

上海：市场渐恢复 旅游不缺位

“旅游业务重启，如常的上海，不能没有旅游。”6月3日端午假期第一天，上海春秋旅行社（以下简称“春秋旅游”）副总经理周卫红在朋友圈写了这样一句话，还配发了一张在高速路上的照片，当时她正带着33位上海游客在去往崇明路上。

6月1日上海按下了重启键，旅游行业忙碌的身影重现假期市场，旅游企业复工复产工作正有序推进。针对上海市民的出游需求，多家企业推出了形式多样、内容丰富的线路产品。

□ 本报记者 张宇



场所消杀 复工有序进行

职能部门和需要处理紧急事务的员工。

从6月6日起，中旅上海公司恢复“3+2”常态化办公模式，即每周一、三、五到岗办公，周二、四居家办公。到岗人员须持72小时内核酸检测阴性证明并在前台查验，规范佩戴口罩，配合前台测温。如因疫情管控，所居住的小区、楼宇需封闭管理，封闭期间全程居家办公。

截至目前，携程旅行上海市区内已有10多家旅游门店复业，携程旅行上海门店预计于6月中旬全部恢复正常。“携程旅行上海总部根据所在园区疫情防控指挥部的最新要求，已经做好加快全面复工复产的各项准备工作，包括硬件配置、清洁消杀、培训宣

传、安全巡查等，办公场所将根据最新情况实施逐步、有序恢复。”携程旅行相关负责人说。

采访中，周卫红表示，复工是第一步，也是最基础的一步。接下来，就是提高复产的效率。

（上图为准备出发的春秋旅游崇明一日游团队 春秋旅游供图）

端午假期 市场迅速回暖

为“海派城市考古，重回外滩拍摄”，吸引了近20名摄影爱好者参加。行程中，我们同步开启直播，带领粉丝云端重游外滩、陈毅广场、外滩万国建筑群等景点。”周卫红说。

来自多家企业的数据显示，端午假期，上海旅游市场迅速回暖。“自6月1日起，上海本地及长三角地区的短途休闲度假旅游产品咨询量开始增长，酒店套餐类、亲子类、研学类产品

最受关注。人们对美好生活的向往没有改变，和亲朋好友相约出行仍然是市民休闲的主要内容。”中国旅行社总社（上海）有限公司（以下简称中旅上海公司）相关负责人说。

复苏的信息也同样出现在OTA的端午假期报告中。携程数据显示，截至6月4日，来自上海的总订单量比清明假期增长了146%，酒店订单量增长了48%，门票订单量增长了69

深挖需求 周密谋划产品

携程旅行已上线“重游上海全攻略”，包括40余家上海旅游景区入园信息、70余家6月恢复接待的上海高端酒店产品和10余家6月开营的上海露营地，为上海市民出行提供一站式服务。

春秋旅游计划推出美食之旅、“老友聚”等主题产品。“我们经调查发现，憋了两个多月的上海市民对于美食的需求将集中释放，而伏天吃羊肉一直是上海人的一种习惯。7、8月，春秋旅游计划在崇明西部玉海景区推出崇明白山羊节，将羊文化和文旅产业相结合，讲好羊故事、推动羊经济，助力

乡村振兴。另外，聚会是很多市民解封后最想做的一件事，针对这一需求，我们将推出‘老友聚’产品，让聚会更安全、更私密。”周卫红说。

对于跨省游，周卫红称，春秋旅游将在上海市文化和旅游局的指导下，和各地分子公司协同，利用春秋航空的资源优势，推出一批适合家庭、亲子的旅游产品。“此次上海疫情，春秋导游队伍中约有70人参与了抗疫一线工作，旅游人耐心、细心的主动服务精神，得到了有关部门和市民的好评，为下一步我们开展旅游宣传奠定了基础。”

细化政策 保障游客安全

时核酸检测阴性报告，并建议游客提前一天开展抗原自测。”周卫红说。

同时，现阶段，春秋旅游的跟团游团队将配备应急用的抗原自测用品。游客一旦出现发热、咳嗽等症状，导游将提供抗原自测用品，确定后续应急程序。周卫红说：“春秋旅游所有员工，尤其是门店销售、导游、司机等岗位全部接种疫苗，进行了必要的核酸检测或抗原自测。我们要求员工在严

格做好自我防护的同时，在行程中不断提醒游客做好防护，确保所有人的安全、健康。”

围绕如何加强行前管理，中旅上海公司正在加紧研究，计划对旅游产品进行安全风险评估、选择具有相应资质且符合当地疫情防控要求的供应商、要求供应商按照规定做好消杀工作等几方面加强管理。同时，行程中，中旅上海公司将配备数量充足的

口罩、体温检测设备防护用品，为司机、导游和游客提供必要的安全保障。

“我们将加强对平台上的供应商及线路、驴妈妈自营线路的审核与管理，从源头把控出游安全。驴妈妈将持续加大以‘驴途定制’为代表的‘一家一团、精品小团、一单一团’等优质小团的供给，加大郊野露营、乡村旅游、度假酒店+’等生态型产品的供给，尽最大可能减少不必要的人流聚集。”邹庆龄说。

在疫情中坚守

疫情发生至今，出入境团队旅游业务一直处于暂停状态，此前服务入境客人”的潘伊玫，从2020年开始一直在“无薪休假”。

“那段时间很煎熬，看着身边的英语导游一个个离开或是转行，感觉自己仿佛是在孤军奋战。但是，我坚持了快20年的事业不能就这样轻易放弃，尤其当我看到家人无条件支持的眼神时，便下定决心拼博到底。”潘伊玫说。

潘伊玫迅速调整好心情，利用自己杭州市人大常委会委员的身份，不遗余力地为旅游行业鼓与呼。2020、2021年杭州市人大闭会期间，潘伊玫的履职天数分别为39和41天，在杭州人大APP履职积分排名第一。关注弱势群体，积极调研建言、拍摄短视频……潘伊玫把“休假”生活安排得满满当当。

2020年疫情暴发初期，潘伊玫就提出了《关于疫情之下传统旅行社如何度过生存危机的建议》，建议“工会活动、职工疗养产品让更多旅行社参与”。今年两会，她又关注到外语导游群体，提出《关于常态化疫情防控形势下加大对外语导游人才帮

“我们一直密切关注疫情防控形势，将适时推出跨省团队游产品。”凯撒旅游相关负责人说：“目前，跨省团队游产品的准备主要集中在暑期市场，包括亲子游、研学游、户外游等主题。今年，我们还加大了针对银发族的康养产品的研发力度，涉及的目的地包括海南、内蒙古、新疆、西藏、四川等地。”

“北京市旅行社在京团队游业务恢复，释放了积极的信号。”众信旅游相关负责人向记者表示：“2022年上半年压抑已久的大众出游需求将集中释放，加之暑期及毕业季即将来临，年轻群体出游将带动旅游市场进一步回暖。众信旅游将打造更多露营、户外、绿色探险主题的旅游产品。”

全国特级导游潘伊玫：

努力成为导游界名副其实的标杆

□ 本报见习记者 唐伯依

作为杭州市人大常委会委员为行业发声，多次担任全国职业院校技能大赛导游服务赛项英语裁判，入选2019年文化和旅游部“国家金牌导游”培养项目……在全国特级导游、杭州市中国旅行社集团有限公司副总经理潘伊玫这份“闪闪发光”的履历表背后，是她在导游行业19年的坚守与努力。

随着时隔20多年的全国特级导游考评工作重新启动，16名导游获评，潘伊玫是其中之一。“这对我来说是莫大的鼓励，今后我将继续在岗位上发光发热，讲好杭州故事，为行业复苏发展贡献力量。”她说。

在充电中提升

为欧亚经济委员会贸易委员担任英语交替传译，为毛里求斯驻华大使担任英语同声传译，为联合国教科文组织驻华代表、中国文物学会会长担任英语交替传译和同声传译……疫情暴发之前，作为专职英语导游，潘伊玫主要从事高端入境和政务接待工作。

在她看来，良好的职业素养和服务水平是新时代好导游的标准之一，从业10余年，非英语专业的她硬是考下了多个翻译等级证书。

然而，潘伊玫的“考证之路”并非一帆风顺。2013年，从北京第二外国语学院旅游管理专业硕士毕业后，她便报考了全国翻译资格考试。翻译资格考试的通过率一向很低，为此，她付出了比别人更多的努力。经过长时间的钻研与准备，她终于取得了高级英语口译、国家二级英语口译笔译、联合国英语口语等多张证书，并将口译技巧应用于接待工作。

除了用心钻研外语，潘伊玫一直强化对于专业知识的学习。翻史籍、记数据，研究历史典故是她的日常工作。“我们不仅要掌握行程内所列景点信息，城市概况，更要关注海量话题和信息，正确表达‘人类命运共同体’‘碳达峰’等专业词汇，对外宣传工作一定要准确、得体。”

把兴趣变成工作，考验的是一个人的责任感。“带团并没有轰轰烈烈的事迹，都是平凡、琐碎的小事，这更要求我们不放过一处细节。”潘伊玫说。

2019年4月，她接待了一对美国夫妇。收到客人信息后，她发现两位客人已是高龄。潘伊玫立即联系旅行社计调，询问是否需要提前预约杭州东站小红帽行李搬运服务。同时与上海段的地接人员沟通，确认客人乘坐的高铁信息、与司机对接，她还提前准备了水果和点心。

经过多年实践，潘伊玫练就了“面对客人始终保持微笑”的本领。“有时会听到一些负面评价，带团时总会遇到比较挑剔的客人，但越是这个时候，越要保持良好的状态。”

在疫情中坚守

疫情发生至今，出入境团队旅游业务一直处于暂停状态，此前服务入境客人”的潘伊玫，从2020年开始一直在“无薪休假”。

“那段时间很煎熬，看着身边的英语导游一个个离开或是转行，感觉自己仿佛是在孤军奋战。但是，我坚持了快20年的事业不能就这样轻易放弃，尤其当我看到家人无条件支持的眼神时，便下定决心拼博到底。”潘伊玫说。

潘伊玫迅速调整好心情，利用自己杭州市人大常委会委员的身份，不遗余力地为旅游行业鼓与呼。2020、2021年杭州市人大闭会期间，潘伊玫的履职天数分别为39和41天，在杭州人大APP履职积分排名第一。关注弱势群体，积极调研建言、拍摄短视频……潘伊玫把“休假”生活安排得满满当当。

2020年疫情暴发初期，潘伊玫就提出了《关于疫情之下传统旅行社如何度过生存危机的建议》，建议“工会活动、职工疗养产品让更多旅行社参与”。今年两会，她又关注到外语导游群体，提出《关于常态化疫情防控形势下加大对外语导游人才帮

● 获奖感言

历经7个月的等待，我的心情就像跌宕起伏的“过山车”，焦虑等待、翘首企盼、喜极而泣。能够获评全国特级导游，我感觉自己就像那个摘星星的孩子，幸福来得太突然，梦想终于成真！

我不是孤勇者，成功的背后，有无条件支持我的父母；有一路“领航”的人生导师；有鼓励我不要轻言放弃



扶的建议》。“外语导游是比较小的群体，受关注程度不够高，他们需要支持。”她说。

在潘伊玫看来，提建议不是发牢骚，而是一种换位思考。“我希望能把旅游行业与导游群体的真实状况反映出来，提出更多的合理诉求，这是我的职责和使命。这段时间我也一直在给身边的同行鼓励，希望他们调整心态、打起精神。”

除了履职，潘伊玫还在浙大城市学院教学，开设了《涉外导游与海外领队》《旅游产品设计与开发》《高级英语口语》等多门课程。

“我们都很喜欢听潘老师的课。她告诉我们，作为一个优秀的旅游人，要自信地表达自己，要热爱这份工作。她为我们打开了前行路上的云雾。”该学院学生毛丹蕾说。

“我始终相信，导游无法被完全取代，旅游行业的发展前景是光明的。我很愿意把自己的经验分享给学生，引导他们投身旅游行业。”潘伊玫说。

在拼搏中进阶

潘伊玫认为，特级导游是在高级导游基础上，在知识储备、专业素养、科研水平、综合能力等方面的进一步精进，被业界视为名副其实的标杆，为此，她需要不断的探索。

近期，潘伊玫向浙江省文化和旅游厅申报了“潘伊玫红色旅游导师工作室”项目，计划结合“红色旅游+世界遗产”“红色旅游+乡村振兴”“红色旅游+共同富裕”“红色旅游+工匠精神”等主题，推出特色红色思政线路。

“我们希望整合红色资源，推动校企合作，打造‘行走的红色思政课堂’，带学生参观烈士纪念馆、乡村振兴展示馆等，让他们更真切地感受红色力量。”潘伊玫说。

“只有把导游人才留住，才能为大众提供更高水平的旅游服务。”潘伊玫发现，杭州外语导游人才流失较为严重，她计划筹办文旅翻译工作室。“要尽最大努力，把仍在犹豫和迷茫的同行‘拉回’行业，让外语导游的‘星星之火’重新汇聚。”

潘伊玫告诉记者，创办工作室是抱着“能多团结就是一个”的心态。“今后，杭州的大型赛事和展会恢复举办时，如果再也找不到能够胜任工作的双语人才，会影响整个城市甚至整个省的旅游接待能力。我愿为外语导游们多做些事情，争取到更多的项目，积累口碑，获得更多企业的关注，为他们争取更多机会。”

多年来，潘伊玫还在身体力行地支持着各项公益事业。在浙江省创建高质量发展建设共同富裕示范区一周年之际，潘伊玫协助相关单位录制了“山区26县揽胜 国家金牌导游带你去看富路上浙江新景”公益双语讲解视频和音频。

“今天我带大家从我的家乡杭州出发，一路由北往南、打卡巡山，共同开启一段愉快的旅程。”视频中，那个活力满满的身影又出现在游客面前。

“我很愿意做这样的事情，不仅能宣传家乡的旅游资源，也希望让更多从业者看到希望、振奋精神。”潘伊玫说。（图片由受访者提供）

的各级文旅部门负责人；有提供无私帮助的文旅企业同仁；还有雪中送炭、锦上添花的媒体朋友。

感谢照亮我人生的良师益友，今天，你们是我的灯塔，明天，我会努力成为你们的荣耀！收拾行囊、整装待发，从新的起点继续出发！

——潘伊玫

北京：本地游、周边游产品陆续上线

□ 本报记者 张宇

“我们针对在京外国人群体，针对北京慕田峪下村、珍珠湖、黑龙潭、古北水镇、京东大峡谷等多个目的地开发了20余条周末京郊一日游和两日户外露营等产品，从6月6日起陆续上线。”日前，中旅旅行相关负责人告诉记者，此外，中旅旅行其他在京团队游产品也已正常销售。

6月6日起，北京除丰台区全域及昌平区部分区域外，其他地区进一步分区分级动态实施社会面疫情防控措施。北京市旅行社经营市民“在京团队旅游”业务正式恢复，各类景区、景点、公园坚持“限量、预约、错峰”，按照75%限流开放。

此消息一经公布，涉及北京的相关旅游产品搜索量随即明显增长，旅游企业也迅速恢复了相关产品的销售。有业者表示，对旅游企业来说，这是一剂强心针，整个暑期市场都有了盼头。

“信息发布后，携程平台上北京旅游产品的瞬时访问量增长超一倍，未

来一周，北京市内旅游市场的热度或将超过端午。”携程旅行相关负责人表示，数据显示，6月6日至12日，北京市旅游总订单量环比前一周增长了14%，包括酒店、门票、跟团游等产品均呈现两位数增长。其中，北京市景区门票增幅最快，超过90%。北京市内跟团游环比上周增长了11%。

在严格执行相关防疫政策的基础上，凯撒旅游已经恢复现场办公。目前，该社正在积极对接相关旅游目的地，开展新产品研发及客户回访等工作。“恢复本市旅行社经营市民‘在京团队旅游’业务初期，我们关注的重点是北京周边度假市场，主推产品包括采摘、露营等项目。随着各行各业逐渐复工复产，差旅、会奖等企业客户业务也出现了比较明显的增长。”凯撒旅游相关负责人表示。

“根据北京市最新疫情防控要求，中旅旅行本部居住地为丰台区全域、昌平区部分管控区域的员工，仍将继续采取居家办公方式。居住地为其他地区的员工，持72小时内核酸检测阴性证明，到岗开展工作。”中旅旅行相关负责人告诉记者，依托博物馆、民俗馆、文化遗址等打造的优质亲子游产品将陆续上线。目前，“故宫里的小怪兽”“天坛声学建筑奇迹”等文化教育类亲子活动、“二十四节气非遗手作”等热销产品已重新上线，包含“助力车骑迹首钢园”“助力骑行遇见社美中轴线”“清宫服汉服体验”等产品在内的冬奥主题系列、文化体验系列也已上线，“延庆冬奥村体适能特训夏令营”“延庆自然探索双语体育营”等暑期产品开始预热。

如何做好疫情防控工作，依然是企业关注的重点。“我们认真执行北京市政府及相关部门要求，切实做好疫情防控工作，坚决守住不发生重事故、聚集性疫情的底线。”中旅旅行相关负责人表示，中旅旅行将不断优化完善工作要点，制定疫情防控应急预案，全力做到更精准、更有效。

采访中，多位业者也在期待能早日恢复跨省团队游。“虽然在京团队旅游恢复迹象明显，但是盈利并不高，对于企业营收的提升作用有限。我们期

待北京能够尽快开放跨省团队游业务。”途牛随往北京地接社负责人刘长利透露，端午假期前他们就在准备相关产品，为跨省团队游恢复做好准备。针对暑期市场，计划上线以亲子度假、避暑、露营为主题，围绕草原、滨海目的地展开的相关产品，包括自驾游、私家团、小团定制和跟团游产品。

“我们一直密切关注疫情防控形势，将适时推出跨省团队游产品。”凯撒旅游相关负责人表示：“目前，跨省团队游产品的准备主要集中在暑期市场，包括亲子游、研学游、户外游等主题。今年，我们还加大了针对银发族的康养产品的研发力度，涉及的目的地包括海南、内蒙古、新疆、西藏、四川等地。”

“北京市旅行社在京团队游业务恢复，释放了积极的信号。”众信旅游相关负责人向记者表示：“2022年上半年压抑已久的大众出游需求将集中释放，加之暑期及毕业季即将来临，年轻群体出游将带动旅游市场进一步回暖。众信旅游将打造更多露营、户外、绿色探险主题的旅游产品。”