

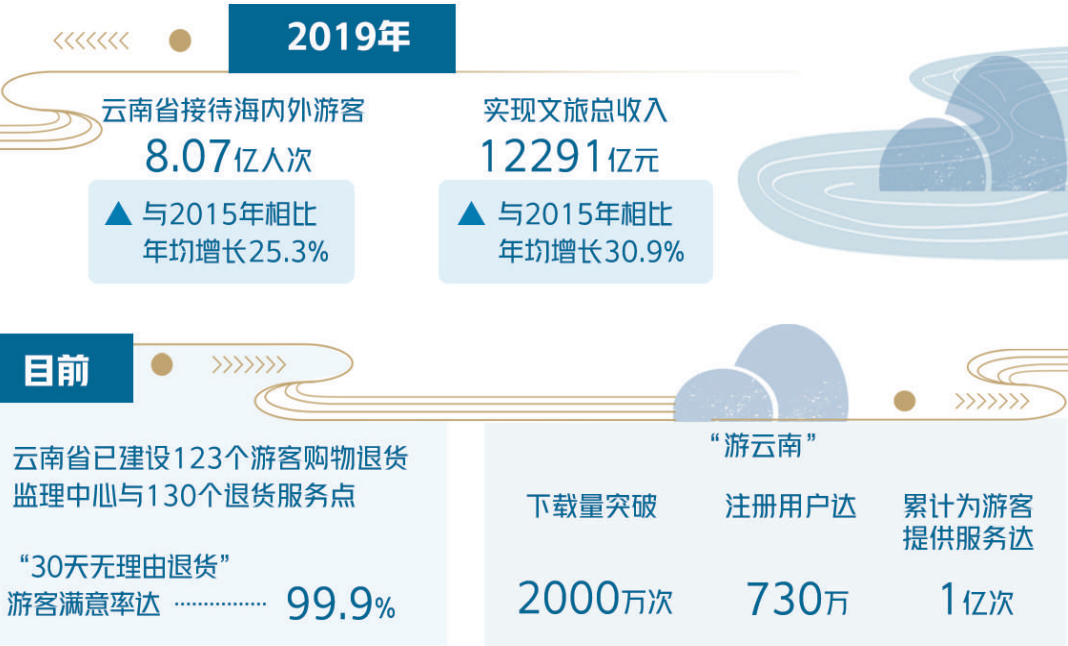
“彩云之南”重塑旅游新生态

——云南旅游产业调查

本报记者 周 斌 曹 松

“

最新数据显示,清明假期有望迎来今年首个跨省出游小高峰。其中,云南丽江跻身跨省游热门目的地前三名。新冠肺炎疫情对旅游业带来巨大冲击,云南旅游业同时也正在适应着自身旅游革命产生的种种变化。旅游资源得天独厚的云南,前些年一度被粗放的发展模式严重破坏旅游生态。2017年以来,一场以整治乱象为基础的旅游革命在云南展开,推动云南旅游文化产业转型升级。这场自我革命是否经受住了市场考验?成效到底如何?



云南旅游资源“天赋异禀”,经过多年发展,旅游业成为云南重要的支柱产业。但曾经,粗放的传统发展模式严重破坏了云南的旅游生态。“近年来,为守护好云南旅游的‘金字招牌’,我们先行先试,做了很多探索。”云南省文化和旅游厅副厅长孙炯说。2017年以来,云南省实施的以整治乱象为基础的旅游革命,成为推动云南旅游文化业转型升级的重要事件。

这两年,旅游革命不断深化给产业带来持续影响,又遇到新冠肺炎疫情带来的冲击,“彩云之南”重塑旅游新生态之路走得顺不顺利,成效如何?日前,经济日报记者前往昆明、大理、丽江等重要旅游城市,探寻这场“风暴”给云南旅游业带来的影响与变革。

乱象

旅游口碑急剧下降

走进云南,四季如春的昆明、风花雪月的大理、雪山古城辉映的丽江、旷古静谧的香格里拉……每一处都有别样风景。然而,最近10年来,让云南出名的除了美景以外,还有一系列旅游业负面新闻。

2017年2月23日,“云南省副省长微服私访被购物店强迫消费”登上各大网站头条。在此之前,媒体曝光的云南导游强迫消费事件层出不穷。2014年至2016年,云南旅游投诉率连续3年占据全国榜首。

为何乱象频频发生?长期在旅游系统工作的昆明市文化和旅游局党组书记杨明俊一针见血地指向了“低价游”。“几十年来,以旅游购物为核心的传统旅游模式,已经严重破坏了我们的旅游生态。”

这种模式下,“买,不买”看似是游客的自由,但直接关系到从业人员的切身利益,游客和导游不断爆发的摩擦在互联网“放大镜”下成为舆论焦点,也导致了云南旅游口碑急剧下降。

乱象还未终止,云南旅游又被互联网和私家车催生的自由行时代打了个措手不及。数据显示,2015年,自由行游客占据云南旅游总人数的70%,跟团游已降至30%以下。

“团队游和自由行正此消彼长,但面对迅速兴起的新兴旅游人群,云南还没有完全构建起与之相应的旅游体系。”孙炯说。

杨明俊对此深有感触:“我们的旅游产品老

化、单一。我们是春城,但没有避暑避寒产品;我们是历史文化名城,但历史却躺在博物馆里不会说话。市场、消费需求都在变,如果我们不变,就会被淘汰。”

口碑影响美誉度,团队游逐渐被休闲度假游取代,顺风顺水的云南旅游业开始遭遇前所未有的困难。

重塑

构建诚信市场环境

今年初,记者走进丽江古城景区游客中心,在大厅的第一个窗口,一个醒目的“退”字提醒游客,这里是云南省游客退货中心丽江古城服务点。

“我这里最大的一笔退货是在2020年8月13日,那名游客花1.08万元买了一个玉石挂件,过了几天感觉买贵了,经过核对后,我们帮助他进行了退货。”丽江古城景区管理局综合行政执法局付晓东把这次退货准确记录在了档案里。

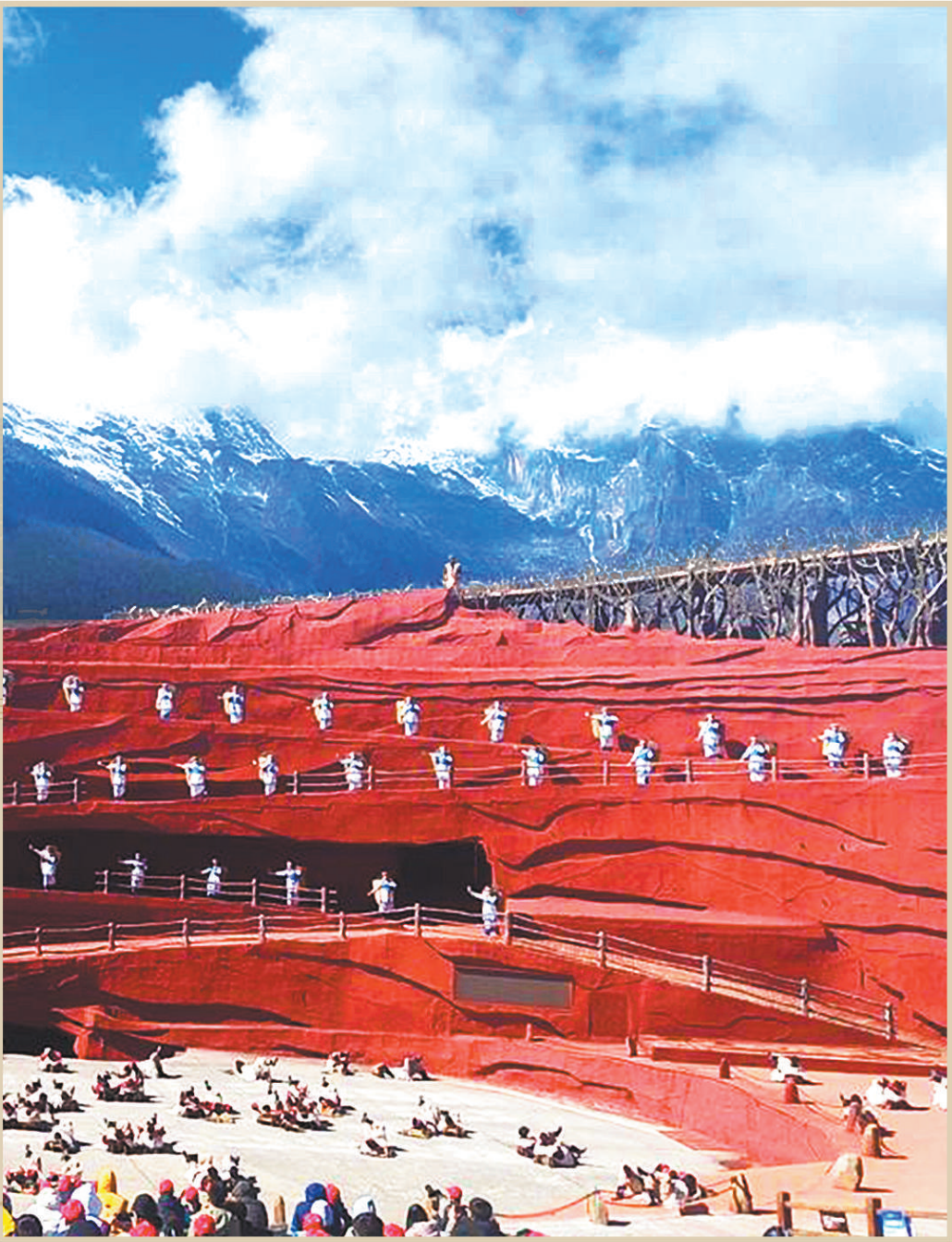
2019年5月1日起,云南省全面实行游客购物“30天无理由退货”制度,向强迫购物、欺诈游客等乱象扔下了一颗重磅炸弹。

在此之前,为整治旅游市场问题,2017年4月15日,云南省人民政府印发《云南省旅游市场秩序整治工作措施》,在旅游购物管理、规范旅行社经营行为等7个方面出台了被称为史上最严的22条措施,力求以最彻底的措施斩断灰色利益链条,解决“低价游”经营模式等问题。

“当时出台这些政策,可以说是壮士断腕。随着周边省份旅游业兴起,大家担心如此重拳整治,可能连低价团都没有了。”丽江市文化和旅游局局长张建华回忆道。

压力之下,云南推动省旅游改革的决心和勇气没有动摇缩减。他们知道,整治乱象只是一剂“感冒药”,根本目的是要倒逼商家和市场构建起一套以诚信体系为基础的“免疫系统”,让旅游业中的“病毒”无处藏身,最终形成健康有序的旅游市场环境。

数据统计显示,云南旅游投诉量从2017年全国第6位下降至2018年的第21位、2019年的第25位。云南旅游革命的成果之一,就是遍布全省旅游景区、车站、机场的123个游客购物退货监理中心与130个退货服务点构成的体系——这是诚信云南新标志、云南旅游新品牌。数据显示,



玉龙雪山脚下的《印象丽江》实景演出现场。

本报记者 曹 松摄

云南“30天无理由退货”游客满意率达99.9%。事实证明,旅游服务质量整体提升后,云南旅游人数非但没有下降,旅游收入还增加了。

从业15年、曾获得“全国五一劳动奖章”的丽江导游张宇亲历了这场改革前后的变化,“整个市场越来越规范了,我身边的小伙伴们也在转型,大家都通过优质服务去赢得尊重”。

体验

数字化提升旅游服务

2020年,“一部手机游云南”智慧旅游项目被列为文化和旅游信息化发展典型案例,并在全国范围内推广。这是云南省实施的旅游革命“三部曲”中,将智慧化作为重要抓手加快旅游转型升级的一大成果。

2018年10月1日,云南省人民政府与腾讯公司联合打造的全域旅游智慧平台“一部手机游云南”平台(简称“游云南”)正式上线,全面覆盖游客在云南的游前、游中、游后各项需求,将“云南只有一个景区,这个景区就是云南”的宣传口号落在一部手机上。

为什么会选择这样一个赛道布局,用孙炯的话说,“互联网时代,只要会上网,你就可以来一场说走就走的旅行。这已经是旅游的大趋势”。

在迪庆香格里拉普达措国家公园景区,负责网络技术建设的杨洋展示了这款APP的强大之处:出发之前,游客打开“游云南”可以看到景区实时风景,了解导游导览;如果选择前往景区,在线预约后,可以实现人脸识别,通过刷身份证、扫码等方式快速入园;找厕所、停车位时,可以通过手机平台实时获悉附近的剩余空位;每到一处,

还可以用平台AI识景、语音解说功能“涨知识”……

实际上,推出“游云南”APP除了能为游客提供智慧化服务平台,帮助他们“一机在手,全程无忧”,同时也为政府提供了监管服务平台,实现“政府服务无处不在”。

打开“游云南”APP,投诉模块被设置在主页上。游客有任何困难,均可通过这款应用直达云南16个地州的文旅部门。

“这是前几天做的一次回访,这位女士反映在一家民宿预订了一个月房租,但提前离开时老板不愿退钱。工作人员处理后,她表示很满意。我们监控了整个处置流程。”在丽江古城综合管理指挥中心,丽江古城保护管理局综合指挥办公室主任张业兵介绍,“首先要保证游客玩得舒心,出现问题我们要及时处理”。

目前,“游云南”上投诉24小时办结率为99.9%,平均办结时间为3小时53分,是全国旅游投诉处置最快的平台。昆明、丽江、大理以及西双版纳州办结时间最快在2小时内。

融合

打破劣币驱逐良币格局

整治市场秩序、消灭旅游乱象为深化改革铺平了道路,如何推出符合当下新兴人群消费特征的新产品,成为云南推进旅游革命的又一关键。

今年春节假期,在大理市洱海畔的喜洲古镇,一些看够风景的年轻游客会走进喜洲会客厅,寻访一个二次元故事的诞生地。25岁的白族少女杨冬儿在此组建了“洪荒动漫”团队,以大理州自然、民族文化元素创作的漫画《苍山小册子》,全网阅读量已超1000万次。“以苍山小熊猫为原型的精灵‘元元’,以苍山雪作为原型的白族少女‘雪灵’……这些角色的灵感均来自大理文化或者当地非物质文化遗产。”杨冬儿说。

在丽江玉龙雪山脚下,《印象丽江》实景演出每天吸引着众多海内外游客观看。10多年时间里,它已经上演了1万场以上,经久不衰。《印象丽江》以奇山异水为基础,展现了古老的东巴文化、悠久的茶马古道历史和纳西族民俗民风,成为丽江旅游一张亮丽文化名片。

在昆明,许多游客会因为一款“讲武堂雪糕”而慕名前往云南陆军讲武堂历史博物馆。2019年,云南讲武文化科技有限公司与博物馆合作,以文创产品“生活化”、文化历史“活态化”为理念,开发了色彩系列、剪影系列等11类130种极具创意的文创产品。云南讲武文化科技有限公司副总经理方青蓝表示,“历史要活起来,通过

转型并非易事

防乱须下重手

曹 松

云南旅游业依靠先天资源优势快速发展,成为支撑当地经济的重要产业。然而,躺在旅游资源上吃老本,注定不能长久。近10年来,随着数字经济发展与新兴旅游人群出现,以观光购物为核心的传统旅游已落后于市场需求。新兴消费群体对于传统购物游并不买账,而旅游从业者从回扣中获取利润的惯性一时还无法“制动”,双方冲突在所难免。

众多旅游管理从业者深知云南旅游业正处于“内忧外患”之中,既有内部改革的迫切需求,也面临其他省份的紧紧追赶。如果不能“自我施压”,继续“肆意任性”下去,最终很难保住“金字招牌”。

所幸的是,云南自上而下以壮士断腕的勇气开启了一场自我革命。目前来看,云南在深入推进“整治乱象、智慧旅游、提升品质”旅游革命“三部曲”中取得了积极成效,但距离最终目标仍有长路要走。云南旅游要实现成功转型升级,关键要打破过去的产业模式,重新构建起新的旅游生态,而在此过程中,减少无效低端供给、丰富新产品供给、加强优质供给,推进旅游业供给侧结构性改革势在必行。

调查手记

文创产品开发、活动营销这些喜闻乐见的方式,游客更容易接受,也能更快更好地将云南的历史和文化传播出去”。

“生活和消费方式变了,游客的心态和见识也不同往日。”杨明俊认为,要满足占比70%的新兴旅游人群需要,需不断创新旅游业态,打造特色差异化的产品。“我们并不是没有文化,关键是要深入挖掘、融合发展,把同质化严重的内容压缩,改变劣币驱逐良币的格局。”

洗牌

重构文旅产业新体系

“我们在大理看了3次洱海,在丽江古城发呆4次,在西双版纳逛了5次,你能不能给我再来云南的理由?”这种游客开玩笑似的发问,实际上是对云南旅游发展40年来的一次拷问。

在孙炯看来,旅游革命虽然取得了成效,但面对全国旅游业正在经受的新一轮大洗牌,有没有全新的旅游产品供给来吸引旅游人群?这是云南旅游转型升级中必须直面的问题。

2019年4月,云南省正式提出打造大滇西旅游环线的构想。近两年这一构想的实施,正是云南破解新课题的重要依托。

资料显示,大滇西旅游环线最初涉及德钦、香格里拉、丽江、大理等地约1600公里。之后,在原有基础上新增1600公里涉及昆明、玉溪、红河、普洱、西双版纳、临沧、楚雄的西南环线,形成“8字形”大环线。在这条线路上,滇西丰富的高原峡谷、雪山草甸、江河湖泊、火山热海、古城韵味等独特旅游资源与有较高开发价值的1079个旅游资源点被串联起来,形成了世界上独一无二的旅游黄金线路。

云南省把大滇西旅游环线建设作为推动旅游升级的杠杆,这其中,打通交通瓶颈是基础工程,加快半山酒店项目建设是最大亮点。

迪庆藏族自治州香格里拉市的松赞林卡酒店,坐落在山坡上,几幢藏式房屋错落建造,石板铺路、石块垒墙,松赞林寺矗立在不远的蓝天之下,让人感到整个建筑与环境和大地深切关联。

松赞文旅度假酒店集团首席执行官知诗七林介绍,松赞集团一直以藏族文化为特色,按照“风景+精品山居+在地文化+当地居民员工+游客体验”的酒店运营模式来打造旅行目的地。“一方面是‘推窗即景’,酒店本身与自然环境融为一体,就像‘从地上生长出来’;另一方面充分发掘在地的文化与旅游资源,把酒店从单一住宿功能延伸出去变成旅行目的地。”

实际上,如何建设和运营半山酒店并没有统一标准。但是云南省在定位和风格上有严格要求:要展现“低调的奢华”。在大理苍山脚下,北京人白海峰将一处废弃的白族老宅改造成精品民宿,眼下正在积极申报。他认为,半山酒店不仅是住宿的需要,还应该成为旅行者的情怀驿站,“为了感受当地的自然和文化住进来,学会慢下来,享受生活”。

去年3月以来,云南各地积极探索推进半山酒店建设。按照计划,今年底,云南省将建成运营半山酒店50家以上;到2025年,将打造150家以上。

“围绕3200公里的大环线,我们希望通过政府250亿元的公共旅游服务设施建设,拉动1400多亿元的社会资本投资,最终构建一个包括半山酒店、旅游小镇、游客服务中心、异地租车服务点、旅游急救医疗点、观景平台等在内的旅游文化产业综合服务体系,推动滇西区域的经济社会发展。”孙炯说。

1000多年前,因商贸交流在边疆地区兴起的茶马古道的一部分,恰处于大滇西旅游环线之中。不久之后,也许游客能再次感受这条古代商贸通道的美丽和繁荣。



为推动旅游升级,云南省加快半山酒店项目建设。图为丽江一家精品酒店。本报记者 曹 松摄