

# 增加体验场景 提升文化内涵

——“5·19中国旅游日”全国分会场扫描

本报记者 姚程程 陈晨



游客在滇池边拍照 本报记者 胡好雅 摄

今年的“5·19中国旅游日”，全国分会场及时关注行业新变化、新趋势，结合实际，精心策划，举行了一系列主题活动。各地不断丰富产品形式、增加体验场景、提升文化内涵，推进文化和旅游深度融合，携手开启幸福旅程。

## 慧游长沙 开启智慧旅游新体验

长沙市作为“5·19中国旅游日”全国分会场之一和主题周活动“智慧旅游”的代表城市，在今年上线了长沙市智慧文旅平台——“慧游长沙”小程序，公布了2023年长沙市十佳智慧文旅典型应用场景，助力游客开启智慧旅游新体验。

“我最近计划到长沙旅游，根据‘慧游长沙’小程序推荐的线路、网红打卡

地、文旅地标等模块，很快就完成了旅行攻略。”来自昆明医科大学大三的苏虞翔计划去长沙游玩，“慧游长沙”让他出行变得舒心又便捷。“很期待体验‘星城潮玩家’活动，可以到景点打卡、领取礼品盲盒，还能品尝长沙的美食、感受当地的人文风情。”广州游客张女士边研究小程序边说。

“慧游长沙”小程序设置了景区景点、民宿酒店、景区实况、长沙美食和礼物品等分区，全方位展示了长沙的文旅资源，为游客提供多元化、高质量的体验和服务。除了“慧游长沙”小程序，多个智慧文旅应用场景借助互联网、大数据、云计算等新技术，塑造智慧文旅新典范。在长沙博物馆，线下导览利用智慧导览机、智

慧笔以及互动触摸屏，即可自动触发游览介绍，实现游客自由行走；湘赣边（浏阳）文化艺术交流中心打造的沉浸式体验场景，复原客家堂屋、浏阳街景；湖南君逸山水大酒店引入智慧前台、智慧语音、智慧入住登记系统……这些场景，让旅游各个环节变得更加高效，游客体验感和满意度不断提升。

## 绿色海口 滨海运动迎来新风口

“5·19中国旅游日”海口分会场的种种活动，都在寻找旅游与健康生活方式的结合点。

挂上双体帆，当一回船长。海口一澄迈环西海岸帆船长航挑战活动，让参赛者们扬帆起航、追逐海浪。“没想到在

海口可以体验如此地道的海上乘风项目，不过让我更惊喜的是水中漫步、水中健身这类运动。”水上运动爱好者“乘风”在社交平台留言。“5·19中国旅游日”期间，帆船、帆板、摩托艇等受年轻群体欢迎的竞技型水上运动，让海口绿色旅游成功“出圈”，健康、阳光的亲水

运动也借此机会进入大众视野。美食、美景与运动在旅行中跨界奇遇。“5·19中国旅游日”2023“一‘醋’即发·海来文往”双城跨海徒步美食行活动，让游客在美景中享受徒步，在徒步后享受美食。此外，在“探索生命的意义”2023年海口一定安研学游活动中，

游客亲近自然、探索生命，研学旅行变成了一场深度游。通过构建立体旅游产品体系，海口开发玩法多样、丰富探索精神的旅游产品，积极打造健康、时尚、动感的滨海运动文化品牌，滨海运动迎来旅游新风口。

## 古韵西安 沉浸式体验盛唐风华

西安作为“5·19中国旅游日”全国分会场之一和陕西主会场，以“千年古都常来长安”为主题，不断丰富沉浸式文旅融合内容，促进西安文旅产业全领域、全行业、全链条融合发展。

“古城漫步之旅”“秦风唐韵之旅”

“文化遗产之旅”“盛唐夜游之旅”“活力运动之旅”“浪漫欢乐之旅”“非遗民俗之旅”“多样研学之旅”等主题线路凭借多元化文旅产品、时尚化业态、全域化场景、精准化推介，带领游客沉浸式体验盛唐风华。

“壮士请听题：我们所说的三教九流指什么？姜太公钓鱼是在哪里？”“如果这些问题你都不知道，来，拍照吧。”在西安大唐不夜城景区里，脱口秀与唐文化结合，文化型娱乐互动项目“盛唐密盒”等沉浸式文旅新玩法成为广游

客的“心头好”。不倒翁小姐姐、李白、杨贵妃等人物IP成为西安文旅融合新看点。在西安，游客除了能看一场唐文化脱口秀，还可以观一场唐风唐艺、品一口唐食唐味、穿一身唐服，沉浸式体验唐“潮”生活。

## 云南旅游多姿多彩



在云南民族村品尝美食 本报记者 杨峥 摄



畅游清凉多依河 本报记者 雷桐苏 摄



体验玉龙雪山景区冰川公园 新华社记者 陈欣波 摄

## 故事

### 提升能力做好服务



游客在云南民族村和亚洲象合影 本报记者 杨峥 摄

游乃古石林，上玉龙雪山……近日，云南导游蒋道萍带着来自广东、内蒙古、北京、天津等地的客人游览云南。

蒋道萍来自普洱，从业已有7年，主要负责昆明一大理—丽江、西双版纳、保山等线路。在她看来，导游需要在实践中磨砺，不断提高专业度和服务能力。“除了看书、上网，我也跟团游，看看其他优秀的导游如何服务游客，反思自己的不足，为游客提供更优质服务。”她针对不同类型的游客设计了个性化服务，例如对小朋友要多注重趣味性、对老年客人要更加细致周到……几年来，她获得了许多荣誉，也赢得了游客的赞誉。

部分游客表示，因为蒋道萍的专业精神和对家乡的热爱，改变了对云南导

游的成见。有的游客参团一次后便和她成为了朋友，逢年过节还互寄特产。蒋道萍还非常注意细节，在一次旅行途中，恰逢团里的一位客人生日，她便为客人准备了生日蛋糕，客人非常感动。她说：“举手之劳让客人感受到不一样的旅行，让客人难忘的同时，也让我感受到了导游这份工作的价值。”

今年以来，蒋道萍一直在带团。她说，工作忙碌的程度超出了预期，为云南旅游火热而高兴的同时，也感到自己肩上的责任更重了。她说，随着游客更加理性，对旅游服务的要求更细、更高，希望自己的服务让游客体验“有一种叫云南的生活”，也希望每一位导游都从我做起，展现云南旅游的良好形象，期待更多的游客到云南旅游。

本报记者 刘子语

## 带着粉丝感受云南

2020年，陈玫瑰和郑美丽开始从事自媒体行业，如今已成为小有名气的旅游博主。“我们热爱旅行、摄影，想把自己的旅行经历分享给大家，于是转让了自己经营的民宿，开始全职旅行。”3年来，她们去过大城市，但始终觉得云南才是最向往的土地。

“我们上传了许多不同主题的视频，有通过自己的视角看世界的《神奇指南》；有记录旅程的《旅行回忆录》；有通过短小的影像予人视觉冲击的《看一场电影》等等。”这些主题系列视频内容丰富，和常见的旅行攻略大不相同，更像是

个个揭秘神奇宝藏的“开箱”视频。在《神奇指南》系列，陈玫瑰和郑美丽为大家“开箱”了藏在昆明天君殿巷居民楼里的黑胶唱片店、旧货市场里的“脏辫阿姨”古着店……

郑美丽说：“有粉丝留言，通过我们的视频看到了不一样的云南。每次看到类似反馈，都觉得我们的初心被大家看到了。”“云南有丰富的少数民族文化资源，每个民族都有自己独特的节日，后续我们会继续深耕有关内容，尤其是少数民族节日，带着大家感受真实、多样的云南生活。”陈玫瑰说。

本报记者 李玲

## 探索旅游新思路

从经营蛋糕店、花店，到开民宿客栈，再到成立云南素造文化传播有限公司（以下简称素造公司），“90后”云南姑娘王丽媛希望用不同的方式呈现云南之美。

2019年，素造公司成立，业务包括文化旅游方向的活动策划、运营、执行等。公司总经理王丽媛介绍，此前在丽江开了几年客栈，发现云南旅游资源十分丰富，但许多旅游目的地缺乏运营和整合资源的能力。因此，素造公司主要为城市、乡村旅游提供品牌定位和活动策划，目前已在昆明、大理、曲靖、普洱等地开展业务。

王丽媛说，目前“80后”到“00后”已成为旅游市场的主要力量，对他们来说，风景在旅游中只是辅助性角色，他们更希望获得沉浸式体验。

素造公司的员工以“95后”为主，女性较多，大家经常聚在一起研究年轻人喜爱的社交平台、流行语言，探讨“交换旅游”、淄博烧烤等文旅新动态，还到上海、广州、杭州等地学经验，“开脑洞”。王丽媛说，许多年轻的旅游人正在为云南旅游的未来努力，要以新的思路、新的方法，把云南介绍给更多人。今年，他们将围绕乡村振兴，服务云南的县级旅游目的地。

本报记者 刘子语

## 访谈

携程集团高级副总裁王韦——

“有一种叫云南的生活”大有可为

“我们倡议全国旅游业同仁：当以‘文旅’为功，将更多的美好带到人们眼前，为更多更久的幸福即刻出发，不断激活美好旅程的综合价值，让‘文旅’成为幸福生活的发动机。”

5月19日，在腾冲市举行的2023年“5·19中国旅游日”主会场活动暨启动仪式上，携程集团高级副总裁王韦与全国旅游业同仁共同宣读《美好中国·幸福旅程腾冲倡议》。“从云南发出这份倡议，具有特别意义。作为宣读代表，我感到非常荣幸。”王韦表示，云南是最有条件引领“美好中国·幸福旅程”的地方之一，创造“有一种叫云南的生活”，云南大有可为，携程机遇无限。

王韦在携程集团工作20余年，在文旅产业复苏、转型、创新以及资源整合营销、政府联动合作等方面拥有丰富经验，曾多次来云南考察、洽谈，对云南旅游高质量发展有独到的见解。

“云南旅游资源禀赋无须多言，今年以来市场持续火热就是最好的证明，关键在于如何把握和利用。”王韦介绍，携程一直以来将云南作为干事创业的沃土，2010年落地丽江；2015年在昆明成立分公司，并先后在大理、西双版纳设立办事处；2022年与云南省文化和旅游厅签订战略合作协议并首次参展中国—南亚博览会；2023年在集团挂牌设立云南省文化和旅游厅驻上海招商联络处。

“数字经济将重塑旅游业的生产方式、体验方式、服务方式和管理模

式，携程的优势，也是云南旅游实现高质量发展的重要途径。”王韦表示，近年来，携程不断加大人工智能、云计算等方面的研发和投入力度，不断满足优质美好旅游体验需求。“携程已在昆明市建立云南省结算中心，并着力推进云南省文旅产业园项目，打造面向云南全省、辐射南亚和东南亚的区域性国际业务中心。”

“以促进云南文旅复苏为例，去年，携程凭借数据基础和业务经验，为云南省相关部门提供策略咨询，通过自有平台精准发放约8000万元的政府文旅消费券，组织商家在流量端营销、引流。”携程平台数据显示，2022年，云南是国内在线旅游人次和在线旅游交易额唯一双增长的省份。“今年‘5·19中国旅游日’期间，携程抓住重要时间节点，在腾冲搭建户外创意直播间并开展3天的专场直播，为全国游客送上专属产品和福利。”王韦告诉记者。

在高质量主题下，改革创新是发展的根本动力。在王韦看来，随着云南海南从传统观光向休闲度假快速转变，传统导游迎来了向私家精品团导游转变的机遇，有望实现服务与收入兼顾，解决长期存在的问题。“携程计划与相关部门对接，输出标准课程和产品、服务体系，帮助广大导游达到新的职业技能要求。”王韦透露，未来，携程将深耕产业，结合地方实际，帮助云南省相关部门优化招商过程、提高匹配度，牢牢把握新机遇遇下旅游业新一轮黄金发展期，推动旅游和美好生活双向融合、双向赋能。本报记者 朱海