

主编:魏 静 副主编:汪宏胜 名誉副主编:忽艳

电话:010-67618209 13814073929

邮箱:xfrbcsjgc@163.com

总第7782期 第4841期

2020年8月13日 星期四

第53期

## 因“疫”思变:看浙江安吉如何化危为机

我国旅游业正处于高速增长向高质量发展发展的结构化转型阶段,新冠肺炎疫情的暴发既暴露了行业原有的问题和短板,也提供了突破创新的难得机遇。浙江安吉逆势而起,因“疫”思变,化危为机,在旅游行业普遍停滞和归零中,利用“0病例0感染”的“三净之地”城市新形象,灵活运用“互联网+”技术转换线上线下服务,以市场营销为突破口,通过释放需求、宣传推广和区域合作等诸多杠杆,快速找到破解新途径,系统谋划行业振兴,全面推动旅游市场复苏快发力。

## 联合行动 展示正面形象

这次重大疫情对国民经济的各行各业都产生了重大影响,高度市场化的旅游业是减收最大的行业之一。2020年,随着新冠肺炎疫情的发生,安吉县旅游业快速按下“暂停键”。2月上旬,正值抗疫最艰难时期,全国各地医护人员响应号召奔赴湖北一线,成为全社会关注焦点。

为众人抱薪者,必为人民所铭记!为致敬医者仁心、褒扬人间大爱,安吉县文化旅游局立即开展疫后市场营销联合行动,指导文旅企业成立疫情应对协作体,线上营销、刺激消费。2月14日,该县文化旅游局联合文旅集团、灵峰街道等,整合全县旅游资源,充分发挥旅游协会作用,第一时间推出了“2020全国医护人员安吉游大型公益行动”,以实际行动向一线医护人员献礼。

“这次活动的内容包括:全国医护人员全年免费畅游安吉所有(23个)收费景区;全县旅游饭店面向全国医疗机构全年对折优惠;全县千家民宿推出2000个房间和爱心餐,赠送给浙江驰援武汉的医护战士。”该县文化旅游局党委副书记、副局长罗福梯告诉记者,活动推出后,30多家省、市级媒体纷纷转发,在社会上引起很大反响。

“在最危急的时刻,是他们走上了最需要也是最危险的岗位,为我们筑建了抗疫的钢铁长城。安吉的绿水青山是献给英雄们最好的礼物。”罗福梯说道,3月1日,全省首批56名抗疫一线医护人员来安吉开展为期14天的休养活动;随后,浙江省驰援武汉医疗队共1084名医护人员也来到该县隔离休养。据悉,每一批医疗队员抵达安吉,均受到当地最高规格的迎接,各酒店以此为荣积极争取接待机会,各企业、群众自发为医护人员捐赠了多达200批次价值超过1000万元的爱心礼物。

安吉“礼遇”援鄂医护人员的做法,得到了正在当地休养的李兰娟院士的肯定。“安吉在关心和关爱援鄂返浙医护人员方面确实做得非常用心和到位。”李兰娟表示:“这几天,我作为其中一份子充分感受到了当地政府和人民对全体在安吉的援鄂医护人员无微不至的照顾,非常令人感动。”

“投我以木桃,报之以琼瑶。”该活动同时打造了安吉“三净之地0病例”疗休养度假胜地形象,持续打响生态文旅康养品牌。

## 融媒联动 打造生态口碑

旅游是一个综合性产业,文旅产业尽早恢复,有利于促进社会经济全面复苏。为推进文旅市场恢复振兴,2月下旬,针对线下旅游停滞现象,安吉灵活运用“互联网+”技术转换线上服务,利用融媒体新阵地做好营销,打响疫后旅游推介第一炮。

善于克服“眼前之危”,才能赢得“未来之机”。该县邀请分管县长以及文旅旅游局、文旅集团、灵峰街道等部门和企业负责人,代表政府、行业主管部门、旅游企业和国家级旅游度假区共同出境,为全县旅游资源宣传吆喝,录制“县长请你来安吉”邀请视频。此邀请视频在融媒体平台全面推广,话题连续2日登上热搜,安吉趁

势向全国医院院长,各地卫健委、工会发出邀请信。”随后,我们又发起了“寻找安吉福娃”福利转发活动,进一步推热话题,并且从人文、自然风光等角度持续运营,延续活动影响力。”罗福梯向记者介绍。据悉,截至目前,“县长请你来安吉”话题阅读量已达1亿,“安吉福娃”阅读量620万,在网友的评论中,安吉的悠久历史、美丽风光、祥和福地成为主要印象。

3月10日,安吉再一次成为全省文旅行业的聚焦中心。全省文化和旅游重大项目集中开工仪式隆重举行,主会场设在安吉溪龙白茶小镇,并在全省其他10个地市设立了分会场,视频同步直播。在这次开工仪式上,安吉包括白茶小镇在内,2020年共有56个产业类文旅项目,总投资达455亿元,受到各界瞩目。

## 刺激消费 启动市场引流

善于从危机中捕捉机遇,必须敢于改革创新。为刺激消费需求,推进旅游市场快速复苏,安吉充分用“三净之地0病例”金字招牌。记者了解到,5月18日,由安吉县发起,杭州市淳安县、丽水市龙泉市、衢州市龙游县、金华市武义县、舟山市嵊泗县等全省共11个“0病例”县(市)积极响应,共同成立全国首个“零零联盟”。11县区以优质的旅游产品、非遗特色、营销素材积极参与其中,从而实现产品一体化、营销一体化、政策一体化,共推生态游、健康游、安心游,开拓长三角、京津冀、粤港澳等更远市场,为全国消费者打造放心、安心、舒心的文旅消费市场。

后疫情时代,安心消费是消费者信心的核心症结。安吉县特别强调“安心”关键词,推动复苏的做法很直接,从多方面



入手,加速复苏的进程。整合11个县区优质旅游资源,推出携程“浙江安心游零零联盟线上专区”平台,上线安心游系列新产品、服务标准与独家优惠活动,进行精准创新营销推广,方便游客一站式预订。此外,结合疫后消费者对安全、品质、健康需求导向,11县区共同推出智慧景区、在线租车、房车自驾游、私家团、当地向导等5种文旅产品类型,率先推广线上预约制、智慧景区、无忧退保障等高品质、高保障的产品与服务。

浙江是全国租车自驾游最热门的城市区之一。数据显示,5月携程租车在浙江的订单量已经恢复到了去年同期的水平。为探索全新休闲度假方式,11辆房车率领的“万人自驾游浙江活动”车队从安吉启动,在全省11个县区畅游,开办房车营地生活展。通过一系列推广,安吉乃至浙江正在成为全国安心出游的样本。“五一”长假期间,全县累计接待游客28.01万人次,累计实现旅游收入4.26亿元。

“疫情下很多旅游需求都被延后了,一旦疫情得到全面控制,这些旅游需求将会全面爆发。所以现在的旅游市场在疫情之后肯定会有消费反弹。”罗福梯最后表示:“百姓有需要,市场有供给,政策有支撑,暂时的困难终会过去,旅游不仅在这次疫情后会复苏,还会迎来更好的发展局面。”(忽艳 记者 魏 静)

题活动,组织6条“观演赏景”精品线路,覆盖昆山、苏州、无锡、常州、淮安、扬州、镇江等地。

记者了解到,今年百戏盛典期间,主办方将在上海、南京等城市重点场所开展百戏盛典宣传推广,邀请明星录制宣传短视频,为百戏盛典代言。在微博、抖音、B站等新媒体平台设置话题,在若干直播平台现场直播展演活动,吸引不同年龄层次群体关注戏曲。同时,疫情防控常态化,密切跟踪研判疫情形势变化,综合评估疫情对百戏盛典的影响,及时优化防控策略,落实疫情联防联控机制,提前做好疫情防控应急预案。

许玉连表示,昆山始终坚定文化自信,依托特色文化资源,推进戏曲艺术在新形势下更好的传承弘扬,不断擦亮昆曲文化“金名片”。(记者 汪宏胜)

汇中国百戏 展戏曲新颜  
348个剧种将在江苏昆山“大团圆”

昆山是一把精美的折扇,一面是经济,一面是文化,戏曲的高雅与地区的繁荣让这面折扇左右生风。日前,记者从2020年戏曲百戏(昆山)盛典新闻发布会上获悉,2020年戏曲百戏(昆山)盛典将于10月11日至11月下旬启动百戏展演各项活动。

据了解,自2018年开始,江苏昆山创新举办戏曲百戏(昆山)盛典,先后组织30个省、区、市232个剧种、274个剧目、134场演出,共计8万人次现场观看演出,网络观看点击量超过3500万人次,新浪微

博累计阅读量超过3.2亿,抖音播放量超过1.3亿。

昆山市委常委、宣传部长许玉连就筹备工作做了通报,他表示,今年是戏曲百戏(昆山)盛典三年集中展演的收官之年。在文化和旅游部的关心支持下,戏曲百戏(昆山)盛典已经升格为文化和旅游部、江苏省人民政府主办。目前,各项筹备工作正有序推进,昆山市成立了工作组,设综合协调组、演出统筹组、宣传推广组、延伸项目组、观众组织组、安全保障组6个工作小组,全面落实各项具体

工作,计划8月中旬起对外售票。

据许玉连介绍,2020年百戏盛典有116个剧种参演,涉及25个省份,以及港澳台地区。计划演出19台大戏(含粤港澳大湾区1台大戏)、20台折子戏组台、1场戏曲晚会。加上前两年的展演剧目,实现348个剧种在昆山“大团圆”。在延续2019年相关活动的基础上,突出文旅融合、文化交流等元素,今年新增港澳戏曲文化周、“戏曲百戏百人百画”作品征集展览、“戏曲百戏进校园”、戏曲晚会等活动,特别是策划“看百戏、游江苏”文旅融合主



## 中国人寿的速度与温度

“真没想到,仅靠一通咨询电话,足不出户,就收到保险金了!中国人寿的理赔服务贴心、便捷、高效!”宿迁的唐先生收到理赔款到账的消息后,激动地给营销员打去电话,笑得很开心。

原来,唐先生不幸于2020年5月被确诊为甲状腺癌,治疗出院后,他想起2012年为自己投保的一份国寿康宁终身重大疾病保险(2012版),便致电当时的营销员咨询理赔所需材料。在唐先生的印象中,保险理赔似乎是一件“难事”,所以他并没有对这通电话抱以过高期望。

次日,暴雨倾盆。当唐先生打开家门,看见屋外手捧鲜花、衣衫浸湿的中国人寿理赔人员和营销员,心中立刻被满满的感动填满!没想到,中国人寿的温暖服务风雨无阻。更令唐先生惊喜的是,在确认理赔资料的完整后,通过“重疾一日赔”绿色通道,他当日便收到重大疾病保险金4万元。

从拨打电话到收到保险金,不超过24个小时,唐先生足不出户便完成了保险理赔。这样的理赔服务并不是个例,中国人寿一直致力于让每一位客户都享受到便捷、高效的服务体验。

2020年5月,无锡的张先生被确诊为胰腺癌,不幸中的万幸,他于2012年投保了国寿康宁终身重大疾病保险(2012版)。当中国人寿理赔人员接到报案电话后,立即表示将上门慰问并收集理赔材料,但考虑到张先生的身体状况,其家人婉拒了好意,理赔人员尊重家人的意愿,留下了联系方式保持沟通。

2020年6月,理赔人员再次主动与张先生家人取得联系,得知其身体稍有恢复,便带着鲜花上门探望,同时为张先生收集好理赔所需资料。理赔人员走后没多久,张先生便通过“重疾一日赔”绿色通道,收到重大疾病保险金5万元。

张先生及其家人都对中国人寿体贴、高效的服务表达了高度赞赏,由衷感叹道:“中国人寿不愧为保险业的大品牌,值得信赖!”

一束鲜花,一声问候,一日赔付。中国人寿努力提升理赔的速度与温度,“重疾一日赔”便是致力于为客户带来一个工作日内完成理赔的服务新体验。2020年上半年,江苏国寿已经服务了5148名“重疾一日赔”客户,共支付保险金2.1亿元。温暖、高效的服务赢得了客户的广泛赞誉。

本栏目由中国人寿江苏省分公司冠名

## 协办单位

