



二十国集团旅游部长召开视频会议

本报讯(首席记者 王洋)5月4日,二十国集团旅游部长召开视频会议,共商新冠肺炎疫情后世界旅游业恢复和发展。本次会议以“推动旅游业包容性、韧性和可持续性”为主题,围绕旅游业人员安全流动、危机管理、加强韧性、加强包容性、绿色转型、数字化转型、投资和基础设施7个议题开展交流讨论。会议由意大利旅游部长马西莫·加拉瓦利亚主持,二十国集团成员旅游部长及代表、世界旅游组织、经济合作与发展组织、世界旅游理事会等国际组织和行业协会负责人出席会议。

中国文化和旅游部部长胡和平在发言中表示,2020年以来新冠肺炎疫情席卷全球,中国政府和人民在习近平主席的指挥下,众志成城、顽强拼搏,取得疫情防控重大战略成果和经济社会发展重大成就。随着常态化疫情防控稳步推进,疫苗接种全面铺开,中国国内疫情防控形势平稳向好,居民旅游意愿和消费信心逐步提升。在抗击疫情和

旅游复苏过程中,中国加快推进以数字化、网络化、智能化为特征的智慧旅游,建设智慧景区,培育智慧服务管理平台,推动线上线下融合发展,取得良好成效。下一步,各方可在完善旅游信息基础设施、丰富智慧旅游应用场景、加强旅游从业人员培养等方面共同努力,大力发展智慧旅游,为疫后旅游恢复发展注入新活力。中方将遵照2020年11月习近平主席在二十国集团领导人峰会上的建议,与世界各国加强政策和标准对接,搭建人员往来“快捷通道”,建立基于核酸检测结果的健康码国际互认机制。

参会代表一致认为,旅游业对全球经济复苏至关重要,是可持续发展与平衡增长的关键驱动力,各方应加强国际合作,加快旅游业复苏,推动旅游业实现更具韧性、更可持续、更加包容的发展。会议通过《罗马公报》及其附件《二十国集团关于旅游业未来的罗马行动指南》《旅游经济向绿色转型的若干建议》。

市场平稳有序 产品亮点纷呈 走入特色街区 感受城市魅力

五一假期,国内旅游出游2.3亿人次,实现国内旅游收入1132.3亿元

□ 本报采访组

五一假期,文化和旅游部认真贯彻落实习近平总书记重要指示精神,按照党中央、国务院决策部署,统筹做好新冠肺炎疫情防控 and 假日市场工作。综合各地文化和旅游部门、通信运营商、线上旅行服务商数据,经文化和旅游部测算,2021年五一假期,全国国内旅游出游2.3亿人次,同比增长119.7%,按可比口径恢复至疫前同期的103.2%;实现国内旅游收入1132.3亿元,同比增长138.1%,按可比口径恢复至疫前同期的77%。全国文化和旅游系统未发生重大安全生产

事故,未发生疫情通过文化和旅游系统传播事件。假期游客满意度达84.8,处于“满意”水平。

狠抓疫情防控 紧盯安全生产

假日期间,各地认真贯彻落实国务院联防联控机制《关于做好“五一”假期旅游出行疫情防控工作的通知》,以及文化和旅游部五一假期旅游出行疫情防控工作电视电话会议精神,严格落实“限量、预约、错峰”要求,重点抓好旅游景区景点和旅游各环节疫情防控工作。

科技赋能助力旅游治理和旅游服务水平提升,各地依托智慧旅游平台、网站、微信公众号等,对客流进行

精准预测和精准管理。华山、泰山、黄山、九寨沟、八达岭长城等重点景区提前发布票务信息,有效疏导、分流游客,管控成效明显。中国旅游研究院调查显示,32%的游客体验了在线预订,33%的游客体验了扫码、刷脸等无纸化入园,98%的游客可景区预约。

这个假期,分时预约成为苏州博物馆应对大客流的有力手段,每天有7个时段、每个时段有1000个参观名额供游客预约,放假前,假期参观名额就已被预约完。苏州博物馆工作人员表示,没有实施分时预约前,博物馆门前的东北街一到假期就变得拥挤不堪,实施分时预约后,不仅游客

在馆内的参观体验升级了,馆外的东北街也变得井然有序。

同时,各地加大场所管理力度。天津、吉林、黑龙江、安徽、江西、湖南、甘肃等地指导文化和旅游场所科学合理设置健康码查验、测体温、入园验票等区域,引导分流游客。河北、山西、辽宁、西藏、青海、宁夏、新疆等地指导文化和旅游场所通过提示牌、电子屏、网站宣传等多种方式,提醒游客不扎堆不聚集、佩戴口罩、注意做好个人健康防护。

五一假期,全国共约1.2万家A级旅游景区正常开放,约占全国A级旅游景区总数的90%,5A级旅游景区接待游客约4800万人次。(下转第2版)

□ 本报见习记者 赵腾洋

五一假期,国内旅游市场火热,其中各城市中的特色街区在做好疫情防控、安全生产和服务保障的前提下,适时推出精彩活动,吸引了越来越多的游客。游客在特色街区中或欣赏现代城市的繁华烟火,或追寻历史古迹的岁月痕迹,成为假期一道靓丽风景线。

上海衡复历史文化风貌区是上海中心城区规模最大、优秀历史建筑最多、历史风貌格局最完整的历史文化风貌区。五一假期,衡复历史文化风貌区推出特色住宿、文创市集、都市观光、观剧看展等四大类主题活动。其中,“住徐汇·品海派”——衡复历史文化风貌区文化和旅游消费活动联合徐汇区内各特色精品酒店,融入特色漫游线路,持续推广徐汇区文化和旅游资源。街区内的工艺美术博物馆推出手工市集活动,让市民、游客了解手工艺的魅力,见识艺术与生活的创新结合。

在浙江,宁波老外滩休闲街区保持了当年十里洋场的风貌,欧陆建筑和中式民居在这里相互交融。五一假期,老外滩休闲街区开展了“我们都是追光者”系列主题活动,从4月30日到5月2日,通过开展趣味运动会、“乐动音乐节”红色青年歌会、“红色观影展”露天电影放映、丝网印刷非遗体验等活动,充分烘托老外滩节日氛围,集聚人气商气,促进街区消费。5月1日,老外滩范园人流达到57336人次。温州五马历史文化街区在五一假期集中推出驻鹤亭、打铁铜人、谢客岩、飞霞洞等“文旅新地标”,以及戏曲演出、古筝弹奏等市民节庆体验活动,为市民、游客带来视听文化盛宴,展现五马历史文化街区的独特魅力。

福建三坊七巷街区五一假期推出了“非遗艺术进古厝”展演、古巷春晓·风展红旗——党史学习教育坊巷精品课、“小火柴·大校长”纪念严复逝世100周年系列活动——“童言话先贤”儿童讲故事比赛、“后街拾遗”坊巷市集等精彩活动。游客在三坊七巷街区可以欣赏独具闽韵风韵的非遗盛宴,重温福州

党团组织成立之初的历史,传承革命传统,接受红色洗礼,还可以购买国潮文创、非遗产品、手作好物等,送给自己一份假日礼物。5月1日至3日,三坊七巷景区接待游客超53万人次。

在广东,特色街区也迎来大量游客。5月1日至3日,广州西关永庆坊旅游区(含荔枝湾、粤剧艺术博物馆、永庆坊)共接待游客超17万人次,实现旅游消费收入约2020万元。潮州古城牌坊街旅游休闲街区围绕中国共产党建党100周年,举办“为你朗读”分享大会直播活动。表演者在满载红色记忆的涵碧楼前与大家分享“潮州七日红”的故事,线上观众达7万人次。位于街区内的湘桥区文化馆举办了“2021年潮州市文化旅游系统美术书法摄影作品巡回展(走进湘桥)”,以书画笔会的形式与观众共享文化“大餐”。此外,潮绣、潮州工夫茶等非遗体验活动也吸引了不少市民、游客参与,带来良好的文化体验。假期前三天,街区累计接待游客60.26万人次。

在四川,成都宽窄巷子街区把握文化消费强势复苏态势,积极持续推出内容精彩纷呈、业态覆盖零售、演艺、餐饮、文创的文化和旅游消费新场景,传统与时尚文化结合,解锁多种潮流玩法:植村秀日式匠心庭院在宽巷子1号院正式开启,日式匠心与巴蜀文化相得益彰,探索日式匠心专业美妆之旅;“咖啡爱好者”市五一亮相宽窄匠造所,让全城咖啡爱好者一次性打卡十多家全市顶级咖啡店。成都春熙路太古里街区依旧火爆,5月1日至3日接待游客248.8万人次,成都“十二月市”活动、“椅靠梦想”主题展览、“我有6个龙门阵”大型户外新媒体艺术展等持续为街区增热,为城市增彩。

湖南太平历史文化街区地处长沙五一商圈,地理位置优越,交通便利,配套设施齐全。五一假期,许久未见的晴好天气催热假日旅游市场,市民、游客纷纷涌入太平历史文化街区,游览金线街、平嘉巷、马家巷、太傅里、江宁里等特色小巷,品尝大香肠、臭豆腐等长沙美食。5月1日至3日,太平历史文化街区接待游客超88万人次。

“互联网+”助力假日旅游升级

□ 本报采访组

五一假期,以数字化、网络化、智能化为特征的智慧旅游亮点纷呈。各地、各景区积极通过智慧旅游平台,采取分时预约、人脸识别、虚拟现实等技术手段,推动“互联网+”在旅游领域深化应用,提高旅游管理水平和服务质量,提升游客体验。

智慧平台实现管理升级

“游新疆”“苏心游”“一部手机游河北”……这个假期,各地智慧旅游平台各出奇招,成效显著。5月1日以来,通过“游新疆”平台进行预约旅游的单日游客量较4月大幅增长。据“游新疆”平台景区预约工作相关负责人介绍,截至目前,新疆A级旅游景区已全部入驻“游新疆”平台,各互联网预约平台均与“游新疆”平台建立关联,游客通过任一平台进行预约,其预约数据都可实现共享。江苏省全域旅游数字化平台“苏心游”持续为游客带来便利。游客打开“苏心游”,可直接获取门票预订、酒店预订、场馆预约、云游景区、领取优惠券等服务,还可以随时查看景区客流、车位数量等信息。湖北文化和旅游系统继续强化“一部手机游湖北”预约平台使用,坚持预约、限量、错峰。五一假期,该平台项目组技术团队组织10名核心技术人员进行全天候值守,认真及时处理用户反馈的问题,确保节日期间平台稳定运行。

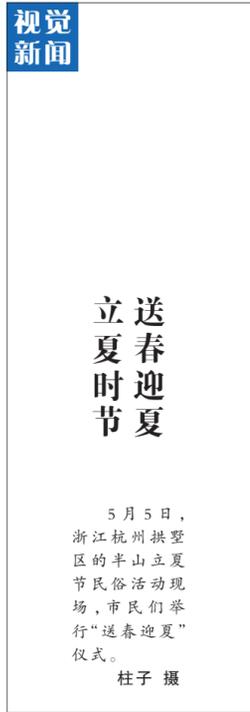
截至目前,陕西秦始皇帝陵博物院已使用“享游乐道”平台服务游客40多万人次。据西安美上美无线技术有

限公司总经理张丕峰介绍,“享游乐道”智慧旅游平台集导游档案管理,服务监管,查找、筛选、预约导游,旅游大数据收集等功能于一身,提供游前宣传、预约服务、游中监管、数据收集、游后数据挖潜、决策支撑等服务,在五一假期为游客带来更佳的游览体验。

智慧景区迎来服务升级

“现在都不需要纸质票了,通过手机就能提前知道游览区不同时段的预约情况,非常方便。”5月4日,家住青岛的田伟和朋友相约爬崂山。出发前,他们通过景区官方微博预约购票,便捷、高效的服务令他们由衷点赞。“平台上还有实时讯息,遇到游客爆满、恶劣天气等情况,我们也能第一时间了解到,能更好地选择线路。”田伟说。

五一假期,崂山景区依托全网预约系统,根据游客游览习惯推出4条线路,每条线路依据各游览区日接待量,不超过最大承载量要求进行综合测算,合理调配景区旅游资源。游客通过各购票渠道和现场LED屏可以获取实时数据,从而精准规划路线。疫情防控常态化下,该景区还全面推进无接触“一证(码)通”无障碍旅游,实现线上线下一体化融合。景区开通了微信公众号、网站等多种官方售票渠道,并与美团、携程等OTA平台票务数据实时交换,取消了游客二次换票的烦琐环节。景区还对内部86台检票闸机进行全面升级改造,安装了人脸识别双目摄像头,使验证速度提升近两倍,识别率提升20%。“站在检票口刷一下脸,不到3秒就能通过,比以前人工检票方便、快捷很多。”游客苏毓说。(下转第2版)



视觉新闻

立夏迎春 送春迎夏

5月5日,浙江杭州拱墅区的半山立夏节民俗活动现场,市民们举行“送春迎夏”仪式。

柱子 摄

旅游志愿者用便民服务暖人心

□ 本报采访组

五一期间,全国各地文化和旅游部门在大力丰富节日文化和旅游产品供给的同时,持续提升服务质量。同时,各地的旅游志愿者用一系列暖心的服务赢得了游客的点赞。

5月2日,四川省眉山市洪雅县普降中到大雨。当地玉屏山景区为露营地游客提供免费的早餐和姜汤,柳江古镇的摆渡车免费接送游客,受到游客一致好评。“每一个岗位的工作人员都尽心尽力为我们提供优质的服务。”成都游客张婆婆说,“我们在这个假期不仅观赏到了美景,还感受到了如春天般的温暖。”

“请大家注意自己的脚下,桥上最好不要拍照、不要逗留……”在洪雅县柳江古镇景区重力坝跳墩桥处,安全员不断引导游客有序通行;移动的服务站——古镇巡逻队为游客提供咨询、引导等服务;戴着小红帽的志愿者们也全心全意为游客提供贴心服务。

五一期间,青城市一都江堰景区在疫情防控、安全生产、管理服务等方面精准发力,助人为乐、暖心服务的好人好事不断涌现,获游客点赞无数。5月1日,一名推着婴儿车的女性游客在伏龙观前被高高的台阶难住了,附近执勤的两名志愿者主动上前帮助她推婴儿车上了台阶;由于天气炎热,一名女性游客在景区内中暑晕倒,工作人员联合医疗人员立即上前展开救助,该名游客饮用了工作人

员提供的糖水后,身体情况好转,在家人的陪护下安全下山;2日,一小孩在景区内与家人走散,工作人员第一时间记录好小孩个人信息及特征,并发动沿途工作人员展开搜寻,终于在天黑之前将其安全护送至母亲身旁;3日,一名老年游客在爬青城山过程中体力不支,景区工作人员及时联系医疗队员对其进行医疗处置……

“我们去木格措在哪里坐车?”“跑马山在哪里?”“可以帮忙找个酒店吗?”……5月2日上午,在甘孜州,各旅游咨询服务点前,旅游服务志愿者们耐心地回答着游客的咨询。假日期间,甘孜州文化广电和旅游局协调州、县(市)各部门工作人员走上街头,全力为游客和市民提供精准化优质的“流动式保姆服务”。据统计,甘孜州共设立固定旅游咨询点218个、公路服务队97支,在咨询点、景区和公路拥挤地段,持续开展疫情防控、森林草原防火宣传和旅游咨询、人员分流、车辆疏通、投诉受理等工作,共发放各类宣传资料23600余份,张贴宣传提示6120余张,为游客解决具体困难2000余起。

5月4日青年节当天,广东省广州市旅游问询救援服务中心分别在北京路和花城广场旅游信息咨询中心、广州农民运动讲习所开展以“青春心向党·建功新时代之青年文明号在行动”为主题的志愿服务行动。

在主城路和花城广场旅游信息咨询中心,志愿者们秉承“热情周到为

游客,推广羊城当先锋”的宗旨,一边细心地为入内咨询的游客做体温检测,一边热情地为市民游客介绍五一假期广州红色景点和特色活动,派发红色旅游景点宣传手册和新时代文明实践通俗知识口袋书,协助设计游览路线,推荐广州美食和特色手信,提供旅游交通指引等暖心服务。花城广场旅游信息咨询中心开展了“从黄埔潮到珠江潮——庆祝中国共产党建党100周年特展”宣传,志愿者向游客详细介绍了新中国成立后在广州升起的一面五星红旗的故事。游客听得津津有味,表示一定要去广州博物馆现场去看看实物,参观反映中国共产党百年奋斗历史的展览。

在广州农民运动讲习所,志愿者们忙碌的身影成了景区里的一道靓丽风景。在游客服务中心,广州城市旅游问询救援服务中心的志愿者们除了帮助维持现场秩序,积极宣传景区的红色展览和活动外,还向参观者普及心肺复苏和应急救护的知识。“这几天来参观的青少年特别多,作为一名文旅咨询员,同时也是一名青年志愿者,我利用自己的专业知识为大家服务。让参观者更加充分、深入了解广州红色故事,把红色文化更好地传播出去,是我身上一份沉甸甸的职责。”志愿者黄晓霞说。

广州城市旅游问询救援服务中心相关负责人表示,下一步,中心将继续发扬“奉献、友爱、互助、进步”的志愿精神,组织开展各类志愿服务活动,用

真心、诚心、热心服务市民游客。

设置文明旅游宣传岗,开展在线有奖答题趣味活动、发放万份文明旅游宣传折页……五一假期,海南省旅游协会联合海口观澜湖华谊冯小刚电影公社、海南莲花山文化景区、海口长影环球100奇幻乐园、三亚天涯海角游览区等海南多家旅游企业开展“与文明相伴 与健康同行”主题活动。

“垃圾不乱扔,举止要文明。文明游天下,快乐你我他……”活动现场,文明宣传员正为广大游客普及疫情防控知识和技能,引导游客遵守旅游活动中的疫情防控要求、安全警示和文明旅游规定,遵守公共秩序,积极配合疫情防控工作。

大学生黎婧和朋友们一起参加了文明旅游在线答题有奖活动。她说,活动中设置的问题和海南旅游结合紧密,包括邮轮旅行、沙滩音乐节、疫情防控、酒店入住、景区游玩等多种场景,答题的过程也是对文明旅游了解的过程,希望越来越多的人主动加入践行文明旅游的行列中来。

“在这里,人人都是禁烟员!”海南莲花山文化景区执行总经理高涛介绍,景区十分重视文明宣传工作。由于景区位于儋州市蓝洋温泉莲花山国家级森林公园的配套功能区,防火工作重中之重。除了加强禁烟引导外,该景区还在排队区安排志愿者作为秩序维护员,防止游客间因排队造成矛盾;园内各区域也安排了安全辅导员,制止儿童攀爬岩体、栏杆等危险行为;在人流密集区域增派了保洁员,做好卫生保障和疫情防控工作。

(采访组成员:白桦 林雯晶 陈熠 瑶 统稿:王诗培)