

新常态下 景区如何发力？

□ 本报记者 王新兵

近日,由中国旅游研究院主办的2020中国未来景区大会在江苏省常州市金坛茅山旅游度假区·东方盐湖城举办,来自相关领域的专家学者汇聚一堂,就旅游景区未来发展趋势分析预判,并就新常态下景区如何发力进行了多番探讨。

新变化

中国旅游研究院产业所研究员战冬梅博士介绍,从2020年国家出台文化和旅游相关政策的词频统计中发现,“景区”二字出现了170次,堪称高频词汇,从这点可以看出景区在旅游业中的核心地位。而伴随“景区”出现的,还有恢复开放、流量控制、门票预约、错峰安排、安全有序等关键词,由此也能够看出景区行业正在发生的一些新变化和新趋势。

一是控流量。从2月25日开始,文化和旅游部坚持分区分级的原则,疫情高风险地区景区暂缓开放,疫情中风险和低风险地区开放工作由当地根据实际情况来决定。4月13日,文化和旅游部联合国家卫生健康委下发了安全有序开放工作的通知,提出景区接待游客量不能超过核定最大承载量的30%,7月14日起景区接待游客量从不得超过最大承载量的30%调到50%,9月18日起又调整到75%。二是短途旅游更受青睐。受疫情影响,人们开始重新发现身边的美丽风景和日常的美好生活,其中参与文化休闲的游客比例达到78.9%,走进历史文化街区、博物馆、美术馆等文化类场所的游客明显增多。

美团门票高级战略顾问赵立松表示,今年十一假期,美团做了一些数据统计,从数据中发现了几个新特点。一是预约成为趋势。今年使用美团做门票预订的订单量比去年同期增长了72%,在二线城市这个数据增长比例达到了96%。二是本地游(包含省内游)趋势明显。根据美团数据统计,2019年国庆假期前三天的数据和今年国庆假期前三天的数据对比,在本地游、省内跨市游和跨省游三个统计项目中,

本地游人次有所增加,省内跨市游和跨省游略微减少,说明本地游的恢复速度比跨省游要快。

世界旅游城市联合会首席专家、全国休闲标准化技术委员会副主任、中国旅游协会休闲度假分会会长魏小安表示,高频次、短距离、低单价、大众化旅游是未来发展的趋势。不过,景区管理者也不能只追求趋势化的东西,当下发展要采取“长短结合”“高低俱全”的方式,才能体现行业成熟性。从这个角度来说,旅游主管单位、旅游景区等要“各归其位”,这个“位”要从旅游要素来分析。第一是运营要素,主要体现在旅游六要素的配套方面,这方面业界已经形成均质化运营,水平较高。第二是发展要素,涉及投资、管理、人才、信息、土地、市场,目前行业的短板就在于发展要素。第三是环境要素,涉及人身安全、财务安全、身心健康、绿色环保、社会友好、公共服务等,这方面属于公共产品,要依靠政府来保障。所以,“各归其位”需要政府抓环境要素,企业抓运营要素,中间的发展要素需要各方来平衡。

新探索

赵立松表示,随着用户呈现出本地旅游、深度旅游等需求变化,景区行业也出现了一些营销痛点。一是本地营销欠缺,如何让本地客源再触达,本省异市客源召回,成为新的问题。二是深度体验不足,客户需求变化主要体现在对旅游品质和内容的追求,所以要设法加强深度体验方面的营销。三是本地旅游频次低,当前形势下,景区不单要能提高游客流量,更要提高游览频次,让不来的人来一次,来过的人多来一次。

赵立松说,如果未来一段时间内疫情防控常态化,那么景区管理者就必须探索更多吸引游客、服务游客的方式,互联网就是不二选择。互联网最大的价值是平台作用,而不仅仅是一个渠道。以美团为例,一方面,美团是给消费者提供吃住行游购娱服务的平台,另一方面美团也为景区做了很多赋能和支持,除了传统的OTA业务,今年还给很多景区做了智慧景区建设、互联体系搭建、景区评价管理等

方面的系统,游客与景区的需求在美国团上进行有效对接,既为游客带来了便捷,也为景区带来了流量。

默林娱乐中国区总经理(短途游板块)张琪说,新冠肺炎疫情给旅游行业带来了非常大的冲击,疫情最严重的时候,景点全部关停,消费者居家隔离,旅游市场基本停滞。当时的默林就开始了新的探索,通过策划一些品牌的公共展示活动、及时成立一支线上直播队伍等方式,尽量保持品牌的曝光度。

张琪表示,疫情在重创旅游业的同时,也加快了行业改革的步伐,倒逼景区进行转型升级、创新商业模式,整个行业一起步入“冷静期”和“探索期”,在这个过程中默林逐步打开了线上营销、互动的新局面,开始重视景区数字化提升,为下一步发展找到了发力点。

东方盐湖城旅游发展有限公司董事长吴静认为,未来一站式旅游目的地将会越来越多,有规模、有内容的综合性景区会越来越受游客欢迎。为此,东方盐湖城在一站式服务和个性化体验方面进行了探索,例如进一步升级住宿体验;打造了一边吃饭一边看秀的“江湖盛宴”演出;和抖音合作首创“国风大典”新IP,一经推出就受到各界欢迎,取得了非常好的营销效果。

新机遇

战冬梅表示,疫情防控初期,各大景区纷纷推出线上游览项目,让游客在家体验景区别样的美,成为一道旅游新风景;复工复产期间,为了应对限流防疫的需求,线上预约、电子围栏、电子导览等科技手段迅速在广大景区得到了广泛应用;进入常态化防控期,5G新技术也进入了景区场景,5G自动驾驶平台、5G信息场馆、掌上观展的数字化存档等,让人们看到了科技与景区擦出的耀眼火花。未来,景区还将开辟更高级的数字化管理模式,利用大数据进行更为精准的营销,用技术手段提升人文关怀和文化内涵,提供更加智慧的服务。科技让生活更美好,也让旅游更快乐。

中国通信业知名观察家项立刚表

示,人类发展离不开三样东西:材料、能源和信息。人类至今已经经历了六次信息革命,他认为第七次信息革命是智能互联网,拥有移动互联、智能感应、大数据、智能学习等新功能,对社会、文化、技术、产业、市场等方面有着至关重要的影响。

他认为,智能互联网的基础是5G技术。当下,5G技术越来越多地应用在旅游景区中,帮助景区解决旅游安全、宣传营销、人性化服务等方面的问题。“举个例子,如果有个游客从某景区山顶跳崖,景区为了防止悲剧重演,就必须加派人手巡逻。但如果运用5G技术,山上的智慧路灯杆就可以装配高清视频,5G技术会通过人脸识别技术分析人脸表情,发现其有自杀倾向,工作人员就可以尽快赶来救援。”项立刚说,以前通信运营商想在西湖建一个4G基站,被西湖管委会严词拒绝了,但如今,西湖管委会主动找到运营商建5G基站,而且一次性批了750个。“如今,每一个游客到了西湖都愿意拿手机和家人分享西湖美景,如果网络卡顿了,照片和视频就不能顺利分享出去,就会影响西湖的营销宣传。时代变了,景区的态度也变了,如今越来越多的景区加紧布局5G赛道,希望通过科技赋能改善管理服务水平,吸引游客到访。”他说。

武汉三特爱乐玩旅游科技有限公司总经理谭震宇说,现在的游客对旅游体验、旅游品质的要求更高了,对景区管理的要求也更高了,这就需要科技赋能来提升景区运营管理效率。“基于这样的需求,我们和蜗牛景区管理集团共同打造了景区移动综合运营管理平台‘一机管’系统,该系统对接了30多个系统应用、100多个功能模块,会帮助景区的多部门、多角色进行智能化流程的协作,能够大幅提升景区管理效率。比如,景区客运车队队长在使用‘一机管’后可以随时查看车队班次的排班情况,一旦出现游客拥挤拥堵等情况,就可以通过系统迅速调整车辆,及时解决突发问题。”他解释,除了协调工作,该系统还可以对游客数据进行系统分析,帮助景区管理者了解景区运营状态,调整营销策略。

丰富秋冬季产品

车华介绍,绚烂多姿的秋色为新疆的旅游市场增添了人气。目前,“秋韵·那拉提”摄影大赛、“秋醉那拉提”微视频创作大赛已拉开序幕,那拉提秋摄影大赛、百万达人“云游”那拉提等活动也在酝酿中。

“我们的冬季产品也很丰富,有长达3个多月的滑雪季,接下来还要推出温泉度假、冬季摄影产品。”车华说,今年那拉提景区面向全国游客实施免门票政策,诚邀全国游客到那拉提来感受秋冬旅游的别样魅力。

那拉提景区管理委员会规划建设科科长杜海霞介绍,为全面提升景区的设施和意境,那拉提景区正在实施提质升级工程。目前,那拉提宾馆温泉度假酒店已经开建,空中草原观光客运索道项目也在推进中。

安徽涇溪：

采煤沉陷区变身生态景区

安徽省淮北市涇溪县乾隆湖景区是利用采煤沉陷区水面治理形成的优美怡人的自然环境,该景区生态环境修复项目工程于2017年初正式开工,今年10月1日全面对外开放,目前园区总面积2550亩,水域面积1055亩,采用“15分钟城市生活圈”理念进行景区周边开发,现已成为当地居民娱乐、休闲、健身的好去处。

中新社发 周方玲 摄

厉行节约 反对浪费

杜绝“粮食浪费” 四川景区有“妙招”



九寨沟景区诺日朗游客中心全体餐饮从业人员在厉行节约倡议签名墙上签名。何晓燕 摄

□ 陈俊成 本报记者 白桦

近日,一场以“厉行节约、反对浪费”为主题的公益快闪活动在重庆邮电大学、四川旅游学院等川渝两地的高校中火热开展。作为该公益活动发起方四川海螺沟景区的相关负责人介绍,以时尚新潮的方式开展主题活动,更容易让“杜绝粮食浪费”观念根植于青年学子的心中。

“一粥一饭,当思来之不易;半丝半缕,恒念物力维艰。”近期,四川省内的各大景区及相关餐饮企业纷纷通过广告宣传、主动提醒、创新改良菜品等方式,引导、帮助广大游客拒绝“舌尖上的浪费”,并形成了“节约光盘”的旅游新风尚。

广泛开展宣传 节约风尚深入人心

“厉行节约,反对浪费”活动开展以来,四川省内的多个景区结合自身实际开展了形式多样的宣传活动,力争让节约粮食成为游客旅途中一道新风景。

9月底,一场以“厉行节约 反对浪费”为主题的书画作品创作活动在成都市双流区黄龙溪古镇景区内举办。现场游客一边看着书画名家人挥毫泼墨,一边念诵着诗词名篇,感受中华传统文化的魅力,传承“节以修身,俭以养德”的理念。

“这样的活动非常有意义,也正好借此机会教育我家孙女,要养成‘勤俭节约’的好习惯。”前往成都市双流区黄龙溪古镇景区旅游的甘肃游客杨敏在现场免费领取了一幅“节约光盘”的字画,她说:“我要把它挂在家里,时刻提醒家里所有人践行‘光盘行动’。”

九寨沟景区选择从内部工作人员的示范引领方面入手。今年9月,九寨沟风景名胜区管理局下属企业联合经营公司在该景区内的诺日朗餐厅举行了“厉行节约,反对浪费”的活动,参与活动的九寨沟景区工作人员纷纷将自己的名字写在“厉行节约、反对浪费”的签名墙上。

“只有自我做到‘节约光盘’,才能更好地引导游客参与。”一名参与签名的九寨沟景区工作人员说,签名是自己的承诺,接下来,他将努力从自身做起,珍惜每一粒粮食。

提醒建议并行 商家游客积极响应

为更好地帮助游客养成节约粮食习惯,向“舌尖上的浪费”说不,四川省内不少景区及相关的餐饮店纷纷在醒目位置悬挂、张贴“节约光盘”等标语,并劝导用餐游客合理点餐、理性消费、打包不浪费。今年国庆中秋假期前夕,成都武

侯祠博物馆内游人如织。广大游客发现,武侯祠博物馆的售票处LED显示器、锦里街道触摸一体机等显著位置都打出了醒目的“珍惜粮食、反对浪费”的宣传标语。

大量游客的到来带动了武侯祠博物馆附近餐饮店人气,不少餐饮店也都在墙壁、餐桌等处张贴了“反对浪费”等提示标语,以提醒餐游客合理制定餐量、按需订餐,养成勤俭节约的好习惯。

“为了鼓励游客节约用餐,我们会在点菜的时候给顾客提一些菜式搭配方面的建议。”武侯祠附近的一家餐饮店的店员说,“当客人点的菜量过多时,也会提醒顾客可能会吃不完,建议少点或打包带走。”

在九寨沟景区内的诺日朗餐厅内,各种文明用餐标语、宣传画张贴在就餐区的醒目位置。

这一看似简单的方法也得到了不少游客的认同。“不剩菜不剩饭,就是不浪费。”近日,前往九寨沟景区旅行的成都游客许先生夫妇选择购买一份午餐,“吃完再点也不迟,浪费了挺可惜的。”

为营造节约粮食、文明就餐氛围,成都西岭雪山景区酒店的工作人员也会在餐前主动提醒游客根据人数和食量进行点餐,并为用餐游客提供餐后免费打包服务。

内外协同推进 节约方式不断出新

除了提醒游客避免“舌尖上的浪费”,四川省内不少景区还将这一新风尚延伸至管理服务中。与此同时,景区内的餐饮企业也通过改善加工方法、推出“适价小份菜”等创新方式,帮助用餐游客养成“节约粮食”的新风尚。

近期,九寨沟景区旗下的龙梦职工食堂、火地坝职工食堂内,景区员工们纷纷通过自带餐具打饭,“吃多少、打多少”也成为大家的共同默契。在“厉行节约,反对浪费”观念的影响下,九寨沟景区广大工作人员还逐步形成了节约各项公共资源的良好氛围。

成都西岭雪山景区酒店通过加强提升厨师团队的烹饪技艺等专项改革措施,创新推出了“适价小份菜”,有效减少了后厨在采购、存货、备料中的浪费。“这种方式挺好,有时候不太饿,点份大的吃不完。”游客周豪英说,“如果饿的话,可以加一份,吃饱还省钱。”

在成都市龙泉驿区洛带古镇景区,不少餐馆还在点餐区明确标注了“小份菜(饭)”的价格和套餐适合用餐人数。多家餐馆负责人表示,景区内物资供应足、配送快,每日不会囤积食材,既保证了食材的新鲜又避免了浪费。

湖南云台山风景区旅游套票发布

本报讯(记者 高慧)近日,中国邮政集团有限公司湖南省分公司、湖南云台山茶旅集团合作签约仪式暨云台山风景区旅游套票发布会在湖南省益阳市安化县举办。

签约仪式上,双方联合推出了集门票、邮票、明信片于一体的云台山景区旅游套票。游客可购买套票畅游景区内的飞行基地、玻璃栈道、玻璃吊桥、索道缆车等多个游乐项目,体验民俗文化村、国际马戏、梅山篝火晚会等多个旅游项目。

安化县县长肖义表示,本次活动

