

# 旅行社重回“线下”“新门店”如何作为

□青岛日报/观海新闻记者 马晓婷

## 青报观察

走进市北区十五大街附近的一家携程旅游门店，几名店员正忙活着将最新的旅游产品册页摆放在显眼的位置。5月下旬，前往青海、甘肃、新疆等地的产品是进店咨询的热门，邮轮游、出境游等中高端产品销售升温，折射着游客需求的变化。仅仅200多米之内，还有两家旅行社门店，其中一家还是近期新开业的。

“老朋友”回来了。这样的场景正在全国上演——据不完全统计，截至2024年底，全国旅游零售门店数量达49000多家。曾经被电商冲击的旅行社线下门店，如今以更近的距离“重回”消费者身边。转型归来的旅行社门店，成为链接线上流量与线下信任的关键节点。尤其是对于银发出游族而言，旅行社门店的“面对面”交流更是不可替代。只不过，这一次的归来，门店已不再仅仅是门店。

### “最后一公里”拼什么？

今天，有DeepSeek一键生成旅游计划，有旅游博主视频图文“种草”，还有直播电商低价促销，消费者还需要旅行社的旅游服务吗？相继登场的旅行社零售门店作出了来自市场的回答——细心的市民可能已经发现，越来越多的旅行社门店开始出现在社区，通过在“家门口”提供贴心服务，形成新的口碑流量圈。

见到携程旅游青岛十五大街门店负责人孙德燕时，她正忙着沟通包车业务。从事旅游行业20多年的经验，让她对线下门店始终保持着一份特别的感情。“最早做旅游的时候没有线上渠道，这些年我们也在尝试做线上，但线下渠道是不可替代的。门店不仅有基础的进客量，更能增加与客户之间的信任感。说实话，现在旅游门槛不高，很多人都想进来试一试，但一些不规范的行为，伤了很多顾客的



■在携程旅游门店内，店员为顾客介绍旅行线路。王雷 摄

心。”在孙德燕看来，旅游行业其实需要很高的专业度，做门店更是“万变不离其宗”：比的是价格、服务和保障。尤其是当门店开进社区，口碑尤为关键。

从整个行业来看，旅游零售进入社区抵达“最后一公里”已经成为趋势。在这背后，是市场需求、成本结构和消费者行为共同驱动的结果。具体来说，当前参与跟团游的游客以银发族为主，他们对不同的生活场景、在地文化有探索的热情，也有出游的时间和消费能力。但对他们而言，线上沟通并非习惯的消费场景。“旅游这个事情本来就应该面对面交流，相比线上客服，线下门店的工作人员可以第一时间凭借专业积累回答客人的所有问题，打消客人的顾虑，比线上的转化率要高很多。最近我们一个月能接待四五百位客人，尤其是很多老客户对我们很信任，一些小众目的地的定制团发得也不错。”孙德燕说。

“定制化”，是门店负责人们不约而同提起的关键词。“做门店，还是要做出自己的特色，以服务、热情、真诚为顾客优选线路，尤其

是当面对面时，还可以看看客人身体情况怎么样，以此推荐更适合的线路。旅游产品多样，每个人的需求不同，我自己非常热爱旅游，也希望大家的每次出行都能在景色观赏和文化体验中收获美的享受。”在同程旅行青岛十五大街标山路门店内，负责人姚美玲的手边还放着一本社交媒体运营书籍，她同时运营着社交媒体账号，有不少客人是从线上渠道被吸引过来的。

### 把传统模式“再做一遍”

今天的旅行社门店，从传统的产品销售终端变为了旅游零售服务和流量的双枢纽。一方面，OTA平台依托线上流量、产品标准化和轻资产运营的优势加速线下变现。另一方面，传统旅行社在历经“线上难突破、线下被蚕食”的困境后，也决定重回线下寻找机会，并将本地化的资源优势向门店聚集。

一个月前，山东万达嘉合文旅集团成立文旅生态事业部，借助同程旅业的资源整合优

势，旗下万达国旅将在全省布局150余家标准化分公司/门店，打造山东省内本土市场最具竞争力的行业品牌之一。“我们要回归到最擅长的经营模式上，加快速度拓展万达国旅的门店。虽然现在新媒体对传统经营模式产生了很大的冲击，但门店这种传统的经营模式依然有非常强劲的生命力，我们希望先把基础做扎实，线上的机会我们也会同步跟进拓展。”山东万达嘉合文旅集团董事长李建华道出了决策的深意。

在各个OTA平台加快布局线下加盟店的当下，如何寻找自己的机会？答案就藏在“门店+”的转型升级中。“以数字化的思维来看，每个门店都相当于一个运营的私域流量场。实际上就是用数字化的经营逻辑，把传统行业再做一遍。我们打造的门店，不仅仅是旅行社的门店，而是依托文旅生态全产业链服务商的赋能，不仅服务有出游需求的游客，也可以向不同客户就近提供会展、影视、酒店、航空、邮轮等多方面的全产业链服务。”李建华说。

细细观察街头各类旅行社门店，在OTA加盟线下店、传统旅行社门店、垂直领域专营店、复合型体验店等类型中，OTA加盟线下店和传统旅行社门店出现得更多。事实上，从整个旅行社行业来看，都呈现着明显的资源集聚趋势。无论是线上OTA还是线下大型旅行社，都在通过平台化模式和资源整合能力吸纳中小旅行商，形成新的文旅生态结构。

面对新的行业形势，文旅部门正紧抓促消费政策叠加、服务产业迭代升级的机遇期，推动旅行社行业高质量发展。“旅行社不仅是整合文旅资源、创新产品供给的核心市场主体，也是激活文旅消费、引领品质化服务提升的重要驱动力，对构建文旅产业体系具有关键支撑作用。门店是旅行社的服务触角，既是服务的交付中心，也是信任建立的载体。下一步，我们将加大对旅行社转型升级和规模化发展的支持力度，积极服务和助力旅行社探索‘文旅+’、‘+文旅’多元融合发展模式，形成头部有担当、中小有活力、游客有获得感的行业高质量发展新格局。”市文化和旅游局市场管理处（科技处）处长苏宏伟表示。

## 新格局下民营企业转型发展策略会在青举行

□青岛日报/观海新闻记者 任晓萌

本报5月26日讯 26日下午，“与民同行 共创共赢”新格局下民营企业转型发展策略会在青岛举行。市政协副主席、市工商联主席崔作出席。

会上，中国民营经济研究会、中国社科院美国研究所、中国民生银行有关专家围绕民营经济促进法解读、当前宏观经济金融形势与政策展望等作主旨演讲，深度剖析市场趋势与政策红利，帮助企业家明晰企业合规经营与创新发展路径以及国际风险应对策略。民银国际、民生银行青岛分行发布了《中国民生银行服务民企综合赋能方案》。

## 青岛3处建筑入选中国20世纪建筑遗产项目

□青岛日报/观海新闻记者 曹森

本报5月26日讯 日前，中国文物学会20世纪建筑遗产专业委员会将举办“守护传承 聆听创新——第十批20世纪建筑遗产项目推介暨城市更新理论与实践研讨会”。在全国建筑、文博专家的共同见证下，会议推介了100个第十批20世纪建筑遗产项目。中国海洋大学（鱼山校区）早期建筑、青岛啤酒厂早期建筑、青岛观象台旧址3处建筑榜上有名。

中国海洋大学（鱼山校区）早期兵营类建筑现存6栋，其中4栋为全国文物保护单位，民族建筑如科学馆（董大酉设计）、化学馆和外国专家楼均为中西合璧式风格，国立山东大学在青岛复校后所建的4栋教师宿舍以及20世纪50年代山东大学时期所建的十余栋建筑为苏式风格。

青岛啤酒厂早期建筑建于1904年，第一批建筑包括办公楼和糖化大楼，为德国青年派风格，采用红砖清水墙、花岗岩墙基、红瓦斜坡屋顶，是中国第一座且持续经营至今的啤酒厂。

青岛观象台旧址于1912年1月竣工，全部为花岗岩砌筑，是一座极具欧洲古堡风格的建筑，其主要业务除气象观测外，还包括地磁观测、地震探测、潮汐观测、地形测量及船舶仪器试验等。1924年，中国气象学会在青岛观象台正式成立。

自2016年9月至今，中国文物学会20世纪建筑遗产专业委员会向社会推介了共计十批1000个20世纪建筑遗产项目。

### 韩国中部游客来青无需转机首尔

## “青岛—清州”航线首航 行程只需1.5小时

□青岛日报/观海新闻记者 马晓婷

本报5月26日讯 26日，一架承载着中韩友好交流互动的航班平稳降落在青岛胶东国际机场，这是凯撒旅业旗下凯撒旅游与韩国可依航空携手开辟的“青岛—清州”全新航线的首个航班。作为山东省首条直飞韩国清州的航线，该航线不仅填补了两地直飞航线的空白，更以“旅游+航空”的深度融合，加快青岛入境旅游发展。

清州地处韩国中部，此前韩国中部游客赴青岛主要通过首尔转机，单程耗时长达6至16小时，如今清州至青岛国际客运航线将行程缩短至1.5小时，打通了青岛与韩国中部城市的“空中走廊”。

当前，Chim Travel持续火爆，青岛入境旅游市场不断升温。韩国是青岛第一大入境客源国，今年1至4月，青岛接待韩国游客10.56万人次，占接待入境游客总量的64%，同比增长44.86%。今年5月，青岛出台《韩国入境旅游市场提升工作方案》，打造韩国游客来华旅游第一站，进一步提升青岛国际滨海旅游目的地的影响力。新航线的开通将进一步提升青岛在韩国中部市场的渗透率。

首航当日，青岛国际机场集团有限公司与凯撒同盛发展股份有限公司签署战略合作协议。双方将积极组织面向日韩及洲际方向的航线拓展业务，助力周边国家入境青岛开展商务、旅游活动，联合推动以入境青岛为核心的人境游产品、过境产品。此外，双方还将在航空食品、餐饮保障、商铺运营、航旅融合、机场广告宣传、机场贵宾服务权益等领域展开深入合作。

### 进入国家级低空无人机应用公路巡查检查先行试验项目清单

## 青岛胶州湾大桥将试点无人机智能巡检

□青岛日报/观海新闻记者 周建亮

本报5月26日讯 随着低空经济的崛起，无人机技术成为破解道路监测与巡检难题的关键。近日，交通运输部公布全国首批“低空无人机应用公路巡查检查先行试验项目”清单，山东高速集团公司申报的“桥梁无人机智能巡检技术试点应用”项目成功入选，成为全国21个国家级试点项目之一。其中，在青岛胶州湾大桥实施的“桥梁无人机智能巡检技术”课题是项目的重要组成部分。

胶州湾大桥“桥梁无人机智能巡检技术”将针对红岛航道桥常见表观病害，形成桥梁病害智能识别算法，建立红岛航道桥养护数形融合模拟分析平台，实现桥梁构件级资产管理、桥梁实景立体化呈现及数据与模型的融合分析。下一步，山东高速青岛发展有限公司将以胶州湾大桥为依托，深化低空无人机与北斗导航、5G通信及数字孪生技术的融合应用，持续提升大桥桥梁功能和服务品质，着力解决公路巡查检查效率不高、覆盖不全、安全风险高等问题，树立一批可复制推广、可规模应用的发展标杆。

此前，青岛已在无人机+道路巡检场景应用方面展开积极探索。比如，平度市采用“无人机+公路巡检”的作业模式，实现了对该市424公里普通国省道路的全覆盖巡检，已被列入《人民交通》杂志社评选的2025“低空经济典型案例”和山东省低空领域典型应用场景名单。

# 黄渤海海雾人工消雾试验在青开启

创新采用无人机播撒催化剂与聚能空气炮联合作业模式，破解海雾“密码”

□青岛日报/观海新闻记者 吴帅

本报5月26日讯 每到夏天，青岛常常会出现平流雾这一壮观景象，殊不知这其实是一种海洋气象灾害。如何精准预报预测海雾？能不能通过人工消除海雾？近日，2025年首次黄渤海海雾综合观测研究及人工消雾科学试验在青岛正式开启。本次试验为期3个月，由青岛海洋气象研究院牵头，联合青岛市气象局、成都信息工程大学、中国气象局气象探测中心、山东省气象局等十余家单位近百名科研人员共同参与，将通过搭建岸海空天一体化综合观测系统，从海雾的化学、物理、天气、海洋等多个要素开展观测，并同步进行人工消雾试验，致力于破解海雾生消机理的“密码”。

海雾是黄渤海海域主要的海洋气象灾害之一，是海洋上空低层大气水汽凝结，造成水平能见度小于1公里的天气现象。黄海及其沿岸地区的海雾以平流冷却雾为主，每年4月至7月高发，影响范围广，持续时间长。海雾的出现不仅增加了海上交通事故的风险，还会对渔业、航运、海上能源开发以及居民日常生活造成影响。

海雾生消过程涉及海气交换、辐射效应、雾顶夹卷、水汽凝结和垂直混合及雾滴沉降等一系列复杂物理化学过程，当前学界对海雾生消机理的认知仍存在诸多空白。

青岛海洋气象研究院立足海洋气象科研前沿，精心策划此次科学试验，旨在通过多学科交叉、多技术融合，加强海雾发生机理等基础研究，突破气象关键核心技术，全面提升海雾预报预测能力。

目前的海雾监测主要以地面监测和卫星遥感监测两种手段为主。

地面海雾监测以单点的监测为主，没有办法做到一个大范围的覆盖，而卫星遥感能够监测和识别大范围的海雾，但是在云层覆盖以及晨昏的时间段，海雾的识别技术还有待进一步提升。

青岛海洋气象研究院常务副院长徐晶介绍，目前的海雾监测主要以地面监测和卫星遥感监测两种手段为主。地面海雾监测以单点的监测为主，没有办法做到一个大范围的覆盖，而卫星遥感能够监测和识别大范围的海雾，但是在云层覆盖以及晨昏的时间段，海雾的识别技术还有待进一步提升。

青岛海洋气象研究院常务副院长徐晶介绍，目前的海雾监测主要以地面监测和卫星遥感监测两种手段为主。地面海雾监测以单点的监测为主，没有办法做到一个大范围的覆盖，而卫星遥感能够监测和识别大范围的海雾，但是在云层覆盖以及晨昏的时间段，海雾的识别技术还有待进一步提升。