

山海天旅游度假区：

创新监管模式 提供优质服务

□ 李强

山海天旅游度假区位于日照市东北部，是全国知名的民俗旅游接待基地，也是国内知名的滨海休闲度假旅游目的地。近年来，山海天旅游度假区扎实开展创建国家级旅游度假区工作，其中，如何打造更加安全有序的旅游环境成为争创工作的关键点。为此，该度假区通过打造智慧旅游平台和诚信系统，创新监管模式，努力让游客吃得放心、玩得安心、住得舒心。

“大数据”让管理更顺畅

“一到旅游旺季，山海天水浴场等滨海一线景点便人山人海，易发生交通拥堵。为此，度假区与百度、移动等国内头部企业合作，打造了智慧旅游大数据平台。”山海天旅游度假区文化和旅游局副局长李强介绍。

走进山海天游客服务中心，一面巨大的LED显示屏格外显眼。在这个智慧旅游指挥平台上，全区的交通路况监控、景区监控、民俗村监控、重点项目监控系统、应急救援指挥监控等画面一览无余。

李强介绍，山海天的大数据平台集成了社会治安综合治理的“雪亮工程”、公安机关的“天网工程”、交警系统的道路监控和应急救援指挥监控、数字化城管监控、旅游景区监控等六大视频监控系统，共有2320路摄像头，覆盖了全区民俗村、景区点，在客流集中的区域还设置了人脸识别系统。

不仅如此，平台采集到的大数据还能进行进一步统计分析，为服务游客提供依据。例如，通过相关数据，可分析游客的客源地、年龄、性别、职业、消费习惯等五大类信息，从而为准确地把握旅游消费市场需求和旅游产品开发、旅游营销、游客服务提供第一手资料。

“红黑榜”让经营秩序得改善

山海天度假区内有各类宾馆酒店3000余家，类型丰富，床位充足，但即便如此，一到旅游旺季仍是家家满员，一房难求。另外，招手揽客、流动摊贩、占道经营、缺斤短两、欺客宰客等违规经营现象曾经在一段时间内时有发生，山海天旅游度假区给游客不少负面印象。

“为整治旅游市场、加强商户管

理，山海天旅游度假区近年来开始实行监管处罚与信用奖惩并重的管理方式，制定诚信经营“红黑榜”，如今诚信经营已蔚然成风。”李强说。

2018年8月，吴家台商户陈某因缺斤短两，被山海天公安分局处以行政拘留15日、罚款1000元，这是山海天首例因缺斤短两被以诈骗违法行为处以拘留处罚的案列。2020年，山海天旅游度假区继续强化违法经营活动打击力度，五一假期以来，已有5人因扰乱市场秩序被当地公安机关行政拘留。

为加强信用管理，山海天旅游度假区还建立信用信息档案库，目前档案库中涉及10个民俗村、1649家民俗旅游村的10个大类42个小的经营现状信息，对经营情况定期发布红黑榜信息。在旅游大数据平台、微信公众号和10个主要民俗旅游村的电子显示屏上，按照信用等级不同进行不同颜色的标注，诚信经营户和重点监管对象一目了然，游客可以根据信用等级选择经营户，对商户来说是一种约束和激励，对游客来说也是一种权益的保护。

据统计，自该方案实施以来，度假区共计公示奖惩信息37条，29家民俗旅游户降为诚信警示级别，2家民俗旅游户降为不诚信级别，6家民俗旅游户给予5至20分的信用加分，全区的旅游经营秩序持续改善，度假区的美誉度、游客的满意度不断提升。

“大监管”让游客更安心

2019年7月，来自临沂的张建新老人在山海天旅游度假区旅游时与亲人失联。接到报警后，救援人员火速搜救，动用各种搜救手段未果，在其家人提出放弃寻找的情况下，搜救人员在距离走失点10公里的两城河口海口处将其解救险境。获救时，海水已经淹没到老人的胸口。能够顺利找到走失老人，除了搜救人员的坚持不懈，还要归功于度假区执法监管平台的统一调度指挥。

据介绍，山海天旅游度假区海滨浴场设置了电子围栏，游客一旦越过电子围栏，监管指挥中心在第一时间就会接到报警，无人机第一时间起飞到地图标注的区域对游客进行喊话、提示。如果游客遇险，无人机还可以投放救生设施。据了解，“沿海防风防风暴潮旅游安全专项应急处置体制机制”系全国首创。2019年，山海天旅游度假区海滨救援人员共搜救遇险人员32人，没有发生游客溺亡事故。

山海天旅游度假区文化和旅游局监管培训科科长刘文是该执法监管平台的一员。“包括我在内，区文旅局、公安分局、综合执法局、市场监管局、消防大队、应急管理局等有关部门共98名执法人员，全部进驻游客服务中心的执法办案区，统一集中办公，统一调度指挥，大大提升了工作效率。”刘文说，山海天旅游度假区强化联合执法监管机制，走协同共管的“大监管”格局，打造了全新的旅游执法监管平台。

在执法上，坚持“无缝”执法，错时执法。从早上6时至晚上10时持续开展执法检查，在主要景区和街区设立警务室和联合警务工作站，建立以旅游警务室为中心、以旅游警务工作站为触角的快速出警联动体系，加强旅游景区巡查、执法和应急。

随处可见，沿途村庄干净整洁。在道须沟景区的辐射带动下，该村村民纷纷参与旅游接待，开办农家乐、超市，销售土特产，跑接驳运输，发展根雕艺术产业等，逐步实现增收，2019年全村脱贫。

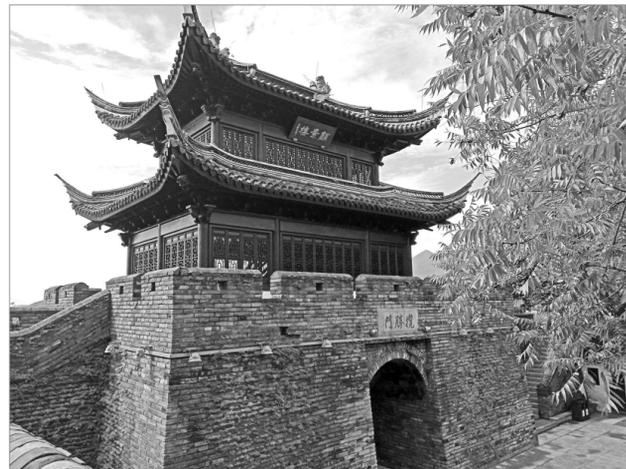
如今，村里118户人家全部住上了敞亮的砖瓦房，其中有28户建成了小楼，32户开起了农家乐，村容干净整洁，村民的日子越来越好。据不完全统计，道须沟的旅游产业发展使景区附近的2800多人口直接受益，有效推动了宁城县黑里河镇的脱贫攻坚工作。

从福朋家园出来，笔者随着行进的车流来到了道须沟景区大门外的停车场，眼前青山翠绿、瀑布如帘，与穿梭往来的游客一并构成了一幅美丽的画卷。

城墙上，游客三五成群、往来不断。走到一座敌台前，临海市文物保护单位所长彭连生介绍，台州府城墙首创双层空心敌台，把瓮城修作弧形，兼具防御和防洪功能。“台州府城墙由城墙墙体、城门、城楼、敌台、马面等组成，城内存7座，有揽胜门、朝天门、望江门等。”

台州府城：

突出文化体验 助力景区升级



台州府城文化旅游区内揽胜门

□ 本报记者 胡昊文/摄

国家历史文化名城浙江临海市是台州副中心城市，文化古迹和风景名胜众多，台州府城文化旅游区就位于临海古城。今年国庆中秋假期，临海共接待游客62.72万人次，实现旅游总收入约7亿元，台州府城墙、紫阳街等景点客流量激增。

2016年10月，台州府城文化旅游区通过景区资源和景观质量评审后，临海市协同推进景区创建5A级景区工作。在此过程中，台州府城文化旅游区依托长城资源、非遗文化、自然风光等，提升景观质量，培育融合业态，发展文化旅游。

用好长城资源

台州府城墙又名江南长城，现存5000米，东起揽胜门，沿北固山山脊逶迤至烟霞阁，直抵灵江东岸，延伸至中山西麓。

东湖位于临海市区之东，紧临台州古城墙东侧，湖面平波十顷，周边亭台如画。每天早晨，东湖岸、揽胜门下，除了眼前的山水晨光，吸引人的还有亭廊里百姓们的豫剧唱腔。

临海市文化旅游集团有限公司导游胡亚芹介绍，这些活动都是古城居民自发组织的，景区对他们免费开放。“大家早上聚在一起说说唱唱，既充满生活气息，也了那句‘千年台州府，满街文化人’。”

台州府城墙前，温州嘉顺国际旅行社导游麻宏达正挥着黄色小旗，组织游客拍照留念。他带的旅游团共14人，游客游览了紫阳街、中山后来爬古长城。来到揽胜门门洞下，记者跟随胡亚芹的脚步登上城楼，放眼望去，只见一水两隔，临海城区被分为新旧两个片区。

山上空气清新、树木繁盛，有些阔叶林已变成黄色和红色，在城沿处，树梢尤有几朵花，城隍庙旁，粉紫的美容开俏丽。

城墙上，游客三五成群、往来不断。走到一座敌台前，临海市文物保护单位所长彭连生介绍，台州府城墙首创双层空心敌台，把瓮城修作弧形，兼具防御和防洪功能。“台州府城墙由城墙墙体、城门、城楼、敌台、马面等组成，城内存7座，有揽胜门、朝天门、望江门等。”

传承非遗文化

临海市共有各级文物保护单位（文保点）130处，各级非遗项目218项，古色资源丰富、非遗文化聚集。临海市有紫阳街、西门街、府前街3条历史街区，以及36条命名的传统街巷，如丹桂巷、更铺巷。其中，紫阳古街因道教南宗始祖紫阳真人张伯端而得名，古街全长1080米，为南北走向，贯穿临海老城区，保存较为完整。

走进紫阳古街，在一处房檐下，记者看到一个很大的秤杆，下面吊着蛋壳形藤椅，游客可以坐上去试称体重。原来这里是永利木秤杆制作技艺展示馆，该项技艺于2009年被列入浙江省非遗保护名录。永利木秤杆制作技艺第五代传人蔡雪贞介绍，木秤杆从原料加工到制作出售，几十道工序全由手工完成，最难的是要做到计量准确。

记者注意到，她家店柜里的秤都用统一的盒子装着，已是小礼品模样，价格多为七八十元到一百元。蔡雪贞笑着说：“送新人一定要成双对，用秤杆儿挑红盖头，称心如意

啊！”在岭根草编馆，草帽、蒲扇、草篮等日常用具琳琅满目。岭根草编于2012年被列为浙江省级非遗，有着拧、缠、勾、编、钉、织等十几道工序，制品既经济实用，又具有审美价值。岭根草编市级非遗传承人郑仙红指着馆前养着的一簇绿草说，“这是灯芯草，晾干后就可以用来编制了。”

紫阳街上还有胡本草堂补元茶展示馆、灵江陶艺馆、临海文化创意园等，游客可以免费体验很多非遗项目。在创意园，游客可以听临海词调，了解戚家军抗倭传说，感受台州府城婚俗。临海市文化和广电旅游体育局在街上的王氏故居设置了临海市非物质文化遗产研学基地（综合体验点），进门处的活动预告显示，当天有击鼓猜谜、非遗研学之手工勾边制作、迎中秋演出专场等活动。虽是雨天，活动方依然做好准备，等待晚7点演出开场。

全力创建5A

近年来，临海市将5A级景区创建工作列为一号工程，以“游客视角、主客共享”为核心，举全市之力推进。4年来，临海已累计投入30亿元，推进十大类270余个项目，取得了一定实效。

临海市文化旅游集团有限公司副总经理黄瑛介绍，台州府城文化旅游区目前仍生活着2.8万原住民，要做到“主客共享”，一方面，通过基础设施改造、建设，把社区建成景区；另一方面，注重游客体验，让景区融入社区，充分保持古城活力。

今年，临海出台了《临海台州府城文化旅游区创建国家5A级旅游景区攻坚决胜工作方案》，成立了创建5A级景区工作领导小组，下设综合协调、环境整治、业态培育3个工作组，在疫情防控常态化下，有序推进创建工作。

在景区业态培育方面，临海大力推进“旅游+”。临海市文化和广电旅游体育局党委委员牟宜荣介绍，一是做深“旅游+文化”文章。围绕“山水古城，自在临海”文旅IP开发文化和旅游融合项目，组织编制《浙东唐诗之路建设三年行动计划（2020-2022）》，建设写生基地、国学基地、民俗文化体验基地。二是做精“旅游+美食”文章。大力推进“百县千碗·府城家宴”工程，打造一批美食体验店和一条临海美食街，大力发展文化和旅游消费夜间经济。三是做特“旅游+休闲”文章。依托浙江括苍山国家森林公园、羊岩山茶文化园等，积极发展乡村休闲旅游。

突出游客文化体验，是近几年台州府城文化旅游区建设的重要方向，例如，引入概念书店、文创中心、影视产业工作室、文化休闲中心等，开放城墙博物馆、刺绣博物馆、非遗展示馆等文博场所，新建迎春里、余丰里等高端主题民宿群，充实景区文化内涵。同时，景区注重导入文化新风，展示“魅力府城”，举办了全国摄影大展、台州府城公共艺术节、美食节等大型活动。临海还大力扶持文化企业、青年创客团体开展一系列文艺活动，比如诗画展、“城下乐事”露天演奏会、“很高兴认识你”抖音直播等活动，吸引客流。

秀丽的山水、蜿蜒的长城、多彩的文化，让台州府城文化旅游区吸引越来越多的游客。数据显示，今年8月，景区游客接待量为35万人次，已与去年同期持平。



山海天旅游度假区海滨风光 度假区供图

赤峰道须沟：

景区带村绘就富美画卷

□ 杨俊杰 马仙和

金秋十月，天高气爽，许多游客前往内蒙古自治区赤峰市宁城县道须沟旅游风景区游玩，感受自然风光的秀美。

行程中，笔者来到路边一家名为福朋家园的农家乐。它位于雷神庙村，距离道须沟景区仅2公里。农家乐主人叫任国平，今年40多岁，此前一直在外打工。随着道须沟景区开发运营，他家门前自驾车辆川流不息，任国平看到商机，于是扒掉了自家老屋，盖起了两层的农家乐。

过去山里人常吃的山野菜、蘑菇、玉米饼子等，经他加工变成了城里人赞不绝口的农家美味。自2013年建成农家乐以来，他家每年仅5月至10月，纯收入就能在10万元以上。

10年前，道须沟景区还没开发时，当地一条乡村土路，从“天旺线”（天义一旺业店）公路向西穿过3个小山村，绵延8公里到道须沟就被一座大山拦下，山下就是被称作“死葫芦头”的封闭小村道须沟。那时，道须沟村破败，到处是土路、土墙和草房，村民生活单调而贫困。

2010年，宁城县委、县政府决定从

当地实际出发，利用黑里河的山林资源开发生态旅游，宁城天宇旅游公司应运而生。这是宁城本地一家民营企业，他们立足资源条件，开始开发建设道须沟旅游风景区。

景区开业后，客源市场被迅速打开，辐射方圆数百里，景区入园游客单日峰值高达1.2万人次，开业第三年，年入园人数就快速攀升到30多万人次，景区知名度、美誉度日益提升。如今，该景区被游客赞为“塞外九寨”，并荣升为4A级旅游景区。

笔者了解到，村里原来的土路现已改造为柏油马路，道路两侧农家乐



京腔粤韵相约广州 戏曲艺术走进景区

10月24日晚，由广州市人民政府指导，广州市委宣传部、广州市文化广电旅游局和国家京剧院主办的“京腔粤韵唱响湾区”京粤戏曲合作交流活动在广州塔景区举行。“粤韵广州塔——名家周末大舞台”作为“广州欢迎您”系列活动的重磅活动，在做好疫情防控常态化工作的前提下，探索以文旅融合把舞台引向景区。从7月23日开始到年底，每逢周末都将在广州塔二层平台开展戏曲活动，整合国家级文艺奖项戏曲名家资源，打造现代都市文化与岭南传统文化交相辉映的文化旅游品牌。据悉，本次活动还在广州塔举办了“红线绕梅·京粤同台”展览。

张宝彬/文 广州文化广电旅游局供图