

# 淬火弥坚 春迟花繁

# 中国旅游锻造韧性

本报记者 尹婕

挺过“寒冬”，是这个春天里中国旅游业界共同的目标。一场突发疫情，让高度依赖市场的旅游业暂时停摆，也给旅游业未来的发展带来复杂影响。前路艰辛，更需谋划。如何早日迎来疫后市场振兴，中国旅游业探索前行。

## 救市之策保障稳定

“人民有需要，市场有供给，政策有支撑，暂时的困难不算什么。”

谈及眼下这场疫情对旅游业的影响，人们总会将之与17年前的“非典”相比较。2月6日，在中国旅游研究院主办的线上座谈会上，中国旅游研究院院长戴斌这样说：“与2003年相比，今天的中国旅游业已经不再是封闭运行的世界，而是进入大众旅游新时代、全域旅游新方位、文旅融合新阶段。”

旅游主管部门的应对措施也更加果断和及时。春节假期第一天，文化和旅游部即宣布“停组团、关景区、防疫情”。此后，为保障旅游产业稳定，中国人民银行、财政部、国家税务总局、人力资源和社会保障部、文化和旅游部等出台了相应政策。其中，2月6日，文化和旅游部办公厅发出通知，对“全国所有已依法交纳保证金、领取旅行社业务经营许可证的旅行社，暂退标准为现有交纳数额的80%”，期限两年。地方政府也推出了各自的救市之策。

近日，在各行各业纷纷复工复产的大趋势下，旅游业复工也被提上日程。2月17日，四川省政府发布了《关于支持文旅企业做好疫情防控有序复工复产的十条措施》，明确提出文旅企业在落实防控措施、加强卫生管理、确保员工健康安全的前提下，合规、有序实现复工复产；2月16日，山东省文化和旅游厅发布通知，为做好全省A级旅游景区疫情防控工作，有序推动A级旅游景区“复工复产”，印发《山东省A级旅游景区新型冠状病毒肺炎防控手册》；2月14日，浙江省发布新冠肺炎防控旅游景区有序开放工作指南。

戴斌指出：“人民有需要，市场有供给，政策有支撑，暂时的困难不算什么。旅游不仅会战胜这次疫情，还会迎来更好的发展局面。”

## 旅游业积极自救

“紧日子、苦日子也是倒逼改革转型、策划创新之机。”

与此同时，旅游业也在积极开展自救。疫情发生后，中国旅游协会、中国旅行社协会、中国旅游景区协会、中国旅游车船协会、中国游艺机游乐园协会以及湖北、北京、上海、广东、湖南等地的旅游行业组织很快做出反应，及时回应会员所关心的政策、法律、信息和数据需求，形成应对指导意见和政策建议。戴斌提出，行业组织在会员服务方面还可以从会费减免、公益培训、损失评估、政策建议，特别是协调资源商、供应商、平台商、渠道商和代理商之间的关系等方面提供支



2月13日下午，112名受新冠肺炎疫情影响滞留三亚的湖北旅客乘坐包机返回湖北。黄晓慧 袁永东摄

持。为维护旅游商业共同体的利益，各类各级旅游行业组织要有集体行动的意识，及时与金融、保险、交通、零售等领域的商会和协会进行跨界沟通。

对于旅游业而言，一场疫情也是一场残酷的洗牌。资深旅游专家王兴斌指出：“站得住脚的企业必定是行业的精英、产业的标杆。说了多年文化旅游供给侧改革、产业转型升级蹒跚而行，也许在苦日子中会加速推进。从这个意义上说，紧日子、苦日子也是倒逼改革转型、创新之机。”

“面对突如其来的冲击和难以预测的疫情走势，固然会有迷茫、观望乃至哀怨、悲观者，但更多的旅游企业则显示出从容、定力、理性和谋略。”中国社会科学院旅游研究中心主任宋瑞撰文指出：“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，犹如高温之时极速冷却的淬火，其刚性、硬度、韧性必将得到全面提升。”

## 旅游需求仍在积聚

“待到春暖花开，我们一起去看祖国大好河山！”

戴斌介绍，2000年以来，国内旅游持续高速增长，2019年前三季度，国内旅游人数和收入分别同比增长8.9%和

13%。特别值得关注的是，第三季度农村居民出游总花费同比增长22.3%，消费能力提升明显。近年来，在创建全域旅游示范区、降低国有重点景区门票价格、国家文化公园试点、部署推进厕所革命等一系列重点工作扎实推进中，旅游消费潜力得到进一步有效释放。

“强劲的国内旅游消费，正在促进大众旅游的纵深发展，并深刻影响和支撑着国民旅游经济的持续发展。旅游已成为衡量现代生活水平的重要指标，成了人民幸福生活的刚性需求和生活方式。”戴斌指出。

在这个漫长的春节假期，“云逛”“云游”成为人们居家旅游的新方式，线上看展览、“一机游”等新技术与文旅产业融合的产物，为人们带来科技旅游新体验，满足了特殊时期人们的旅游需求，也将成为未来旅游产业转型升级的试验田。

在“云旅游”的同时，许多人也在心底做着旅游规划，期待在不远的将来可以付诸实施。宅家的这段日子，北京市民时鑫常和儿子一同阅读。在读到父子两人共同学过的语文课文《赵州桥》时，儿子眼中闪耀着期待的光芒。“桥面两侧有石栏，栏板上雕刻着精美的图案：有的刻着两条互相缠绕的龙，嘴里吐出美丽的水花；有的刻着两条飞龙，前爪互相抵着，各自回首遥望；还有的刻着双龙戏珠……”时鑫向儿子允诺：“待到春暖花开，我们一起去看祖国大好河山！”

## 静守明月照满乡

元夫



片等，与值守人员一起吃，增添了一点节日气氛，也说了些轻松的话，再难的时候也不能丧失生活的希望和渴望。“往昔元宵街如昼，今年十五共团圆！”我发了一句祝福的话到相关微信群里，其实更似一条劝慰宅居的标语口号。

几句古诗因出现在日本捐赠的物品箱上，而被刷屏盛传。“岂曰无衣，与子同裳”（《诗经·秦风·无衣》）“山川异域，风月同天”（与鉴真东渡的记载有关）“青山一道同云雨，明月何曾是两乡”（王昌龄《送柴侍御》），表达的都是虽有不同却共通的情意。

等“抗疫”胜利后，人们必将会对诸多考量及反思：我们应当如何面对人类朝夕相处的、依存依赖的、默默承载的大自然？“万物有灵”。在这个世界上，每一棵小草都有它的生命，每一个生命都有其使命，“天地与我并生，而万物与我为一”，周遍寰宇都是一个共同体。柳枝扶

过你的额头，你会感到惬意，五谷及柔嫩的草叶让你咀嚼，你会感到舒适，这是天地仁爱之心。

“青山一道同云雨，明月何曾是两乡。”从正月十五到今天，在我坚守的这片土地上，月光舒缓地照过田野、村落和亮着灯光的卡点。目前，这里暂时没有出现疫情，但是大家的状态依然是绷紧的。我们相信，只要全国上下防控严密得力，治疗有效，这里将不会出现疫情。我们还要战斗下去，让这一乡明月静静照满乡。

图为一加油站内，工作人员在强调防控要求。郭世杰摄



欢迎关注本版微信公众号  
“人民日报行天下”

抓紧补课迎竞争

陈伟宏

一场突如其来的疫情，打乱了旅游从业者的计划，民宿业主也不例外。被困在民宿里的主人，突然感到时光的漫长和日子的无聊，每天望天观山看狗跑，焦躁不安地等待，很多民宿业主陷入迷茫和忧患之中：我们该怎么办？我们眼下该做些什么？

在笔者看来，当务之急要振奋精神思考，经历重创后民宿的春天在哪里？可以预见，经过此次疫情，民宿市场必将出现竞争格局，游客在选择民宿时会更趋理性，具备山水资源禀赋优越、健康卫生、用品用材天然、服务优质等品质的民宿将更受市场青睐。要想在竞争中脱颖而出，民宿必须找准转型提升的方向，并提前部署。目前，尽管游客进不来，民宿业主也绝不能“两手一摊，无奈等待”。在我看来，眼下这个“疫情时期”正是民宿业主潜下心来练内功、强本领的好机会。不出行、不聚会，各自守着自己的民宿空间，借助网络和现代化工具，民宿业主仍有许多事情可做。

这是补好民宿业务课、提升民宿内涵的契机。许多民宿“匆匆上马”，在民宿内涵、营销、服务、品质上还存在一些缺陷，平时无暇提升和完善。一方面，民宿业主可以趁此时机，学习相关知识和业务，练好内功。另一方面，疫情期间，民宿不可能进行大工量的装修装饰方面的提升，但在提升民宿的内涵方面，有许多事可做，例如，可对民宿的内外环境、室内硬装、摆设、软饰、民风民俗文化呈现等诸多细节加以完善。浙江省杭州市临安区文旅局倡导民宿要有“五个一”，即一桌民间土菜、一个文创伴手礼、一个体验活动、一个农家小菜园、一个文化书坊。这可供各地提升民宿内涵时参考。

这是打造民宿形象、营销民宿产品的契机。“宅”在家中的民宿业主，不妨静下心来，整理筛选客人名单，以短信、微信等形式传递暖心的关爱和问候，跟客人进行情感联络，逐渐培养一批稳固的客户群，一旦市场恢复，他们将会是最忠诚的客户，同时也能够给民宿带来口碑效应。民宿宣传营销不能只停留在漂亮的庭院、亮堂的大厅、整洁的客房上，其实，一切有关乡村的话题和故事，甚至是每天的日常生活场景等，都能吸引游客们的兴趣。此外，在目前的特殊时期，民宿业主还可利用乡村特产、特色资源，制作一些民间手工艺品及特色小食品等，这些物品既可作为民宿的一个吸引物，也可通过网络售卖，补贴民宿收入。

这是探索抱团取暖、互助合作的契机。民宿抱团合作是发展趋势，在当前的形势下，更需如此。民宿之间可以按照一定的区域范围或发展方向等，在自愿的基础上，结成联盟等形式，以便围绕资源共享、平台共建、市场共推、品质共提等方面，集聚力量，开展工作，在线路产品设计、公共体验项目、市场营销等方面抱团合作。

尽管宅在家中，民宿业主依然可以积极作为，在不远的将来为民宿发展打开一方新天地。



乎有一层润湿的油性物质覆盖，让我们的心事也随之缓缓荡漾……

九月间我还遇见一种报春花。那天，我在黄草坝准备下山时，在一个巨石脚下，发现几丛微型报春花。若是盛花时节，这样小的花一定会被忽略，可那是九月，夏花开尽而秋花未盛。回家求朋友指点，得知这是“穗状垂花报春”。只顶着一朵花，怎么成了穗状？花都仰着头开，怎么叫垂花？经朋友耐心指点，我才理解了这花，理解了报春这名字：名为报春，

## 报春花开

杨木华文/图



其实，报告的不一定是四季之春，也可以是心中常存的美好，只要心中有爱，时时刻刻都可以是春天！

这穗状垂花报春，大约开到十月，而十一月起，四季轮回中最初的寻常报春花又将登场。

据说，报春有500多种，在苍山西坡有几种报春我想见而没见过。原本我打算这几天出发寻觅，可突如其来的是疫情让我们困于一室之内，那些美好，大约只能期待来年了。生活终将继续，春天一定会到来！

图为游客走过一片报春花海。