

旅游业涌动创新活力

本报记者 赵珊



河北西柏坡柏里水乡风景如画，是文旅融合发展的典范。 王星摄



位于山东威海荣成的海草房是当地民居，颇具当地文化特色。 资料图片

科技赋能、业态融合、场景多元、服务优化……旅游业持续创新，活力涌动。近日，中国旅游协会旅游新质生产力研讨会在河北省西柏坡柏里水乡举办。来自旅游领域的专家学者、企业代表围绕乡村游、民宿、研学游等，探讨新质生产力赋能旅游业高质量发展的新路径。

“一村一故事一特色”

2025年中央一号文件提出，推进乡村文化和旅游深度融合，开展文化产业赋能乡村振兴试点，提升乡村旅游特色化、精品化、规范化水平。

记者了解到，研讨会举办地西柏坡柏里水乡位于革命圣地腹地，曾是贫困村。康旅控股集团在这片土地上填种植土，修建水土防护挡墙和步道，栽种近30万棵树木，为荒坡披绿装，如今森林覆盖率超过85%。依托绿色山水和红色文化，柏里水乡已变身革命圣地的“生态明珠”，是集生态休闲、红色研学、文化体验、特色民宿、会议会展、户外运动、康养养生等于一体的全国农文旅融合典范。

中国旅游协会休闲农业与乡村旅游分会会长刘江敏表示，乡村旅游积蓄并释放着愈发深厚的市场潜能，成为振兴乡村产业的有力引擎。乡村旅游应坚持以人为本、以文为脉、以生态为基础、以产业为核心。发展乡村旅游从产品策划设计之初就要整合当地的文化、生态、劳动力等资源，做到“一村一故事一特色”，构建独具乡村DNA符号的消费场景。同时积极培育乡村旅游市场主体，提高市场主体兼顾长远发展与短期利益的发展意识、服务意识和乡村美学意识。在提升乡村旅游特色化、精品化等方面，如何用大数据助力，培育乡村新业态？

抖音集团企业社会责任部乡村文旅项目负责人何慧介绍，过去一年，抖音生活服务联合多地文化和旅游部门，推进实施了“美好乡村等你来”乡村旅游数字提升行动，运用数字化、网络化、智能化科技创新成果，创新提升乡村旅游业态、产品和服务，进一步发挥乡村旅游助力数字乡村建设和乡村全面振兴的重要作用。

目前，抖音已成为全面展示乡村的旅游资源、产品、线路的内容平台之一。《抖音2024乡村文旅数据报告》显示，过去一年，抖音新增乡村内容数10.9亿个，播放量近2.8万亿。1990万乡村游客在抖音下单，2万个乡村文旅商家增收超47亿元。海量数据背后也涌现出“贵州村超、我的阿勒泰、隰县小西天、潮汕英歌舞”等出圈案例。流量转化成当地的经济效益。今年春节，抖音上大火的潮汕英歌舞和火壶表演，带动相关文旅产品的团购订单量分别增长超过7倍和4倍。此外，豆包大模型在乡村旅游场景上的应用也越来越具体，火山引擎AI练播房、AI直播复盘等工具可以帮助旅游企业在直播、内容场景上提质增效，实现直播内容的稳定输出，并基于直播数据做复盘及优化建议等，助力转型创新。

民宿成休闲新空间

随着休闲度假的蓬勃发展，民宿成为旅游市场中亮眼的板块。途家数据显示，春节假期热门城市民宿预订量同比增长两成。民宿已成为展示地方文化的载体和休闲生活新空间。多地民宿为游客提供非遗互动体验，游客从旁观到沉浸式参与，使文化传承从静态展示转向动态体验。

中国旅游协会民宿客栈与精品酒店分会会长张晓军说，各级政府应积极落实中央一号文件要求，发展民宿经济，为民宿企业经营创造更好的营商环境，为民宿产业发展创造更好的政策环境。当前需把握技术变革机遇，培育民宿新质生产力。民宿应朝智能化、绿色化、国际化转型，通过大数据、人工智能重构产业链、价值链、供应链，优化民宿行业管理，提升游客体验；以低碳环保理念、技术和设备，打造绿色民宿；以国际化思维、产品、服务，讲好民宿里的中国故事，迎接更多人入境游客。

张晓军建议，创新民宿要推动业态融合，挖掘文化特色，打造主题民宿，提升文化附加值。民宿可以成为非遗会客厅，为游客提供非遗特色餐饮、体验式工作坊、表演与展示、非遗文创产品销售等丰富的内容。针对不同游客，推出个性化、定制化民宿产品。



春节期间，抖音和安徽歙县联合推出鱼灯灯，特色民俗表演吸引了众多游客。 抖音公益供图

中国冰雪走进澳美两国

朱鹏飞



外国观众在美国夏威夷活动现场参观中国非遗文创展示。 主办方供图

活动现场展出了“你好！中国”——2025中国冰雪旅游海外推广季主题图片展和冰雪短视频，多角度展现中国壮丽奇幻的冰雪奇观和绚烂多姿的冰雪文化，吸引了众多外国观众。山西、黑龙江、拉萨等地还进行了精彩的文旅资源推介，向现场观众展示中国丰富的冰雪文化和旅游资源，助力推广中国冰雪旅游资源，进一步深化中澳、中美两国冰雪旅游产业的交流与合作。

澳大利亚专场活动旨在推广中国冰雪旅游，进一步深化中澳两国在冰雪文化领域的交流与合作，为助力中国相关旅游机构和企业合作参与澳大利亚冰雪旅游博览会预热。该博览会是南半球国际化和专业化程度最高、规模最大的冰雪旅游主题展，也是澳大利亚民众规划冰雪旅游最主要的渠道之一。2025冰雪季主题图片展等反映中国冰雪旅游资源的相关内容将亮相今年的博览会。澳大利亚冰雪旅游博览会负责人菲尔·奥斯本在现场分享了赴黑龙江、吉林等地体验中国冰雪文化和旅游的感受，盛赞中国美食和文化，称中国雪质一流，真诚希望澳大利亚滑雪爱好者亲身体验中国的冰雪世界。

在美国专场活动中，山西、黑龙江和拉萨进行了非遗文创展示。在非遗互动区，山西面点、剪纸体验和推光漆器展示吸引了众多美国观众的热情参与。山西非遗代表性传承人王张龙现场表演扯面、拉面、刀削面、吹面气球、精湛技艺博得现场观众掌声连连。活动还邀请了入境游重启后美国夏威夷州首批来华旅游的两名夏威夷游客。他们从银装素裹的雪景说到多姿多彩的人文风情，以亲身经历讲述在东北的所见所闻，不仅领略到中国冰雪之美，还深刻感受到中国人民的热情与友好。

览胜观潮

近期的一组新闻为春天的旅游市场注入暖意。海南三亚面向全球公开招聘100名旅游服务质量体验官，入选者将深入全市“食、住、行、游、购、娱”涉旅企业进行实地体验，为三亚旅游发展建言献策；湖南长沙铜官窑国风乐园举行了一场以“差评不回避，景区更美丽”为主题的直播活动，景区总经理携各部门负责人在线逐一回应网友的差评，并公布具体改进措施和时间表；吉林长春长影世纪城内设置姜茶铺，提供多种特色茶品，为市民游客驱散料峭春寒。

重视游客体验，做好旅游服务，是这三地举措的共同之处。

近年，旅游业蓬勃发展，旅游市场供给日益丰富，从自然风光到历史古迹，从繁华都市到美丽乡村，从文化休闲到科技体验，新产品、新业态层出不穷。竞争也愈发激烈，每一个旅游目的地都渴望“引来游客、留住游客、再迎游客”。在这场角逐中，旅游服务的重要性愈加凸显。有旅游业专家表示，当前，人民群众对旅游的需求正从“有无”转向“优劣”，高品质服务是成为“优”的必备条件，游客满意度是衡量旅游服务的“尺”。

首先要保障游客权益。付出时间与金钱，踏上旅途，游客有权享受安全、舒适、舒心的旅游服务。安全是旅游的底线。对景区设施定期维护、制定应急预案、整治经营乱象等，是旅游目的地应尽之责。具备完善的安全保障体系，才能吸引游客“走进来”，安心游玩。舒适、便利的食住行游购娱相关配套设施，成熟的旅游产品线路，则能让游客深入体验一地的风景、风情。只有当游客权益得到保障，他们才会对旅游目的地产生信任与好感，不仅愿意重游，也将成为当地的“旅游推介官”。

其次，需跟上游客需求“更新”的脚步。随着中国传统文日益受到游客青睐，一批古镇成为新兴旅游目的地，然而，其中不少古镇让游客留下了“景虽好”、业态“千篇一律”、旅游纪念品“粗制滥造”的差评。究其原因，正是旅游目的地未能跟上游客需求的“更新”。如今，情绪经济已成为消费市场的新亮点之一，游客对旅行的追求，已不仅是欣赏美景、品味文化，还包括沉浸式感受当地的生活方式。他们更在意旅途中一些难忘的记忆和独特的体验。这应当成为当下旅游目的地打造产品的出发点，用有特色、有意思的玩法吸引游客投下满意一票。

再次，应着眼于旅游目的地的长远发展。旅游业关联度高，能发挥“一业兴带动百业旺”的作用，旅游服务做得好，吸引更多游客，不仅将带动多产业协同发展，为当地经济注入活力，创造更多就业机会，也将助力塑造“宜游”城市新形象，为当地发展集聚人气、财力。

如今，探索如何用这把“尺”的旅游目的地越来越多，还涌现出诸多创新之举。此前，黑龙江哈尔滨开启“全城宠客”模式，做好铺设防滑地毯、免费接送等一系列细节服务；甘肃天水开通“麻辣烫专线”，赠送当地特产等，带动单一餐饮消费升级为全域旅游体验；山东发布《好客服务标准》，总结出“舒心”“用心”“暖心”“省心”“安心”组成的“五心”好客服务；浙江杭州推进“轻松游”行李服务一件事改革，实现“行李跟人走”，方便来杭游客“甩开行李、放开玩”。

旅游不仅是流量经济，更是口碑经济。流量能带来“回头客”，口碑才能吸引“回头客”。让我们欣喜的是，如今，越来越多的旅游目的地不仅关心如何将“流量”转化为“留量”，也注重兼顾“热度”与“温度”。这正是旅游业高质量发展、更好服务美好生活的题中应有之义。

用好游客满意度这把「尺」

尹婕

旅游不仅是流量经济，更是口碑经济。流量能带来“回头客”，口碑才能吸引“回头客”。

北京中轴线无障碍支付服务旅游示范区启动

北京入境支付便利化再添「新招」

本报电（记者赵珊）“北京中轴线无障碍支付服务旅游示范区”近日举行启动仪式。该示范区由北京市文化和旅游局携手中国银联和数字支付公司Visa合作共建，以多元化的支付服务助力北京打造“中国入境旅游首选地”，旨在进一步扩大外卡受理范围，契合全球消费者的支付习惯，为入境游客提供更友好和便利的体验。

该示范区以“大额刷卡、小额扫码、现金兜底”为原则，为中轴线沿线历史文化遗产点及其周边重点商圈（如北京坊、前门大栅栏、红桥市场等）的支付基础设施建设提供支持，包括全场景外卡受理、多元创新支付、无障碍ATM取现、支付安全保障等多元化支付服务。

随着中国免签政策扩容和入境旅游基础设施的持续完善，入境旅游市场快速增长。提升支付便利性已成为增强城市吸引力的重要举措。2024年北京共接待入境游客394.2万人次，同比增长186.8%。2024年北京入境旅游发展大会提出将北京打造成“中国入境旅游首选地”的目标。今年1月，北京发布《北京市建设无障碍支付服务街区（景区）建设工作标准》。中国银联与Visa积极推动北京的入境支付服务优化相关工作，中国银联推出“锦绣行动2024”，数十万来京入境游客使用银联便捷支付，交易笔数是2023年的3.1倍。2024年9月，Visa支持北京地铁开通外卡拍卡过闸服务，首月即吸引来自100个国家和地区的数万名Visa持卡人畅游北京。

全长7.8公里、由15个遗产构成的北京中轴线是北京古都风韵与现代繁华交织的“金名片”。2024年7月，北京中轴线申遗成功后，漫步中轴、骑行中轴、大美中轴等创新旅游产品受到入境游客喜爱。随着240小时过境免签等政策持续优化和服务质量不断提升，北京入境旅游市场稳步增长。据悉，北京市文化和旅游局今年将持续提升入境、出行、住宿、游览、购物、支付等便利化服务水平。



为切实提升游客的旅游体验感、便利度，浙江杭州积极推进“轻松游”行李服务一件事改革。图为一名来自北京的游客在杭州地铁5号线城站站行李寄存柜前自助寄存行李。 新华社记者 韩传号摄