

编者按 青岛是中国旅游经济发展最活跃、场景创新最丰富、文旅业态最齐全的城市之一。频频登上各大在线旅游平台节假日的“十大热门目的地”榜单，游客满意度稳居全国前列，“国字号”荣誉、“国家级”试点里总少不了其身影……正因如此，青岛成为旅游市场变革最激烈、行业洗牌最先发生的城市之一，也成为一处绝佳的“观潮之地”，旅游业发展的浪奔浪涌，在此可见一斑。

山的巍峨、海的辽阔，更显人生壮美。旅游，从未像今天这样与美好和幸福紧密关联。旅游者为何出

发，又为何抵达？旅游人如何通过接续的创新和营造，创造出新时代更美好的旅游体验？一座中国旅游城市，又该如何讲好中国故事、描绘时代气象？

时间的指针即将划过2023年，在这旅游业复苏发展的关键之年，记者把目光投向了导游、旅行社、景区等旅游业核心环节，希望这份来自一线的观察，能够找到旅游业“重启”的切入点，为旅游业高质量发展提供一些有益参考。

如何在“人和AI的竞争”中突围

——青岛导游行业一线观察

□青岛日报/观海新闻记者 马晓婷

“重启”的旅行



姓名：韩冲
主营业务：
线上直播、线下带团

“旅游业重新洗牌后，如若重走老路，必然是走向‘死胡同’。”



姓名：刘博
主营业务：
研学旅行指导

“研学旅行指导师需要导游技能与教师技能的跨界结合。”



姓名：孙树伟
主营业务：
深度讲解、精讲服务推广

“导游工作已经不是人和人的竞争了，而是人和App、人和AI的竞争。”



■ 奥帆中心是青岛导游们常去的打卡地之一。 王雷 摄

提起导游，你的脑海里会浮现出怎样的印象？

旅行定制师、旅游主播、研学旅行指导师……数字经济驱动下，导游正以不同身份活跃在人们的生活中。

转型还是转行？每个青岛导游都曾面临着这个问题。无论是春江水暖的“先知”，还是行业冷漠的“自知”，旅游业历经巨变、沉淀、复苏走向重振，青岛导游的“返场之路”，无疑成为观察导游这一行业关键生产力、透视中国旅游业韧性发展的重要样本。

截至目前，青岛共有注册导游11631人，中高级导游430人。2023年，他们已经重新投身快节奏的工作，正以不同方式走出自己的返场之路。

而作为加快实现旅游品质提升总目标的举措之一，青岛正在打造“最美青导”导游服务品牌，将依托2023年旅游服务技能大赛，选拔出20位选手纳入首批“最美青导”导游服务队伍。

一路上，有追逐“流量”的渴望，有步履匆匆的迷茫，但都少不了一份坚定的热爱和付出。近期，记者走近多位“青导”，了解他们2023年的工作轨迹，倾听来自行业一线的心声。

“我重做导游，是因为热爱这个行业”

“马上要元旦了，最近比之前更忙。一直到春节，我的团期都快排满了。接下来，12月18日至26日要去老挝、泰国，明年1月4日至13日要去斯里兰卡、马尔代夫。”导游韩冲表示，目前已进入出境团队游业务恢复以来最忙的一个阶段。

2010年，韩冲进入旅游行业；这些年，他做过地接导游、全陪导游和出境领队。目前，韩冲已经是国家高级导游员，有着近十年的出境领队经验，带团去过30多个国家。2022年夏天，记者认识韩冲时，他的身份是旅游博主。今年1月，首批出境团队游业务开放，韩冲曾认为自己不会回归带团。不过，3月，他重启了自己的出境领队事业。

“最近主要以带免签、电子签、落地签国家的出境游为主。现在已经开始收拾春节的团期了，不少人都有出境游的打算，多是东南亚和南半球国家，也有很多人咨询非洲、南美洲过年期间的线路。”韩冲感觉当下的出游热情甚至高于疫情之前，“很多国家的翻译供不应求，当地的大学生都在兼职做导游。”

其实，是否选择继续做导游，韩冲思考了许多。

“三年间，不少同行已转行，至今没有回来。而我回来了。为什么？因为热爱。”韩冲坦言，他回归前经历了多重反思，“以前过于重视带团的数量，而忽略带团的质量，现在更注重服务细节。”

三年时间里，韩冲并没有闲着，他学习拍摄、剪辑、直播和使用无人机，从事短视频拍摄和直播等工作。

重新归来，他变成“斜杠青年”，在忙碌的带团之余，韩冲依然坚持拍摄短视频和直播。线上直播为年轻人“种草”，线下带团帮老年人“打卡”——韩冲似乎有着不竭的精力。如今，他的抖音账号“青岛小韩”已有10.7万粉丝。“在我重返导游工作时，之前的直播经历令我受益匪浅。在带团时，我会手把手教老人如何剪辑视频，怎么发抖音，也用无人机帮他们拍摄。”韩冲认为，旅游业重新洗牌后，如若重走老路，必然是走向“死胡同”。

“游客的观念变了。以欧洲12日游为例，过

去，除了德法意瑞，往往要加上丹麦、荷兰、卢森堡、梵蒂冈，似乎去的国家越多钱花得越值。现在，游客更倾向于一国深度游。”韩冲告诉记者，这么多年，他站在大巴车上，一直是面向游客、背对风景。“当我做主播面对风景讲述时，感觉截然不同。重做导游，希望自己能够充分传递当地的风土人情和文化魅力。”韩冲说。

韩冲有着这样的看法：旅游业一定会恢复到疫情之前，甚至还要超好。“我不会轻易放弃，还想继续深耕。”韩冲不仅是这样说的，更是这样做的。他微信朋友圈的封面写着：“每天的努力都会让远方变得更近。”这句话时刻提醒他，不要停下向前的脚步。

“跨界结合，做一名研学旅行指导师”

在文旅复苏和重振的大潮中，研学旅行异军突起。市场需求催生行业机遇，不少导游把研学旅行指导师作为新的职业方向，刘博就是其中一员。

2005年，学习旅游管理的刘博毕业后选择当一名导游，后来又与人合伙开办旅行社。经历十余年的摸爬滚打，2022年年初，刘博决定撤出旅行社行业，以研学旅行指导师的身份开启新的职业生涯。

刘博转型的主因来自两个方面：一是在旅游业积累了多年的资源和经验，二是看到了国家支持研学旅行的新机遇。

2016年，教育部等11部门印发《关于推进中小学生研学旅行的意见》，要求各地将研学旅行摆在更加重要的位置，推动研学旅行健康快速发展；2022年，研学旅行指导师作为一项新职业被纳入《中华人民共和国职业分类大典（2022年版）》，成为研学旅行蓬勃发展的风向标。

“国家政策相继出台，市场和社会需求增加，业内人士也做出积极的市场预测，这些促使我最终下定决心。”刘博坦言，在赛道转换之初，收入寥寥，但回望这一决定，依然觉得“越早越好”。

数据挖掘和分析专业机构艾媒咨询预测，我国研学旅行的市场销售规模有望达1469亿元。千亿元级的市场吸引着多方抢滩入局。

从事研学旅行短短一年多，刘博感受到了这股强劲势头。尤其是今年，业务量明显增长。

“研学旅行指导师与导游虽有相通之处，却是通而不同。研学的落脚点在教学，课程设计是研学旅行指导师的核心竞争力。”刘博懂得“技多不压身”的道理，他考取了研学旅行指导师证书、教师资格证和高级家庭教育指导师证书等。“研学旅行指导师需要导游技能与教师技能的跨界结合。行业经验、带团实操有助于研学旅行。而涉及教育，必是保持一份初心。”刘博表示。

青岛·上合之珠国际博览中心是刘博多次带队研学的目的地之一。当学生们走进上合组织国家文化元素展示区，刘博邀请同事们穿上不同国家的特色服装，手捧代表性花卉，从学生们感兴趣的历史人文入手，展示不同国家的风土人情和多元魅力。“在研学旅行中，我使用道具比较多，邀请学生动手实践、自主归纳，之后展示和分享。”刘博说，“学生身临其境，感受自然深刻。”

刘博的“跨界”故事触发了青岛市研学旅行基地协会赵滔远的共鸣。“研学旅行指导师的关键词是‘教育+旅游’，教育是第一位，然后才是旅游的一些技能规范。课程大纲设定后，需要自己编排课程。同样一门课，讲述效果因人而

异，这就是研学旅行指导师的魅力所在。”赵滔远说。

目前，青岛研学旅行市场的主力军主要来自旅游和教育培训行业。“当下的研学旅行市场竞争激烈，正处在一个慢慢规范的过程，前景令人期待。”刘博有志于做一名研学游的“弄潮儿”。

“不是人和人的竞争，而是人和App、人和AI的竞争”

导游孙树伟一直很忙。带团、做评委、授课、培训、录视频……从业34年，他的工作节奏比许多年轻人还要快一拍。2021年，孙树伟和来自全国的15位同行一起成为全国特级导游，但他总觉得自己做得“还不够”。

记者与孙树伟最近一次的会面是在栈桥回澜阁前。城市的烟火往昔随着他的讲述一点点跃动于眼前，在他带的团里，游客总是乐在其中，听得津津有味。讲得了海口，做得了美食，了解一草一木，熟悉一街一巷……孙树伟业务精湛，很多人赞他是“最会讲青岛故事的人”，他却说自己只是一名“服务员”，更呼吁同行们“摆正自己的位置”。

作为资深导游，孙树伟专注于老城、建筑、美食等人文主题的深度讲解。外地来青培训的专业团队有相当一部分会请他讲解，从大鲍岛、大学路到八大关，从建筑年代、建筑风格到建筑往事，一座座建筑“串珠成链”，孙树伟将一段段青岛故事娓娓道来。

很多时候，人们将对“诗与远方”的向往，作为光环与滤镜加到了导游身上。这是一种极大的善意——对于初次见面的陌生人，游客完全地去信任、跟随，期待度过美好的旅程。但由于行业仍不够规范，“不合理低价游”等仍然存在，表面上让游客获得了低价，但牺牲的不仅是游客的体验，深层次上波及的是整个旅游产业链。

目前，青岛活跃在一线的导游在2000人左右。孙树伟带过的学生、培训过的导游不计其数，他自己更是见证了导游行业的波澜起伏。“一些优秀导游因为疫情转行，我有几位学生去到文旅企业做管理，有几位改做专业培训，收入提高了不少。当然，还有一些导游荒废了技能，三年过后，即使重新上岗也存在难度，转行在情理之中。要正确分析疫情对导游流失的影响，不要只看现在有多少导游从业者，更多要对比疫情前后有多少活跃的导游。游客的需求变了，未来有可能不需要那么多‘一般’的导游。”孙树伟说。

对于前者，孙树伟觉得自己有责任“留住”他们。今年，他为此奔走。

“今年夏天，北京导游在故宫深度精讲，把导游讲解讲成了‘百家讲坛’。我们特地邀请了北京的行业协会来青岛调研，计划成立青岛的精讲团队，将青岛的精讲导游推向全国。现在，不少地方都在推精讲服务，反响不错，有的两小时每位游客收费168元左右，既能提高导游的收入，也能提高导游的知名度。”谈及精讲团队的选择标准，孙树伟强调，既要人品好、吃苦耐劳，更要热爱城市，能够克服行业的审美疲劳，做足知识储备，关键要看综合能力。

旅游市场在变化，精讲已是导游进阶的一种刚需。“不少景区扫个码就有免费讲解，对导游来说，竞争压力更大了。这份工作已经不是人和人的竞争了，而是人和App、人和AI的竞争。”孙树伟如此感慨。

记者手记

这一问题被抛出之时，市场竞争的残酷也摆在了旅游人面前。毕竟在今天，提供服务价值只是成为一位“令人满意”的导游的基础，人们更为期待的是其能否传递出情绪价值和文化价值。

当前，我国正以“美好中国”新形象打造中国旅游新品牌，从“美丽中国”升级到“美好中国”，一字之别，照见着中国人真实的生活变迁和中国旅游崭新的时代命题：推动旅游业高质量发展，以满足人民日益增长的美好生活需要为根本目的。而导游，正是在第一现场带着游客见证美好成真的使者。

很多时候，人们将对“诗与远方”的向往，作为光环与滤镜加到了导游身上。这是一种极大的善意——对于初次见面的陌生人，游客完全地去信任、跟随，期待度过美好的旅程。但由于行业仍不够规范，“不合理低价游”等仍然存在，表面上让游客获得了低价，但牺牲的不仅是游客的体验，深层次上波及的是整个旅游产业链。

疫情对旅游业的影响加速了导游这一职业角色的转型升级。旅游新场景新业态迅速发展，对于导游来说，融入研学、文博、露营、乡村游等新的工作场景是不小的挑战，更是新的机遇。相比于传统的风景向导，今天的他们更是旅游推广者、旅游教育者和文化传承者。

“重启”之路，需要握起手来一起走。业内人士指出，只要有“游”的存在，就一定有“导”的空间。作为中国首批优秀旅游城市和多年的中国最具幸福感城市，青岛正全方位开展旅游品质提升工作，加快打造国际滨海旅游目的地，导游是其中的重要角色。打造“最美青导”导游服务品牌，建机制、搭平台、强服务，将进一步推动导游在提升旅游服务质量、维护旅游市场秩序、推动文旅融合高质量发展方面发挥作用。同时，对青岛市旅游服务技能大赛优秀选手择优推荐申报“青岛市五一劳动奖章”“青岛市旅游行业技术能手”“青岛市青年岗位能手”等，也将切实提升从业者的荣誉感。

人生可以更美。在青岛这座美好的城市，“青导”一定可以拥有更美的职业未来。

今天，我们需要什么样的导游？

马晓婷



青岛海洋高新区管理委员会规划建设部关于石嘴子住宅项目规划方案进行社会公告的通告

为加强公众参与，发挥公众在我区规划管理中的作用，提高城市规划水平，根据《中华人民共和国城乡规划法》《山东省城乡规划条例》等法律、法规及政府公开的有关规定，对青岛沉晟房地产开发有限公司石嘴子住宅项目规划及方案进行社会公告，欢迎社会各界提出意见和建议，现将有关事项通告如下：

一、公告项目基本情况：

1、建设单位：青岛沉晟房地产开发有限公司

2、建设项目：石嘴子住宅项目

3、建设地点：黄岛区双珠路北、7号山路东

4、公告阶段：规划及建筑方案

二、公告及投票地点：

1、公告地点：黄岛区月牙河路77号（青岛海洋高新区政务服务大厅）、西海岸政务网及石嘴子住宅项目现场人口公示牌公示。

2、投票地点：黄岛区月牙河路77号（青岛海洋高新区政务服务大厅）投票箱，将请意见人按有关规定填写后放入投票箱。意见人应附证明相关利害人身份的房地产权证复印件或购房合同复印件及身份证复印件，否则意见无效。

三、咨询电话：建设单位1386988463，青岛海洋高新区管委规划建设部85162572

四、公告时间：2023年12月11日至2023年12月17日

2023年12月9日

(上接第一版)地下2.18万平方米，投资约3.7亿元。产业园秉持“产业+人文+生态”的理念，聚焦科技、文化等元素，在满足企业研发、生产、办公需求的同时，更加注重创新技术及文化科技产业的服务性功能，搭建全新产业公共服务平台，促进文化与科技深度融合发展，打造集产业孵化、培育及发展于一体的综合性文化科技示范园区。

市政协副主席、崂山区委书记张元升出席仪式并宣布项目开工。

市直有关部门主要负责同志，青岛日报社(集团)领导班子成员及中层干部、职工代表，项目合作方、施工方代表等参加开工活动。

中车四方所：深化改革赋能科技创新

“科改行动”是国企改革专项工程之一，旨在打造一批国

有科技型企业改革样板和自主创新尖兵。

今年5月，中车四方所入选“科改企业”，结合企业实际，中车四方所设立了董事会战略与创新委员会，为董事会在科技发展规划、产业发展方向、科技创新投入等方面的重大决策提供建议和支撑，有效提升了研发资源分配的效益效率。

承担16项国家级智能化示范项目，连续两年入选全国软件百强企业，智能运维系统获得中国城市轨道交通科技进步奖特等奖……“十三五”以来，中车四方所技术研发投入始终保持在8%以上，其中，10%以上用于前瞻性基础性技术研究。下一步，该所将聘请知名专家学者、行业领军人才、高层次科技人才等作为特邀顾问参与董事会战略与创新委员会会议，充分发挥技术专家优势，以技术创新助力企业行稳致远。(刘兰星)

挂失声明
权威 快捷 省钱

●遗失青岛市崂山区市场监督管理局2005年7月5日核发给青岛市崂山区霞青服装店的3702123807881号营业执照正、副本，声明作废。

●遗失青岛市市北区博兴商会的统一社会信用代码：51370203MJD8811971号（发证日期：2021年4月13日）社会团体法人登记证书正、副本，声明作废。

●遗失平度市车任客汽车维修部的税务证副本，编号：平国税字37022619720608104601号，声明作废。

●遗失韩月皓（身份证号码：370283200002146620）的证书编号：202137005419号护士执业证书，声明作废。

●遗失青岛绿城华城置业有限公司开具给客户高峰的收据，收据号：0059532，收据金额：10000元，声明作废。

●彭海霞遗失青岛职业技术学院（原青岛市职工大学）商业银行管理与经营专业毕业证书，毕业时间2000年7月，证书编号：2000040415，声明作废。

●遗失2021年5月30日孙逸凡购买的青岛市即墨区和达上城收据一张，收据编号：0000729，房号：6-1-2001，金额：20000元，声明作废。

●遗失青岛市公安局周泽航（身份证号：37021199110127912）的人民警察证，警号：159592，声明作废。

声明
遗失我单位法人章一枚（法人：房宏旭，备案号：370202055516），声明作废。

青岛市寰宇天下信息技术有限公司
2023年12