

新华调查

各地多措并举为旅游业回暖『加油疏堵』

据文化和旅游部数据显示,今年春节假期全国国内旅游出游3.08亿人次,同比增长23.1%。实现国内旅游收入3758.43亿元,同比增长30%。全国文化和旅游假日市场总体安全平稳有序,文旅市场复苏势头强劲。

强劲的复苏态势也对各地旅游管理部门、企业经营者和一线工作人员提出新的要求。新华社记者发现,为顺应行业复苏态势,满足大众旅游服务需求,多地在探索中采取了平衡客流、升级安保、提升服务等一系列措施助推国内旅游业持续复苏增长。

措施一:科学引导均衡客流 挖潜全域旅游调和冷热

上海浦江游览接待游客同比增长239%、西安曲江新区接待市民游客同比增长了133.68%、湖南张家界景区接待游客人数超过历史最高水平……“人潮汹涌”是今年火爆春节游带给各地旅游业者的一项共同考验。

一些地方发力挖潜全域旅游调和客流冷热。上海新春推出超过500项新春文旅活动,成功引导半数游客不向传统热门景区扎堆,而是前往当地文旅新空间游玩消费。重庆市在中心城区、渝东北、渝东南分别助推观光休闲演艺游、三峡人文风光游、民俗康养生态游,鼓励各旅游目的地错位发展,均衡引导客流。

四川提前布局“冬游四川”文旅消费促进系列活动,让“冷”地方“热”起来,助力春节客流均衡发展。活动推出多项奖补优惠政策,当地共有144家国家4A级及以上旅游景区实施景区门票减免或买一赠一优惠政策。其中,阿坝州、甘孜州、凉山州和攀枝花市“三州一市”国有4A级及以上旅游景区实行“门票买一送一”、国有4A级以下旅游景区门票全免的优惠政策。绵阳市推出“一元游绵阳,万张门票等抢”活动。宜宾市则引入“梦回宋朝”沉浸式汉服秀剧本杀等新业态新场景,以焕新游客体验这一优势从传统热门景区吸引客流。

中国旅游研究院长江旅游研究基地首席专家罗兹柏建议,各地加强旅游信息宣传引导,既要有“网红”目的地引流,也要有特色“平替”景区可去。同时,建议主管部门加强市场细分引导,推动景区细分众化、小众化方向提升品质,为游客打造更多沉浸式的旅游体验。

措施二:强化旅游安全措施

客流汹涌增加了游客、文博单位等各方面的安全风险。对此,春节期间,文化和旅游部通知要求进一步加强旅游安全工作,包括加强对设施设备的安全检查,做好流量管理,完善安全提示警示标识和安全防护设施,关注旅途中的消防和道路交通安全,谨慎参与高风险项目,避免前往没有正式开发开放、缺乏安全保障的区域旅游等。

一些地方着力升级安全机制与技术。重庆制定了一系列包括导游、旅行社、酒店、景区、邮轮管理等在内的服务安全标准并强化了贯彻执行和培训力度。张家界武陵源区委书记张冀告诉记者,面对如潮涌般的旅游客流,当地景区主要进入通道采取预约、分时、分段放行等措施确保游客安全,并制定了详细的分流管控措施;游客易扎堆的主要游览线路采取单向分流管控;落实按核定承载量调控运力预案,比如当索道、百龙天梯和景区停车场出现游客拥挤时,立即启用环保车运力调控,引导游客到人数较少的游览线游览,或提示游客改变下山方向,选择其它方式上、下山。

记者还了解到,为保障客流高峰期文物安全,秦始皇帝陵博物院建成启用了秦始皇陵遗址公园文物安全监测平台,在博物院内的一二三号兵马俑坑、铜车马博物馆、9901和0006陪葬坑及秦陵封土共布置了130个监测设备,对遗址及文物本体、游客密度、大气环境等情况进行实时监测,监测内容包括沉降、空气二氧化碳含量和温湿度变化、大气颗粒物、瞬时客流量等内容。在监测之外,博物院在铜车马博物馆中安装了恒温恒湿设备、充氮设备,在二号、三号兵马俑坑的展馆安装了空调,用来调节、控制博物馆展厅及展柜环境。

措施三:提升服务需求预判能力 加大服务质量监管力度

上海市市场监管局工作人员介绍,春节假期,休闲消费回补升温,餐饮住宿和文体体育等诉求有所增长,主要表现在假日餐饮消费、在线订餐服务、宾馆住宿预订等方面。但服务质量不尽如人意成为部分游客的“堵心事”。中国旅游研究院专项调研显示,面对快速复苏的春节假日旅游市场,两成左右的旅游企业表示接待能力确实捉襟见肘。

多地通过在互联网,特别是移动互联网上开展服务预约,提前预判服务需求并采取应对措施。上海科技馆、上海自然博物馆、上海天文馆接待客流几乎每天都接近其最大额定承载量。三馆也采取线上实名、分时预约的方式,以提前对景区客流做好预判。重庆在全市推广使用文旅小程序,接入场所近4000家,提升信息预判能力。

狠抓监管也为保障好游客体验提供了底气。重庆在多个区县游客集中地前置设立旅游投诉现场受理点,相关区县探索建立了旅游购物无理由退货机制,做到投诉“不过夜”;上海启动“网格化督查”机制,按照“分片包区”的原则,采取“四不两直”方式对37处文旅场所开展督查。

四川新美好国际旅行社电商部负责人吴琰建议,随着更多游客走向非传统意义的景区,提升旅游服务质量变成一项系统工程,文旅、交通、绿化、市场监管、卫健等各部门亟需加强协作,提升“全域旅游”目的地的“全域服务”质量。

“兔年春节游火爆,既让我们旅游业者充满信心,同时也提醒我们要为后续的一小长假、暑期、国庆黄金周等旅游旺季做好充分准备,包括从业人员的服务质量、智慧系统的便民程度、创新产品和服务的引入,都需进一步完善,以迎接文旅市场的进一步复苏与提升。”上海东方明珠广播电视塔有限公司总经理郭一峰认为,眼下不少旅游企业的在岗人员业务素养与能力只能说勉强“合格”,对适应和保障高品质服务需求恐怕仍有差距,“要保证持续复苏发展,扩充人力资源、抓好业务培训也是当务之急。”

(记者陈爱平、周文冲、张超群、张格、蔡馨逸、杨淑君)

新华社上海1月31日电

黑龙江：“花式”冰雪活动为旅游热“添柴”

新华社哈尔滨1月31日电(记者杨思琪)璀璨冰灯点亮兔年新企盼,“雪花摩天轮”尽享静谧和浪漫,雪地摩托旋起“速度与激情”……眼下,我国最北省份黑龙江正值一年中气温最低的季节,但各大冰雪景区游人如织,一片欢腾。随着疫情防控政策优化调整,春节期间“冰雪游”热度高涨,当地旅游市场复苏,为经济发展增添信心与力量。

“冰雪热”火爆春节档

“女儿今年5岁了,从没见过这么厚的冰,这次真的圆梦了。”从浙江宁波一路北上,游客张鹏一家三口来到哈尔滨,在松花江冰雪嘉年华邂逅“冰雪奇缘”。

今年春节假期,黑龙江省成为“冰雪游”热门目的地。黑龙江省文化和旅游厅厅长何晶介绍,黑龙江省抢抓机遇,升级冰雪旅游体系,重点打造滑雪旅游度假区、冰雪互动体验区、冰雪民宿集合区等新地标,构建起全域冰雪产业新格局。

连日来,哈尔滨最低气温降至零下30摄氏度,冰雪大世界却热火朝天,流光溢彩的冰雕吸引游客纷纷拍照;胖乎乎、软萌萌的“网红”兔雪人,成为“上镜”常客;在冰雪版“墙来了”,年轻游客三三两两摆造型。

正值北京冬奥会后首个冰雪季,七台河市掀起“探秘冬奥冠军城”的旅游热潮;以雪地观鹤为依托,齐齐哈尔市推出“45元畅玩扎龙”项目,门票预售额日均超过10万元;黑河市则着力打造国际冰雪旅游品牌……黑龙江省各地推出“花式”冰雪活动,点燃冬季旅游“沸点”。

据统计,今年春节期间,黑龙江省出行人数1104.9万人次,同比上涨45.1%,恢复至2019年同期水平的92.1%;旅游收入117.7亿元,同比上涨105.7%,恢复至2019年同期水平的80%;目的地为黑龙江的旅游订单量同比增长180%,较2021年增长520%,见证着旅游市场的复苏。

服务暖“天冷人不冷”

夜幕降临,雪韵大街上雪花点点,大红灯笼点缀着洁白的“雪蘑菇房”,伴随锣鼓声声,游客纷纷融入东北特色大秧歌队……在位于黑龙江省牡丹江市的大海林林业局有限公司双峰林场雪乡景区,春节期间游客量将近7万人,最高峰日接待游客1.4万人次。

双峰林场党支部书记杨荣涛介绍,针对天气冷、车辆启动难等问题,省市多部门

联动,在景区出入口安排24小时巡逻,提供免费电瓶车等服务。景区站岗车辆增加至54台,将游客等候时间从15分钟缩短至“上车即走”。

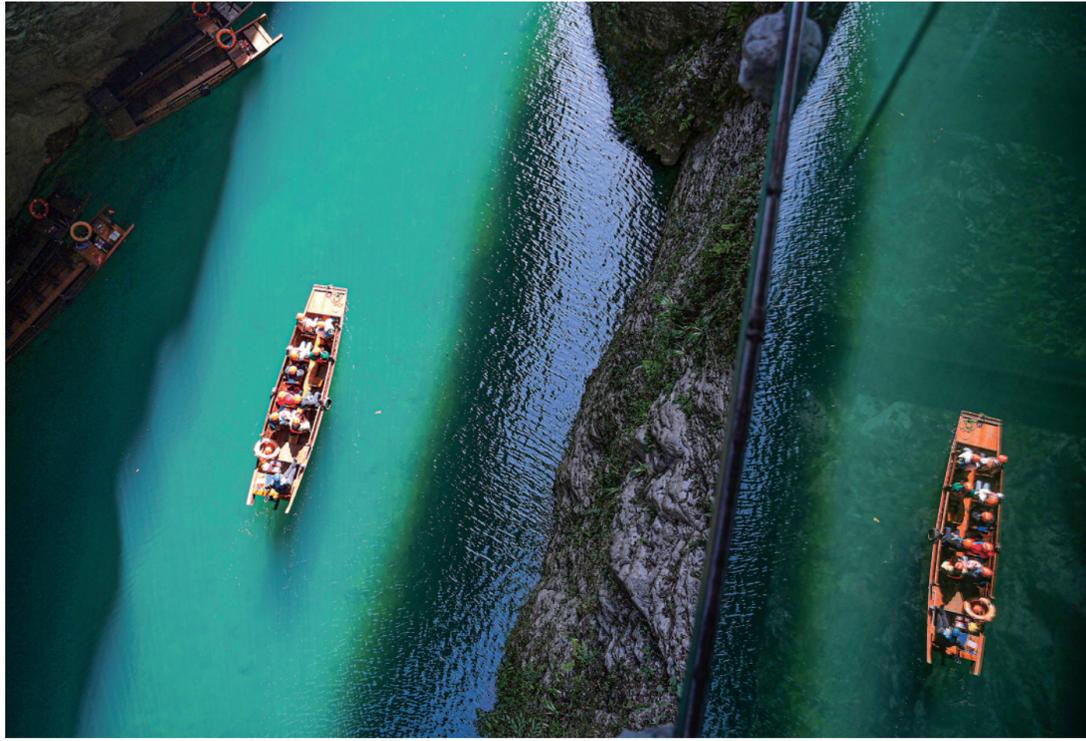
今冬冰雪季,黑龙江省编制印发提升冬季旅游景区服务质量工作指引,召开冬季旅游专题会议,研究包括供水、供电、供暖、市场秩序等在内的保障性问题,并将各部门工作形成台账。

为给游客更加温馨舒适的体验,哈尔滨冰雪大世界对景区内设施进行了智慧改造。在500米超长大滑梯入口处,游客可通过手机小程序“分时预约”,还可扫描景观解说牌上的二维码“边听边看”,园区内的商业服务空间可供游客随时取暖、休息。

“我们不断创新方法,让服务更暖心,打通冬季旅游高质量发展的‘最后一公里’。”黑龙江省文化和旅游厅副厅长于峰介绍,春节期间多个督导组进驻热门景区,紧盯热点问题,及时处理游客投诉与反馈意见,为景区回暖提供有力支持。

“信心强”未来更可期

“人气回来了,我们的信心更足了。”



▲1月28日,游人在鹤峰县屏山旅游景区乘船游玩。

春节以来,地处湖北省西南部的鹤峰县容美镇屏山旅游景区成为游客热门“打卡”地。屏山旅游景区以水质清澈,舟行水上如悬浮空中而闻名。鹤峰县推出系列措施,保障游客游玩安全、有序、舒心,持续推进文旅市场健康发展。

新华社发(杨顺丕摄)

舟行碧波上 人在画中游

冬日铜仁,银装素裹,美不胜收。白雪皑皑的梵净山、晶莹剔透的雾凇、特色浓郁的古镇、洗涤心灵的温泉,吸引一大波游客前来打卡。

贵州省铜仁市文体广电旅游局局长杨红军介绍,铜仁加大资源整合力度,打造系列旅游主题产品,游客在铜仁可免首道门票游梵净山、大明边城等17家国有A级景区,以4折的优惠价体验石阡夜郎古温泉、石阡佛顶山温泉小镇、思南九天温泉等特色温泉,同时还能观赏参与贵州侗寨戏公益演出、中南门夜市活动、侗族整锣表演、梵净山研学游等50余项文旅品牌活动。

世界自然遗产梵净山是铜仁的首席名片。雪后梵净山犹如白色梦幻世界,吸引着大批游客。当地旅游部门为提升游客体验,将梵净山和周边温泉串点成线,“爬山之后泡温泉”成为冬游梵净山的时尚。

在以温泉闻名的石阡,一批又一批的“下山客”拖着疲惫身躯而来,踏着轻盈脚步而归。石阡佛顶山温泉小镇相关负责人介绍,今年以来,景区旅游收入较去年底有了较大幅度增长,节假日房间一度出现紧张情况。

特色美食大赛、年货展卖、趣味巡游、灯光秀……中南门历史文化旅游区也特别热闹。青砖灰瓦间,传统与现代,市井与文化,彼此交织,沁人心脾。(本报记者刘阳)

金山有了“新金矿”:阿勒泰的冰雪跃迁

新华社乌鲁木齐电(记者邓玉山、马锴、张瑜)中国西北之北,阿尔泰山巍峨挺拔、绵延千里。及至冬日,天地一片苍茫。“阿尔泰山”蒙古语中意为“金山”,因其蕴藏金矿而得名。新疆阿勒泰地区就在阿尔泰山脚下,但在漫长的岁月里,世居于此的人们多以放牧为生。曾几何时,长达半年的雪季让他们与世隔绝,饱受苦寒。

一句“冰天雪地也是金山银山”点醒了这里的人们。雪是自然馈赠的发展禀赋。于是,他们开山通路、架线联网,在莽莽雪山中寻觅高质量发展新机遇,为参与冰雪运动的中国人打开了一片新天地。阿尔泰山牧民的“猫冬”变成“忙冬”,越来越多年轻人走出牧场,迈向祖辈未曾抵达甚至不敢想象的远方。

千里金山的新矿脉

在北京冬奥会掀起的中国冰雪运动热潮冲刷下,金山脚下渐渐露出一条新“矿脉”。每到雪季,这里的餐厅、酒店里随处可见穿着雪服、操着各方言的雪友;通往山区雪场的公路上,载着雪板包的车辆往来不断;滑雪包车、冰雪旅游专列的客票颇为紧俏,时有售罄……

阿勒泰地区文化体育广播电视和旅游局提供数据显示,从2016-2017年雪季到2021-2022雪季,当地接待游客数量从194万人次增长到1196.17万人次,实现旅游收入从11.7亿元增长到102.91亿元。

上个雪季开始,滑雪爱好者彭超在阿尔泰山深处的禾木村租下一间木屋,作为



▲在阿勒泰地区禾木村拍摄的自驾游车队(1月12日摄)。新华社记者胡虎虎摄

创业团队未来几年的工作站点。这支名为“热雪SnowFever”的团队主要进行滑雪装备测评、科普滑雪知识,在国内滑雪爱好者中小有名气。

“山体高、雪层厚、雪季长,而且是雪友最爱的天然粉雪,很适合我们做测评、搞研发,”彭超说,有着13年滑雪运动经验的他曾去欧洲、美洲和日本等国际滑雪胜地体验过,“阿勒泰地区本来就处在滑雪的‘黄金纬度’,其他国际雪场有的自然优势这里都有。”

驱使彭超远赴千里“淘金”的,是他对

中国冰雪运动发展的判断。“3亿人参与冰雪运动只是开始,中国冰雪运动市场会不断扩大与升级,会有更多人追求更高层次的滑雪体验,我们要在阿勒泰等他们。”

“石头房子”的新住客

禾木村到山外只有一条盘山路,中间有处向阳背风的开阔地,名为“石头房子”。这里曾有几间石头垒的房子,上了岁数的牧民不少人都曾在里面烤过火、睡过觉。那年月,冬天出山得骑马踏雪走上两天,赶上风雪天和雪崩还会被困,这里是唯一的过夜点。

以前一入冬,牧民就得囤够一冬的粮、蜡、柴,菜窖里也得塞满耐放的土豆和洋葱。“冬天没有急事,谁都不愿下山,”44岁的牧民托合达尔·铁力汗说,17年前他骑马出山遇上风雪天,因双手严重冻伤失去了十指。

随着当地政府大力发展旅游业,“石头房子”有了新的住客——禾木村所在的喀纳斯景区环卫队。冬季每场雪后,他们都会用铲车、扫雪机配合清理积雪,确保几十公里的山区公路畅通。

“以前要求保通,有急事能下山就行;现在要求保畅,雪一停就得把柏油路面扫出来。”在这里干了11年的环卫工刘大伟说,近几年冬季旅游越来越火,去年开业的禾木吉克普林国际滑雪度假区,又让路上往来车辆多了不少。

每年冬春季,这条路上都会发生雪崩阻塞交通的情况,环卫队还承担着救

援被困车辆、普通雪“堵”的任务。今年1月8日夜里,50多公里山路发生6处雪崩,几十辆车被困。刘大伟和同事在风雪中救人、挖车、清路,忙活了5个多小时让遇困车辆安全抵达目的地。

山坡上也有新“住客”——供电线路的铁塔、传输网络信号的电信基站。如今的冬天,托合达尔·铁力汗只需发个微信或打个电话,就能找顺风车从山下把蔬菜、日用品带到家门口。

金山牧民的新牧场

可可托海,哈萨克语意为“绿色的森林”。牧民买依尔别克·赤合斯的祖辈曾住在山林深处,过着放牧、狩猎的生活。几代人的时间里,他们一家从深山搬到山下,又在当地开发旅游景区时搬到镇里,获得补偿的民居则租给别人经营民宿。

2018年,当地建起可可托海国际滑雪度假区。在这里,他考取了滑雪教练和雪场救援的资格证书。生于斯、长于斯的他熟悉可可托海的每座山头、每片树林,很快成为雪场救援队的队长。

每年都会有发烧友无视安全提示,离开雪道去野外滑雪而遇困。这几年,他和队员顺利营救了十多名被困野外的雪友,被雪友称为“可可托海的守护神”。

几天前,买依尔别克·赤合斯请假去乌鲁木齐市,打算换一辆二手越野车。“每年都有内地雪友找我联系租车,想去阿勒泰其他雪场滑雪,我自己买车租给他们既放心安全,还能多笔收入”。