

# 旅游企业推出 随时退 预售产品

## “云游”

### 是自救也是升级

得益于景区推出的旅游新方式,越来越多的游客选择最安全的旅游方式——线上“云旅游”。

“在这个特殊的假期,我们暂时不能见面。没关系,莫高窟‘云’端一直在线。”宅家一个月的徐丽无意中看到“敦煌研究院”公众号的推送文章,好奇地打开小程序,意外地“解锁”了新玩法:线上“云游”。游客不仅能身临其境体验莫高窟,还能从艺术类型、朝代、颜色等角度探索壁画背后的故事。其实,中国国家博物馆、敦煌研究院、南京博物院、湖南省博物馆、浙江省博物馆、辽宁省博物馆、山东博物馆、山西博物院、广东省博物馆等博物馆都在疫情期间推出了“在家云游博物馆”直播活动。飞猪平台的最新数据显示,“云游”用户比重越来越高,每周两次浏览平台旅游攻略频道的游客稳步提升,数量超过了新冠肺炎疫情暴发之前。

据了解,携程全球玩乐平台目前开放的免费语音导览涵盖全球48个国家,832个城市,共计3000多家景区,近7000条语音产品,包含名胜古迹、博物馆、自然风光、城市景观、动植物园、主题乐园等种类的景区。根据平台数据,人气指数排名前十位的境内语音导览景区分别是故宫、黄鹤楼、杜甫草堂、拙政园、陕西历史博物馆、南京博物院、云冈石窟、狮子林、都江堰景区和颐和园,榜单中景区以历史类景区为主,游客可以通过语音导览了解文物背后的故事。境外的景区同样也在此次的免费范围之内,卢浮

随着新冠肺炎疫情逐渐得到控制,停摆一个多月的旅游行业呈现复苏迹象:多地景区恢复开放,人们踏出了年后出门游玩的第一步。不少人虽然宅在家,各大景区和旅游平台也适时推出了视频观景,带着游客“云游”天下。惊蛰已过,武汉的樱花开始绽放,这让游人更真切地感受到“没有一个冬天不会过去,没有一个春天不会到来”。



宫、大皇宫、乌菲兹美术馆、布拉格城堡、爱丁堡城堡、凡尔赛宫、阿尔罕布拉宫、新加坡滨海花园、埃及博物馆和米兰大教堂是人气最高的十大境外景区。当然,除了看攻略,“云游”的方式还有看旅游达人直播、在线听景区讲解等。

“云游”叫好又叫座,但多家景区负责人坦言,推出线上服务有助于为游客疫情结束后的出行做提前规划,“云游”只是特殊时期的“种草”行为,获得真实旅游体验还得现场打卡“拔草”。“云游”能带来流量变现的新商业模式,是行业自救的方式,也是旅游消费升级的表现。

## 景区

### 超千家开门迎客

洛阳龙门石窟、安徽天柱山、吉林长白山、广东肇庆星

湖、杭州西溪湿地……全国各地知名景区已陆续开放。数据显示,全国目前已有超过千家知名景区开门接客,游客在平台上的门票预订量以每天100%速度增长,部分未开业景区也开始提前预售为开业做准备。钟南山院士在接受央视采访时亦表示:“开放景区我觉得很有必要,对健康心理都有好作用。”

与此同时,各大景区已制定开放后的疫情防控应急预案,这一预案既针对游客,也针对景区内部防疫管控。预案未通过,也不得开放。比如,根据上海市文旅局发布《上海市A级旅游景区新型冠状病毒肺炎疫情防控工作指南》,上海景区恢复开放后,景区防疫管理仍从严,采取的措施包括限流、景区日接待量应不超过日最大承载量的50%。记者注意到,不少景区在分区分区有序恢复开放的同时,要求游客佩戴口罩、配合体温监测、不要聚集,多数景区实行实时游客量控制。旅游专家也提醒,疫情还未结束,民众去景区游玩一定不要扎堆聚集、不戴口罩。

## 预售

### “随时退”产品大热

预售卖“夏天”,也是旅游业迎“春天”的主动复苏模式。

作为《延禧攻略》的拍摄地,位于东阳的横店影视城悄然推出随时退的5折预售门票,有效期至6月30日,支持端午假期使用。有业内人士预测,旅游行业的预售潮,现在才刚开始。一度以“网红”主题乐园著称的上海海昌海洋公园,也在各大在线平台上推出了折扣门票,有效期为3月15日至7月31日,覆盖五一和端午两个假期。平日鲜有折扣的上海东方明珠,此次也放出了半价门票折扣,有效期至6月30日。值得关注的是,上述两家景点门票不仅在有效期内可以随时退订、退款,就算是过了有效期,系统也能自动退款。这种随时可退的景区预售票,仅在携程上就已上线了300家。近期,携程也还发布了“旅游复兴V计划”,从3月启动,将持续全年,分为回暖期、复苏期、反弹期三个阶段。携程将联合全球数百目的地启动10亿元复苏基金,用于刺激旅游消费。

上海市旅游行业协会预测,预售将是后期旅游产品销售的主要模式之一,但只有随时可退订、全额退款的产品,才是消费者所需要的。尽管近期旅游目的地的搜索量、点击量都在增长,但要等到疫情结束,旅游才能逐渐地、分步骤地恢复,国内游尤其是生态游,有望较快恢复。查询各大在线旅游平台可以发现,5月下旬以后的国内游预售产品已经集中上线。

中国旅游研究院近日面向城乡居民的专项调研结果显示,71.5%的受访者表示疫情结束后,稳定一段时间再外出旅游;20.7%的受访者表示疫情结束后,会马上出去旅游。游客大多表示,疫情终将过去,取消的旅行计划一定会成行。中国旅游研究院院长戴斌分析称:“我们并不认为2020年旅游经济过于悲观,基准预期继续偏于相对乐观。”世界旅游联盟秘书长刘军也认为,相信中国旅游市场发展的巨大潜力和动能不会改变,全球旅游市场发展的积极态势不会改变。

文/沈琦华  
图/米花糖

# 一屋两人三餐四季 乌镇“有气”的春暖花开

在乌镇方言里,“有气”这个词,和“有趣”是同等意义。东栅恢复开放的第一天,乌镇东栅迎来了“有气”的春暖花开。

作为全国游客量最大的景区之一,乌镇景区的疫情防控和恢复开放备受关注。2月26日起,乌镇景区分批恢复开放:2月26日东栅景区恢复开放,运营时间为上午9时至下午4时30分,景区内部分景点和演艺项目暂不开放;2月28日中午12时,乌镇恢复开放,村内组团客房的预订和部分休闲体验项目将先行恢复;西栅景区将继续闭园。

在东栅,原汁原味的水乡生活场面才是最让人惦记的,睽违月余,东栅的生活依旧平静,远方的疫情并未侵袭至这座小镇,滴答的雨、静默的屋檐、沉寂的石桥……一切都呈现着生活本来的样子。“年味”依旧存在,木门上尚未来得及撤下的福字和对联,昭示着过去的春节。春日小雨来,烟火抚人心。阳台上的绿植,迎着小雨青翠欲滴。主人宅在家的日子,应该精心打理过这些绿植。一屋两人三餐四季,最是烟火气息暖人心。

东栅木门上攀岩的藤,经过一冬的沉寂,已悄悄钻出嫩芽。江南又迎来了新的雨季,雨滴滋润,青苔悄然生长,将石板点缀得绿意点点。雨丝斜斜,宏源泰染坊稍显安静,蓝印花布被雨丝浸染,呈现出更为古朴的深蓝,花布上的花纹,映衬着春日蕴发的蓬勃生机。雨丝打湿老街石板,对门的小黄狗探着头看着往来的过客。春日来临的种种迹象,在前去乌镇的游客眼中举目皆是。

为确保游客安全,减少因售票和检票产生的人员接触,现阶段,乌镇景区将对购票以及客房预订实施实名制及网络预约审核制,现场不售无预约票,游客需通过景区官方预订平台提前两天以上预约购票,后台将对所有预约购票信息进行审核。游客凭购票二维码、绿色嘉兴市健康码和本人身份证经测温体后,方能有序进入景区。 沈琦华



## 吉林旅游景区 限时限流迎客

吉林省一批旅游景区近日陆续恢复开放,一批景区景点针对全国医务工作者推出免费公益活动。

目前,吉林省恢复营业的包括:长白山景区、长白山国际度假区、庙香山滑雪度假区、松花湖滑雪度假区、北大湖滑雪度假区等。长白山国际度假区开放了18条雪道,松花湖滑雪度假区对滑雪场进行限制流量控制,每天接待滑雪客人不超过3000人,同时需要进行网络实名预定。

据透露,吉林省内包括长影世纪城、长春世界雕塑园等在内的7个国家5A级旅游景区,共计41家景区推出免票等优惠政策,向全国医务工作者致敬。规定自恢复运营之日起至今年年底的12月31日,上述各景区景点,对全国医务工作者实行门票免费政策,凭本人有效证件(医师证、护士证等与医务工作相关资格证)及身份证原件可享优惠。

沈琦华 夏菁岑

## 陕西星级饭店、A级景区逐步复工

随着全国疫情形势出现向好趋势,陕西省文化和旅游厅按照中央决策部署和陕西省委、省政府工作安排,坚持“一手抓疫情防控,一手抓复工复产”,精准有序安排文旅行业复工复产。截至目前,陕西省星级饭店已恢复营业120家,占总数的35.3%。陕西省A级旅游景区已恢复开放179家,占总数的38.9%。根据文化和旅游部工作部署,向旅行社退还80%质量保证金,

目前陕西省已退还266家旅行社质量保证金6523.18万元。

据了解,陕西省各地文化和旅游主管部门根据疫情风险等级,明确分级分类防控策略。对低风险地区,实施“外防输入”策略,支持星级饭店全面恢复正常生产经营秩序;对中风险地区,实施“外防输入、内防扩散”策略,尽快有序恢复星级饭店生产经营秩序;并督促

复工星级饭店严格落实主体责任,切实做好返岗人员管理,落实好检测、消杀等疫情防控措施;积极帮助星级饭店解决实际困难,充分利用各级政府出台的一系列支持企业发展的政策措施,努力把新冠肺炎疫情影响降到最低,尽快使星级饭店正常运营,更好地服务全省经济社会发展。

沈琦华 夏菁岑