

享便利、重体验、爱低碳

中秋国庆假期多地消费观察

新华社记者

积极应对旅游高峰，提升游客出行游玩体验。

上海一江一河（黄浦江、苏州河）系列主题活动，围绕满足大众出游需求进行设计，让市民、游客更好感受新型都市旅游方式。

来自黑龙江的李璐一家安排了丰富的行程。2日白天，坐上都市旅游观光巴士，在黄浦江沿线街道穿梭。其中的停靠点，有的毗邻外滩历史建筑群或陆家嘴中心建筑，有的毗邻豫园商城、石库门建筑以及中共一大纪念馆。夜间，他们还乘坐黄浦江游览船，一饱流光溢彩的黄浦江两岸风光。

在人从众的假期，找到了从容和安逸的空间。李璐说。

多元化产品丰富消费体验

邮轮游、出境游、文化游等多元化消费产品，顺应满足不同消费者多样化需求，受到越来越多百姓喜爱。

今年双节假期前夕，东方邮轮梦想号、爱达邮轮地中海号在天津国际邮轮母港正式启航。该港是交通运输部决定全面恢复进出我国境内邮轮港口的国际邮轮运输后，又一复航的邮轮港口。一家旅行团的领队穆琳告诉记者，复航吸引了不少新老顾客，大多是以家庭为单位出行，我们团10月份的名额已经满了。

国际航班持续恢复激发大众出境游

热情。携程、同程旅行、飞猪等旅游企业数据显示，今年双节假期，我国出境游人数暴涨，国际机票、国际酒店的预订量远超去年黄金周。其中，携程平台上，双节期间整体订单量同比增长近20倍。

携程研究院行业分析师王亚磊介绍，今年第二季度，携程平台上出境酒店和机票预订量已恢复到2019年同期水平的60%以上，预计第三、第四季度在黄金周带动下将进一步加速恢复。

文化产品消费同样受追捧。1日下午，一场沉浸式戏剧《雾起江州》在重庆市渝中区枇杷山上一栋民国时期的建筑内开演。戏剧启幕，40余名观众被领入剧场内，以剧中人的身份共同参与戏剧。广州的游客沈心怡以一位主角随从的身份一同推动剧情的发展。在广州时我就参与过这种沉浸式戏剧，很喜欢这种互动感，很有趣。沈心怡说。

上海旅游行业协会旅游商品分会会长黄萍认为，消费者既注重中华优秀传统文化的现代美学表达，也追求实用度、体验度。开发旅游商品时，要注重推动产品创新，提升产品设计感、体验度，同时要研究消费者新需求。

乐享低碳生活绿色消费

绿色低碳理念近年来逐渐深入人心。

在上海，City Walk（城市漫步）成为人们旅游休憩的新宠，City

Ride（城市骑行）也火热出圈。

1日下午，上海市民刘磊和妻子、两个儿子骑上共享单车从徐汇区出发，一路骑行至杨浦区。半天时间里，他们经过黄浦江滨江沿线布置的空间艺术装饰、卢浦大桥下的精致小花园、远望1号、测量船等等，返程时还在滨江社区食堂就餐。刘磊说，City Ride既锻炼了身体，又看到了很多沿途的风景，还可以见证城市的变化，孩子们非常喜欢。

选用可用自然光线，减少用电；婚礼上必要的大件装饰用品采取租用方式；购买国家核证自愿减排量，婚礼全流程碳中和……双节假期，碳中和婚礼受到关注，业内人士认为，这反映了大众对低碳生活绿色消费的追求。

在重庆，双节假期两江新区开启“约惠两江”纵擎乐购购车消费补贴活动，当地新能源汽车消费掀起新一轮热潮。

在两江新区一家比亚迪4S店内，节日氛围浓厚，不少消费者正在排队看车、试车。到店选购汽车的刘女士告诉记者：新能源汽车更环保，不少车型不仅外观好看，智能体验也好，性价比挺高的。

（记者 李晓婷 陈爱平 张格 王并怀）

新华社北京10月2日电

争分夺秒！

旅游医生 飞奔数百级台阶救治患病游客

本报讯（全媒体记者 王妍 通讯员 朱铁华）10月2日，一名来自广东的13岁小女孩和父母一起游玩张家界天门山，在爬行景区999级天梯时，突感腹部疼痛剧烈，蜷缩在地无法行走。在此驻点的旅游医生志愿者朱承宗、陈露闻讯后，飞奔疾驰、争分夺秒，5分钟爬上数百级台阶，顺利为小女孩送药救治。

当天下午3时许，这名小女孩顺着天门山999级天梯台阶往下走到一半路程时，突然感觉腹部疼痛难忍，无法继续行走。于是在父母的搀扶下坐在一旁石凳上稍作休息，然而休息片刻后疼痛症状并未好转，反而加重趋势。女孩父亲意识到问题的严重性，便随即下山寻求旅游医生志愿者帮助。

当时这名女孩父亲气喘吁吁地跑到我们跟前，着急地只喊我们快点、快点。旅游医生志愿者朱承宗、陈露在收到女孩父亲的求助后，火速背起近20斤重的医疗急救包前往救治。雨天路面湿滑、台阶陡峭狭窄，正常要10多分钟才能完成的距离，朱承宗、陈露俩人一口气跑上去，仅花了5分钟就赶到了现场。

经询问病史和体格检查，初步诊断分析，由于小女孩刚刚进食不

久便进行高强度运动，从而引发肠痉挛，导致腹部疼痛。于是朱承宗、陈露便从急救包里取出相关药品让其服用，10分钟左右小女孩的疼痛症状便得到明显缓解。临走时，朱承宗在叮嘱相关事宜的同时，还不忘留下自己的联系方式，表示可随时为其提供后续帮助。

感谢你们！张家界景区医疗应急措施真好，真到位！在分开后的几个小时里，朱承宗医生两次拨通小女孩父母的电话询问病情，小女孩父母甚是感动，连声称谢。

据了解，为守护此次中秋国庆假期入张游客旅行安全，市人民医院及下属分院从院内共征集了400多名医务人员，组成183支旅游医生志愿服务小分队，分别在全市7家景区景点、5家医疗机构设置了23个医疗救助站点及医疗窗口，并采取331应急救助模式（3即定点医疗、流动医疗、随机医疗；3即一站多点、一点多路、一呼多应；1即一张旅游健康地图），实施不间断巡线巡（坐）诊在峡谷峰林和游客集散地。假期前6天，旅游医生志愿者累计为广大游客提供健康咨询970人次，现场救助118人，紧急转运6人，发放旅游健康地图1500多份，广受各地游客赞誉。

旅游法庭解游愁

刘娜

每逢节假日，无论是刮风下雨还是酷暑严寒，在天门山景区总能见到一辆特别的车和一群特殊的人，他们是永定区人民法院旅游速裁法庭的干警，他们把旅游速裁法庭搬到游客身边，第一时间为游客提供咨询、起诉、立案、调处、执行等一站式法律援助和速裁服务。

麻烦您了！以后有机会当面感谢。10月2日晚7时，永定区人民法院旅游速裁法庭庭长陈美凤收到了来自南宁的游客范先生的感谢消息。当天下午3时许，范先生来到旅游速裁法庭驻天门山索道站值班点，投诉某旅行社压缩旅游行程、增加购物点。接到投诉后，陈美凤一边安抚范先生的情绪，一边联系旅行社了解事情原委。原来，范先生与某旅行社签订了4天3晚行程的旅游合同，但实际旅行过程中旅行社将所有景点安排2天游完，并增加了2个购物点。观景时间不充分、体验感差，范先生对旅行社的服务非常不满。但在陈美凤的耐心调解下，旅行社赔偿范先生500元损失，双方达成和解协议。

天津游客李先生一行5人与旅行社定了5天4晚的行程，交了订

金3160元，后因车辆故障李先生提出与旅行社解约并退还订金请求，但因旅行社已定票定房，双方协商未果后，李先生便通过在途速裁APP提出投诉。旅游速裁法庭的干警向双方了解了事情经过后，将旅行社实际支出情况向李先生作了解释，并积极与旅行社沟通，希望旅行社转让已订房间帮李先生挽回损失，虽然房间最终没有转让成功，但李先生看到旅游速裁法庭干警所做的努力和旅行社的诚意，不再要求退还订金并撤销投诉，纠纷得到了妥善化解。

游客在永定区吃、住、行、游、购、娱过程中发生的纠纷及其他涉及侵犯游客人身财产权益的案件，只要事实清楚、争议标的额不大，都是旅游速裁法庭的受案范围。执勤干警介绍道。据统计，9月29日至10月4日，永定区人民法院旅游速裁法庭共化解涉旅纠纷32起，接受游客咨询1000余次，发放宣传资料2500余份，为游客挽回损失1.19万元。他们专业、高效、便捷的服务，受到了游客的广泛好评。

黄石寨管委会开展鸽子花志愿服务

本报讯（通讯员 王丹）10月2日，黄石寨景区管委会“鸽子花”志愿服务队开展“文明迎国庆，志愿我先行”志愿服务活动。

活动中，志愿者们身穿红马甲，手拿火钳、垃圾袋和白手套，深入卫生死角，重点对游客集散地、主要路段和悬崖陡壁的白色垃圾、纸屑、槟榔渣、废弃雨衣等进行全面清理打扫，整改“脏乱差”现象，为游客提供一个干净、舒适的游览环境。

交通问题顽瘴痼疾集中整治



10月4日，市公安局交警支队直属一大队民辅警走进辖区农村集镇，开展双节交通安全宣传活动。

按照湖南省交警总队关于在中秋节、国庆节后段实行道路交通安保十加强措施的通知要求，市公安局交警支队直属一大队以告知是最主动的预防，提示是最有效的预防为原则，安排民辅警深入永定区尹家溪集镇，利用赶集日人员较为集中的优势，组织开展双节交通安全宣传活动。宣传中，民辅警认真宣讲交通安全知识，广泛发放交通安全宣传资料，并指导摩托车驾驶人正确佩戴安全头盔。赵前进 摄



永定区全力维护双节旅游市场秩序

本报讯（通讯员 胡苗）10月1日，永定区委政法委、区公安分局、区市场监管局、市文化市场综合行政执法支队、永定大队等部门联合开展“铁腕治旅”执法行动，全力维护双节期间永定区旅游市场秩序。

行动中，执法人员依法关停了张家界湘青旅国际旅行社有限公司红杉酒店营业部。据相关部门介绍，此次关停的旅行社营业部因存在追客、虚假宣传等行为被游客举报，违反了我市进一步规范旅游市场秩序“八个禁止”要求。

我们坚持“有诉必接，有诉必果”原则，加强值班值守，全天候受理旅游投诉举报，坚决维护消费者合法权益。市文化市场综合行政执法支队永定大队相关负责人表示，双节假期，永定区持续开展“铁腕治旅”行动，严厉查处追客、虚假宣传、不合理低价、二次收费等各种扰乱旅游市场秩序、侵害游客合法权益的不法行为，全面净化旅游市场环境，提高旅游服务质量，确保节日期间旅游市场安全、稳定、有序。



10月2日，身穿红色马甲的志愿者在天门山索道下站为游客提供咨询服务。双节期间，永定团区委组织全区广大青年积极参与“平安满意在张家界”青年志愿者服务活动，并招募40余名青年志愿者在张家界西站、火车站和天门山索道、七星山、七十二奇楼等地，为返乡人士、抵返游客提供咨询引导、购票指导、搬运行李、旅游政策宣传、景点路线推荐等志愿服务，为市民游客的出行安全、食品安全、医疗救助等提供强有力的保障。谢丽琼 摄

在景区，随处都能看到志愿者

本报讯（全媒体记者 朱伟）道路指引、咨询解答、交通疏导、景点讲解、帮老扶幼……在慈利县各大门，随处可见“志愿红”。国庆中秋双节期间，共青团慈利县委组织青年志愿者协会、三官寺土家族乡团委、零阳街道团工委和慈利高速慈利站团委在慈利东、慈利高速慈利收费站出口以及大峡谷景区开展“平安满意在张家界”青年志愿服务活动，为游客提供省心、暖心、顺心服务，红马甲成了假期最靓丽的风景线。

9月25日到28日期间，我们制定

了工作方案，召开志愿者工作培训会，安排各站点及时组织、招募和培训青年志愿者，并结合“志愿汇”APP发布十一假日青年志愿者服务活动信息，确保活动顺利开展。共青团慈利县委书记向伟艺介绍，活动从9月29日持续到10月6日，在慈利东站高速路口、张家界大峡谷入口等几个重点地段设立青年志愿服务站或义务咨询台，为中外游客特别是自驾游和自由行游客开展义务咨询服务。

记者在设立的旅游服务咨询台前看到，身穿红马甲的志愿者穿梭在各个点位，协助景区和高速收费站工作人员维持现场秩序，为游客发放宣传资料，提供线路指引、旅游咨询、应急救援等服务，劝导游客做文明礼仪的传播者、践行者，共同营造文明、和谐、优质的旅游环境。在慈利东和慈利高速慈利收费站出口，青年志愿者们在交通繁忙地段维护交通秩序，为游客发放自驾游宣传册、旅游宣传指南、景区地图、交通地图和火车时刻表等资料，让游客能提前知晓景区情况，科学做好游览计划，确保能真正畅玩慈利。在大峡谷景区，青年志愿者们的服务岗位人员为有困难的游客提供行李上下车、排队购票等服务。同时，在景区内协同景区巡点，确保旅游安全、文明、有序。

在景区随处都能看到志愿者，他们的志愿服务很暖心，不仅方便了我们游客，也让我们感受到景区文明无处不在，让我们玩得安心、顺心、开心。广东游客张女士与家人一起在张家界大峡谷景区游玩时表示。

记者注意到，双节假期，对照服务安排表，志愿者们无人缺勤。截止到10月5日，志愿团队已持续为过往游客提供景区游览路线、购票途径、住宿推荐、停车位等义务咨询1568人次，发放宣传资料1200余份。

五心服务在界里

张家界高速开展“平安满意在张家界”青年志愿者服务活动

谷娟 曾敏 刘可欣 邓慧 朱家仪 覃凯 朱谦声声问候，是志愿者们对司乘朋友的节日祝福。双节期间，茅岩河管理所党支部组织全体党员在茅岩河服务区设立服务岗亭，提供免费的旅游指南册、水、泡面等物资，为游客们送上旅途中的温暖。

以保安保畅为重点，开展暖心服务

伴随着发动机熄火的声音，一台小货车毫无征兆地罢工在武陵源收费站出口X20车道内。当班收费员卓金波立马上前帮助推车。由于武陵源收费站外广场地势上坡路段，靠人力推车出车道着实需要铆足十二分力，在收费员与司乘人员齐心吆喝一二的规律节奏中，抛锚车辆被缓缓推出车道，最终停靠在外广场边缘，事后司乘感激地向收费员表示感谢。

中秋快乐，欢迎来到张家界！一

务活动，积极为往来司乘人员答疑解惑，提供帮助。有的司乘人员不熟悉路，有的司乘人员需要喝水解渴，有的司乘人员急寻加油站……不论何种需求，志愿者们都耐心为其一一解决。志愿者们还为外地来张车辆发放由市文旅局编撰的《张家界旅游指南》，为自驾游客游览张家界景区提供便利。

以热情接待为重点，开展顺心服务

慈利东中心收费站、慈利管理所联合高速交警慈利大队开展志愿服务活动，为滞留收费广场的司乘人员送上月饼、矿泉水、方便面、热水，提供收费政策咨询，提醒司机安全驾驶、平安出行，并耐心解答司乘疑问，帮助他们解决各种困难。

谢谢，谢谢你们送给我们的食物，我们连夜赶路，早饭都没来得及吃，也

祝你们中秋快乐！一位滞留在收费广场上的女士接过志愿者送来的水、月饼和泡面，略带激动地说。

以坚守岗位为重点，开展安心服务

张家界收费站是湖南高速集团张家界分公司车流量最大、特情最多的收费站，29日一早，张家界收费站负责人便带着身着“红马甲”的志愿者来到收费现场开展志愿服务工作，整理便民服务台、疏导交通、办理ETC，为群众创造安、畅、舒、美回家路。

以路灯品牌为重点，开展舒心服务

湖南高速集团张家界分公司积极践行“路灯精神”，弘扬“路灯文明”，小长假第一天，桑植东中心收费站红女儿班成员和志愿者们纷纷穿上民族服装，在收费广场设置志愿者服务台，为来往司乘人员推介家乡景点，同时积极为司乘做好安全出行知识宣传，提醒司乘外出注意安全。

以义务咨询为重点，开展省心服务

张家界西中心收费站以提高游客、司乘满意度为抓手，以不断擦亮“国际张”旅游金字招牌为重点，积极开展志愿者服务活动。除了在站口设立“平安满意在张家界”青年志愿者服务台，收费站还组建了一支青年突击队，专门协助维护游客合法权益，帮助游客反映合理诉求等。

中秋快乐，欢迎来到张家界！一