

沪上旅行社精耕细作工业旅游

□ 本报特约记者 丁宁

上海是我国近代工业发祥地之一,是现代先进制造业的重镇。遍布全市的工业遗存和“大国重器”企业,日益成为上海都市资源转换成文旅消费流量的重要载体。近日上海市文化和旅游局、市经济和信息化委员会等十部门联合发布的《关于支持和推进上海工业旅游发展的实施意见》,为正在深度开发工业旅游、全面振兴本地游的沪上旅行社带来了新动能,也为旅行社行业顽强战役、创新发展带来“新风口”。

让“大国重器”散发旅游魅力

据上海工业旅游促进中心的统计,目前,上海有工业旅游景点约120家,工业旅游达标单位52家,全国工业旅游示范点19家,国家工业遗产旅游基地1家。其中,不乏代表着我国先进制造业水平的“大国重器”企业,如江南造船、上海商飞、振华重工、上海航天、张江超算等。

江南造船是上海工业旅游品牌的代表。1865年,晚清洋务派以“自强”“求富”为目标,在上海创办了江南机器制造总局,即江南造船的前身。江南造船不仅开创了中华民族工业之先河,设计建造了百多个“第一”,而且当下的江南造船还是我国现代化造船、造舰基地,是鼓舞国人增强“四个自信”、实现中华民族伟大复兴的“大国重器”。上海工业旅游促进中心主任刘青说:“江南造船拥有150多年的历史,同时还具备先进的制造技术,其独有的历史和资源,非常契合上海市推进工业旅游的要求。”江南造船十分重视发展工业旅游,组建了中船文化传媒公司专门负责推广工业旅游,其项目经理姜瀚告诉记者,自从2019年1月江南造船正式推出工业旅游线路以来,已经接待游客5万多人次。

江南造船等“大国重器”企业积极发

展工业旅游,给在疫情防控常态化下寻求新突破的沪上旅行社带来新商机。“2020年8月,我们跟江南造船合作了5个批次的研学活动,预订爆满,家长和孩子反响很好。”上海游侠客旅行社游侠研学项目总监王闻业说道。事实上,最初,游侠客对于与“高大上”的央企打交道颇有顾虑,但首次合作之后,游侠客尝到了甜头。“江南造船把服务质量放在第一位,完全是市场化运作思维,这是我們没想到的。”王闻业感慨道。

位于长兴岛上的上海前卫旅行社,不仅有与“大国重器”企业同处一岛的地利之便,其自身也有国企属性,因而在与江南造船开展工业旅游合作时得心应手。该社总经理助理严伟说,近年来,前卫旅行社每年要组织上万人次游客参观江南造船,游客感到非常满意。在江南造船,无论是回顾历史,还是看今天的大国重器,都非常有故事性和体验感,给游客带来震撼。“2021年我们新招了5名员工,加强工业旅游一线讲解力量。在当下旅行社普遍承压的情况下,我们实现了业务扩张,这得益于我们与大体量的央企之间的产业链合作。”严伟说。

让专项旅游启发“未来工程师”

有人说,工业旅游属于小众旅游,形同鸡肋;也有人说,工业旅游是大人的项目,小孩子看不懂。但在上海春秋旅游副总经理周卫红眼中,工业旅游属于老少咸宜的专项旅游,关键是要精心设计产品。

去年,春秋旅游推出了10条工业旅游线路,其中,“新纪元@领航员”北斗人家创智科普、人工智能1日亲子研学游等很受沪上亲子家庭的欢迎。

北斗卫星导航系统是我国自主建设、独立运行的卫星导航系统,是为全球用户提供全天候、全天时、高精度的定位、导航和授时服务的国家重要空间基础设施。“走近国之重器的北斗,让孩子们从中了解有关北斗卫星的基

础概念,参与智能互动体验,亲手制作模型,深刻体会科技兴国对于国家强大的重要性,增强了孩子们的民族自豪感。”春秋旅游相关人士说。

面向一至四年级学生的“未来工程师”工业机器人科创制作1日营,也很受市场青睐。一些家长反馈说:“‘未来工程师’旅游项目对孩子接触仿生科技、丰富学科知识很有帮助,特别是通过DIY参与机器人制作,不仅提升了孩子们对科学的兴趣,而且帮他们养成了凡事自己动手的良好生活习惯,刺激想象力,激发创新精神。”

此外,春秋旅游推出的元祖食品DIY工业旅游项目,比较适合低龄儿童家庭旅游。儿童们在家长的带领下,了解、参观蛋糕制作的工艺流程,亲手制作和烘焙蛋糕,最后带着“战利品”回家,许多小朋友乐此不疲,家长们“口耳相传”,引来沪上更多亲子家庭报名参加。

“无论是从企业的责任担当,还是从积极迎接旅游市场变化的角度,我们都高度重视工业旅游产品和服务,在前两年有序试水工业旅游的基础上,今年专门成立了由公司领导牵头的专责小组,在2022年上海工业旅游的板块上,我们将会以更多形式和产品来凸显工业旅游的魅力。”周卫红说。

让“上海制造”成为旅游品牌

春暖花开,又到了出游好时节。上航旅游集团抓紧布局工业旅游,推出了红蓝黄绿紫5条工业旅游线路。上航旅游集团总经理靳黎军在一次内部动员会上说:“不看山不看水,在工厂里就能欣赏到别样风景,工业旅游逐渐成为一种旅游新概念和产品新形式,受到越来越多的游客和企业的重视,上航旅游应该在‘上海制造’向‘上海旅游’升级之路上发挥骨干作用。”

作为首批入驻“临港新片区旅游联盟会客厅”的单位,上航旅游集团在临港设立分公司——上航旅游临港分

公司,依托临港丰富的工业旅游资源,推出了“临港智旅”工业旅游线路,带领游客体验“上海制造”的魅力。目前,上海临港新片区工业旅游联盟已有22家会员单位,其中,既有彰显“大国重器”的上飞装备、三一重机,也有展示“工匠精神”的外高桥海工、蒂森克虏伯,还有凸显“科技创新”的上研智联、曼艾半导体,可谓阵容豪华。该联盟是由临港新片区管委会商业和文体旅游处、投资促进服务中心统筹协调,各开发主体及园区企业等自发成立的工作联盟。联盟致力挖掘临港新片区工业旅游资源,拓展和丰富旅游业态,促进旅游与科技产业联动,打响“临港智造”工业旅游品牌,进一步推动临港新片区产城融合发展。

据介绍,上航旅游临港分公司成立了临港新片区首支专业化导游工作团队——“上航旅游临港导游工作室”。通过走访每一家企业,工作室积极开拓和延展有价值、有亮点的参观项目。他们向相关技术人员虚心求教、钻研产品手册,将专业解说与企业文化背景相结合,打造出一个个鲜活生动的品牌故事。该企业做大工业旅游的新探索,不仅受到了临港新片区管委会和客户的好评,屠培华还成功入选文化和旅游部2020年“金牌导游”培养项目名单。

靳黎军表示,工业旅游不是工业和旅游的简单叠加,它是工业、文化、旅游的多维融合,也是人文、科技、资源、技能的综合展示。经过两年多的深耕,上航旅游依托临港工业旅游资源,形成了富有特色的工业旅游产品体系。目前,临港工业旅游的参观点大致可以分为大国重器、工匠精神、科技之光、未来发展等主题。“今年,依托新出台的推动工业旅游的各项利好政策,我们努力将‘上海制造’变成‘上海旅游’的流量新入口,根据不同的客户需求进行个性化设计,包括四史教育、商务考察、团建活动等,争取将上海工业旅游推上新台阶。”

力人,其对自身行为不存在辨识能力,故郭某家长和郭某无须承担责任。

建议

景区经营儿童乐园,应对入园玩耍的幼儿承担更高的安全保障义务。景区作为儿童乐园的经营者,不仅应对游乐设施本身的质量及正常运行负责,还应对游乐设施在使用过程中可能发生的危险采取必要的防范措施,排除安全隐患,防止发生危险。

旅行社承办亲子游活动应选择合格的旅游辅助服务人。在出行前,应就亲子游活动的安全风险向家长详细告知;在出游时应提醒家长看护好同行的儿童,并告知家长相关安全注意事项。若旅行社发现履行辅助人提供的服务不符合法律、法规规定或者存在安全隐患的,应当及时予以制止或者更换服务人。

家长带领儿童参与亲子游活动,应选择适宜儿童参加的娱乐项目和游览路线。在出行前应了解相关安全知识,在出游时应听从导游等工作人员指挥,遵守景区的安全管理规定,看护好同行的儿童,以免发生危险。

案例发布单位:文化和旅游部旅游质量监督管理所
(本栏目由文化和旅游部旅游质量监督管理所 中国旅游报合作)

金牌导游风采

李燕:向阳 向前 看世界

□ 本报记者 张宇

三八妇女节当日下午,深圳中国国际旅行社导游李燕拜访客户之后,匆匆赶回家。她不仅有几项兼职工作要完成,还要准备研究生复试。2020年,李燕入选国家“金牌导游”培养项目,并且顺利完成了相关考核,用她自己的话说,又完成了一项挑战。“我一直走在追求进步的路上,希望能做最好的自己。”

追求卓越

李燕对导游这份工作很执着。“2003年我到西安上大学,旅游时经常看到导游带着外国人参观,那时候就对导游这个职业产生了好感。”李燕告诉记者,看着外国人听得津津有味,她突然就生出了一种民族自豪感。“导游是文化的传播者,她们在用自己的专业知识向外国友人传播中国的历史和文化。”

临近毕业,李燕参加了导游资格证考试。“第一次考试没通过,所以就签了深圳的一家企业,但我发现自己还是对导游这份工作念念不忘,于是第二年果断地又考了一次,终于拿到了导游证。”李燕说。工作十几年来,她一直严格要求自己,分别于2015年和2019年拿到了英语类别的中级和高级导游资格证。

“谋生谋爱谋发展。导游并非谋生手段,而是我热爱的一份事业,我享受自己的工作,并且想要精益求精。”李燕告诉记者。

工作十余年来,李燕一直保持着零投诉纪录,这与她在工作中主动学习、积极提升密不可分。为了能够给游客带来更专业的讲解,她学习了咖啡制作、红酒品鉴,拿到了相关资格证书。

为了更好地服务游学、择校团队,也为了强化自己的外语能力,2018年春节,李燕自费到国外游学。“在加拿大读了一个为期4周的课程,寄宿在当地家庭,对我来说是一种很独特的体验,除了语言能力得到提升,对当地文化、游学项目也有了更深刻的认知,对此后带团很有帮助。”

在对客服务上,李燕一直秉持着专业、认真负责的态度。“我经常告诉自己,要学会换位思考,提供有温度的服务,尽量不让客人在行程中产生负面和不快的情绪。”因为热情细致的服务,李燕与很多客人成了朋友。在她看来,游客的肯定是她不断努力的动力。

“2015年我带团去以色列和约旦。前期的行程一直很顺利,但在离开以色列时,团队中一位70多岁的游客因为护照问题被当地海关拦了下来。”李燕说,因为语言不通,老人情绪很激动,也担心一个人滞留在以色列。“我第一时间告诉老人我会一直陪着他。因为前期的相处非常融洽,其他客人也很配合,一直安静地等着我们。经过一个半小时的沟通,我们的团队终于顺利地离开了以色列。”李燕感慨地说:“那位老人跟我说,‘小燕,我这辈子都会记得你,在人生地不熟的异国他乡,你给了我莫大的支持和安慰。’”

受益匪浅

2020年,李燕入选文化和旅游部“金牌导游”培养项目。谈起参与项

目对她的影响时,李燕用了“受益匪浅”四个字。

“首先是刷新了我的认知。”李燕说,当年入选的导游在厦门集中培训,由行业资深专家和前辈进行授课。“我们了解了金牌导游项目的历史、意义、培养目标,了解了旅游行业最前沿的发展趋势。培训也启发了我们进行深度思考,比如,作为一个资深导游,自己的个人优势和影响力体现在哪?在未来职场中,应该扮演怎样的角色,如何给自己一个清晰的定位?”

李燕说,金牌导游项目像是一个大平台,为来自全国各地的学员提供了深入交流的机会。“大家各有特色,这让我意识到知识是第一生产力,通过交流也更坚定了我读旅游专业研究生的想法。”

因为金牌导游项目,李燕开启了人生的另一次探索。“在参加金牌导游项目之前,我的工作重心在一线带团上,金牌导游项目有一项内容是做公益课,这让我发现了自己的新特长。”李燕告诉记者,她查阅了大量资料,发现在业务分享上,已经有很多导游在做了,所以就将分享重点放在了职业规划上。

“我想把自己的从业经历、备考中高级导游的经历分享给新导游和职业院校的学生,希望能给他们带来帮助。”李燕说。

此外,因为金牌导游项目,李燕也得到了更多的关注和支持。“当地文化和旅游部门给予金牌导游很多支持,单位领导也给了我很多新机会,支持我做相关的培训分享工作。”

面向未来

因为公益课,李燕又有了新想法。“虽然金牌导游项目已经结业,但职业培训我会继续做下去。”

“因为疫情对旅游行业的影响,很多学生思想上有波动。作为金牌导游,我们肩上扛着传帮带的责任,有义务给予他们正面积极的引导,坚定他们的信心。”李燕说,这些学生是旅游行业未来的生力军,他们渴望知道行业的最新资讯,以及带团工作中的真实感受和经历。

“未来,在培训方面我会继续坚持下去。我希望通过培训分享,给在校的学生提供一些不一样的思路,也许这不一定是最好的方向,但是我相信对他们会有有一定的借鉴作用。”李燕的分享内容包括如何从学生走上导游之路,又如何从初级导游成长为中级、高级、金牌导游。

疫情发生以来,李燕一直在积极自救。“我的爷爷是军人出身,所以,我的家庭基因中就有倔强不服输的劲头。我从来没有抱怨沮丧过,工作受影响本来就是不可抗力因素造成的,与其自怨自艾,不如积极面对,寻找更多出路。”

“作为导游,我在工作中积累了很多资源,疫情发生后,我通过不间断地做兼职来增加收入。”李燕说。疫情防控常态化下,她还积极准备研究生考试,读书充电。“我们要向阳生长,自立更新。”

谈到未来,李燕表示,可能会多栖发展,但对导游工作的执着不会变。“当时选择导游工作,就是希望能多看看这个世界。未来,我的初心依然不变,但方式可能会更多元。”

旅游投诉典型案例解析

案由

幼儿园组织部分师生前往3A级旅游景区春游,并与某旅行社签订了旅游合同,委托该旅行社负责接送师生、联系景点、告知行程中安全事项等。到达景区后,景区告知除景区工作人员外,其他成年人不能进入儿童乐园,故郭某在无监护人陪同的情况下,独自进入儿童乐园玩耍。在玩耍时,郭某意外从高处摔落受伤,经医院诊断诊断为右股骨干粉碎性骨折。郭某家长认为,郭某受伤是幼儿园未尽监护责任,旅行社、景区未尽到安全保障义务所致,故要求幼儿园、旅行社、景区共同赔偿原告损失。

幼儿园负责人认为:幼儿园将具体活动委托旅行社承办,该旅行社具有相关资质,并且是教育局审核通过的承办单位。活动开展前,幼儿园提前下发告家长书,明确告知此次活动是自愿参加的亲子活动,并做了安全告知。故此次事故的发生是景区照看不当所致,幼儿园不存在过错,不应承担赔偿责任。

旅行社负责人认为:作为学生春游的承办方,主要负责出游学生的纪律、车辆安排、景区的联络、行程中的安全提示等事项。郭某在乐园内发生

意外应由景区承担赔偿责任。

景区负责人认为:景区是符合国家质量标准的3A级旅游景区,园内硬件设施完善,符合国家相关的安全规定。郭某受伤并非景区设施设备存在问题,景区不应承担赔偿责任。

《民法典》第一千一百九十八条规定:“宾馆、商场、银行、车站、机场、体育场馆、娱乐场所等经营场所、公共场所的经营者、管理者或者群众性活动的组织者,未尽到安全保障义务,造成他人损害的,应当承担侵权责任。”《旅游法》第七十九条规定:“旅游经营者应当严格执行安全生产管理和消防安全管理的法律、法规和国家标准、行业标准,具备相应的安全生产条件,制定旅游者安全保护制度和应急预案。旅游经营者应当对直接为旅游者提供服务的从业人员开展经常性应急救助技能培训,对提供的产品和服务进行安全检验、监测和评估,采取必要措施防止危害发生。旅游经营者组织、接待老年人、未成年人、残疾人等旅游者,应当采取相应的安全保障措施。”《旅游安全管理办法》第十一条规定:“旅行社组织和接待

旅游者,应当合理安排旅游行程,向合格的供应商订购产品和服务。旅行社及其从业人员发现履行辅助人提供的服务不符合法律、法规规定或者存在安全隐患的,应当予以制止或者更换。”

本案中,景区儿童乐园的屋顶顶的纺织材质的构架物缺乏相应防护措施,幼儿攀爬时容易跌落,有一定的安全隐患。且对于不准成年人陪同的儿童游乐区,景区应安排足够的工作人员在旁看护,以便及时消除可能发生的险情。景区未向游客尽到安全保障义务,故应对郭某的损害承担全部赔偿责任。

幼儿园组织师生外出集体春游经上级主管部门审批,春游活动的承包方也是主管部门审核通过的正规旅行社,幼儿园不存在组织不当,无须承担责任。

旅行社依照合同约定履行义务,不存在违约行为。郭某是在封闭的、禁止除景区工作人员以外的成人入内的儿童乐园内受伤的,旅行社对此不存在过错,无须承担责任。

郭某进入封闭的儿童乐园后,郭某家长已将其监护权及人身安全保障义务交由景区负责。且郭某是无民事行为能力人,

“好看中国·长征”“好看中国·长城”微信短视频活动说明

腾讯公司微信短视频与中国旅游报社宣传推广中心推出“好看中国”活动以来,文化和旅游行业管理部门、企业、博物馆、纪念馆等单位和个人积极参与,微信短视频在山东烟台、湖北武汉等地作了直播,收到很好的宣传效果,涌现出湖北省武汉市文化和旅游局、湖北省南漳县文化和旅游局、山西省大阳古镇、广州长隆野生动物世界、北京环球度假区、河北中国马镇旅游度假区等短视频优秀案例。

这些短视频优秀案例有如下特点:一、有专门的短视频相关机构或岗位;二、内容健康积极向上、配合行业工作、配合本单位的工作计划、营销计划;三、作品成系列推出;四、有优美的配乐和优雅的文字解释。

为做好新形势下下的网络宣传,视频号计划推出短视频“好看中国·长征”“好看中国·长城”“好看中国·运河”“好看中国·黄河”“好看中国·长江”等宣传活动,欢迎长征、长城、大

运河、黄河、长江沿线的文化和旅游行业管理部门、纪念馆(博物馆)、旅游景区、旅行社、酒店及游客积极参与。

一、短视频内容

包括但不限于以下内容:

1. 长征、长城、大运河、黄河、长江沿线的历史故事的挖掘;
2. 长征、长城、大运河、黄河、长江沿线的文旅融合;
3. 长征、长城国家文化公园带动产业发展的案例;
4. 长征、长城等沿线知名景区、非遗、节庆、民宿等的宣传。

发布作品请加上#好看中国·单位,例如: #好看中国·金山岭长城, #好看中国·哈达铺长征纪念馆。

二、参与单位与个人

1. 长征、长城等沿线的文化和旅游行业管理部门;
2. 长征、长城等沿线的纪念馆、博物馆;
3. 长征、长城等沿线知名旅游景区、旅行社、酒店、民宿;

4. 长征、长城等文化研究专业人士、爱好者。
5. 大运河、黄河、长江沿线的相关单位和个人,可参照长征、长城沿线的要求参与。

三、优秀短视频奖励

1. 平台积极推送相关内容;
2. 对质量好、效果好的作品,以案例形式向行业介绍;
3. 优秀的创作单位和个人,将可以优惠条件参与线下活动。

四、活动时间

从即日起到2022年8月30日



北京博雅方略文化旅游集团 北京博雅方略旅游景观规划设计院

深耕文旅二十载，以匠人之心，为政府、企业提供优质服务

“十四五”文化旅游业发展规划	
国家级旅游度假区创建	
国家文化公园	乡村振兴
红色旅游	全域旅游
国土空间规划	康养旅游
研学旅行	文旅融合专项规划
风景名胜区	景区提升与创A
旅游休闲街区	露营地
城市双修	田园综合体

地址：北京西城区车公庄大街9号院五栋大楼A3座12层 官网：www.onpku.com	服务热线：010-82781426 联系电话：15313838109
--	---------------------------------------

