2021年10月5日 星期二
CHINA TOURISM NEWS 中国旅游报

让客人更有幸福感

——两位导游带团过节记

□ 本报记者 张宇

国庆假期的第一天，途牛自营地接社的导游董强从早上7时一直忙到了晚上12时。这个假期，他要带领游客从兰州出发，一路游览甘肃、青海两省的知名景区，整个行程6天，全程3000多公里。在董强看来，旅游人越到假期越忙。

10月1日22:30，旅行团在青海湖景区附近住下，正准备休息的董强接到了游客打来的求助电话，说自己出现了高原反应，头疼恶心。董强匆忙赶去客人房间。“青海湖地区平均海拔3000米，久居平原的游客有时容易出现高原反应。但是，也有的客人是因为初到高原情绪紧张而出现了身体不适。”对这些情况，董强已经有了处理经验。

到达客人房间后，董强发现，客人只是氧气瓶没用对，身体暂无大碍。他连忙安抚客人情绪，并重新教客人使用氧气瓶。待董强回房间休息时，已经是深夜了。

“我们导游的工作其实很烦琐，整个行程中，要注意操心每一个细节。”董强此次带的是散拼团，由24位成人和2位儿童组成，大家来自国内多个省份，这样的散拼团，客人之间是需要磨合的。比如在集合时间上，有些游客总会出现不守时的状况。对此，董强选择多做提醒。“一个家庭迟到几分钟，整个行程就会受影响。请大家一定要尊重其他人的宝贵时间。”临到集合时间，董强会随时注意手机信息，不厌其烦地提醒客人集合的时间和地点。

行程中，董强最关心的是如何让客人更有幸福感。“为此，我要在服务细节上比其他导游更用心。”董强说。虽然整个团队的行程是从10月1日开始的，但董强的工作从9月28日拿到客人名单就开始了。“我会在发团前，逐个发微信或者打电话通知客人在行程中的注意事项，然后浏览每个客人的相关信息，有针对性地提供服务。”

想要让客人有更好的体验，是很考验导游“察言观色”的本领的。“行程的前两天，团队每天光花在路上的时间就要7个小时以上。这时候，就要求导游既为客人做好讲解服务，又要让客人有充分时间休息。我一般会先判断一下车内氛围，大家精神比较好的时候，就见缝插针地多说几句，客人疲倦了就及时让客人休息。”董强告诉记者。

让客人在旅行途中获得幸福感，也是中旅旅行导游刘丛的想法。刘丛所在的部门主要负责亲子研学。整个国庆假期，刘丛有5天时间要接待5个不同的团队。“我其实从国庆假期之前就开始连轴转了。”10月2日当天，刘丛带了30个十四五岁的孩子去延庆开展户外拓展团建。从早上7时到集合地点接上孩，到第二天凌晨1时把最后一位孩子交给他的家长，刘丛才结束了一天的工作，坐地铁赶回家陪正在孕期的妻子。

“我们的工作，接触的主要是孩子，更需要耐心和细心。需要我们花费更多的心思去强调纪律，注意孩子的安全，考虑各种细节。因为孩子的精力很旺盛，所以我们全天几乎没有喘口气休息的时间。”刘丛告诉记者，“就像10月2日的团队，一群十四五岁的孩子，从早上出发开展10公里的骑行项目，然后是丛林探险。虽然有教练，但为了保险起见，我们要全程陪同。如果有孩子摔倒，或发生碰撞，需要我们及时处理。”

“我后期还要做活动视频，所以除了关注整个行程之外，还要负责拍摄。”刘丛告诉记者。

采访中，刘丛特别提到了服务意识。“作为服务行业的从业者，良好的心理素质是必备的，需要有耐心。”刘丛总结说，“孩子有时候不好沟通，很多注意事项强调很多遍都没有效果。每到这个时候，我都会反复提醒自己，不要有负面情绪，我们是服务行业，要有耐心，态度要温和。另外青少年正处在成长过程当中，模仿能力很强，我们也有义务去正确地引导他们，做好榜样。”

谈起假期没办法陪伴正在孕期的妻子，刘丛也有些遗憾，但很快又笑着说：“这是我的工作嘛，家人其实都已经习惯了。”

这个假期，“宅酒店”“微度假”不同以往

□ 本报首席记者 王玮

国庆假期过半，游客出游热情依然不减。去哪儿网数据显示，10月2至5日，短途周边游持续火爆，部分地区的高端度假酒店和乡村民宿预订量明显升高，露营住宿等新玩法也备受青睐。中国旅游报记者在采访中发现，假日消费旺季，住宿业重视疫情防控和产品创新，市场相对稳定。

“宅酒店”依然火爆

“受福建等地本土疫情波动影响，平台用户多以周边出游的方式度过国庆假期。”翻看携程、同程旅行、去哪儿等OTA日前发布的十一假期酒店产品订单数据不难发现，许多城市周边高端度假酒店的预订量均要高于去年同期，游客平均入住时间为2天。华住集团国庆假期数据报告也证实了这一点。报告称，中高端度假型酒店相对而言更受住客青睐，花间堂品牌酒店整体预订量已超80%。

“我们成功抢到了国庆假期北京环球影城的门票后马上预订了配套酒店。”10月1日，赵女士带着孩子入住北京环球影城大酒店，他们特意选择在“入园”前一天入住酒店，就是想先在酒店逛吃一番后，第二天再从容进入环球影城。赵女士还帮孩子预订了酒店儿童俱乐部的玩乐项目。其实赵女士的家就住在北京市区，她告诉记者，鉴于这段时间疫情时有波动，她和孩子开始享受城市“微度假”，其中，“宅酒店”是他们主要的度假方式之一，而且他们也愿意在亲子度假酒店有更高的消费。

赵女士并非个例，“酒店沉浸式度假”在一二线城市的亲子家庭中逐渐风靡起来，同时用户在亲子度假酒店的消费逐年提高。携程数据显示，国庆假期到来前一周，通过携程预订国庆亲子酒店的订单均价已超过2019年同期水平。

值得注意的是，北京的人气在中秋节假期之后继续领跑国庆假期，稳居各大OTA热门目的地榜首，其中最主要的原因便是北京环球影城成为备受追捧的打卡地。“虽然北京环球影城的两家配套酒店已经在这个假期出现‘满房’状态，但总体来看，通州的酒店在国庆假期的剩余房源还算充足。”北京亚太花园酒店距离环球度假区直线距离约3.6公里，是一家四星级饭店。该酒店总经理助理尚斌告诉记者，这个假期酒店预订率有了一定程度的增幅，但没有“价格暴涨”，房价仅比平时提高了100至200元。

从多家OTA国庆假期市场情况分析中记者发现，游客在常态化的疫情防控下出行更注重住宿的安全性。为了给国庆出游的住客营造安心、便捷的住宿体验，多家酒店集团也推出了各项“防疫”措施。比如，华住集团旗下酒店使用经过国际专业机构认证的清洁消毒产品，对客房进行多达36道的清洁步骤和6道专项消毒措施。

周边游捧热乡村民宿

城市周边的绿水青山吸引着越来越多的年轻人。飞猪平台上，国庆假期周边游产品的订单涨幅超380%，而出游人群中，近七成是90后，体验独特的乡村民宿正是让年轻人爱上乡村的重要吸引物。90后乡村民宿的平均消费金额比去年同期上涨近两成。

记者在采访中发现，国庆假期，疫情冲击下的民宿市场出现了新的消费特点。

湖南五号山谷民宿主人陈子墨告诉记者，国庆假期，五号山谷3家分店的入住率都达到了90%以上，其中，位于长沙的分店实现了7天全满房。“客人主要以长沙本地人为主，也有从南京、广州等地来的，有亲子家庭，还有年轻情侣。很多客人入住后，就喜欢在院子里‘宅’着发呆，呼吸乡野的新鲜空气。”

“虽然在OTA的国庆假期数据报告中，大理乡村民宿依然表现亮眼，但是，大理民宿主要以外地游客为主，受到部分地区疫情波动的影响，很多人放弃了长线旅游，因此民宿入住率和房价都没能比去年同期高。”大理缦山民宿主人孙红革透露，其经营的民宿假期入住率仅超过了60%，而房价仅比今年7月高出了一点。

同时，记者注意到，“先观望后下单，节前10天才迎来预订高峰”，也成为今年国庆假期乡村民宿预订的一个特点。“往年，国庆假期的预订高峰往往出现在节前半个月左右，而今年客人的预订周期明显缩短。”海南陵水县蜃家故事船屋民宿负责人在接受记者采访时表示，虽然民宿的入住率还不错，10月1至5日出现了满房，但受疫情影响，许多客人都选择在假期到来的一周前做出行计划，这样可以有效避免退房的麻烦。

宁波心宿品牌创始人徐恒勇观察到，这个假期心宿的客人还以周边游为主，相比2019年，入住率下降了30%，平均房价减少了近20%。“为了将疫情对市场的影响降到最小，我们推出不同的优惠套餐吸引客人。目前位于宁波东钱湖的心宿主要客源还是来自长三角地区，入住时长以三天为主。鉴于客人注重相应的游玩项目，我们也会举办一些活动，比如引入古风剧本杀等。国庆节之后我马上要开始推秋季家庭游的套餐了。总而言之，我们不能因为疫情停止对产品和服务的创新和品质的提升。”徐恒勇说。

精致露营成为时尚

遍地野花的草坪、热闹的集市、天幕下的木质蛋卷桌上已经支上了烧烤炉、钻进帐篷便能裹着保温的睡袋……10月3日中午，记者来到北京延庆区熊斯基荒野露营地，看见几对结伴的游客正拉着行李寻找自己的帐篷。虽然当天飘着小雨，但丝毫没有影响这些露营体验者的心情。近段时间喜欢上自驾周边游的90后谭琳告诉记者，可以“拎包入住体验户外野趣”的精致露营，正成为他们年轻人假期出游的“爆款”选择。“大家终于有时间可以聚在一起烧烤、秀厨艺、拍照片，等待夜晚的降临，在草地来一场电音节，再围炉夜话……想想都觉得惬意。”

记者从去哪儿平台了解到，北京近年来露营地发展迅速，现在已有近20个特色各异的露营地可供选择。国庆假期，主打露营主题的帐篷、房车住宿预订火爆。比如，金海湖碧波岛露营地，帐篷房型每晚价格达到1588元，10月1至5日均已满房售罄。

“这个假期，不仅北京，成都、上海、重庆和杭州也有很多精致露营的爱好者。”有业者告诉记者，根据相关数据统计，截至目前，国内露营人数已经达到3.6亿次，其中精致露营占到总露营人数的20%，人群集中于21至45岁，年轻一代和年轻家庭占主导。

“无论在星河下、云海旁，还是在旷野上、山林间，住在露营地的帐篷中，让我们与自然更亲近了。这样的新鲜玩法，让我们愿意走出城市的钢筋水泥，和绿树红花做伴，露营带来的是与亲朋好友间的欢聚和返璞归真的美好。这也让喜欢‘宅’着度假的我们有了更多假期住宿选择。”谭琳的这一席话，道出了许多露营爱好者的心声。

苏州：端窝点抓掮客 “暗访+联合执法”出实效

□ 王猛 本报记者 陈静

国庆假期，为确保旅游市场安全稳定，苏州市文化广电和旅游局联合公安、交通等多部门开展了多次联合执法行动。其中，由神秘客人和执法人员共同配合完成的“暗访+联合执法”行动，取得了较好的效果。10月1日至3日，执法人员通过此行动端掉非法揽客点2个，抓获非法揽客的旅游掮客15人。

10月1日上午8时，三组由暗访人员组成的神秘客人驾驶三辆外地牌照的车辆兵分三路，向苏州古城行驶。其中一辆车，在行驶到汽车北站（外地车辆集中停放点）附近的高架桥下时，遇到骑着电瓶车的人尾随上来，假装热心地引导车内人员寻找停车位。当暗访人员按照其指引停好车后，这些“热心人”便开始推荐起“旅游套票”。

“你们来苏州旅游一定得看一下苏州园林吧？我这里可以提供汇集拙政园等知名园林的旅游套票，还有旅游车接送，价格比你自己买便宜。”看到暗访人员有兴趣，“热心人”继续说，现在买套票可享受折扣价，机不可失，要尽快做决定。当暗访人员向其支付费用购买套票后，“热心人”便先通过官方预订渠道为他们预订了景区门票，然后将后续的“一日游”行程交给了一家与其关系较好的旅行社来负责接待。接下来，暗访人员就陷入了不合理低价游、虚假宣传、诱导购物等“套路”。

在此过程中，暗访人员一直通过暗访工具将“好心人”介绍的过程及自己的行程“实时”向“警旅联动”执法队直播。联合执法队一边对“好心人”进行“盯梢”，一边跟踪暗访人员的动向，掌握哪些不法旅行社与这些旅游掮客相互勾结。

“收网！”当日14时许，在非法“一日游”链条上所有人物都已出现、暗访人员掌握确凿证据后，联合执法队开始收网行动——来自公安部门的执法人员对尾随外地车辆揽客的旅游掮客进行控制，文化和旅游部门的执法人员则对由掮客们招揽的散拼游客、旅行社人员进行调查取证。后续，相关执法部门依法对有关单位和责任人员进行查处。

“旅游者初来乍到，对苏州并不了解，难免会被一些不法经营者欺骗。”苏州市文化市场综合执法支队有关负责人告诉记者，这些“热心人”被当地人称为旅游掮客，因与不法旅行社勾结，向游客尾随兜售推销暗藏玄机的所谓“价廉质优”的“一日游”产品，损害游客的合法权益，一直是当地执法部门重点打击的对象。

近年来，苏州市多措并举，堵疏结合，完善联合机制，运用信息技术手段，对非法“一日游”市场的治理整顿已取得了明显成效。但由于旅游者维权意识弱、执法取证难、违法成本低等难点，还存在部分旅游掮客与执法人员打游击战的现象。“特别是节假日期间，游客较为集中，在利益唆使下，这些旅游掮客仍然十分活跃地与执法人员打游击，成为执法难点。”该负责人表示。

今年国庆假期，为抓获这些“散兵游勇”，苏州市文化广电和旅游局在采取正面打击的同时，特意聘请第三方暗访机构的工作人员扮作神秘客人，与执法人员联合开展“暗访+联合执法”行动。该负责人说：“整治非法‘一日游’，一直存在取证难、执法难等难题。自去年开始，我们就开始探索这种工作模式，今年的行动是在不断总结以往经验的基础上开展的。三组神秘客人皆有收获，对非法‘一日游’利益链条上的各方还是颇具震慑力的。”

据了解，在非法“一日游”的治理方面，苏州正逐步从“治标”向“治本”转变。目前，该市文化和旅游部门已联合公安部门建立起了“警旅联动”工作机制，创新提出了联通信息、联合巡察、联合研判、联合侦查、联合处置、联合培训、联合宣传的警旅联动“七联工作法”，在古城重点景区区域设立了实体运作的“警旅联动工作站”，提高了对游客投诉的处置效率，并形成了联合打击的高压整治态势。同时，该市文化和旅游部门还推广使用旅游团队电子行程单，对“一日游”旅游团队进行信息监管，联合第三方暗访机构开展“暗访+联合执法”等，多手段、全方位、高频率整治非法“一日游”，为到苏旅游者营造放心、安心、舒心的旅游市场环境。

筑牢安全防线 欢度国庆假期

（上接第1版）

记者了解到，受强降雨等恶劣天气影响，相关地区以游客安全为重，发布暂时关闭景区的通知。10月4日，陕西关山草原旅游风景区发布公告称，因持续强降雨天气导致省道（陇三路）沿线出现泥石流、滑坡等现象，为确保广大游客生命财产安全，关山草原旅游风景区临时闭园，开园时间另行通知。山西吕梁、临汾、长治、晋城等多地发布暴雨蓝色预警，预计降水将持续至假期结束。受降雨影响，太原市晋源区稻田公园、天龙山景区和忻州市雁门关景区等已暂停对外开放。

同时，各地积极部署，毫不松懈地抓好疫情防控，坚决防范疫情通过文旅途径传播。

面对参观高峰，河北博物院24小时专人带班在岗，严格执行出入核销核查制度，在进出馆人流高峰期，安排安保巡逻人员在出入口做好引导工作，减少观众等待时长。

“各位游客可以先调出手机上的门票预约码，排队检票入园。我们两边的闸口都可以检票，请大家有序排队，戴好口罩，不要拥挤。”10月3日早上，身披红色绶带的志愿者廖祖望站在南宁方特东盟神画乐园验票区对游客进行引导。景区在各个区域都安排了志愿者担任公共文明服务引导员，每个点位至少有两名。引导员既负责维护游览秩序，也为游客提供各种咨询和协助。南宁市在节前通过各种媒体平台加大文明旅游宣传力度，各景区也通过线上平台实施预约游览，入园二码联查等，做足疫情防控各项措施，保障旅游安全有序。

记者了解到，从各省市文化和旅游厅派出的国庆假期文旅市场督导组明察暗访的情况来看，假期前半段，旅游市场运营规范有序，但也发现一些热门景区进出交通出现拥堵、文旅场所进出口和餐饮区人员集聚、个别游客室内场馆没有戴口罩等情况。各地文化和旅游部门通过多种渠道提醒广大游客，假期出游要做好个人防护，避免扎堆聚集，安全祥和度过国庆假期。

（采访组成员：武葳 李金枝 高慧萍 王文华 任英文 高越 郑艳艳 任丽 许瑾 执笔：武葳）

旅游企业精耕耘 假期服务重品质

（上接第1版）

国庆假期，北京饭店日出租率95%以上，加强疫情防控、确保客人安全，成为该饭店假日期间运营工作的重中之重。“我们节前就对全店进行了安全检查，排查水、电、气、暖等设施设备有无安全隐患。组织全店员工开展安全培训，从思想上强化全体员工的安全意识、责任意识。尤其是围绕对客服务中容易出现的问题，提前做好了预案。”北京饭店公关部负责人表示，因假期家庭宾客较多，在电梯、旋转门、咖啡厅的鱼池等位置，工作人员会时刻关注小朋友们的安全。另外，饭店停车场也都提前布置好了二维码，便于客人出入车场时快速扫码付费，避免造成车辆拥堵，保卫部在主要入口处还安排了值班人员及时疏导车辆，避免发生危险。

位于西安浐灞生态区的西安爱花海酒店，是当地一家超大型园林式度假酒店。为了守护客人的安全，该酒店各部门层层设岗加强清洁消毒与安全操作规程。酒店在保安岗设置了防疫台，所有入园客人须佩戴口罩，出示健康绿码，体温测量和身份信息核查无异常后方可入园。

（采访组成员：王玮 赵垒 陈静 蒲钰 刘玉萍 马忠萍 王思超 任丽 执笔：王玮）

文旅之声 中国旅游新闻网 中国旅游新闻APP 中国旅游报微信

沈阳：小志愿者 生动讲解吸引游客

国庆假期第四天，沈阳各景区游客接待量持续攀升。沈阳审判日本战犯法庭旧址陈列馆的小志愿者在为游客提供精彩的讲解。

滕林恒 摄

（上接第1版）

“这是我的责任，希望传下去”

2015年，经典歌剧《白毛女》浓缩华彩新版复排的时候，郭兰英亲临现场指导教学。青年歌唱家雷佳扮演喜儿，在复排喜儿倒地哭爹那场戏时，郭兰英亲身示范指导表演细节。对于这一幕，雷佳在2019年接受央视采访时称依然震撼：“在台上突然说到哭爹这一段的时候，郭老师就跪在地上，‘扑通’一下，给了我们一个这样的示范。所有在场的人都惊到了，心疼得不行。现在说起来，都感觉‘那一跪’是跪在我心上了。”

“老师不仅仅在传授技艺、传授艺术，更重要的是，这颗为艺术的初心、对艺术的敬畏深深扎根在我的心里。”雷佳对郭兰英献身艺术的精神充满敬意和感动。

郭兰英表示：“这是我的责任，是我心里面做人、对艺术应尽的责任。”话语不多，却字字饱含老艺术家视艺术为生命、视戏比天大的责任和使命。郭兰英握着雷佳的手说：“希望传下去、传下去。”声音虽轻，分量很重。新老艺术家接力，这是艺术的力量、传承的力量。

“没有共产党就没有我郭兰英，党教育了我、培养了我，所以我现在所有的一切都是党给的、是人民给的。”这是郭兰英纯朴的表达。

在80多年的艺术生涯中，她一直在用歌声唱响时代主旋律。正如著名词作家乔羽所言：“在中国歌坛上，郭兰英代表着民族声乐的最高成就。”在欢度国庆72周年的节日氛围里，我们聆听她为祖国和人民唱响的一首首赞歌，感怀她歌唱的一段段光荣岁月。

编辑：王玮 电话：010-85168153 E-mail：wangw@ctnews.cn