

云直播兴起，促进旅游业转型

通过线上方式吸粉卖货成了旅游商家的标准动作

直播正在每个行业风生水起，旅游业也不例外，尤其在今年疫情的影响下，通过线上方式吸粉卖货也成了旅游商家的标准动作。包括东青游、茶山古村落、东莞可园等在内的多个旅行社和景区都开启了直播带货模式，整个行业正在逐渐复苏。



▲直播旅游风生水起(资料图)
◆樟木头荔枝文化节的明星产品“观音绿”



疫情发生后时兴“云游世界”

与快消品不同，旅游是虚拟商品，购买决策期长、频率低、客单价高。同时，旅游产品的构成相对复杂，对主播的专业度要求高。在跟上直播电商潮的过程中，旅游行业商家遭遇的最大问题就是用不起KOL。从去年“双11”开始，就有网上旅游平台强强联合推出达人带货模式，依托丰富的旅游经验和专业的产品解读，达人们通过平台内容频道和自己的私域，为旅游平台商家带货。

据了解，2019年“双

11”预售第一天，飞猪平台达人带货产生的交易量就同比增长了3倍，排名第一的达人“嬉游”七天带货破亿元。

今年疫情发生以来，直播成为人们云游世界的方式，也影响了复苏后的消费习惯。今年2月，飞猪就扩大了平台达人直播的场次安排，并在疫情稳定旅游市场开始复苏后，有效衔接达人与平台商家，赋能商家通过直播加速复工复产。

今年5月，抖音推出“云端旅游局”直播活动，包括“不可

思议的探险”“走遍美好中国”“舌尖上的城市”等板块，让观众跟随镜头走进云南大理、新疆喀纳斯、浙江普陀山、珠穆朗玛峰等景区。从语音、图文到VR，再到直播，“云游”的表现形式层出不穷，给公众带来了全新的视听体验。

中国旅游研究院景区研究专家��冬梅表示，“云游”把握住了疫情时期的市场需求，互联网快速发展又为景点开展云服务提供了较为成熟的技术支持，推动“云游”从概念走向现实。

受疫情影响，今年以来，广东省部分旅游景区、文化场馆实施有限度对公众开放，各地结合实际推出了形式多样的线上文旅活动。省博物馆在实行预约、限量、有序开放的同时，同步推出线上观展与文物鉴赏活动。星海音乐厅、广州大剧院、广东粤剧院等文化机构加大线上推广力度，通过新媒体平台吸引公众关注，丰富居民假日文化生活。

省立中山图书馆、省文化馆持续推出线上阅读、线上学艺、数字展馆等线上公共文化服务，满足疫情期间群众多样化、“零接触”的公共文化服务需求。

全省各级文化馆持续推出舞蹈、声乐、素描等全民艺术普及网络直播课程和慕课资源，让广大群众足不出户就能随时享受到文化艺术大餐。广州农讲所旧址纪念馆推出第一期“红色云课堂”；东莞市鸦片战争博物馆金牌讲解员带观众云游博物馆，同时开放了线上虚拟博物馆，提供展览及文物遗址全景漫游体验。

“无接触”报名参团受欢迎

为了尽量避免人际接触，旅行社也开始升级线上平台报名服务。笔者从广之旅方面了解到，该社按照“五个优先”：即低风险地区优先、露天场所和项目优先、自然类景区优先、景区游览功能服务优先、旅游住宿功能服务优先的原则，推出了3款围绕省内民俗文化、踏青美食、品氧温泉的首团线路。线路在线上渠道上架仅仅3小时，4个团队逾120个出游名额已经报满。除首团外，该社在其官网“广东人游广东·粤游粤开心”主题页上推出的十多款省内游产品，首周团队报名人数数人。

广之旅总裁朱少东接受采访时表示，旅游已经成为新时期满足人民美好生活需要的重要方式。旅游消费升级的大趋势可能会因为疫情的发生而有一点停顿，但绝不会因此而发生改变。此次省内游首团报名活跃，这正体现了市民的出游需求和出游

信心正在不断复燃。受疫情影响，不少消费者的生活方式与消费习惯已经发生了改变，同时也加快了各行业线上线下融合发展。广之旅方面表示，目前，该社首批线下门店已经恢复营业，方便周边市民了解最新旅游资讯，同时，广之旅全体销售人员在线上为游客提供最新的旅游资讯，以及便捷的报名服务。

“省内游重启的产品上线后，我们的销售人员通过朋友圈、微信群等方式将最新信息第一时间告知有意向出行的游客，游客通过广之旅官网、易起行APP、微网站详细了解行程安排、服务标准、价格等相关信息。在游客报名前，销售人员通过线上通过检查‘穗康码’的方式了解游客身体情况及过往生活轨迹；符合报名条件的游客，即可通过签订电子合同、线上缴费等步骤，完成‘无接触’的报名参团。”朱少东说。

旅游直播带货风生水起

端午节即将到来，东莞旅游业如何抓住机会吸引游客呢？

舞麒麟、听山歌、啖荔枝、看表演、玩摄影……还能买到“平靓正”的东莞樟木头特产。6月20日，作为2020年樟木头镇荔枝文化旅游节重要的系列活动——“荔绿香樟”2020樟木头荔枝文化旅游节网红直播带货活动启动。

据悉，本次直播活动是2020年以来东莞各镇街中规模较大的直播活动之一。直播活动将讲述樟城历史文化，趣谈樟城风土人情，介绍樟城特色产品。本次直播销售的所有货品全将有限时优惠，部分产品价格打五折，甚至打二折，直播结束后全部商品将恢复原价。

无独有偶，6月18日，“荷颜乐色”第十七届东莞桥头荷花节在舞蹈《云水荷香》中也正式拉开帷幕。本届荷花节十余项线上线下活动陆续开启。今年桥头的荷花节系列活动还巧妙融入了数字经济、城市品牌等新元素，通过

直播带货等主题活动构建消费场景，为后疫情时代经济发展注入新动力。

今年桥头荷花节在荷花（碗莲）栽培比赛、“记住乡愁，美丽桥头”摄影展、桥头名菜品鉴等传统线下活动基础上，将开启更多互动线上活动，如直播带货、VR云视频游桥头、线上种荷游戏互动、桥头文化与方言课堂、“桥头名菜”展示教学以及荷花节主题曲MV、“等你在桥头”荷花节宣传片、“荷娃”吉祥物表情包等系列发布，通过丰富的线上载体，吸引更多市民游客参与，全方位展示桥头城市发展新品质。

直播间里，主播以“荷花节”“一河一路·两门户”以及“区位”“产业”“旅游”等关键词，在直播间推介桥头发展资源与优势。主播为桥头企业制造的优品打call，精选了近20款具有桥头特色、质量有保证、价格更优惠的优品。

随着端午节小长假的临近，东莞各旅游景区也积极搭乘“云直播”的东风开启新一轮的造势活动。

智慧东莞 美好生活 2020 • 人民医院

东莞市人民医院

构筑医疗新高地，建设高水平医院



肿瘤放疗科新配置两台医科达直线加速器

打造人文医院满足社会需求

以人为本，是医院服务的宗旨。对患者而言，不仅要求看得上病、看得好病，更希望看病更舒心、服务更体贴。因此，衡量一家医院医疗水平的高低，不仅要技术指标，更要注重人文关怀。公立医院应化被动为主动，促进医疗发展模式转变，以“刀刃向内找问题、有的放矢抓整改”的姿态，为群众提供高品质的医疗服务。

去年，一名60多岁的肠癌晚期患者前来就诊，却因此前多次手术的痛苦而抗拒治疗，情绪低落。该院的医务人员便与患者耐心沟通，解释治疗方案，协助服药、聊家常。一系列的人文关怀后，患者认可了医院的专业技术和服务精神，同意配合手术。

这样的例子在东莞市人民医院还有很多。从规范服务细则到完善投诉流程，从优化医院环境到提升后勤保障水平，医院多措并举，持续升级医疗服务，获得了患者的认可和点赞。

医院深化优质护理服务，如成立肿瘤护理专科联盟，创建“一病一品”标杆病房，成立“护理志愿者服务队”，开展“互联网+护理服务”工作等，进一步提升了护理精度和护理品质；同时优化医疗服务流程，落实“只跑一次”的服务前移至客户服务中心的便民措施，集中办理出入院手续、医保结算等，使患者就诊等候时间大大缩短；全面开放专科门诊预约挂号，提高患者就诊预约率超过90%；开展特需门诊服务，提供优质导诊全程服务，满足不同病患者的就诊需求，提高患者就医获得感。

贴心的服务不仅面向患者，也同时温暖着全院职工。医院不仅是医护人员拼搏奋战的地方，也是所有职工的家庭，既要创新拓宽职业发展的路径、帮助职工成长，也要关心他们的生活，担当坚强后盾。

为了优化职工服务，医院多管齐下，首推院领导午餐座谈会，每两周由院领导与员工代表共进午餐，大家拉家常、吐心声、提意见，构建起上下沟通的桥梁。

同时，为退休员工举行欢送会，开展“迎春挥毫送春联”“科室春节文化布置”活动，院领导带队慰问坚守临床一线医务人员，充分体现医院对员工的关怀与关爱。

家更暖了，心更齐了，众人的干劲更足了。“全院职工将凝心聚力，奋发图强，向着争创高水平医院的目标迈进。以精湛的医术、规范化的管理、人性化的服务和温馨的环境，构建优质高效的医疗服务体系，为品质东莞、健康东莞建设作出更大的贡献。”东莞市人民医院院长蔡立民如是表示。



呼吸与危重症医学科万江二区开科

智慧东莞 美好生活 2020 • 人民医院

温馨舒适的就医环境，一应俱全的配套设施，精准便捷的信息化服务，独具特色的专家诊疗平台……如今，前来就医的患者充分享受到了东莞市人民医院改革发展所带来的优质服务。

改革开放的40多年，正是东莞市人民医院快速发展的40多年——硬件方面，立体车库加速建造、肿瘤中心大楼启用……一系列基建组合拳，外部形象实现蝶变，社会满意度显著提升，医院整体水平再上新台阶。软件方面，充分利用互联网，借助支付宝、微信等平台，逐步建立信息化就医系统，优化门诊就诊流程，实现“全预约分时段挂号模式”；大力引进与培养人才，增强核心竞争力……

潮平两岸阔，风正一帆悬。“红楼人”紧跟时代步伐，自我加压奋进，以永不懈怠的精神状态和一往无前的奋斗姿态，推动医院实现了跨越式大发展——2019年，全年门（急）诊量358.3万人次，出院人数12.4万人次，手术总次数6.3万例……

医院不断强化“自强不息，仁爱博精”的理念，全院干部职工团结一心，众志成城，朝着打造与“湾区都市、品质东莞”相匹配的区域医疗中心的目标不断迈进。获得了多项荣誉，彰显实力和竞争力：艾力彼医院管理研究中心评选的“地级城市医院100强”榜单中，东莞市人民医院连续5年排在广东省前三，将“2018届粤港澳大湾区最佳医院80强”“中国医院品牌百强榜”等多项殊荣收入囊中。

百年红楼，薪火相传。“红楼人”再启程、再出发，朝着建设高水平医院的目标砥砺前行。

伴随着医疗技术的不断精细，东莞市人民医院的三四级手术率大幅提升。医院坚持创新引领，以“先行先试，善作善成”的智慧和担当，推动医疗、教学、科研“三驾马车”协同并进。全院职工齐心合力，拧成一股绳，科研水平节节攀升，学科建设推陈出新。

2019年，东莞市人民医院成功入选首批广东省胸痛中心示范基地，积极组建东莞市应急抢救快速移动单元，不断开拓新的救治模式，开展ECMO支持下的CHIP介入手术，参与院外抢救，达到省内前列水平，得到各兄弟医院的肯定。

同时，东莞市人民医院被评为国家呼吸与危重症医学科（PCCM）规范化建设单位、广东省肿瘤诊疗示范医院建设单位，挂牌“PAC优质服务示范医院”“国家标准化代谢性疾病管理中心”，挂牌“东莞市临床

用血质量控制中心”等4个质量控制中心，创建“东莞市神经内科专科联盟”等5个专科联盟。全力推进亚专科建设，加快学科发展，今年以来新开设骨科万江三区、呼吸与危重症医学科万江二区，7月还将开设放疗三区，为东莞及周边地区群众提供更优质的医疗服务。

在科研方面，东莞市人民

院与广东医科大学共建东莞临

床医院，开启院校合作、医教融合、共享共赢新篇章。加强对外学术交流与合作，如建立“中德关节交流中心”，引入英国伦敦圣托马斯医院Anthony Rudd教授专家团队，聘请厦门大学附属第一医院血液内科徐兵教授团队等，快速提升医院各学科学术水平和影响力。

“互联网+医疗”不仅让百姓享受便利，也促进优质医疗资源向边远地区下沉，实现优质学术资源在线共享。去年9月，德国著名关节科手术大师Werner Eduard Siebert再一次到东莞市人民医院，他亲自为一位右膝严重外翻畸形并发骨关节炎的高龄患者进行手术，而该手术也通过5G信号向东莞医疗界直播，让医界同仁共享智慧医疗的成果。