

# 当“在路上”成为网红打卡地



阳澄湖高速服务区中的园林景观

□ 邵子君 文/摄

小桥流水，粉墙黛瓦，各种当地特色小店琳琅满目，江苏阳澄湖服务区以“梦里水乡，诗画江南”为主题为游客打造了苏州园林般的旅游体验；梅村服务区让人直呼“简直就是商业综合体”；沙溪服务区把服务区打造成了集智慧设施、智慧安防、海绵场区于一体的现代智慧旅游体验……从以前的加油站、厕所、便利店“老三样”到如今旅游综合体，江苏高速服务区近年来围绕“快行慢享”，在“享”上大做文章，不断提升游客出行体验感、幸福感。从旅客“没法待”到“不愿走”，成为新一代网红打卡目的地。

## 扩大旅游功能

“不入苏州城，尽览姑苏景。”阳澄湖服务区亭台轩榭、流水潺潺，俨然是苏州园林的派头，进入服务区，内荷风园、木樨园、修竹园三处迷你园林的布局分别借鉴了拙政园、狮子林、留园的精髓，精致的复刻让人仿佛置身苏州园林。为贯彻江苏交通控股有限公司（以下简称“江苏交控”）“服务区+文化”的要求，阳澄湖服务区还设置了传统戏台，邀请艺人表演传统曲艺，并打造了非遗展示馆。

这样的文化体验不是阳澄湖服务

地的会客厅打造，能把游客留住，进而使潜在游客转变为现实游客。

## 提升服务品质

靓丽的文化元素可以让游客停下来，高品质的服务则可以让游客愿意再多做逗留，名副其实，才能让游客乘兴而来，满意而归。张宁认为，服务区要想转型成功，首先要配齐服务设施，特别是目的地旅游咨询服务，实现智慧旅游的融入，最大程度实现游客出行的便捷化与智慧化。高品质的服务区有助于提升景区景点的市场竞争力。

事实上，旅游功能明显的阳澄湖服务区的确也是这样做的。服务区设置了游客服务中心，提供交通旅游咨询服务，并在大厅主通道两侧安置了智能指路机器人，适时采集入区人数，并在LED屏上发布动态信息，为游客推荐最合理的参观路线。这样不仅能让游客获得“在路上”的良好体验，还能形成地区新景，展现当地处处为游客着想、提供细致周到服务的心意。

在满足游客参观需求的同时，服务区的主要功能也没有丢下。苏州大学地方品牌化协同创新中心、旅游管理系副教授周永博认为，从游客角度看，服务区最重要的仍是便捷高效和服务保障，作为高速服务区，越基础的服务越要做好，不能本末倒置。

笔者在阳澄湖服务区看到，卫生间入口处的“智能公厕引导管理平面图”清晰展示了男女厕位，合理引导旅客避开厕高峰。而智慧厕所这样的服务在江苏的高速服务区是标配。据悉，“十三五”以来，江苏交控已投入近2亿元建设旅游厕所109座，母婴室145个、第三卫生间128个，此外，建设了充电站近180座、LNG加气站10座，实现新能源汽车充电全覆盖。

江苏交控运营事业部负责人表示，江苏交控首先立足服务之本，建立了内部考核和外部第三方评价机制、24小时投诉服务平台、“外包+监管”的诚信评价体系、经营退出及禁入机制等内容，推动江苏服务区运营管理和服务品质的持续提升，不断满足游客需求。

## 挖掘经济效益

服务品质与旅游功能的同步提升，最终实现了让旅客“停下来”的目

的。据介绍，江苏交控管辖江苏境内服务区95对，单日平均入区车流量已达5100辆，年接待人流量超4亿人次。而从个别经过全面改造升级的服务区来看，梅村服务区日均停靠车辆从1.8万辆次增加到2.2万辆次，芳茂山服务区车辆平均停靠时长从25分钟延长到35分钟，阳澄湖服务区日均营收同比增长达到89.83%。

周永博认为，巨大的流量为服务区提升经济效益提供了先天条件，也是当下畅通内循环的手段之一，而要将这些车流量转化成消费力，还需要高速服务区进一步提高服务水平、文化特色，提升对过往游客的吸引力。

以消费者为中心是江苏交控挖掘消费潜力的着力点，服务区商铺间新建儿童游乐区、卡座下安装插座、大众商品基本“同城同价”等一系列举措切实延长了游客的逗留时间。以梅村服务区为例，该服务区按照城市商业体模式转型，采用“外包+监管”模式经营，自营业以来，日均接待人数同比上升20%，创造过日接待近30万人次、单日营收超百万的纪录。

从另一方面来说，江苏交控顺应发展混合所有制改革的要求，开放服务区经营市场，通过经营权转让、经营场地租赁等多种形式，融合非公资本参与服务区运营。目前，参与全省服务区运营的非公主体已经超过50余家，引入社会资本超十亿元，创造就业岗位13000余个。下一步，还将聚焦服务环境、服务业态、服务品质“三个到位”，以信息化、专业化、多元化的途径，打造经营管理更加精细、业态布局更加精致、服务体验更加精美的“三精”服务区，不断提升江苏服务区核心竞争力。

交通运输部发布《关于服务构建新发展格局的指导意见》，鼓励高速公路服务区根据自身特色和条件，适度拓展文化、旅游、消费等功能。张宁表示，高速服务区的首要功能是保障交通顺畅，将高速服务区打造成旅游目的地和综合商业区要因地利制宜、适度推进，根据服务区的流量确定服务区的空间大小，合理配置旅游设施。

周永博表示，今后服务区建设在提升文化特色与吸引力的同时，也要在交通设施规范方面达到更高水平，避免华而不实，更不能为谋求经济效益而忽视或者影响服务区作为高速公路配套设施的核心功能。

# 黑龙江推出18个滑春雪目的地

本报讯(赵祎多)近日，黑龙江省文化和旅游厅结合当前气候优势，推出哈尔滨亚布力阳光度假村等18个滑雪旅游目的地，邀请游客“滑”进春天里。

据了解，黑龙江平均雪期近120天，最长可达200天，春季降雪量大，雪质好呈粉末状，适宜开展春季滑雪旅游。目前，黑龙江由北至南多家滑雪场正迎来滑春雪浪潮，此次推荐的

18个滑雪旅游目的地包括黑龙江亚布力体育训练基地、齐齐哈尔奥悦碾子山国际滑雪场、牡丹江威虎山滑雪度假区、佳木斯卧佛山滑雪场、伊春九峰山滑雪场、黑河河谷国际滑雪场等，毗邻黑龙江省内各主要城市，包括多家设施完备的5S级滑雪场。绝大部分滑雪场将营业至3月中，其中位于中国最北端的大兴安岭加格达奇映山红滑雪场预计将营业至4月末。

# 五台山有序开放宗教活动场所

本报讯(王文华)日前，五台山风景名胜区管理委员会发布公告称，根据当前疫情防控形势，五台山风景名胜宗教活动场所定于3月2日起陆续有序恢复对外开放，开放时间为8:30-17:30。

公告称，五台山景区继续实行线上线下实名制分时预约购票和限流管控等措施，来山游客可通过五台山游客服务中心官方网站或微信公众号进行购票。旅游过程中，继续实行国家、省、市疫情防控各项措施。

# 四川安仁古镇部署创建5A级旅游景区

本报讯(陈俊成 白骅)日前，成都市大邑县安仁古镇创建国家5A级旅游景区誓师大会在安仁古镇坝子广场召开。

会议对安仁古镇国家5A级旅游景区创建整改意见进行了通报，明确提出了下阶段安仁古镇创5A工作重点，包括统一运营管理、核心区交通限行、游览服务提升、标识标牌系统

完善、景区对外宣传营销、居民动员、氛围营造等方面，严格对照国家标准、按照创建攻坚任务分解，精心组织、认真实施，确保创建工作各项目标任务顺利完成。会议要求，对安仁古镇创建国家5A级旅游景区创建攻坚各项工作任务，向问题聚焦，查找漏洞、补齐短板，逐一梳理、逐个落实、逐项达标，高标准高质量完成。

# 华强方特两大乐园落户江西宜春

本报讯(王小军 周晨)日前，江西宜春花博园熊出没项目和熊出没大世界项目签约仪式举行，标志着华强方特文化旅游项目正式落户宜春。

据悉，宜春花博园熊出没项目和熊出没大世界项目分别占地约380亩和110亩，由宜春市政府与华强方特集团合作投资建设。项目将以国内著名动漫IP“熊出没”电视动画片和“熊出没”大电影中的相关角色、场景、故事为核心元素，结合方特成熟

的高科技表现形式及成功的运营经验，打造集参与、互动、体验于一体的现代高科技主题乐园。

该项目签约落户，是宜春全面深化文化和旅游融合发展的生动实践，也是宜春加快打造文化和旅游强市的重要成果，必将进一步丰富宜春多元文旅产品体系，有效盘活花博园存量资产，做旺湖田片区人气，大幅提升宜春作为赣西区域中心城市的辐射力、影响力和带动力。

# 二〇二一年三月新书预告

ISBN	书名	编著者	定价
ISBN 978-7-5032-6668-3	走进绿水青山 感受诗与远方：十八大以来文化和旅游改革发展案例选	中央文化和旅游管理干部学院编著	49.8元
ISBN 978-7-5032-6670-6	旅游目的地品牌基因研究：基于地格视角的旅游目的地品牌基因选择	邹统钜等著	29元
ISBN 978-7-5032-6669-0	旅游酒店业引领者之高端视角	(澳)金博蓝, 张玉艳, 黄志恩主编	59.8元
ISBN 978-7-5032-4266-3	灌云县旅游志	灌云县旅游志编纂委员会编	298元

中国旅游出版社地址：北京市朝阳区静安东里6号  
邮政编码：100028  
网址：www.cttp.net.cn  
读者服务部电话：010-57377117  
总编室电话：010-57377176  
营销中心电话：010-57377109



近日，随着气温不断回升，位于北京颐和园乐农轩外的各品种蜡梅悄然绽放，一朵朵黄色的小花在微风的吹拂下散发出阵阵幽香，吸引众多游客争相拍照留念。颐和园第十届“傲骨幽香梅花、蜡梅迎春文化展”也正在园区内举办，以图文并茂的形式详细介绍了梅花、蜡梅的分类和栽种历史，让游客在观花的同时也能学到更多花卉知识。据了解，今年的颐和园蜡梅将在2月底至3月初迎来盛花期，整个花期可持续到3月中旬。

本报记者 陈晨 摄影报道

# 未来已来：文旅产业在疫情危机中育发展新机

## ——《中国文旅产业：疫情影响与全面振兴》书评

文旅产业是我国国民经济的战略性支柱产业，对我国经济持续发展、社会长期稳定、就业不断增长等都具有重要作用和积极意义。但文旅产业具有对环境敏感、易受时局变化影响的特性，同时文旅活动的人员流动性和聚集性的特点，决定了文旅产业遭受疫情的冲击最为直接和深远。2020年，受新冠肺炎疫情影响，我国文旅产业经济循环无法完全正常运转，产业链条断裂不济，整个文旅产业遭受了冲击。疫情基本稳定后，受国外疫情汹汹的影响和面对疫情大规模复发的压力，文旅产业虽在艰难中逐步恢复，但一直没有实现完全正常运转。疫情给我国的文旅产业造成巨大损失的同时，也暴露出了我国文旅产业危机治理体系需要进一步完善，文化和旅游经济系统存在结构性矛盾的问题。面对新形势

和新挑战，我们要知变、识变、应变和求变，未来已来，继往开来。习近平总书记指出，要坚持用全面、辩证、长远的眼光分析当前经济形势，努力在危机中育新机、于变局中开新局。

中南财经政法大学旅游研究院院长、教授邓爱民充分发挥旅游学科优势，带领旅游研究团队开展文化和旅游行业调研，进行数据梳理对比和行业系统分析，融入自身多年旅游学术积淀，以较快速度适时撰写完成《中国文旅产业：疫情影响与全面振兴》书稿并立即付印出版。

邓爱民长期从事文化和旅游研究，理论功底深厚，实践经验丰富，同时具有政府、行业组织、企业等方面的丰富资源，为该书的撰写奠定了良好的基础。

该书注重理论与实践相结合，研究材料真实、研究方法科学、研究对

象聚焦、研究结果实用，是一部切合实际、围绕实践、注重实用、适宜实战的问题导向、内容引领、特色彰显的学术专著。该书具有以下特点：

第一，行动迅速，具有较强的实效性。邓爱民及其团队身处最前沿，对疫情对文旅产业的影响感触最深刻，出于对疫情影响下旅游业复工及其后续全面复兴的责任感，从2020年2月立项构思该项研究，到2020年7月成书并正式出版，仅仅历时5个月。该书能够迅速出版，一方面是由于邓爱民以行业发展为己任的强烈使命感，带领团队迅速行动，在充分调研的基础上奋笔疾书，才在不到半年的时间里完成了近40万字的书稿。此外，中国旅游出版社也在严格保证批、审、编、校工作标准和质量基础上，加快推进出版发行工作。该书及时出版，对于指导我国文旅产业应

对疫情影响具有重要作用和特殊价值。基于该书实战内容和实用价值的部分，邓爱民整理撰写了两份政府咨询建议报告，得到有关部门的肯定，为政府出台文旅产业相关政策提供了决策依据。

第二，层次清晰，具有较强的逻辑性。该书内容可以分为层层递进的三个部分：由第一章、第二章和第三章形成的第一部分，介绍了著作编写的背景，分析了文旅产业的特征，论述了著作编写的现实意义，同时简单介绍了新冠肺炎疫情的发展历程和传播特点，梳理了政府和文旅企业都采取了哪些疫情防控措施。由第四章和第五章组成的第二部分，系统分析了新冠肺炎疫情对我国文旅产业的影响以及我国文旅产业将面临的发展环境。由第六章、第七章、第八章和第九章构成的第三部分，提出

了振兴我国文旅产业的建议措施，并构建了文旅产业危机管理机制的框架，可谓环环相扣，结构合理，体系科学，富有逻辑性。

第三，结论科学，具有较强的指导性。鉴于文化和旅游经济系统的复杂性以及疫情对文旅产业的冲击，为确保文化和旅游经济内循环畅通运行，需要发挥政府、行业组织和旅游企业各自的作用和优势，同心协力，共克时艰，才能实现文旅产业的恢复和振兴。该书从宏观层面(政府层面)、中观层面(行业组织层面)和微观层面(文旅企业层面)系统性地提出了针对性的政策建议，既有理论研究和学术探讨的高度和深度，又有具体指导文旅产业振兴的实用和实效，可以说该书既是一部对旅游危机管理和文旅产业治理展开探索的具有理论价值的学术专著，也是一部对



文旅产业振兴提出对策的具有智库价值的咨询报告。

(南昌大学旅游研究院院长、中国未来研究会旅游分会副会长、教授、博士生导师 黄细嘉)