



客健康状况后报备。各景区按照相关防疫要求,对入园游客实行“一日一进一测一登记”、凭“绿码”自助入园。四川还鼓励经营企业采取扫码支付等非接触方式付款,要求星级酒店、旅游饭店餐厅实行分餐模式,提供公筷公勺,推广文明用餐礼仪。

江苏省消保委也提醒公众,跨省游有序开放后,游客跟团游、自由行等仍需做好个人防护。

为提振游客信心,7月21日,旅行社行业集体发起“安心跟团游”倡议书和自律公约,4000多家旅行社响应;倡议书16条倡议包括安全上岗、游客健康确认、安心合同、安心小团等,自律公约包括测温、验码、安心车、安心餐、安心导等服务标准。

“虽然这些防疫措施会影响旅游体验,但反过来想,其实也是为了给游客提供一个安心、安全的旅游环境。我个人很期待,通过这次疫情,旅游目的地和旅游企业都能提高服务的品质。”王春雷说。

谭思佳则对此表示出了些许无奈:“实际进入景区后,由于天气炎热,很多游客就不戴口罩了。我们能做的就是尽量保持距离,在人多的地方自己戴好口罩,做好个人防护。”

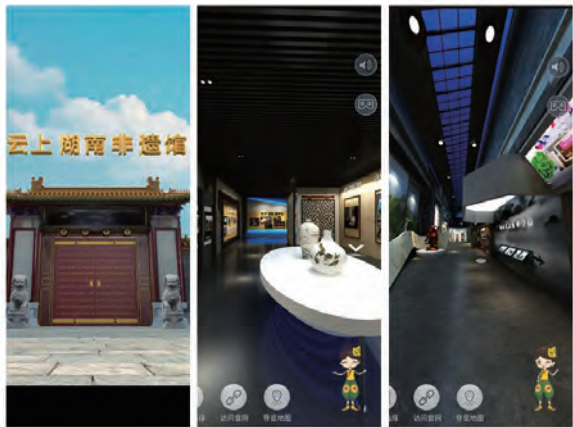
危中有机,助力旅游业提质创新

可以说,国内旅游业复苏已成必然。但出境游,特别是需乘坐飞机的出游,复苏需要更长时间。

据国际航空运输协会最新的预测显示,2020年航空业乘客人数将会下降至少55%左右,比4月份预测的46%的下降更为严重。同时,联合国世界旅游组织也预计2020年国际游客人数很可能会下降至60%至80%,倘若再次出现大规模疫情,情况将会变得更加糟糕。这一组织专家小组的大多数成员预计,国际旅游将在2021年下半年恢复。

早前,Airbnb(爱彼迎)创始人兼CEO Brian Chesky在接受CNBC采访时就曾断言:“由于疫情对旅游业的影响,我们所熟悉的旅游业已经终结,这不意味着旅游业本身已经结束,而是我们所熟悉的行业运作方式,已经不复存在。”王春雷表示,“这次新冠疫情在供给和消费端都促进了旅游业的创新发展,越来越多的消费者在制定出游决策时会更加理性,旅游产品创新和结构优化的步伐也明显加快。”

而麦肯锡的调查也佐证了这一点,仅10%的受访者表示下一次出游可能参加大型旅游团。68%表示根本不考虑这个选项;愿意跟团的人群也更中意少于10人的小型旅游团,31%表示会



2020年8月20日,湖南凤凰古城,游客在沱江两岸游览观光。

考虑小团,“这是一个根本性的转变。中国游客向来喜爱跟团,特别是出境游,跟团方便又省心。但如今,这些优势已不足以抵消他们对大型旅游团安全性的担忧”。

的确,当前旅游业的发展已经告别单打独斗的时代,更应以更融合、合作的姿态,进行全方位、多领域、整体化的运营。

“虽然疫情对旅游业产生了巨大冲击,不少旅行社倒闭,从业者离开,对行业元气带来创伤,但同样也是一次提质创新、资源重整的契机。”王春雷表示。

例如,不少景区景点“苦练内功”,一边深入挖掘特色文化资源,创新服务形式,一边线上线下相结合,线上参观、视频直播、直播带货、线下活动等交相辉映。

8月初,湖南省文化和旅游厅在全国率先创建的云上湖南非遗馆正式上线,场馆运用VR全景技术,将线下展会送达云端。游客可通过湖南非遗官网、湖南公共文旅云、微信端等入口“进馆”参观体验。场馆还与京东湖南非遗商城云上互通,一展一销相辅相成,游客可边逛边买,畅享多彩非遗,有效带动文旅消费。

创新玩法不止于此,还体现在智慧服务上。贵州省推出“一码游贵州”全域智慧旅游平台,利用云计算、大数据等新技术为游客提供精准服务,目前已经覆盖全省400多家景区。通过这个小程序,游客只需扫一下二维码,就可预订酒店,听语音讲解,查询景区天气,获得景区周边卫生间、加油站、充电桩等设施信息,享受“吃、住、行、游、购、娱”等一站式、全方位服务。

旅游业从业者,也因为这次疫情而抱团取暖。上海中旅侨务总经理高杰对《新民周刊》表示,今年641位境内外旅行者成立了润勃生态旅行论坛。“大家反思旅行方式、寻找企业自救出路、推动国内生态旅行、践行负责任旅行。”在高杰看来,这可能是疫情后重启国内旅游市场的最佳方式。■