通过全员参与、自下而上取得的标准建设得到了大家的一致认可。因为标准体系的建立,执行是关键。”张恒山说。

为保证标准全面落地,云丘山景

区通过专家讲座、外派学习、现场指导、知识竞赛等方式,引导全体人员掌握标准化知识;每周对标准化专员进行培训,每季度对全员进行标准化执行摸底考试,各部门则通过小组会、学习会不断强化。

云丘山交通运输部车队副队长吴望凯介绍,在掌握了服务流程、服务标准后,通过多次的现场实操,让驾驶员熟练掌握工作中每个环节的操作规范、服务规范,最终达到服务标准化。“通过标准化工作不断地深入,我们车队的服务质量有了显著提高,经常受到游客的好评。”吴望凯说。

云丘山景区还通过“管理人员带头干,不能站着看”活动为抓手,充分发挥管理人员的引领作用。景区制订了严格的监督考核机制,在日常工作中,景区标准化办公室联合审计稽核部、人力资源部一起进行标准化效果评价,定期、不定期到现场检查督

导。对不合格事项立即提出整改或限期整改措施,并对服务过程中出现的问题调研分析后进行通报;同时把服务质量检查结果与员工绩效挂钩。严格的标准化工作监督考核机制,使人人对本岗位标准熟知度达到100%,形成了重标准、讲标准、用标准的浓厚氛围,标准已成为员工日常工作的习惯。

云丘山景区5A创建办公室主任师帅鹏介绍,通过对标准化活动开展两年来的数据对比,景区实现“一降一升”,投诉率下降26%,满意度提高到了97%。“实现游客好评率100%的目标,是景区推进标准化工作的方向。”师帅鹏说。

云丘山景区还编制了《云丘山旅游景区概念性规划》,按照国家和行业标准对景区服务设施进行了高标准建设。景区内安装了监控摄像头650多个,对各景点、出入口、游客聚集地、

游客量等进行时时监控。按照导向系统标准化规范建设标识标牌1500余块,为游客提供方便。按照设施维护管理标准,建成生态停车场,停车位达1600余个。对照《旅游厕所质量等级的划分与评定》标准,将景区内所有厕所提升改造为3A级厕所,修建了残疾人厕位、母婴卫生间、第三卫生间等,满足特殊人群需求。

以标准求生存,以质量促发展。通过标准化建设,云丘山景区的品质和内涵不断彰显,管理水平和服务质量不断提升,经济效益和社会效益逐年提高,越来越多的游客前来体验“云丘文化”,云丘山品牌知名度和美誉度大幅提升。目前景区客源覆盖全国30多个省(区、市)以及欧美数十个国家。云丘山景区通过不断探索和推进标准化管理,使企业发展渐入佳境,为创建国家5A级旅游景区夯实了基础。(王文华)