

北京第二外国语学院中国文化和旅游产业研究院副教授吴丽云：

“高性价比”产品为幸福旅程增色

□ 本报记者 杨雪寒

“旅游从业人员和当地老百姓的热忱欢迎、旅游消费的高性价比，是一个城市打造最具吸引力旅游目的地的重要因素，是打造幸福城市的根本。”在第13个“中国旅游日”到来之际，北京第二外国语学院中国文化和旅游产业研究院副教授吴丽云接受中国旅游报专访时说。

提到如何打造幸福城市、提升游客幸福感，吴丽云认为，影响游客幸福感的因素很多，旅游产品是其中之一。“看优美的景观、品尝风味美食肯定会产生幸福感。例如，到山东泰山，可以体验‘一览众山小’的豪情；到北京品尝北京烤鸭，也是美好的舌尖体验。”

吴丽云说，随着旅游观念的改变，人们对深度游更加青睐，“高性价比”成为游客是否去一个地方旅游的重要考量。淄博烧烤火爆“出圈”，在很大程度就是因为其高性价比。虽然淄博没有特别出名的旅游资源，但是人均几十元就能享受到美味烧烤，可谓既有特色又有仪式感，让游客产生了强烈的满足感。吴丽云说，今年



五一假期，淄博发布了“不涨价”政策，更是加深了人们对淄博的认同感。

吴丽云表示，除了旅游产品，旅程中的人也是为旅程增添色彩的重要因素。如果当地居民热情好客，对外来

游客特别友好，让游客如沐春风，人们就会愿意再来。

可以说，淄博就是因为城市热情度高而广受好评的典型。今年以来，淄博烧烤持续火爆，吸引了全国各地的游客前来观光体验。淄博想方设法提升城市的接待能力。交通方面，本地车让外地车先行；烧烤摊点，本地人让外地人先吃，这些做法让人感动。此外，当地旅游服务也很给力，发放纪念品的烧烤专列、针对年轻人开放的免费青年旅社等，都让外来游客切身感受到了‘好客山东’的魅力，游客的幸福感以及对这座城市的好感度均显著提升。”

如今，全民出游意愿强烈，许多旅游城市都希望留住游客。吴丽云认为，这需要城市各个部门的倾力配合。“无论是高性价比的产品还是从业者贴心的服务，抑或是当地百姓对游客的热烈欢迎，都需要相关部门加以协调。淄博的案例或许可以为其他城市打造高性价比旅游目的地提供参考。”

北京八达岭文旅集团景区管理部部长赵亮亮：

让游客高高兴兴平平安安

□ 本报记者 魏彪

“‘美好中国，幸福旅程’是新时期广大游客对文旅行业的新期待，也是对文旅行业发展的更高要求。我们将做好安全保障，让游客高高兴兴来、平平安安归，用真情服务，提升游客的获得感幸福感。”

“安全、舒适是广大游客出游的基本需求。”赵亮亮介绍，今年五一假期，为了让游客获得更好的旅游体验，八达岭文旅集团全员出动、全力以赴，紧急抽调人员组成服务保障服务队，与景区工作人员共同坚守一线。2000多名八达岭文旅人用热情传递温暖，用坚守诠释担当。

“保安和保洁是八达岭长城景区最可爱的人。”赵亮亮指着一群身着橙色工服的保洁人员说，“他们被称为‘长城美容师’，每天工作超过12个小时，弯腰1000多次，手磨破，脚走肿是常事。游客投在长城上垃圾桶里的垃圾都是他们背下山的。”

八达岭长城景区在做好服务保障的同时，还不断丰富优化产品供

给。4月28日，八达岭夜长城以“梦回长城，八方来鹤”为主题再度开放，让游客有更丰富的游览体验。

“微笑、耐心、文明”是八达岭文旅人始终坚持的服务方式，他们以担当倾心守护着游客的“诗和远方”。作为承接八达岭长城景区的运营服务单位，北京八达岭文旅集团以党建为引领，结合培育打造“一支一品”品牌建设，推出八达岭长城景区服务标准化系列措施，内外兼修，推动了景区文化旅游工作整体提升。近日，全国旅游标准化技术委员会公布了第二批国家级文明旅游示范单位，八达岭长城景区入选。

随着旅游市场进一步回暖复苏，以及“中国旅游日”活动陆续举办，八达岭长城景区接待的游客数量与日俱增。赵亮亮表示，北京八达岭文旅集团将进一步加强人员培训，积极开展应急演练，增加人防技防投入。在产品供给方面，景区将深入挖掘长城文化内涵，推出丰富多彩的文旅产品，在活动设计和组织上下功夫，让游客更好地体验旅游休闲乐趣，安心放心畅游，不断增加获得感幸福感。



“金牌导游”曹震：

用深度有内涵的讲解打动游客

□ 本报记者 杨雪寒

“只有不断‘升级’讲解技能，‘输出’精品讲解，为游客提供有深度、有内涵的讲解内容，才能让游客感到不虚此行，有更多幸福感。”在第13个“中国旅游日”到来之际，“金牌导游”曹震接受中国旅游报专访时说。

近年来，曹震专注于线上讲解故宫，他说，导游好比游客的行程管家，对游客的出行体验有着至关重要的作用。“导游要了解游客想听什么、对什么感兴趣，打磨好讲解词，才能给游客带来更好的旅游体验。”

曹震表示，人们受教育程度普遍提升，信息获取渠道越来越多，旅游观念也发生了变化，“走马观花打卡式”出游方式较难获得市场认可。

“很多游客在参观前已经对其段历史有了基本的认识。这就需要导游挖掘历史背后的故事，给游客带去更新鲜、更丰富的内容。比如，在介绍故宫乾清宫正大光明匾额的时候，除了讲它的外观和来历，还要讲相关掌故。不光要讲修建皇储的故事，还要讲对后世的影响等。”曹



震说，从游客的反馈来看，听到更有深度、更有趣的内容时，很多游客就会连连称赞，对旅程的满意度也会提高。

过去三年，旅游行业的低迷让众多导游经历了沉寂、转行、转型的过程。随着旅游市场加快复苏，许多导游已经回归并开始带团，还有一些导游开辟了线上直播业务。

“想在业内站稳脚跟，就要不断提高自身技能，让游客‘记住’自己。”曹震说，“导游自身的知识储备十分重要。在带团过程中，经常会有一些游客提出各种问题。导游必须加强学习，增加知识储备。只有不断学习，才能更好地与游客交流。”

正值旅游旺季，许多人想要到北京感受“京味”底蕴。曹震认为：“导游可以借此契机深入了解游客需求，打磨出更多精品讲解内容，让游客认识北京、爱上北京。这样，当他们回忆起这段旅程时，才会有满满的获得感、幸福感。”

中国铁道旅行社集团有限公司旅游专列分公司销售经理赵华颖：

车景一体 增强体验感

□ 本报记者 徐晓

“旅游专列具有一线多游、一票到底等特点，可以满足游客一次出游、游览众多景点的愿望。”在第13个“中国旅游日”到来之际，中国铁道旅行社集团有限公司旅游专列分公司销售经理赵华颖接受中国旅游报专访时表示，当前，民众的旅游需求日趋多元化，旅游专列为游客提供了多样化的出游选择。

赵华颖从事旅游工作已经近10年，逐步成为中国铁道旅行社的业务骨干。出团期间，她认真负责的态度、耐心周到的服务，赢得了游客的广泛好评。在赵华颖看来，各地举办丰富多彩的“中国旅游日”活动，可以进一步提振从业者信心，激发市场消费潜力，有力促进文化和旅游市场恢复发展。

谈起自己熟悉的工作，赵华颖说，旅游专列中途不存在中转换乘情况，每个人都有自己的专属包厢铺位，可以实现车随人走、专属享受。目前专列多选用四人包厢式车体，在保证私密性的同时，可以提高旅游的舒适性。

中铁旅集团在每趟旅游专列发

车前会进行多次入库检查，与客运段、车辆段积极沟通，确保全方位做好车内外卫生清洁，车辆设备设施质量全面达标，营造良好乘车环境。旅游专列分公司还积极对接沿途各站目的地景区等单位，开辟旅游团体通道，提供专车接驳服务，对景区用餐、住宿等关键环节进行严格把关，全面提升旅游专列服务质量。

“在产品设计上，做到‘日游夜行、快旅慢游’，保证行程内容的充实；在游览安排上，做好‘少走多看、缓行安全’；在价格定位上，尽量做到高性价比，回馈客人的信任。”

针对如何以“中国旅游日”为契机，进一步提升旅游专列服务质量，更好保障游客幸福旅程，赵华颖表示：一是强化游客的旅途体验，多设计一些适合旅游专列的体验活动，增强旅途的乐趣；二是营造车景一体的氛围，融合景点元素和现代展现方式，增强游客的体验感；三是打造专列品牌，根据不同地域的景点以及特色风情，开发具有特色的旅游专列，增强对年轻客户群体的吸引力。



旅游达人黄元甫、李佳迅：

走到新地方 交到新朋友

□ 本报首席记者 王洋

“最幸福的旅行就是我们能够真正深入当地人的生活，体验与众不同的生活方式，然后努力成为这里的一部分，从当地人的角度来看待这个世界。”旅游达人黄元甫（图中男）和李佳迅（图中女）在接受中国旅游报专访时，阐述了他们对于“幸福旅程”的理解。

黄元甫和李佳迅是一对95后全职旅行博主，2018年底开启环球旅居生活，目前已经深度解锁了几十个国家。他们通过旅行视频分享“千种生活”，在微博上广受欢迎。热爱旅行的他们认为，每年5月的“中国旅游日”活动恰逢其时。“春暖花开的季节，大家都可以适当地从繁忙工作和日常生活中解脱出来，出去走一走，看一看不同的世界，相信可以给生活带来更多的启发和灵感。”黄元甫说。

黄元甫和李佳迅说，旅行的幸福、美妙之处不仅在于可以在旅途中看到美丽的风光，更在于可以遇到不



同地方的人，了解他们独有的生活方式、传统习俗。“我觉得旅行中特别幸福的瞬间，就是以陌生人的身份走

进一个全新的地方，经过一段时间的停留，会在这里留下很深的牵挂，并交到一些新的朋友。这也成为我们生命中一段非常美好的回忆。”黄元甫说。

当然，旅居过程中，黄元甫和李佳迅也遇到过无序、欺骗等不良的旅游体验。对此，他们建议，旅游从业者应更多地考虑游客诉求。比如，更合理地规划景区游览线路，让大家少走“弯路”；做好限流工作，给游客更好的游览体验；完善残疾人服务设施，方便特殊群体出游等等。

“建议旅游者在出发前做好‘功课’，对目的地有一些基本的了解。同时，充分了解当地消费情况，做好交通、住宿等方面的安排；注意公共秩序，在享受个人美好旅行的同时，也不能打扰他人。相信在大家的共同努力下，我们都可以拥有更加舒适、幸福的旅行。”黄元甫说。

中国旅游日
China Tourism Day美好中国
幸福旅程扫描上方二维码
了解更多精彩内容