

# 春暖花开之际 景区如何按下“重启键”



## 【专家把脉】

惠州学院地理与旅游学院区域发展与旅游规划中心主任李颜:

**利用“空档期”练内功  
提高游客参与感体验感**

2003年的“非典”，2020年的新冠肺炎，都对文旅经济造成了很大的影响，从这两次疫情中，景区可以总结什么经验，疫情过后该如何实现“重生”呢？羊城晚报记者专访了惠州学院地理与旅游学院区域发展与旅游规划中心主任李颜，请他解答相关困惑。

**羊城晚报：**受新冠肺炎疫情的影响，目前，惠州以及全国的景区都处于关停或者半关停的状态，您认为疫情过后，景区是否会迎来新的一波机遇？

**李颜：**我们需要注意，疫情过后，文旅产业将会重新洗牌，中间将会出现一定时间的“空档期”，景区正好可以给自己“号脉”，在硬件设施上查漏补缺，同时积极完善和优化企业管理制度，以迎接旅游全面恢复的消费大反弹。

就目前而言，惠州景区为旅游观光为主，普遍存在功能性不强，游客参与感、体验感低的问题。休整期间，景区管理者可以根据市场发展需求，有针对性地结合消费者的需求做精、做深、做出特色。

比如说，随着人们消费水平和养生意识的提高，幸福旅游、康养医养旅游将迎来诉求风口。惠州在这方面拥有绝佳的优势，博罗大健康产业加持龙门温泉，跳出传统旅游业的圈子，设计拓展个性化、特色化、有竞争力的旅游新产品项目，并以此作为卖点满足旅客新需求，从而以高质量发展赢得未来市场。

**羊城晚报：**这次疫情与2003年的“非典”，有很多的相似之处，在复工复产上面，您认为景区从这两场疫情中可以总结些什么样的经验？

**李颜：**2003年的“非典”给文旅产业也带来了很大的影响，当时交通、信息传播都比较差，景区复工复产后，经过一段很长的过渡期才恢复正常。

这次我们要吸取“非典”时期的教训，在景区未正式开始前，就可以利用手机等新媒体，推出一些创新性的文旅产品以及开园信息，提高市民游客的期待值。

另外，我们还需要注意的是，从2003年“非典”到2020年新冠肺炎，时隔17年，景区的管理系统中一直缺少信息与风险应对机制，本次疫情正好给我们敲响警钟：要如何收集、分析、判断重要突发信息？如何应对重大事件和公共危机？

由于旅游业发展环境具有不确定性，涉旅活动的应急管理十分重要，所以要强调防范前置，实现安全管理提前介入。比如建立旅游大数据或者智慧旅游平台，在连接公共旅游服务、舆情监测的同时加强对游客生命安全的监测，平台上还可以设置有应急部门和应急预案，提升自身应急处置水平。

**羊城晚报：**疫情过后，对于惠州景区发展规划，您是否有相关建议？

**李颜：**惠州是历史文化名城，拥有很厚重的历史文化底蕴，但目前惠州的景区均未能巧妙地与这些因素结合起来。比如说，东坡文化是惠州一大文化元素，但纵观惠州所有的景区，能够丰富体现东坡与惠州关系的景区是少之又少，而且多数为静态的纯观光型，对游客的吸引力有限。

我们一直在提倡“与时俱进”，景区要结合现代特色，利用科技的手段，打造“科技+旅游”模式，比如说，本次惠州市博物馆推出了线上逛博物馆，就是一个突破，这是“非典”时做不到的事情，值得其他景区去学习、去突破。我们假设一下，东坡纪念馆推出“线上逛”模式，同时加入AR、VR等科技手段，加入情景模拟，游客可以线上逛东坡纪念馆，追寻东坡足迹，与东坡互动。同时与儋州市、黄冈市、眉山市其他有东坡足迹的城市建立联动机制，游客到其中一市，通过“线上逛”，可以看到东坡在其他三市留下的足迹，这对游客是很有吸引力的，当然这需要多部门联动来完成。



## 【文脉链接】

### 惠州景区2020年全年向白衣天使免费开放

在做好疫情防控的同时，惠州市各景区不忘向白衣天使致敬。日前，惠州市文广旅体局就发出倡议：景区自疫后开园之日起至2020年12月31日，全国医护工作者凭有效证件（医师证、护士证或与医务工作相关的其他资格证件）免费入园，与其同行的直系亲属同样享有此类福利。倡议发出后，全市景区纷纷响应。

“我身边有很多朋友是医生，可以感受到他们非常辛苦，打从心里觉得他们非常了不起。”蔡易峰说，除了医务人员，他还有向惠州一线执勤人员免费开放的想法，目前具体方案还在落实中。近期，他还组织将园内的瓜果采摘后，送到惠州南站免费派送给一线执勤人员。

往 年春节假期，“上哪玩”是市民朋友口中的热门话题。今年，受新冠肺炎疫情的影响，惠州市文化广电旅游体育局（以下简称“惠州市文广旅体局”）在1月24日（除夕）凌晨发布公告，全市文旅活动暂停，景区暂时关闭。“不到人多的地方聚集”，成了耳熟能详的宣传语。

2月上旬起，不少行业开始复工复产，惠州文旅产业也开始紧张筹备。日前，惠州市文广旅体局编制出台《惠州市A级旅游景区恢复开放疫情防控措施指南》（以下简称“景区防疫指南”），并开通全市文广旅体系统暖企直通车服务热线，为景区复工复产提供科学指引。

经过疫情的洗礼，惠州各大景区目前情况如何？突来的疫情给了景区管理者带来什么样的思考？春天来了，景区如何按下重启键？

## 瞄准年轻人，推个性化定制服务

面对突来的疫情，各景区顾全大局积极配合，果断关停。记者在1月7日刚刚面向公众开放的文旅新地标东坡纪念馆前看到，所有入口都拉上了禁止入内的防护线，并且贴上了暂时闭园的相关公告，拉起了防疫横幅。工作人员告诉记者，防疫期间场馆关闭，“谁来都不会开”。

而面对疫情带来的惨重损失，面对“后疫情时代”文旅产业如何重启，大家都在思考、探索。

### 政策扶持： 出台减免方案为企业减压

对于景区的现实困难，主管部门也在积极想对策。在景区扶持政策上，惠州市文广旅体局在2月10日就启动旅行社保证金暂退工作，于3月10日结束，总退款金额达1500万元。

同时，该局还发出倡议，景区向景区内及周边商店适当免除租金，高女士表示已经收到房东免除2月份整月租金的通知，西湖景区则在申报具体减免方案。

### 应急补救： 希望西湖花灯重新点亮

目前，惠州绝大多数的旅游景区仍处于关停或者部分关停状态，

一元，疫情结束后可以到该景区体验野战真人CS项目，2020年9月1日前均可使用。

花灯是惠州每年春节文旅活动的“重头戏”，但今年受疫情的影响，花灯仅亮了一天就紧急关停。家住惠城区水口街道的市民林女士告诉记者，每年西湖花灯亮灯时，她会和家人一同过来赏花灯，但今年还没来得及欣赏，就宣布不亮灯了，着实有点遗憾。“等到疫情结束的时候，还是希望花灯能够重新点亮，这样既不浪费已经投入的人力、物力，又能够弥补大家今年还没来得及欣赏花灯的遗憾，还能够为周边的商铺挽回一定的损失。”

西湖周边不少商家表示，林女士说出了自己的心声。

亚维浓负责人蔡易峰表示自己会紧跟政府的步伐，疫情过后，景区要如何实现重生，希望政府部门能够有相对应的扶持政策。

### 开源新招： 推抗疫产品做公益宣传

连日来，惠州各景区都在紧急筹备，准备迎接疫情解除，园区重新开放的时机。

3月11日，位于惠州市惠城区的国家级3A级旅游景区雅居乐白鹭湖体育旅游小镇（以下简称“白鹭湖小镇”）向游客发出“一元抗疫，作战邀请”，游客通过线上报名，支付

在李星凯的预计中，疫情过后，省内游、周边游会迎来非常活跃的市场。

他观察发现，90后、00后对个性化产品需求很大，而中老年年龄段客人则会看重健康养生型产品，于是他将在疫情后着力推中医药与温泉浴相结合的保健度假产品，让康养成为“疫”后主流的度假消费。“其实夏天泡温泉是一项很有养生功效的活动，在日本夏天泡温泉也是挺流行的。广东省是温泉大省，市民有良好的保健基础及消费习惯，希望大家不要忽视温泉的康养功能。”

龙门南昆山十字水生态度假村也在这次疫情中调整了自己的经营策略。南昆山十字水生态度假村销售总监余丽香介绍，疫情过去后，该度假村会结合南昆山腹地98%的植被覆盖率和分散式独栋别墅客房两大特点推出一个结合瑜伽、五禽戏太极、溯溪徒步的康养疗程。

余丽香介绍，恢复营业后将主推独栋别墅，入住率也会控制，住客不用担心人太多。南昆山负氧离子高达联合国洁净空气标准的73倍，对人体非常适宜。以往瑜伽、太极课程会由专业老师带着大家一起做，疫情后将会把课程放到电视上。客人们可以在自己顺溪依山而建的独栋别墅客房里，一边听着溪水声一边上课。

## 【文脉调查】 惠州景区受疫情影响不小

2月29日，正值周六，阳光正好，漫步街上，可以看到：洒在地上的阳光，盛开的木棉花，老树抽出的新芽……一切都在宣告：春暖花开的季节已经到来。

不过，疫情拐点还未到来，战斗还未取得最终的胜利。往常人头攒动的惠州西湖平湖门前，游客依然不多，一旁的防护栏每隔百米就

会有一条防疫横幅，红底白字，格外显眼；平湖门正门围起了围栏，只留下一个小侧门供人员进出，侧门边上的保安亭内，保安时刻注意着进入人员是否佩戴口罩，一旁还有执勤人员监测游客体温。

在疫情来临前，惠州为春节量身定做了许多节目。惠州地处亚热带季风气候区，常年阳光充足，气候温和，广受北方游客喜爱，每年都会吸引大批来自北方的“候鸟”游客。2020年开年首日，惠州还特地启动了“请到惠州过大年”系列活动，诚邀国内外游客到惠州过大年，看大海、泡温泉、赏花灯、品民俗、赏梅花、尝美食、享民宿……

但突如其来疫情，让这些计划落空了。以惠州特色旅游——滨海旅游为例，素有“中国马尔代夫”之称的惠东县巽寮度假区，从2019年11月举办的“2019广东旅游文化节暨第十届（惠州）东坡文化节”开始，就向外界推出一系列滨海旅游产品。但计划赶不上变化，从今年1月25日起该景区就关停了所有景点，旅行社取消所有旅行团行程，周边酒店实施“不进不出”措施。

惠州景区的现状仍是全国景区的缩影。疫情来临，景区关停，相关文旅活动暂停，再加上新冠肺炎确诊人传人消息的传出，出门游玩的



惠州西湖湖面上的花灯，已经熄灯一月有余 王锦铨 摄