

# 疫情期间云南旅游企业创新发展的经验及启示

在充满变化甚至危机的市场环境中,旅游市场主体应强化企业家精神,不断提高预见力、创新力和执行力,灵活推进理念创新、制度创新、产品创新、服务创新、渠道创新、模式创新,方能抓住机遇、应对挑战。

□ 李庆雷 潘龙宇

新冠肺炎疫情暴发以来,保障人民的生命安全和身体健康成为第一要务,跨区域流动受到了不同程度的限制,让以位移为前提、以流动为特征旅游业一度陷入困境。在这种形势下,一些企业积极应对,拥抱市场,捕捉机遇,创新产品,实现了逆势飞扬,成为旅游行业的亮点和各界关注的焦点,为旅游企业的应急管理 with 战略创新积累了经验。作为旅游大省,云南旅游行业各领域都涌现出了抗疫自救、创新发展、稳健增长的市场主体。本文选取西双版纳、丽江、腾冲三地旅游景区、酒店、旅行社的典型案例分析总结分析,以供其他地区的旅游企业参考借鉴。

## 勐远仙境景区:瞄准康养,创新产品,拓展渠道

勐远仙境景区位于西双版纳勐腊县,原称宝贝牛洞,拥有热带雨林、喀斯特地貌与民族文化等旅游资源。广东慈元堂健康产业发展有限公司获取特许经营权后,发挥自身的医疗、医药、教育资源优势,顺应康养旅游发展趋势,服务康养旅游名城建设,确定了“雨林灵洞,康养天堂”的总体定位,突破了雨林观光和溶洞游览的传统模式。

面对疫情期间的严峻形势,勐远仙境景区坚定信念,紧跟市场发展变化,不断调整经营思路,持续进行文旅康养项目投资,不断优化产品结构和市场结构,实现了逆势发展和转型升级。加大自然资源保护和监测力度,推进基础设施升级与安全工程改造,提高智慧化水平;陆续推出了溶洞秘境、雨林穿越、星空露营、溶洞疗愈等产品,吸引国内高端康养旅游者;策划实施了“联合国可持续发展目标雨林回归计划”,配套建设了营地教育服务

□ 郑锦锋

旅游产业是一个软硬兼备、覆盖面广、融合度高、抗动力强的综合性产业,既是朝阳产业又是绿色产业,具有“一业兴百业旺”的综合效应。近年来,江西省抚州市黎川县大力整合境内各类旅游资源,找准着力点,提升美誉度,红色基因熏陶人,古色魅力吸引人,绿色生态滋养人,彩色油画迷醉人,夜色经济鼓舞人,全域旅游开出“五色花”。目前,全县创建国家4A级景区2个,3A级景区8个,中国文化传统村落3个,省级4A级乡村旅游点3个,3A级乡村旅游点11个。2021年接待游客量达440万人次,实现旅游综合收入近20亿元。黎川县先后被评为全国第三批徐霞客游线标志地、国家中医药健康旅游示范县、省级全域旅游示范区。

——基因描红,传承和弘扬苏区精神。作为全国原中央苏区全红县之一,黎川是中共闽赣省委、省革委和省军区诞生地,红七军团创建地,在这里打响了第五次反“围剿”战役第一枪,排演了红色话剧《庐山之雪》,举行了中国工农红军历史上规模最大的阅兵

□ 邬东璠 王克敏

近年来,我国度假旅游蓬勃兴起,已经成为旅游高质量发展的新热点,并进入快速增长期。在休闲度假时代,旅游者追求的已不单是自然风光的游览,更重要的是对于整体度假环境的感知和闲适情境氛围的体验。在休闲度假领域,人们对度假环境的重视程度显著提升。

## 一、“资源与环境并重”成为度假区的显著特征

度假环境是度假区旅游价值的重要组成部分。与传统观光旅游相比,度假旅游以放松身心和康体健身为目的,具有停留时间更长的特征,对于度假环境质量的要求更高。一个拥有良好度假环境的度假区对于游客具有更大的吸引力。度假区往往不是依托最高等级的先天资源,度假环境的后天营造显得更为重要。例如高品质度假酒店和主题乐园等,主要通过度假环境的建设和打造而形成度假核心吸引力。旅游度假区对于资源的依赖程度更低,对于综合度假环境的重视程度更高。

修订版《旅游度假区等级划分》标准充分体现了“资源与环境并重”的理念。在修订的标准中,“度假资源与环境”作为具体划分条件的第一部分。将上版“区位”和“空间环境”中的内容

中心,开发自然教育与研学客源;与京东、美的、兰博基尼、宝马、奔驰、福特、惠普等企业进行深度合作,搭建企业营销活动平台,举办福特猛禽全国车主大会、京东一东芝森林雾雨冰箱发布会、惠普公司员工热带雨林挑战赛,创造性地开拓企业市场;联合腾讯、芒果TV、爱奇艺等企业,成为《小小的追球》《春日迟迟再出发》《终极笔记》等影视节目(作品)的取景拍摄地,打造西双版纳最具人气的影视综艺拍摄地,吸引观众前来“打卡”,探索“影视+营销+旅游”的发展道路。上述举措形成了特色产品,丰富了引流与盈利渠道,收到了良好的市场回报,景区2021年营业收入比2020年增长100%,比2019年增长15%,实现了稳步增长。与此同时,勐远仙境还被评为了云南省重大文旅项目(2020年),成功创建国家4A级旅游景区,被认定为国家级森林康养试点建设基地(2021年),并跻身“乡村四时好风光——春生夏长 万物并秀”全国乡村旅游精品线路(2022年)。

## 金茂璞修雪山酒店:整合资源,科技赋能,开发“长尾”

丽江金茂璞修雪山酒店位于省级旅游开发区、国家5A级旅游景区玉龙雪山脚下,与玉龙雪山国际高尔夫俱乐部、印象丽江雪山剧场相邻。该酒店2015年9月试营业,除了住宿、餐饮、会议设施之外,还有焕水疗SPA、健身中心/瑜伽室、科技馆、茶室等休闲娱乐设施。在疫情期间,尤其是暑假和观星季,这座酒店因“睁眼是日照金山,抬头是满目流星”而受到市场追捧,成了“为一间房赴一座城”的丽江样本。

金茂璞修雪山酒店坚持文化、修心、探秘、野奢四大理念,提倡放松心灵、回归自然的生活方式,不断优化运营管理模式,洞悉细分市场需求,跨界

研发新产品,培育核心竞争力,在高手如云的丽江高端住宿市场上开辟出一片“蓝海”。深谙借景和颜值经济之道,依托玉龙雪山的绝佳风景,积极整合在地文化资源,提供不同类型的活动项目,为住客创造全方位的生活美学体验。酒店的客房、餐厅、露台、瑜伽室就是观景台、取景地、拍摄点,丰富多彩的文化休闲活动使其成为一站式旅游体验区、度假旅游综合体、微型旅游目的地。发挥丽江的星空资源优势,联合专业团队和科技资源,推出观星、摄影、科普产品,打造星空美学与天文研学主题。与星迹旅课星空博物馆等机构合作,建设了金茂璞修雪山科技馆和观测站(共享天文台),推出专题讲座、体验和分享活动,成为拥有一流专业设备的天文主题酒店。针对女性游客的美体与疗愈需求,联合瑜伽专业画报创办人沙金美自建自在秘境隐修中心,推出瑜伽训练指导、摄影及相关服务,利用其业界影响力和传播渠道进行宣传并提供增值服务,吸引了无数粉丝前来体验。与旅行类大V、行摄类KOL、直播达人合作,产生游记攻略、精美图片和短视频,通过今日头条、小红书、抖音等新传播渠道进行推广。经过不懈努力,酒店的品牌影响力显著提升,成为疫情时期旅游酒店界的一匹黑马。自2020年4月1日复工复产以来,该酒店入住率持续飙升,整体收益大超预期。酒店2020年入住率长期保持90%以上,营业收入达3900万元,较2019年同比增长69%;2021年同比增长30%,在疫情条件下保持了稳健增长态势。

## 光民旅行社:挖掘资源,瞄准小团,开辟新线

云南光民国际旅行社于有限公司成立于2018年4月,总部位于滇西火山热海边境旅游区的集散中心——腾冲

市。除了票务代理、出入境旅游、国内旅游、导游业务之外,还提供旅游咨询、项目策划服务。腾冲旅游景区(点)数量多,类型丰富,但因地处边境,加之旅行成本高,受疫情的影响较大。

2020年以来,该旅行社在遵守国家防疫政策、保障游客安全的前提下,发挥自身策划能力优势,积极调整产品结构,策划推出高黎贡山生态休闲新线路。强化“和善当地人”“拒绝猫腻”“纯玩结伴”三大宗旨,坚持“本地人带玩——不是导游、是带你玩的朋友”理念,挖掘利用生态旅游资源,积极面向小众市场开发户外生态休闲产品,推出2~6人精品小团线路。在以火山公园+北海湿地+黑鱼河+柱状节理一日游为代表的常规线路的基础上,陆续推出了热海+和顺+茶园一日游、腾冲北海湿地+樱花谷+野生温泉一日游等新旧搭配型旅游线路,为游客提供了新选择。与此同时,顺应绿色、健康、休闲的市场需求,依托有“生命的避难所”“人类的双面书架”之称的高黎贡山,开发了系列轻度户外徒步定制旅行线路,让游客远离喧嚣、深入当地、徒步山林。“腾冲高黎贡山一日游”将腾冲北部片区的三叠水、林家铺、五道溪纳入其中,“保山高黎贡山野温泉徒步一日游”则延伸到高黎贡山东坡的万仞榕树群、百花岭瀑布、阴阳谷温泉,有些还包括了龙江特大桥、野猪箐古桥、东山步道观景台等拍摄点。除此之外,还结合乡村振兴和生态文明建设,践行社会责任,与村寨合作创新开发乡村生态旅游,在五合乡花寨村锅底塘推出“山野厨房”,策划组织“种下一棵树、收获一片林”回馈高黎贡山活动,收到较好效果。

## 三个成功案例的启示

21世纪是充满变化(Change)、挑

# 发展全域旅游 江西黎川开出“五色花”

——生态点绿,打造和培育康养胜地。黎川是国家重点生态功能县、中国香榧之乡,全县森林覆盖率73.29%,获评省级园林县城、省级森林城市。全县风光旖旎,绿色宝库丰富,境内有秀美如画的东华山水、雄奇险峻的会仙峰、碧波荡漾的玉湖、避暑胜地龙头寨、天然氧吧岩泉国家级森林公园,还有壮观的万亩香榧林、百亩茶花园等丰富的生态旅游资源。聚龙湾依托3500亩水面,以“渔”为主题,打造“黎川桃花源”田园综合体,开发欢乐渔场、水上乐园等沉浸式体验项目,被评为全国休闲渔业示范基地、省4A级乡村旅游点。同胜九曲东黎由民间资本投资16亿元,依托燎原水库优质的山水资源,将自然风光与古建筑人文融为一体,打造山水融合、文旅娱乐、运动康养的多功能休闲度假景区。

——油画绘彩,文化和旅游融合并进。油画是黎川独具特色的文化产业,黎川连续两次被评为中国民间文

化艺术(油画)之乡。2014年和2019年,总投资4.6亿元的油画创意产业园一期、二期项目相继建成投入使用,入驻油画企业49家,画师400多名,100余名国内外画家签约加盟,黎川油画远销欧美、东南亚等20多个国家和地区,2021年销售额近10亿元。油画创意产业园被评为国家文化和科技融合示范基地、江西省文化产业示范基地、江西省文化产业园。黎川先后在泰国曼谷、韩国首尔、俄罗斯彼得堡举办黎川油画精品展,推动油画走出黎川、走向世界。积极与中俄造型艺术研究院、中国美院、中国人民大学画院、西安美术学院等院校建立战略合作关系,联合创建油画写生基地、教学基地、实训基地,邀请全国各地知名画师写生创作,吸引师生到黎研学体验。利用现有资源,针对不同时节,选择不同主题,开展常态化自驾游活动,与周边的大觉山、龙虎山、武夷山、大金湖等众多优质旅游景区协同发展,带动周边区域游客向黎川聚集,推动文旅产业做大做强。

——夜光璀璨,照亮和催热商业经济。黎川充分利用一河两岸的灯光夜景,以“夜游古城”为主题,策划举办电音节、美食节、旗袍秀等活动,演出川剧变脸、情歌对唱等节目,在春节、五一、国庆、重阳等重要节假日,开展舞白狮、千寿宴等系列重大节庆活动,持续带动景区人气,拉动夜间消费。2021年,黎川古城景区成功创建江西省夜间文旅消费集聚区,今年成功被列入第二批国家级夜间文化和旅游消费集聚区公示名单。结合黎川风土人情,充分挖掘打钉秤、打铁、滚圆桶、灌芯糖制作等民俗文化,立足陶瓷、家具、油画等特色产业基地,开发饮食、康养等多元化文化创意产品,设置陶瓷制作、油画创作体验区,让游客参与其中、体验感更强。用好用活原中央苏区振兴发展政策,充分利用文化和旅游部、中国旅游集团对口支援机遇,利用现有资源,针对不同时节,选择不同主题,开展常态化自驾游活动,与周边的大觉山、龙虎山、武夷山、大金湖等众多优质旅游景区协同发展,带动周边区域游客向黎川聚集,推动文旅产业做大做强。

(作者单位:中共江西省黎川县委)

# 度假区要树立“资源与环境并重”理念

度假区不一定依托高等级资源,可通过后天的科学空间规划、精准市场研判、精细建设开发等,实现建筑和景观风貌的复合提升,形成优质的度假区人工环境。

环境,应通过非遗体验、文创商品、节会展演等多种形式体现人文特色”。人文环境是指由原住民、游客、管理服务人员等所共同形成的环境,体现了在地乡土文化的传承和表达,具有浓郁的地域特质,是度假旅游吸引力的重要组成部分。在文化和旅游深度融合的时代背景下,将地域文化融入度假环境之中,能够彰显度假区文化特色氛围,体现旅居共享的闲适生活,引导形成富有文化底蕴的旅游度假区。

人文环境可通过设计和创意等多种手法进行塑造。人文环境的塑造应在深入挖掘度假区地域文化特质的基础上,结合环境心理学理论和文旅融合的时代化需求,强化非遗的展示和体验、文创商品的深度开发、节会节事展演活动等多元手法的应用。例如,宜宾蜀南竹海旅游度假区举办了非物质文化遗产展示月,开展竹宴、竹箫、川剧变脸、虫虫歌等非遗展演活动;西安曲江旅游度假区开发了“遇见长安”盲盒、大唐不夜城主题冰淇淋等创意产品,突出了盛唐文化特色;崇礼冰雪旅游度假区不定期举办斯巴达勇士

赛、大舞山地艺术季、大舞山地狂欢节等多项山地文化活动,突出运动文化主题。

## 三、擦亮度假品牌,注重全方位度假氛围的营造

修订版标准对于度假氛围的重视程度显著提升。一方面,对区域度假旅游发展基础提出了要求,“所在地级市应有良好的旅游发展基础和相应的旅游接待能力”。另一方面,提出度假氛围的实操引导措施,“应营造闲适宜人、独具特色的度假氛围。主要道路、主要出入口、集散广场等重要空间应设置鲜明美观、与周边环境相协调的旅游度假标识形象”。

度假氛围是旅游者在度假地心理体验的核心内容,是度假旅游的高阶追求。它受到区域经济和产业发展的深刻影响,实力雄厚的区域旅游市场是度假区稳定运转的重要支撑。度假氛围需要从产业经济、公共设施和社区互动等多种维度进行共同塑造。在标准中对标识形象提出引导,是度假氛围营造的基础指导性手段。

求,既能够与环境相融合,又能够体现集约用地理念”。第三,强化绿化景观环境的重要性,“人工绿化应采用乡土植物,具乡土特色且生态效益高”。

科学的总体建设规划和优质的审美价值导向决定了度假区建成环境的品质。度假区不一定依托高等级资源,可通过后天的科学空间规划、精准市场研判、精细建设开发等,实现建筑和景观风貌的复合提升,形成优质的度假区人工环境。因此,度假区的建设发展过程中,应对设施的选址和布局、环境风貌的协调性、建设用地的指标、绿化景观效果等更为重视。

度假区应进行科学合理的建设开发,体现度假环境的精品化特征。在空间规划方面,应注重功能的组织关系、流线的合理性、空间尺度是否合理等。总体规划中应对度假区容积率、建筑密度、建筑高度、绿地率等指标提出合理要求,同时在建设过程中应严格落实执行。在建设过程中,应考虑对原有地形地貌的可持续利用,避免大规模机械开发造成的地貌地被和生态廊道破坏。设施和建筑的色彩、体量、材质、高度、造型等要与环境相融合。应营造宜人悦目的景观氛围,植被绿化等具有丰富的季相变化,体现乡土性、生态性和艺术性。

(作者单位:清华大学建筑学院,北京清华同衡规划设计研究院风景旅游中心)