

文旅战“疫”在行动

迎接市场重启期间，也正是行业消除虚火、重新布局产品升级、服务升级的转机——

旅游业“内外兼修”应对疫情影响

□ 本报记者 刘英

新冠肺炎疫情突如其来，整个旅游业犹如按下“暂停键”，全行业处于“休克”状态。连日来，各级政府及文旅主管部门纷纷出台税费减免、暂缓旅游服务质量保证金等举措，支持旅游企业渡过难关。众多企业也通过多种方式开始“自救”，启动“内外兼修”模式应对疫情影响。

“医疗卫生人员是抗击疫情的主力军，在此期间付出了难以想象的代价。抗击疫情胜利后，大批医疗卫生工作者以及各个战斗在防控一线的人员需要休整，这部分人群应该成为旅游行业的重要客人。”2月13日，曲阜尼山圣境景区发起“致敬最美逆行者”活动，宣布从景区恢复运营之日至2020年结束，对全国医务工作者及其配偶、子女免票。记者了解到，

旅游商品生产企业 助力战“疫”物资供应

□ 记者 刘英

通讯员 赵子俊 报道
在做好疫情防控工作的同时，省旅游行业协会旅游商品与装备分会积极组织各会员单位尽快复工复产，加快生产疫情防控急需的各类物资，慰问防控一线干部职工，助力打赢疫情防控阻击战。

旅游商品生产企业多为跨界“+旅游”企业。2月12日，省旅游商品开发服务中心会同行业协会工作人员走进旅游商品生产企业，调研复工复产“疫”情况。分会会长单位东阿阿胶股份有限公司积极协调九州通医药集团股份有限公司与湖北省红十字会，于1月31日将1980盒价值百万元的复方阿胶浆送至华中科技大学同济医学院附属同济医院、华润武钢总医院，提高医护人员免疫力，对抗疫情。同时启动了“复方阿胶浆免疫力关爱活动”，面向湖北、广东、浙江、河南、湖南等全国24个省市区约15万名一线医护人员捐赠77.2万余支复方阿胶浆，总价值约1000万元。

山东润荷卫生材料有限公司向武汉协和医院捐赠10000包消毒卫生湿巾、20000片医用消毒棉片。春节以来，累计生产消毒湿巾货值1500万元。企业研发的医用酒精湿巾产品将于近期上市。分会副会长单位国井集团为支援疫情防控工作，捐赠防疫物资20吨，助力抗击疫情。分会副会长单位济南南湖玉露茶叶科技开发有限公司向长清区万德街道抗击疫情指挥部和界首、万德高速、崮山高速、济青高速检查站赠送防疫物资，慰问一线防疫人员。

理事单位山东沂蒙小调特色食品有限公司一周内连续三次慰问费县抗疫执勤一线，捐赠6000袋煎饼和1600袋(瓶)咸菜，以爱心行动支援疫情防控一线工作。

随着部分企业复工，放心的用餐选择成为诸多单位面临的新问题。2003年“非典”过后，“桌上多了一双公筷”“自助餐成为新常态”，是中国餐饮业给人印象最深的改变。时隔17年，在举国防控新冠肺炎疫情的关口，酒店餐饮业重提严格分餐倡议，省内众多旅游饭店积极响应，率先应对疫情变化。

“分餐制早在20世纪90年代烹饪界提出‘筵席改革’时就被提了出来，真正在国内大范围推行，发端于2003年那场‘非典’。2003年5月20日，中国烹饪协会发布《餐饮业分餐制经营服务规范》标准，提出餐饮业分餐制的定义、形式和规范要求。5月27日，中国饭店协会发布《餐饮业分餐制设施条件与服务规范》，同时申请国家质检总局确定该标准为“强制性国家标准”。同年6月1日，中国商业联合会召

兰陵国家农业公园、水泊梁山、聊城摩天轮欢乐城等多家省内景区，相继宣布对医护人员和人民警察等“战疫英雄”免票。

疫情当前，旅游人的每一份善举，都饱含着行业温情。2月10日上午，150份温暖的盒饭送到了济南市立五院医务工作者手中，这是凯瑞集团高第街56号杆石桥店员工一大早加班为白衣战士赶制的爱心午餐。该店的这场公益活动持续两天时间，为五院的白衣天使们免费供应共计300份爱心餐。

“一个人的力量微弱，一个企业的力量也有限，为此我们和爱德基金会、苏宁公益联合发起抗击疫情的募捐行动，盼望出征武汉的医疗人员早日凯旋。”山东嘉年华文化集团董事长张明介绍说，目前该项募捐活动参与人数超22000人次，募捐款项超160万元。

疫情对旅游业打击巨大，但市场有危

也有有机，迎接市场重启期间，正是行业消除虚火、重新布局产品升级、服务升级的转机。“非常时期，我们更应该保持冷静，重新检视企业发展战略规划，并作出下一步转型升级的方案，通过调整年度预算和考核，提前做好恢复经营的预案，待到疫情过去，马上推进。”张明直言。

在无法正常开工的情况下，学习充电、修炼“内功”成为大多数旅游企业的选择。有的采取网络化办公，利用企业自媒体平台对客户进行定向宣传，保持与客户的黏性，有的展开线上培训，进行业务大练兵。为企业培训服务，列入文旅部门的工作计划，2月15日至3月1日，日照市文化和旅游局组织500人参加线上培训，先后安排文旅大咖说、景区营销课、5A级景区标准课等系列课程，引导景区通过开发令人尖叫的产品、铺天盖地的营销、精

益求精的管理和服务来提质增效。

各行业协会的微信群变成大家探讨如何科学应对疫情复工复产的经验交流群。山东省旅游行业协会专门成立了“全省旅游企业抗疫学习交流”，及时交流行业资讯、分享培训资源。山东省旅游饭店协会发起首期“战疫之道网络研讨会”，引导会员科学研判形势，精准把握疫情影响，助力推进旅游饭店业提振战“疫”信心。2月11日，济宁市主要景区负责人通过微信群集体讨论疫情过后景区如何做好旅游宣传、提振市场、抱团取暖等问题。

疫情是暂时的，发展才是硬道理。山东旅游职业学院院长闫向军在微信公众号的一篇文章里写道：一句“山川异域，风月同天”，触动了所有旅游同业的情怀，因为这也是旅游的真谛，昭示春暖花开旅游市场振兴的信心。

徐晓华 张立 报道
▲水泊梁山景区发起公益捐赠活动。
▲台儿庄古城自1月24日18时宣布暂时闭园，但景区防疫工作从未停止，部分岗位的员工戴上口罩“逆行而上”，坚守景区，筑牢疫情防线。



青州古城旅游区每天定点对景区主干道喷洒消毒剂。



徐晓华 张立 报道
▲水泊梁山景区发起公益捐赠活动。
▲台儿庄古城自1月24日18时宣布暂时闭园，但景区防疫工作从未停止，部分岗位的员工戴上口罩“逆行而上”，坚守景区，筑牢疫情防线。

“好客山东文旅在线服务”专栏上线

□ 记者 刘英 于新悦 报道

本报济南讯 近日，一项融合互联网、VR、在线直播等新技术，聚合省内优秀文旅数字资源的“好客山东文旅在线服务”专栏正式登上省文化和旅游厅官方网络平台。

好客山东文旅在线服务专栏汇聚疫情防控、文化战“疫”、VR看齐鲁、美景直播、云视听、在线文化馆、在线博物馆、在线大剧院、云课堂等十项在线服务，把景区虚拟体验、美景直播、

文博在线展览、文艺作品展播等数字化文旅体验内容搬到网上，通过VR、直播、视频、语音讲解等多种形式，让人们坐在家中就能欣赏山东壮美景色、聆听名家名角的精彩演出、鉴赏书画文物的魅力，放松心情愉悦身

心，宅在家里也能享受充实的在线服务。公众可登录“好客山东网”首页进入专栏进行访问，也可通过好客山东之声微信公众号、文旅山东微博等官方新媒体平台一键直达。

应对复工返岗，戒除“舌尖任性”，改革“热闹聚餐”方式——

酒店餐饮业重提严格分餐倡议

□ 本报记者 刘英

随着部分企业复工，放心的用餐选择成为诸多单位面临的新问题。2003年“非典”过后，“桌上多了一双公筷”“自助餐成为新常态”，是中国餐饮业给人印象最深的改变。时隔17年，在举国防控新冠肺炎疫情的关口，酒店餐饮业重提严格分餐倡议，省内众多旅游饭店积极响应，率先应对疫情变化。

“分餐制早在20世纪90年代烹饪界提出‘筵席改革’时就被提了出来，真正在国内大范围推行，发端于2003年那场‘非典’。2003年5月20日，中国烹饪协会发布《餐饮业分餐制经营服务规范》标准，提出餐饮业分餐制的定义、形式和规范要求。5月27日，中国饭店协会发布《餐饮业分餐制设施条件与服务规范》，同时申请国家质检总局确定该标准为“强制性国家标准”。同年6月1日，中国商业联合会召

开相关研讨会，认为分餐应加以规范，大力提倡，一时间大有一番全面推行的势头。然而，直到2020年突如其来的新冠肺炎疫情肆虐，很多餐饮企业还都是一副合餐的老面孔。

业内人士认为，这次疫情会给餐饮业带来一些长期的变化。第一个变化，野味餐厅再也活不下去了。第二个变化，消费者对饮食卫生会更加苛刻，好吃是一方面，食材健康是一方面，卫生防疫保障的好，会一直成为企业的“加分项”。第三个变化，外卖会有一轮的爆发。2月10日，省内企业相继复工复产，大量员工有吃饭需求，“无接触”外卖成为上班族的果腹之选。“一人份”餐食，成为济南多家旅游饭店接单外卖业务实施分餐制的实践。

济南索菲特银座大饭店的工作盒饭从28元到48元，共有4种类型。泉城大酒店的盒饭套餐有20元、30元两种。东方大厦的

单人套餐从29元到39元不等。多家酒店还推出了2-3人的家庭套餐，从170元到199元不等；4-6人的家庭套餐，三四百元不等。还有济南油旋、泉城大包以及各式炸鸡、面点等，都可以单独预订。

伴随着复工，酒店周边公司、写字楼的工作盒饭成为订单主流。“目前不少人已经复工，大家的工作生活也需要逐步恢复正常。”山东舜和酒店集团董事长任长本说，酒店目前正在执行疫情时期一边抓防控，一边促生产的工作安排，“待疫情过去，陆续可能会有会议接待，我们也是尽可能减少人员聚集，用餐也是推荐较为健康安全的自助形式或分餐制，倡导更加健康科学的用餐习惯。”

国内酒店营销策划人刘超对不同场景下的分餐操作给出了详细的解决方案。对于围桌餐，公用餐具可换成长柄不锈钢圆勺和不锈钢弹性菜夹，两件作为一套，供相邻的两位客人轮流使用，满10人则配5

套。对于比较讲究外形的菜肴，可以使用类似西餐加盖盘，先展示，后分餐。火锅类餐饮企业，建议采用每位客人一个小火锅的形式，自助餐，既卫生又方便。另外，合理吸收西方的一些就餐形式，如自助餐、冷餐会、鸡尾酒会等形式，将婚礼与婚宴的场地分开。这些形式既体现了交流的目的，又采用了分餐的就餐方式，是酒店用餐、会议用餐和一些主题馆的理想形式。

记者了解到，上述分餐方式，在省内的众多高星级酒店已经推行多年，得到消费者的普遍认可。烟台孚利泰国际大酒店总经理白洪艳表示，疫情过后，他们打算率先推行星级酒店产品的社会化，让更多的社区、市民享受高星级酒店的产品，特别是酒店的放心美食。“这次疫情，更加坚定了酒店餐饮业把严格分餐制坚持和倡导下去的决心。”山东大厦餐饮部负责人表示。

旅游速递

文旅部门

暂退旅行社80%质量保证金

□ 记者 刘英 报道

本报济南讯 日前，文化和旅游部出台政策，决定向旅行社暂退部分旅游服务质量保证金，以支持旅行社积极应对当前经营困难。全省16市文旅主管部门相继展开暂退手续。

据介绍，暂退范围为全国所有已依法缴纳保证金、领取旅行社业务经营许可证的旅行社，暂退标准为现有交款数额的80%。被法院冻结的保证金不在此次暂退范围之内。自通知印发之日起两年内，接受暂退保证金的各旅行社应在2022年2月5日前将本次暂退的保证金如数交还。

记者了解到，由于聚集在省会的旅行社居多，涉及1亿元保证金存量，济南市文化和旅游局向旅行社企业发出通知，从2月9日至24日，分期分批在5家银行办理暂退手续，错过集中办理的旅行社均可在3月5日前申报。

济南文旅集团有序复工复产

□ 记者 刘英 通讯员 王晨 报道

本报济南讯 在全面做好疫情防控的基础上，自2月8日起，济南文旅集团正式复工复产。集团总部及各下属单位高度重视复工后的防疫工作，持续加强严管严控，建立健全检查查验、健康防护、巡查检查等常态化工作机制，进一步落实防控要求，做到万无一失；集团广大干部职工不断增强疾病防控意识，积极掌握疫情预防知识，做好自我防范和保护措施。同时，集团减少或延迟各类会议、活动，确有必要的，优先选用视频或电话会议形式。确保职工在就餐、交通、办公等各个环节的防护措施到位。

复工以来，集团上下各项工作有序开展，重点项目积极推进。同时，集团根据防疫情况及及时调整项目策划，利用复工后空闲(馆)前的时间，梳理短板，对景区、场馆等进行提升改造，为迎接疫情过后文旅产业的全面复苏，促进企业做大做强做好充足准备，打下坚实基础。

鲁商·新泰新甫山景区 开展知识战“疫”

□ 刘英 陈润 报道

本报新泰讯 疫情期间，景区停业不停学。鲁商·新泰新甫山景区本着疫情防控和推动工作两不误的原则，依托微信群及视频会议软件等载体，及时开展线上交流学习，激发人员斗志，鼓励人员信心，找出瓶颈困难，突破重点难点，及时研究新形势下重点工作开展新思路、新举措。疫情期间，景区将工作由线下转为线上营销，争取打开旅游新局面。

为帮助景区人员“修炼内功”，鲁商·新泰新甫山景区决定利用疫情歇业时间与北京巅峰智业游学学堂合作开展线上学习培训，借此休养生息之期，加强企业员工自身建设，为疫情之后的市场重启做好准备。

聊城江北水城旅游度假区 爱心汇聚抗疫情



□ 刘英 陈润 报道

本报聊城讯 “国家安全百姓才能安康，国家昌盛企业才能发展。在抗击疫情的关键时期，我们作为企业家，也应尽一点绵薄之力，承担起时代担当。”日前，位于聊城江北水城旅游度假区朱老庄镇的聊城市奥祥禽业有限公司了解到疫情后，总经理必飞第一时间为武汉捐赠10万元现金，助力疫情防控。

连日来，度假区内前八村微信群里捐款信息叮叮直响，都是群众自发向武汉捐赠的善款。疫情无情人有情，村民积极响应捐款，你100元，我200元，募集到的22100元带着前八村村民对疫情重灾区人民的牵挂和支持汇往武汉。

为让一线的医护人员吃上新鲜的蔬菜，度假区双庙于村村民在村党支部书记张平的倡议下，纷纷奔赴大棚加班加点采摘新鲜蔬菜。菠菜、大白菜、上海青、雪里红等重达1吨的绿色有机蔬菜分拣装箱后被送往聊城市人民医院。“医护人员为了保护群众的生命安全与疫情作斗争，我们将自己种的蔬菜免费送给一线医护人员，也是尽了自己一份力。”村党支部书记张平说。同时运往疫情防控一线，还有张平驱车300公里，连夜从济南采购的180瓶75%的酒精、90瓶84消毒液。



□ 张峰 报道

为应对疫情，泗水县文化和旅游局开展“利剑”行动，对全县网吧、娱乐场所进行地毯式无缝隙检查。成立文旅先锋队，在小区、镇街、景区一线，严防严控。