



# 疫情下的旅行

## 旅游业还能复苏吗？

文 / 克莱尔·奈登 By Clare Naden

受新冠肺炎疫情影响，边境封锁、航空公司停运、许多机构关闭数月，旅游业遭受重创。在这种新常态下，规章制度变化无常，行业重振远非易事。此外，业内人士必须谨慎行事，在危机尚未结束时一边欢迎游客回归，一边应对可能仍萦绕于大众心里的恐惧以及种种实施中的限制措施。

为帮助世界各国旅游业渡过难关，ISO 制定了国际指南，使该行业能够在疫情下运转，用尽可能安全的方式接待游客。该指南适用范围广，将有助于住宿、博物馆、交通、体验项目、活动和导游等业内所有服务供应商确保服务更安全，防止病毒传播。

在最新一期旅游系列文章中，我们请 ISO 旅游技术委员会 ([ISO/TC 228](#)) 经理娜塔莉亚·奥尔蒂斯·德泽拉特 (Natalia Ortiz de Zárate) 谈一谈新冠疫

情危机对旅游业的影响及 ISO 标准如何助力重振信心，构建更可持续、更具复原力的旅游业。



**ISO: 疫情给旅游业造成严重的冲击，并继续影响着行业发展。情况到底有多糟糕？**

**娜塔莉亚·奥尔蒂斯·德泽拉特:** 据联合国世界旅游组织（UNWTO）称，2020 年国际游客减少了 10 亿人次，造成的损失相当于许多国家国内生产总值（GDP）的 10%。全球经济活动大幅下降，1.2 亿个工作岗位岌岌可危。更不用说因为国际旅行骤减，估计造成出口收入损失高达 1.3 万亿美元，是 2009 年全球经济危机期间损失的 11 倍多（UNWTO，2021）。

例如，西班牙在 2020 年接待了 1900 万人次国际游客，而在 2019 年这一数据是 8300 万。该国 1.6 万多个旅游住宿机构拥有雇员接近 60 万人，它们中仅有几百个机构在封锁期间仍然开放，为那些必需在岗工作的人提供服务。该行业大多是利润微薄的中小企业，这可能会对其他经济领域造成连锁效应。

### **形势听起来有点严峻。未来能看到希望吗？**

尽管有疫苗接种计划（其进展因各国贫富程度不同而参差不齐），但新变异毒株使部分市场推迟重新开放，2021 年实现行业复苏希望渺茫。专家预测，户外和自然旅游活动需求将不断增加，同时国内旅游及“慢游”体验将越来越受关注，这事实上是非常积极的趋势。然而，大部分专家预计，旅游业在 2023 年前不会恢复到疫情前的水平。

## 旅游业适应新常态面临哪些关键挑战？

行业内有共同的语言非常重要。协调不同地区、不同国家的措施将有助于减轻国际旅游供应商和游客双方的负担。人们想去旅行，并重新开始制定计划，但他们需要确认旅行状况和目的地的安全性。这正是 [ISO/PAS 5643](#) 《旅游及相关服务——降低旅游业中新冠病毒传播的要求和准则》在推广国际最佳实践方面能发挥重要作用的领域。这项新的公开规范（PAS）是一个简单的指南，有助于旅游企业适应新常态，安全地提供服务。

当前的疫情也让我们有机会重新思考未来的旅游业，并制定计划支撑旅游业可持续复苏，促进数字化转型并向绿色旅游体系转变。



## 员工、供应商和客户之间的信任对于行业重启非常重要。行业参与者如何培育这种信任？

采取措施防止新冠病毒传播至关重要，但相互交流这些措施并让游客了解现状也非常重要。因此，有效的沟通对于重建游客信心发挥着关键作用。虽然很多人盼望假期，但仍对安全性和感染病毒风险有所顾虑。对于能否旅行、规定是否取消、商家是否开放及目的地有哪些服务，人们心中存有诸多疑惑。对这些关键问题，行业需要做出回应。

有些国家提供标识和路标，给游客提供诸多便利。例如，欧洲基于 ISO/PAS 5643 的要求，提供“欧洲旅行新冠安全印章”，旨在改善夏季旅游企

业的安全流程。该印章还有“欧盟数字新冠证书”等配套措施，自 2021 年 7 月 1 日起有助于居民在欧盟安全、自由地流动。

### **许多国家都出台了旨在减少病毒传播的国家指南或法律。国际指南能发挥什么作用？**

旅游通常是一项国际活动。使用同样的协议有助于重建游客之间的信任，否则游客会感到疑惑：为什么各国不采取相同的健康措施来抗击同一场疫情。

同时，证据也在不断演变，带来诸多疑惑。刚开始，我们有太多未知之处，如新冠病毒检测呈阳性的人并没有任何症状，他们是否会传播病毒，以及病毒的潜伏期是多久。

去年夏天，我们对病毒在水中（如在沙滩上或在游泳池中）的传播情况所知甚少，但我们现在已经知道，密闭空间及通风不良会增加感染风险。虽然 ISO/PAS 5643 是基于以前的国家协议制定的，但它利用新的科学知识，基于新知识提出措施，并使其符合世界卫生组织的准则。

## **专家预测，户外和自然旅游活动需求将不断增加。**

### **有人会说，减少旅游对地球有好处。我们应该主张回归事物本源吗？**

我们无法否认的是，旅游会对环境产生很大影响，会损耗地方自然资源并带来污染和废弃物问题。但旅游能极大促进许多国家的发展，带来收入、就业、投资和出口。它也能成为文化和自然遗产保护、基础设施和地方社区设施改善等重要领域筹集资金。旅游能否带来积极影响取决于旅游规划和管理。

UNWTO 呼吁“旅游业的可持续复苏”，以“为了全人类的福祉，在人类需求与地球之间寻求平衡”。这次新冠疫情带来的冲击也提高了人们在这方面的意识和责任感。

从环境角度讲，地球确实从这次旅游业短暂停摆及工业活动减少中受益了。但另一方面，一些健康和安全措施要求产品采用独立包装，能源使用更多，废弃物也更多。我真的认为，旅游业的贡献和需求都比以往更注重可持续性。这次危机为我们提高旅游业对联合国 2030 可持续发展议程 17 项全球目标的贡献提供了一个绝佳的机会。

旅游标准化反映了旅游业的需求。我们现在有可持续住宿、可持续潜水、可持续探险游等方面的国际标准来促进相关工作的开展。这也让我们有机会促进全球合作和协调，以抗击疫情及其带来的经济冲击。



### **尽管许多旅游企业都遭遇困难，但是否有一些企业具有创新能力并设法发展起来？**

许多案例表明，旅游从业者及旅游目的地具有非凡的复原力。举一个例子，酒店改为临时诊所，以减轻医院的压力，增加病床量来医治新冠肺炎患者。在马德里就有 14 家这样的酒店。

许多餐馆尝试调整设施（如安装露台、改善通风、安装隔离板）和运营方式，如将菜单数字化、推出新的配送服务。创新是关键。

例如，加那利群岛极度依赖旅游业，旅游业占其国内生产总值和就业的 35%。疫情期间，他们打出“世界上气候最佳的办公室”的口号，重新调整战

略来吸引远程办公人员。吸引远程工作人员将丰富其旅游业结构，吸引高素质专业人员，还有机会恢复旅游目的地品牌。

无人机、具有实时计数功能的传感器或手机应用程序等技术也有助于更好地管理人流量，避免海滩拥挤，这些技术已在安全环境下成功投入使用。我们确实正在步入旅游新时代——一个创新、敏捷、更契合游客和环境需求的行业将创造更丰富、更具价值的体验。

ISO 中央秘书处和中国国家标准化管理委员会（SAC）  
授权中国标准化杂志社翻译中文版