

挖掘乘客需求 锁定消费预期 中国民航千方百计促复苏

本报记者 刘发为

民航业在2020年经历着异常艰难的考验，突如其来的新冠肺炎疫情给民航业的运营带来了巨大冲击。之后，随着疫情在中国得到有效控制，旅客的出行需求较前期明显提升，航班恢复形势持续向好，中国民航业正逐步复苏。

面对疫情的影响，中国各大航空公司选择“主动求生”，“随心飞”正是在这样的背景下应运而生。

随心飞：用价格撬动市场

中国东方航空(以下简称“东航”)是第一家“吃螃蟹”的航空公司。6月下旬，东航率先推出“周末随心飞”航空产品，甫一推出，便引起大家的广泛关注，一时成了“香饽饽”。

东航相关负责人表示：“‘周末随心飞’产品非常契合两地分居、异地工作和异地求学人士的出行需求，也对旅游爱好者、摄影师、中老年旅行团等高出行频次群体相当友好，通常情况下只需飞1-2个往返就能值回票价，满足每个周末都能‘常回家看看’‘常出去走走’的愿望。”

东航的这一创新举动，不久便在业内引起了其他航空公司的效仿，海南航空、春秋航空等公司纷纷跟进，推出了类似“周末随心飞”的产品。有的在特定时间段方可使用，有的专门聚焦公务群体，还有的关注亲子出行这一细分市场。不仅如此，有些机场的贵宾公司推出了贵宾室“随心享”，有的酒店也推出了“随心住”。一时间，随心飞出行成为街头巷尾热议的话题。

继航空公司之后，在线旅游平台也加入了“随心飞”产品的队伍之

中。7月15日，飞猪推出机票“任性飞”：“只需66元即可飞全国，并且不限航司、不限航线、不限出行时间”。上线当天恰逢跨省(区、市)团队游开放，许多人立刻下单购买“66元飞全国”产品，出游热情高涨。

在线旅游平台也希望借助此类产品，带动其他品类旅游产品的消费。飞猪国内事业部副总经理崔宇鹏表示：“暑期是全年旺季，相信会让很多旅游商家‘回血’。如果疫情防控形势持续向好，在国庆黄金周，游客的出游热情应该会更高。”

预约消费实乃双赢之举

国际航空运输协会发布的全球航空运输业财务预期报告显示，2020年，全球航空公司或将亏损843亿美元，净利润率下降20.1%。受疫情影响，全球已有超过20家航空公司倒闭。而到目前为止，中国没有一家航空公司倒闭，一方面，这与中国疫情防控得力有关，另一方面，也离不开航空公司的自救。

山东财经大学区域经济研究院院长董彦岭告诉记者：“民航业是一个投资巨大的行业，受疫情影响，各大航空公司都面临较大的现金流压力，在此时推出‘随心飞’等产品，是航空公司自救的一种方式，能有效减轻现金流的压力，更重要的是，可以增加用户对自身航空公司的黏性，提前锁定客户。”

对于航空公司和消费者来说，“随心飞”无疑是一个双赢产品，不仅能有效刺激航空业复苏，也能恢复顾客对出行的信心，并为他们节省出行开支。“您已飞过10次，已省15180



元。”家在广州的许浩扬自从买了“随心飞”套票，只要一有时间，就计划周末去哪里转转。他说：“前段时间刚买了东航的‘随心飞’，早已赚回了票价。前两天，我又入手了南方航空的‘快乐飞’，从广州往返飞全国毫无压力，趁着今年不忙到处走一走、看一看。”

而对于在线旅游平台来说，“随心飞”可以实现线上引流，通过“机票+酒店+门票”产品组合方式，带动更多旅游消费，助力旅游全产业链的复苏。比如海南航空推出的“海航随心飞、欢聚自贸港”产品，将航空出行与离岛免税有机结合在一起，截至8月6日，购买该产品的消费者已累计预订机票12904张，累计出行8605次。

航旅消费前景广阔

“随心飞”是航空公司的营销方式之一。近年来，航空公司一直在尝试多种多样的营销活动，比如，开辟自己的常旅客会员体系，推出与银行的联名信用卡等。

疫情加速了航空公司的创新营销。前不久，中国联合航空推出了“盲盒飞行家”产品，游客可在44座城市中任意选择始发地，目的地则在执飞航线中随机匹配。

据中国联合航空介绍，“盲盒飞行家”是结合未来旅行趋势和自身特点推出的一项新举措，借此可发掘更多个性化、差异化的产品和玩法，以期进一步激活隐形市场，填补市场空白。

随着国内高速铁路的提升和高铁网络的不断完善，民航业在出行市场面临越来越大的竞争压力，只有为旅

客提供更加便利化的服务才能赢得更多消费者青睐。“除了各大航空公司在售票环节推陈出新外，机场也可以多推出一些市场化的产品和服务，引进更多连锁店。当机场内餐饮和特产的价格越来越接近市场价格，旅客在机场里的消费也会更加旺盛。”董彦岭认为，“航空出行是旅行产业链中的一个重要组成部分，未来，航空公司和机场可以进一步梳理并整合旅游链条上的资源，对此做一番文章。”

再好的营销方式，也要有良好的服务质量做支撑。东航相关负责人介绍，自推出“随心飞”以来，东航持续关注热门航线的航班运行情况，动态优化运力。目前，部分热门航线周末航班“随心飞”的订座比例达到旅客总量的90%。为保障广大旅客出行“随心”顺畅，东航还在热门航线上增加了包括国际远程旗舰机型波音777等更大、更舒适的机型服务旅客出行。

有民航业内人士表示，预计未来的机票价格可能会出现一定程度上涨，“随心飞”正好可以帮助游客省下一笔开支，但在预定和出行前也需注意使用规则，以免造成不必要的损失。我们期待，“随心飞”能够成为“舒心飞”“安心飞”，带动旅游全产业链的复苏。

上图：哈尔滨机场每天飞机起降架次恢复至去年同期约九成。图为在哈尔滨机场，旅客陆续走下飞机。

新华社发

左图：在海口美兰国际机场出发厅，一名工艺师正在用景泰蓝技艺制作海南特色旅游商品。

张 茂摄(人民图片)

前阵子正是赏荷的好时机，南京玄武湖景区的荷花引来无数人驻足观赏，然而，一名游客却在景区内擅自采摘罕见的并蒂莲花。此事引起广泛关注，许多网友在为并蒂莲花感到心痛的同时，也对该游客的行为感到愤怒不已。最终，相关部门对该游客处以200元罚款，并将其纳入南京市旅游不文明行为记录。这也是《南京市旅游不文明行为记录管理暂行办法》自2019年实施以来，被记录在案的首例不文明行为。

不文明行为记录类似于“黑名单”，相比于单纯罚款、事后批评教育，具有一定威慑力。自2015年原国家旅游局依法制定并实施《游客不文明行为记录管理暂行办法》以来，全国每年都有人被纳入旅游“黑名单”，其中既包括游客，也有旅游从业人员。北京、青岛、南京等市均出台了相应的旅游“黑名单”制度，有些景区也采取了具体的规定和办法。今年4月，八达岭长城规定破坏文物者终身不得“登长城做好汉”，以“黑名单”强化对破坏文物的违法及不文明行为的惩戒。

随着旅游的普及和民众素质的提高，人们越来越意识到文明旅游的重要性——不仅为了自身良好的旅游体验，也为了保护自然环境和历史文化遗产。这些珍贵的自然景观和历史文化遗产是人类的宝贵财富，一旦被破坏，损失无法估量，有些甚至难以修复。就拿并蒂莲来说，并蒂莲是荷花中罕见的珍品，寓意吉祥，古往今来深受人们喜爱。北宋文学家周敦颐赞莲“可远观而不可亵玩焉”，本是称赞莲花冰清玉洁，却也说明了一个道理：莲花虽美，但要管住手。玄武湖景区内的并蒂莲是公共旅游资源，以供广大游客共同欣赏。擅自采摘不仅破坏了风景，更有可能触犯法律法规。无独有偶，就在此事发生不久，北京野生动物园，一名游客被发现偷拿天鹅蛋。虽然该名游客在旁人劝阻下最终归还了天鹅蛋，但此行为还是引起了人们的愤慨，网友纷纷表示应当对这名游客进行追责。

正如北京野生动物园在声明中说“伤害动物的行为，不仅会对动物本身造成不可挽回的影响，更是对我们大家本应持有的尊重自然、保护自然价值观念的粗暴践踏。”被偷走的

让不文明行为无地自容

何欣禹

天鹅蛋、被采摘的并蒂莲，其价值并不是罚款多少所能衡量的，这些行为所伤害的，也是大家一贯所秉持的文明理念。如今，社会文明氛围越来越好，人们的觉悟日渐提高，文明旅游已成普遍共识。面对那些不文明行为，除了规劝教育外，也需要包括“黑名单”制度在内的“硬核措施”。这些规定既有助于正向引导——让游客明确何为不文明行为，又能起到反向制裁——增加对不文明行为的惩治力度，让更多人旅游时有所忌惮，做好自我约束。心中有一把尺子，行为才能有所约束。

推进文明旅游，是个长期过程，把旅游不文明行为纳入记录，只是帮助游客提升文明意识的一种措施。最根本还是在公民基本公德意识和旅游素养培育的长期建设，“软性措施”与“硬性措施”互补更能发挥作用。比如一些景区通过捡垃圾赠门票等智慧管理手段，激励、吸引旅游者自觉加入到文明旅游队伍中来。



欢迎关注本版微信公众号“人民日报天下”



黑龙江哈尔滨市道外区有一条老街，名叫中华巴洛克。在历经了漫长的岁月变迁后，依然保存完好。走进它，如同走进了老时光。恍惚间，当年的喧嚣过往，如影如画，在方条青石铺成的街道上，随着缓缓行进的绿色小火车扑面而来。

这条老街的名字之所以特别是因为它独特的建筑风格。从巴洛克风格的角门走进去，会发现里面别有洞天。绿房檐红栏杆的中式四合

是上了年纪的老人，或许他们是想在这老街找回当年的记忆吧。

老街的行人渐渐多了起来，形成一条缓慢的河流，在岁月中流淌。时而也会聚拢，翻卷起浪花，那是民间的艺人在表演绝活。

这边身穿红衣，头戴八角帽的黑瘦汉子，左手拿着一截竹签，右手举着一尺长黑色圆筒式的“法器”，几个翻转，法器中喷出细细的金黄糖浆就在竹签上缠绕出一个

立体的小公鸡来。围观的小孩子舔着舌头抢着买他的现场制作。

那边，一位发了福的胖叔叔正坐在马扎上，埋头削着绿秸杆。被削好的绿秸杆像一根根有韧性的柳条，堆放在长木桌上。几个玻璃瓶里插着他编好的小鸟、蜻蜓、蝴蝶等小物件，精致且灵动，吸引着路人的目光。想不到身材粗壮的中年大叔竟如此心灵手巧！这大抵是生活教会了人们，一门精湛的手艺即是一种生存之道。

我们不紧不慢地走着，在每一个能唤起记忆的门楼下，停留回

味。直到从星耀茶楼会场走出来，拐进另一个巴洛克庭院里，才稍事休息。这个庭院方方正正，半空悬挂着数十个红灯笼，颇有一番过年过节才有的喜庆气氛。庭院的一半围着一圈油亮的黑色酒坛。酒坛后边的池子里堆放着破碎了的酒碗瓷器。一个女孩儿豪饮了一碗酒，然后用力把酒碗摔到池子里。看着酒碗一分为二，她抿着嘴笑了。接下来，陆续有人喝酒摔碗，叫好声、说笑声，不绝于耳。

这是东北的第一家“摔碗酒”。相传，土家族两个族长间有了恩怨，为了民族的生存与发展，两人决定冰释前嫌。于是共饮一碗酒，并将碗摔碎，以混恩仇，展现二人的肚量和豪气。但是，今天的摔碗酒看来已经转化成一种友谊的表达。人们通过“摔碗酒”这种形式甩掉生活和工作中烦恼与压力，调整自己的心情和心态。在浓烈的酒香和碗的碎裂声中，我感受到的是跨越时空的交融与碰撞。

老街是一个城市的坐标符号，更是城市文明发展的历史记忆。中华巴洛克，哈城人的老街，是遗留在繁华都市中的一颗明珠，在时光的洗礼中，依然熠熠生辉。

下图：沿街而立的中华巴洛克。

游 兵 摄(人民图片)



苍凉雄浑嘉峪关

宋红军



驱车一路西行，车窗外，夏日的河西走廊盛满古老的寂静，一望无垠的大漠是不成风景的风景。在黄沙的尽头，在祁连山连绵而来的长城边，嘉峪关的雄姿终于出现在我们眼前，它身披土黄色的战袍，倔强地屹立在茫茫戈壁，像一匹嗷嗷嘶鸣的战马。嘉峪关山顶，瓦蓝瓦蓝的天空飘浮着几缕白云，更添英武之气。

白云苍狗，嘉峪关虽历经数百年风吹雨打，但依旧气势逼人。我未见嘉峪关雄伟高大的城墙，土夯的坚固城墙上，高悬“天下第一雄关”的匾额。厚重的朱红大门，青石铺成的道路，青石上层层叠叠的脚印……这一刻，阳光像炙热的火焰，点燃我的思绪，点燃嘉峪关的前世今生，与生长于此的传说和沙尘碰撞在一起，腾起一阵阵尘烟。

嘉峪关始建于公元1372年，位于甘肃省嘉峪关市西5公里处最狭窄的山谷中部，城关两侧的城墙横穿少

漠戈壁，北连黑山悬壁长城，南接天下第一墩，是明长城最西端的关隘，也是古代“丝绸之路”的交通要塞。因地势险要，建筑雄伟，为历代军事重地，素有“河西第一隘口”“连陞锁钥”之称。

嘉峪关规模宏大，气势磅礴，整个建筑由内城、外城、罗城、瓮城、城壕和南北两翼长城组成。关城有三重城郭，层层设防，它的内城、外城、城壕组成了三道防线，成重叠互守之势。内城外城勾连环接，箭楼角楼相倚相望，壁垒森严，与关外的长城连为一体，形成庞大的防御体系。五里一墩，十里一墩，三十里一堡，一百里一城。这样的气魄在静穆的雪山映衬下，更显雄伟壮观。

我们从东门登上城楼，跟随一个旅游团脚步，过箭楼、敌楼、角楼、阁楼，看到城墙上那些或大或小的方形射孔。站在城墙上，基本可以看清全城全貌。目光顺着关城的中轴

线看去，从前向后依次可看到光化楼、柔远楼和嘉峪关，三座关楼均以“过洞式门楼”形式排列，且同处一线，令人叹服。环顾四面，箭楼、敌楼、角楼、阁楼、箭楼，各具形制，直矗青空。那一个个城堞、烽墩，就像一个个骁勇善战的戍边将士严阵而列。

东西瓮城布局森严，三座高台楼阁建筑，依托宽大的城壕和长城烽火台组成威风凛凛的建筑群，令敌人胆寒却步，如果敌人攻入，完全可以“瓮中捉鳖”。内城宽广，可以跑马，内藏十万兵力也不会拥挤。内城建有关帝庙、文昌阁和戏台，供奉边将士在那里谒拜孔子，诵读诗书，默记经典，当然还可以在闲暇时看戏，生旦净末丑粉墨登场，唱不尽的戍边豪迈，诉不完的思乡情愁。

行走关城之上，我抚摸着留有历史余温的城墙，遥看悠悠弥漫着硝烟的烽火台，思绪如在云海逶迤，连绵不绝。我依稀看见西汉霍去病的战马从这里驰骋而过，明代冯胜在这里班师凯旋，左宗棠收复新疆的车轮在这里隆隆驶过……碧血黄沙，铸就了多少热血男儿，那些英雄似星辰般镶嵌在历史的天空，如记忆般镌刻在嘉峪关的城墙上。

伫立关城，极目远望，连绵起伏的祁连山巍然屹立云间，山下是一望无际的大漠，万里长城似一条蜿蜒奔腾的巨龙，烽燧遗墩、断壁残垣若隐若现，眼前犹如一幅沧桑的边塞历史画卷。穿越时空，每一块砖瓦土石，每一处关隘烽燧，都让我真切地同历史对话，金戈铁马仍在耳畔回荡，声声驼铃仍在激荡心弦。嘉峪关，积淀了太多历史情感和人文精神，见证了太多生活变迁和文明光辉。

从嘉峪关出来，天已近暮。纵然我行色匆匆，却心却走不出来，只因我对这大漠雄关充满了敬畏。离开嘉峪关时，忍不住回头张望，嘉峪关依旧静静地站在那里，头顶蓝天，睥睨大地……

上图：鸟瞰嘉峪关城楼。孔令晨摄(人民图片)