

2020中国旅游浴火重生

本报记者 赵 珊

步入2020年最后一天，回首这极其不平凡的一年，中国旅游业经历了一场特殊大考，展现出强烈的大局意识、社会担当、严谨理性和坚毅韧性，始终把游客的安全和健康放在首位，在逆境中谋创新，推进高质量发展，完成了疫情防控、复工复产和创新振兴的高难度答卷。

渡过难关

时光回到2020年1月，旅游业满怀期待，准备迎接春节黄金周。谁料想，突如其来的新冠肺炎疫情为旅游业按下暂停键。旅游企业主动担当，积极作为，停止国内游和出入境游的全部业务，有效防止了疫情经由旅游活动而传播扩散。

面对数亿名游客取消或更改行程的需求，旅游企业纷纷第一时间响应国家号召，在自身业务停摆且损失巨大的情况下，快速推出“无损退订”和免费取消服务，努力把游客的损失减到最小，携程、马蜂窝等多家企业为游客退款垫资达到数十亿元。这些举措令广大游客加深了对政府应急决策的认同和旅游服务品质的认可。

一时间，旅行社、景区、航空、酒店、餐饮等旅游相关行业进入冰封状态，承受着空前的压力。在那段最艰难的日子里，旅游企业坚定信心，顽强坚守，在支持抗疫的同时蓄力内功，从危机中寻找生机。

许多地方推出了丰富多样的“云旅游”体验，网络直播让人们足不出户饱览美景。旅行社、景区、酒店纷纷加入旅游直播阵营。一些文旅机构推出了土特产销售直播，帮助地方打通销路，拉动消费，助力复工复产。携程、飞猪、马蜂窝等旅游电商和一些地方旅游主管部门，面向从业者免费开设旅游相关课程，为复苏打下坚实的知识和能力的储备。

中国社科院旅游研究中心主任宋瑞指出：“旅游业高度依赖于外部环境，但并不脆弱。正所谓淬火弥坚，春迟花繁。一直保持快速发展的中国旅游业，经此一疫，犹如高温之时急速冷却的淬火，其刚性、硬度、韧性必将得到全面提升。”

稳步复苏

初春，随着疫情防控形势向好，部分户外景区率先采取预约、限流等方式重新开放。游客的出游脚步从城市游、周边游慢慢开启，旅游消费逐步恢复。游客积极使用线上购票、在线收听语音导览等非接触方式健康游览，在线预约成为景区开放的标配。

寻找美景、追求诗意，未必一定要去远方。不能远行的人们学会了去发现身边的风景，仔细享受生活城市的美好和惊喜。在国内复苏过程中，本地休闲游最受欢迎。踏青赏花、户外山水、自驾休闲、健康养生等颇受青睐。已开放的景区通过分时预约、控制人流、体温检测、要求游客佩戴口罩游览等有效措施，进行严格的防疫管理。

3月14日、7月14日先后恢复旅行社经



中国旅游锻造韧性

中国旅游锻造韧性

中国旅游锻造韧性



中国旅游迎难而上寻生机

中国旅游迎难而上寻生机

中国旅游迎难而上寻生机



中国旅游危中求机谋转型

中国旅游危中求机谋转型

中国旅游危中求机谋转型



暑期游助推旅游业复苏

暑期游助推旅游业复苏

暑期游助推旅游业复苏



旅游兴旺米之不易

旅游兴旺米之不易

旅游兴旺米之不易



中国提速智慧旅游

中国提速智慧旅游

中国提速智慧旅游

营省内游和跨省游业务。这些利好成为旅游业回暖的“突破口”和“强心针”，是国内游从局部复工复产向全国恢复的重要里程碑。旅游业第一时间行动起来，丰富产品供给，抢抓复苏先机。房车游、康养游、乡村游等业态的活跃度大增。恢复后的国内游与以往不一样了，向着更加绿色健康、轻观光、重休闲、慢步调的方向转变。游客更加重视旅游中的安全因素和体验度，游客少、原生态的小众景区更受青睐，旅游的品质在悄然提升。

疫情防控进入常态化阶段后，中国依托国内游超级大市场，旅游消费加速回暖，旅游消费旺盛，旅游企业信心全面恢复。复苏期间，业内专家学者多次举办线上论坛，共同探讨振兴之策。大家一致认为，提升供给质量，培育新兴业态，科技引领创新，是国内游高质量发展的重中之重。

逆境创新

从开放本地游、跨省游到全面恢复国内游，2020年中国旅游跨步走出困境，奔向光明。6.37亿人次！4665.6亿元！中国旅游在国庆假期上交上喜人的成绩单。国内游强劲复苏，极具韧性的中国旅游成为一道亮眼的风景。

人气旺而不扎堆，景区火而不拥堵。各地景区纷纷丰富产品供给、优化公共服务、运用数字技术，带给游客崭新的旅游体验。疫情激发出智慧旅游的潜能，科技创新正在为旅游业装上高质量发展的“智慧芯”，“无人服务”“虚拟现实”“智能导览”“数据监测”“云上导游”等成为景区智慧旅游的必备法宝。

旅游业正在迎来科技支撑的产业格局

重构。文化和旅游部、国家发展和改革委员会等部门日前联合发布了《关于深化“互联网+旅游”推动旅游业高质量发展的意见》，把科技创新作为未来5年旅游业高质量发展的主动权，明确了新发展阶段智慧旅游产业数字化和消费场景化的战略导向。在“十四五”期间，会有越来越多的数字空间和消费场景被创造出来，持续推动文化和旅游融合创新和高质量发展。

文化和旅游部部长胡和平在2020中国旅游集团发展论坛上表示，要推动科技赋能，做智慧旅游的示范者。要抓住科技发展的契机，加快新技术应用，提升企业技术创新的能力，积聚各类创新要素，推动数字化、智能化为支撑的产品创新，实现科技强企、科技强旅，使“旅游+”“科技+”相互赋能和融合发展，推动旅游业实现跨越式发展。

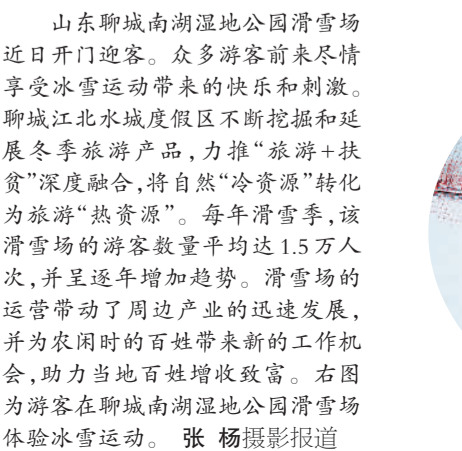


欢迎关注本版微信公众号
“人民日报天下”



里下河地区位于江苏省中部，西起里运河，东至串场河，北自苏北灌溉总渠，南抵老通扬运河，河湖密布，水系发达。近年来，江苏省立足里下河地区良好的水资源和水生态条件，通过实施江北大调泰州引江河工程、里下河湖泊湖荡圩还湖工程，统筹协调水利建设和生态建设、人工景观与自然景观，建设了一批水利风景区，实现湖泊资源可持续利用。密布的水网，一块块垛田和洲地以及一座座水乡古镇，形成了特有的里下河风光。上图为射阳湖九龙口风光。

杨逸寰/文 王建春/图



山东聊城南湖湿地公园滑雪场近日开门迎客。众多游客前来尽情享受冰雪运动带来的快乐和刺激。聊城江北水城度假区不断挖掘和延展冬季旅游产品，力推“旅游+扶贫”深度融合，将自然“冷资源”转化为旅游“热资源”。每年滑雪季，该滑雪场的游客数量平均达1.5万人次，并呈逐年增加趋势。滑雪场的运营带动了周边产业的迅速发展，并为农闲时的百姓带来新的工作机会，助力当地百姓增收致富。右图为游客在聊城南湖湿地公园滑雪场体验冰雪运动。张 杨摄影报道

草原随想

李双泰



内蒙古乌兰察布辉腾锡勒草原美如画。

王 正摄(人民视觉)

记得在1980年，我刚到人民日报社不久，去过内蒙古乌兰察布盟。丘陵间百灵鸟婉转的歌声，草原上映山红夺目的艳美，原野里月亮湖的银波，一直深深镌刻在我的记忆里。

当我再次来到乌兰察布右中旗大草原时，正是夏天。这里草地黑黝黝的，非常肥沃。这一年雨水又多，草儿、花儿长得特别好。草有半尺多高，芬芳馥郁。

3月到10月，是草原的花期，眼下正是盛花季节。多种鲜花竞相开放，万紫千红，争奇斗艳。紫色的花，形状像极了蝴蝶，好像趴在草上小憩；白色花朵，一串串如层层叠玉；金黄色的花，一朵朵组成金黄色穗子，时而静静婷立，时而随风摇曳……草原成了一块巨大的花毯，覆盖着广袤无垠的原野。绿草倒少得可怜，成了草原的点缀。更神奇的是，草原的色彩如梦如幻。你若喜欢紫花，感觉草原到处是紫色；你被白花吸引，眼前又尽是一片白；正在欣赏红花呢，一眨眼，一片黄花又布满草原。草原啊，原来你是最好的魔术师。放眼四周，草原是一片花的海洋。远处眺望，花天相连，怎么也辨不清，哪里是天边，哪里是草原尽头。

眼睛已经不能欣赏这美景了。于是，我倒卧草原，呼吸草香，尽情享受草原气息。哲人说：“人在醒着和睡着时，都不能真正地感觉天地。只有在半醒半睡时才能与天对话。”身下是松软的草地，头埋在芬芳的花丛里，仰望蓝天。此时，思维是苍白的，感受才是美妙的强烈的。朋友提醒我：“当心草地染湿你的衣服”，我似乎没听到，我的心早已融入草原，融入蓝天，融入大自然。草原像个既熟悉又陌生的朋友，问道：“你是谁？我不认识你。”我回答：“你不认识我，可我知道你。自从见

到你，失去我自己。”来到草原，仿佛找回了自己；醉卧草原，忽然失去我自己。天堂般的草原，肆意展示着大自然的真善美，令人陶醉疯狂。草原的美丽，使我感悟到，生命只是个过程，而人生追求与享受的最高境界，忘我之后，去拥抱真善美。当倾心投身事业之中，当在生活工作中惊喜地发现和创造了美，就会激起无穷的热情和动力，从而忽略了自己的存在，达到忘我、无我的境地，去尽情拥抱世间至善至美，进而静静观赏人生长河中闪光的浪花，心中就会充满了快乐和幸福。

辽阔的草原，是远方客人的向往，

是天下游客的乐园。那里有画家留下的色彩，诗人留下的浪漫，牧歌留下的辽阔，牧民给予的真诚。勒勒车走过的地方，是人们神往的从前；百花盛开的地方，有游客美好的今天。绿草间，那一座座安详的蒙古包是人们温暖的港湾；蓝天上，远飞的大雁带走人们的思念。无论是青年或老年，无论是轻松或疲倦，只要来到草原，便有感悟和收获，心情定会无比舒畅和快乐。从喧嚣的城市，来到辽阔宁静的草原，我的心又一次得到抚慰和洗礼，从此，我再也不会忘了那片魂牵梦绕的美丽草原。

出行路上不掉队

何放禹

文化和旅游部、国家文物局办公室近日印发《关于落实〈关于切实解决老年人运用智能技术困难的实施方案〉的通知》（后文简称《通知》），推动解决老年人游览参观运用智能技术困难问题。《通知》要求，要通过保留传统预约方式、允许他人代为预约等方式，解决老年人进入文化场馆和旅游景区使用智能技术的障碍。

通知无疑回应了当下痛点。疫情以来，交通场所、文化场馆和旅游景区等公共场所纷纷实行线上预约、健康码查验等新办法，在疫情防控常态化背景下，这是一种高效智能且便捷的方式。然而，因健康码而遭遇出行难、无支付码而面临购物难的新闻屡见不鲜。许多人习以为常的智能技术，对于包括老年人在内的与数字时代脱节的人群来说，却是一道“数字鸿沟”，反而给他们的生活增添了障碍。

今年10月，江苏无锡火车站提供专门通道解决部分群体无法使用健康码的举动，获得了近20万网友点赞。做法很简单：在火车站入口树立一个简单的指示牌，设置一个简易的人工帮扶点。这样一个小小的举动，不仅能温润在旅途中的“扫码”困境者的心田，更符合人们心中对于城市应有的善意的期许，也因此收获了网友的感动与支持。

其实，不只是老年人，儿童、孕妇、残障人士等群体都需要社会给予多一份关怀。是否能满足特殊群体或者说少数群体的公共服务需求，也体现出一座城市的治理水平。笔者曾经关注过残障人士出行旅游的问题。对于残障人士来说，外出旅游、逛文化场馆都是应该享有的权利。如今在中国，许多城市的旅游景区和文化场馆已经开始在无障碍方面做出探索。作为2022年亚残会的举办地，浙江杭州自2018年起推行首个《残障人员旅游服务规范》。在杭州宋城景区，残障人员能体验轮椅托运、快速通道申请、手语翻译实景演艺剧情等“无障碍”旅游服务；在湖南莽山五指峰景区，残障人士能在索道、电梯、提升机、游步道、轮椅专用道等辅助下，登顶莽山五指峰，摆脱“人工抬”的尴尬；在江苏南京，南京博物院专门设置“博爱馆”，为残障人士提供手语触摸、语音解读、全自动导览车等参观体验服务。

近年来，笔者欣慰地发现，机场、火车站、大型商场、旅游景区等场所的无障碍通道、无障碍电梯、母婴室越来越多了，有的还设置了特殊人群休息室和卫生间……这些看似微小的细节，背后是以人为本精神的回归，是城市文明程度的体现。

一座有温度的城市，必将尊重每一位不会使用智能手机的公民，这是公共服务的应有之义，更是社会进步不可忽视的一环。