

# 城市靠友好“留客”

本报记者 尹 婕

作为一项幸福产业，近年来我国旅游业发展迅速，大小城市都在大力发展旅游产业。城市以其旅游配套设施齐全、旅游产品相对成熟等特点，成为人们重要的旅游目的地。

## 关乎旅游幸福指数

前不久，豆瓣发布2018年城市调查数据，通过网络投票选出了“中国人最有好感的城市排行榜”，成都位列第一名。这座让马可·波罗惊叹不已的“锦绣之城”的吸引力来源于许多方面，除了美景、美食以及浓厚的生活气息，它悠闲而又洒脱的气质对游客而言更具魅力。有网友指出：“成都有独特的人文、美景、美食，最重要的是，成都人的幽默、热情、友善，让我感受到这座城市的亲和力。”

网络上有这样一则问答：“旅游时哪些细节会让你对一个城市的好感度+1？”获得较多点赞的回答分别为：“友好度：比如厕所很干净，人素质很高”“安全、礼貌、秩序”“当地居民很友好，有很多特色小吃，还不用为了找公厕跑大半条街”“到处都有简洁贴心的路标、地标”“问路时热情善意地回答”等，从中可见游客对城市友好度的重视。

携程曾发布一份“中国旅游者点评与幸福指数报告”，提出“旅游幸福指数”的概念，该报告指出，决定旅游幸福指数的有三大因素：一是旅游者直接获得的旅游产品和服务的质量；第二大因素是旅游环境，包括目的地安全性、天气气候、公共服务、当地友好程度等；第三，幸福程度还与旅游者自身的成熟度和期望值有关。中国旅游研究院院长戴斌指出，游客到达陌生的旅游目的地，首先是以平民的视角感受城市，零距离融入当地居民生活的方方面面，此时，城市秩序、城市友好度将直接影响游客的体验和感受。

## 与居民友好共处

城市旅游不断发展，更多游客走进来、留下来，“过度旅游”的现象在一些热门旅游城市出现。过度旅游，指游客增加导致的目的地居民受到的生活、自然环境以及文物保护等一系列负面影响的现象。如果当地居民因游客太多而产生反感心理，势必将影响游客满意度。邻国日本曾专门就此现象开展问卷调查，旨在寻找“让游客和当地居民可以友好共处的方法”。

近日，世界旅游组织进行了一项覆盖全球15个国家1.2万名受访者的调查，旨在更好地理解居民对城市旅游的看法。世界旅游组织秘书长表示，为保证城市旅游给当地居民带来利益，实施可持续的政策和实践是最基本的，同时也需关注居民对旅游态度以及他们在旅游发展进程中起到的作用。调查结果显示，对于如何应对不断增加的城市旅游人数，改善基础设施、创造有益于居民又有益于游客的体验、确保当地社区可以从旅游业中受益，是最受欢迎的应对措施。

戴斌指出，旅游发展需要平衡好游客和目的地居民的关系，增进相互之间的理解和信任。一方面，大力倡导游客文明旅游，尊重旅游目的地的风俗习惯、礼仪礼节，注重环境保护，不过分干扰当地居民的正常生活。另一方面，目的地相关部门也应积极营造当地居民友好待客、尊重游客的氛围。在游客和当地居民相互尊重和理解的基础上，建立友好、和谐的主客关系。



上海市民在三亚亲子游产品展台前咨询。沙晓峰摄（南海网）

## “友好型”产品受重视

城市友好度不仅指目的地居民的友善、包容，还包括目的地基础设施、公共服务以及旅游产品的友好度。旅游产品是一地旅游业的核心竞争力，为走进城市的不同游客提供定位准确、服务周到的旅游产品，才能提升目的地的旅游

“引客”和“留客”是城市发展旅游亟须走好的两步。旅游是一种体验，除却目的地城市的安全性、公共服务，城市友好度对游客的旅游决策起着很大作用。



成都浓厚的生活气息吸引着许多游客走进来、留下来。来自网络

经济一体化文旅融合论坛上，浙江嘉善县大云镇提出将打造成为儿童友好型小镇。在这里，孩子既能走进巧克力工厂亲手制作巧克力，也能在体验馆中了解二十四节气的变化和特点。该儿童友好型小镇的建设将成为浙江文旅融合发展的一大亮点和新趋势。据统计，2018年，大云镇接待游客超过280万，以来自上海、浙江的游客为主，且多为亲子游、家庭游人群。

在海南三亚旅游业中，亲子游占比高达30%，据测算2018年三亚亲子游市场消费总额突破百亿元大关。三亚也是国内首个提出建立“儿童友好型城市”的旅游城市，明确提出要升级完善儿童公共空间的设备设施，积极推动首批儿童友好型社区示范基地落户，构建儿童友好型旅游新格局。



欢迎关注本版微信公众号  
“人民日报行天下”

广东江门的古劳镇被誉为“中国的威尼斯水城”，听闻其静怡美好、湖光水色遍布，实在是令人神往。

到了古劳，入眼便是一片绿色。嫩绿、浅绿、石绿、草绿……溶溶的绿色映衬着柔柔的水波，让人忍不住心神一荡。有风吹过，清新的荷香便掠过了鼻腔。“深处种菱浅种稻，不深不浅种荷花”。举目可见一大片的荷，粉嫩盈盈，依着水波半露不露、欲开未开。沿着石板路缓缓而行，我和好友都不自觉地保持着安静，生怕惊扰了这些水上的精灵。晃眼一过，蓝天碧水，白云悠悠，依稀可见撑船的青年在“画船听荷眼”，真真是让人羡慕得紧！

古劳家家户户几乎都是“孤岛”一般的存在，家家户户都以水相隔。枕河而居，依河成街，咫尺往来，皆须舟楫。我们放好行李，便迫不及待地要去水上赏这荷花的美态，赏这古劳的恬静风光。这里似乎永远都不缺少船只，来来往往的游船在碧色的水波中晃悠闲逛，我们在岸边向好价格，便租了一艘船向藕花深处前行。

撑船的是位慈祥的老大爷，他撑船时慢慢悠悠，一点也不急躁。我们恰好也喜欢这种缓慢的节奏，坐着小船，闻着荷香入古劳，好像走进了木心的诗里。我们坐着船时而穿过悠悠翠竹，时而路过苍苍古榕，时而惊醒了水上的野鸭子，时而搅乱了水中鱼儿的觅食……风莲飘动，碧绿的荷叶卷起了千层的波涛，怎一个美字了得！怪不得这里有“三百亩荷花竞秀，数千只白鹭齐飞”的美誉。

此时的我与荷花挨得如此之近，与它对望，便成了风景里的一部分。我们有意停留在这一片看采莲的盛景，老大爷也不催促，便用渔网在河中打捞小鱼小虾。一位采莲的姑娘在我们临走之际还赠了一束荷花，那粉白的花瓣上还遗留着小小的水珠，在阳光的照耀下十分迷人，就像古劳的水，澄澈而热情。

“剪一段时光缓缓流淌，流进了月色中微微荡漾，弹一首小荷淡淡的香，美丽的琴音就落在我身旁……”不知谁唱起了这首《荷塘月色》，我和好友们相视一笑，都跟着哼唱了起来。荷香悠悠，岁月静好，直至离开时，我内心仍是一片清澈。我回头望了一眼，红粉荷花温柔含笑，实在是美哉！美哉！

下图：船行荷叶间。来自网络



## “方城石猴”亮相非遗联展

武建华文/图

6月8日至11日，第九届全国非遗联展活动在昆明官渡举行，河南省方城县国家级非遗传承人王国庆携带遗产项目“方城石猴”参展。据悉，此次共有100个非遗项目参展，其中国家级项目36个，省级项目36个，市（县）级项目28个，涵盖了传统技艺、传统美术、传统医药、传统饮食、传统戏曲类等五大类别。

王国庆向前来参观的宾客进行了石



## 首都文旅融合发展论坛举办

本报电（俞子）日前，由北京第二外国语学院、北京市文化和旅游局联合主办的“2019首都文化和旅游融合发展高端论坛”在京举办。来自政产学研一线代表就北京市文化旅游融合发展主要特征、优势及经验、前沿趋势、改革创新、发展路径等议题进行了重点分析和深入探讨，共谋首都文旅融合创新发展之路。

此次论坛上发布了《北京文旅消费大数据报告》，量化了旅游消费与经济发展、市场现状、游客行为之间的联系，为北京市文旅行业提供了可靠的数据支撑。北京市十六分区分析当前北京市文化和旅游融合发展的前沿趋势、面临的机遇与问题挑战，并围绕首都文化和旅游融合发展的主要路径、具体举措和重点项目设计，展开讨论。

泛筏楠溪江

缪士毅

夏日炎炎，人们纷纷亲水纳凉。国家级风景名胜区——浙江省永嘉县的楠溪江，便成了人们在青山碧水间泛筏避暑的好去处。

悠悠三百里楠溪江，溪流柔曲摆荡，滩有急流而不凶险，水质清澈见底，难怪竹筏漂流成了楠溪江最具特色的旅游项目，许多游客常常“流连不能去”。人们都说：若是到楠溪江不坐竹筏漂流，就等于没有真正游过楠溪江。

楠溪江漂流所用的竹筏，一般用13棵一年生的大毛竹，经匠人火烤去皮，用“排带”并联起来。一个竹筏上一般置有四五张竹椅，分三排，可供5名游客同时乘坐。筏工站在竹排上，不时用竹篙撑筏，竹筏借江水之势顺流漂下。遇有浅滩，筏工索性下

水拉着竹筏前行。

楠溪江有渡头、兆潭、狮子岩等竹筏漂流点。楠溪江上的竹筏如同游鱼，悄无声息地贴着绿莹莹的水面滑去，乘客则仿佛贴水而坐。顺江而下，人在竹筏上似有诗仙李白直下江陵时那种“轻舟已过万重山”的快感。竹筏经过缓流浅滩时，江水中的斑斓鹅卵石历历可数，有时竹筏从鹅卵石上磨擦而过，发出“咯咯”声，更是意趣横生。竹筏忽又泛游澄碧深潭，水平如镜，偶尔可见游鱼戏水。赶上天气适宜，可见蓝天白云倒映水中，“筏在天上过，人在天上游”，如梦似幻。

令人神痴目醉的还有那江两岸绵延的滩林，如黛的群山。近观江边，那蔚翳蔽日的连绵滩

林，郁郁葱葱，如一幅秀美的天然画卷展布在楠溪江两岸，美不胜收。远眺群山，山峦叠翠，景色秀丽。坐竹筏沿江而下，如入山水长卷的画廊之间，山光水色，如诗似画，发觉人与山水早已融为一体，“静听水声真活泼，饱看山色自清凉”，岂非人生一乐？

泛筏漂流时，许多游客会顺便从岸上挑选几个从楠溪江核心区岩头出产的西瓜。若有条件，还可将西瓜浸到清净凉爽的楠溪江水中，这种从楠溪江水中浸过的西瓜是解暑佳品。

江水、竹筏、滩林、蓝天、白云……构成了一幅美妙的楠溪江泛筏漂流风景图。在这炎炎夏日，走出家门，走向楠溪江，一定能体会到楠溪江的清凉魅力！

古劳镇赏荷  
杜明芬

## 大熊猫国际形象“阿璞”诞生

俞镜淇



体，在国际化、年轻化的传播语境下，五洲传播中心与中国绿化基金会、爱奇艺、人民电竞、可口可乐、中国民族品牌李宁等机构与品牌，就“有熊猫（UPANDA）”青年文化全球推广计划，联合发布横跨音乐、文化、环保、时尚、影视等多个领域的后续推广内容计划。

五洲传播中心副主任、副总编辑井水清表示：“人们印象里的大熊猫往往是温和谦恭、憨态可掬的，但我们希望赋予大熊猫一个年轻、向上、积极有活力的国际形象。”