



励邦英雄：谈珠海御温泉的创新思考

上一期谈到珠海御温泉的“空间思考”，露天温泉“移景移境”，将“氛围感”融入空间；住宿“多主题”创意，引导“多变多趣”空间感；小汤镇情境演绎，“动态感”让空间“破壁”等，用“立体”思维去经营。这一期，将探讨珠海御温泉的“创新思考”。

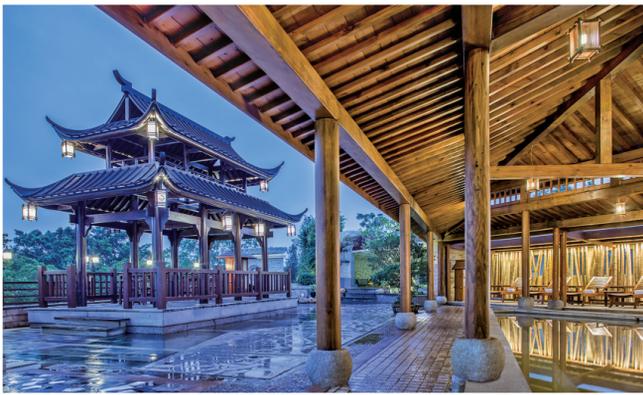
创新态度 “天马行空”

在珠海御温泉企业文化里，一直有一条“鼓励胡说八道，杜绝胡作非为”，即为了更好地营造温泉休闲度假生活氛围，鼓励员工建言献策，就算是“天马行空”也可以。很多的项目立项开发就是源自一个“天马行空”的想法，然后不断去摸索、试验，直至成型。往大了说，珠海御温泉就是这样“天马行空”下的产物，很多顾客游玩的时候不禁会发出“这都能想到”“居然还能这样”的感叹。

典型的例子有大餐庙会产品，在市场未知的情况下大胆提出创意，到场地、出品、成本、人力、管理等问题一个个被解决、优化，项目至今仍在运营并持续深化和优化，以进行时的状态保持项目的生命力。顾客感知到的是大餐庙会产品一直在更新，每次体验都有新鲜感，出品是熟悉或是更精进的口味，就连出品档口也焕然一新，更添趣味，项目体验也更加舒适有趣味，情景演绎更流畅、参与感更强。

创新实施 “先开展，再展开”

御温泉提倡在思想上“天马行空”，



行动上则是贯彻“先开展，再展开”。具体做法一般是先规划空间，再展开布局，过程中有可能会不断推翻重来，但试验过后大多还是保留了下来，并一个个深化展开。

如果说前期还是简单空间规划，布局建设酒店、小汤镇，那么后期展开项目细节，就是考验企业能力的时候了。珠海御温泉项目的开展，是有统一的设计思维导向的，从整体到局部，达到了审美一致、和融和谐，遵从总设计师思维导向、设计师辅助落实、现场运营统筹实施、氛围营造……

这不是一蹴而就的，也不是固定思维，而是经过反复讨论、验证的。从早期开始，珠海御温泉就在企业文化经

营上进行了故事性空间布局，御温泉传说、小汤镇传说、芙蓉世家、旗鼓物语、泉诞龙升、拜月得福等，这些故事铺就了御温泉文化经营底层逻辑，随着运营展开，这些故事独立又连融，让经营更具“生命力”。比如，飞发钱庄（收银台）等场景，并不是固定唯一的，而是“哪里需要哪里搬”，所以度假村随处可见“分号”“分所”，符合整体文化基调，又富有趣味。顾客体验时自然发出了“这很御温泉”的感叹。

创新提升 “26年来只做一件事”

珠海御温泉“26年来只做一件事——打造百年老店”。2月28日，即将迎来珠海御温泉开业24周年店庆，无

论是从行业层面，还是企业层面，珠海御温泉都把这一天当作重要日子对待。珠海御温泉回顾从1996年“御温泉”立项起，至今26年，总体而言，其实“只做一件事”。

26年来坚持使用天然温泉，不加热，不回收再利用，2019年起一直执行《御温泉温泉水资源自我声明公示》。

26年来坚持温泉24小时开放，让顾客随心所欲“浴”，想泡就泡；温泉24小时开放是珠海御温泉自成立起推行，国内少数温泉有此服务。

26年来坚持“一根筋”抓质量，保障质量、服务、卫生高品质，让顾客放心泡、放心住、放心吃。

26年来坚持暖心服务，忠诚待客，温泉区免费提供清洁消毒泳衣、不限量提供洁净大毛巾，服务用心用情贴心周到，开业至今一直执行“谢绝小费”，以“不求打赏，但求欣赏”的态度保持稳定的服务水准。

26年来坚持“万事好商量，实惠益街坊”，严控市场价格，做到官方预订更实惠，让顾客加倍放心，更有专职部门为顾客提供个性化服务。

26年来坚持创新不止，不断丰富升级，顾客可以切实感知到，从珠海御温泉早期只有“温泉+酒店+餐厅”的产品组合，到现在不断丰富升级为：温泉+露天温泉+长盛汤区+七本汤区+云来汤区，住宿有“御瀛酒店+御泉府邸+云来客栈+天泉府邸+长盛庄酒店”，餐饮除几大主题餐厅外还有

“小汤镇大餐庙会”，设施配套有“小汤镇+长盛火车站+长盛围+永乐坊怀旧情景区”，娱乐有“千岁台娱乐园游艺”等，打造有趣味的温泉休闲体验。

26年来坚持珍视员工，十分关注员工的工作、学习、生活，“教学相长”“知礼行孝”的培训宗旨教会员工成长。26年来坚持为行业培养输送人才，将珠海御温泉的经验向外界输送，至今为行业培养输送逾万名专业人才。

26年来坚持探索总结，惠及同业，主导编写温泉服务标准、中国温泉旅游教材等，定标准、写教材，以“重现温泉盛世”为企业使命。

26年来坚持“打造百年老店”，致力为顾客提供滋润润心的体验，为温

泉行业创下经典，传承文化，打造温泉百年老店。

小结

“想要御温泉的枕头和被子”“想要把御泉湖的亭子搬回家”“原来这里（大餐庙会）的店铺都是经常变动的，挺新鲜的”……从顾客的心声，可以看出珠海御温泉的用心，从细节设计到让顾客感知，这不是一蹴而就的。由上而下的创新思维导向，让珠海御温泉的运作有了明确的方向，一切也向着“自然”靠拢。什么是自然？可以是贴近生活。如此，又回归到珠海御温泉的品牌内涵“爱温泉，爱生活”中来。



中国标准化协会温泉服务与文化分会公益帮扶标准化建设

中国标准化协会温泉服务与文化分会（以下简称分会）从自身出发，充分发挥分会平台资源优势，开展公益帮扶标准化建设工作。

阳江市旅游景区提升服务质量培训班

2021年12月21日，广东省阳江市旅游协会在阳江市安达曼酒店举办了以“提升景区服务质量，打造阳江旅游品牌”为主题的“2021年阳江市旅游景区提升服务质量培训班”。全国服务标准化技术委员会温泉服务分技术委员会秘书长、分会秘书长吴江徽受邀作此次培训班的培训老师，分享丰富经验。阳江市各景区50多名总经理、副总经理参加了培训班。

培训现场，吴江徽将其丰富的行业、企业标准化建设及管理工作经验，以珠海御温泉为蓝本输出，分主题具体展开，逐一分享了标准化建设经验及景区建设经验，学员反响积极，现场互动氛围活跃。培训内容具体展开为：“提升景区旅游的服务质量”“加强景区安全，完善各项管理制度”“景区在疫情防控下的营销策略”“旅游景区质量等级的划分与评定”。通过培训带动，务实推进阳江宜游宜住区域建设，利用区域旅游资源优势，激发文化

和旅游市场活力，打造高质量的文化和旅游产品，增强文化和旅游业的创新、创能力，推动阳江旅游业更高质量发展。

遵义市东西部协作文旅人才培训班

标准利于企业提升，标准化建设离不开人才培养。2021年12月16日，由珠海市旅游总会牵头，全国服务标准化技术委员会温泉服务分技术委员会秘书处、分会秘书处参与，在珠海城市职业技术学院为“遵义市2021年东西部协作文旅人才培训班”的47人开展以“旅游行业服务标准化建设”为主题的服务标准培训讲座。

培训讲座上，由吴江徽给学员授课，分享、交流标准化建设经验，为贵州省遵义市文化和旅游业发展带来智慧。随后，“遵义市2021年东西部协作文旅人才培训班”人员还到分会秘书处所在单位的珠海御温泉进行了现场参观交流，了解企业标准化建设，体验特色产品大餐庙会项目等。在现场参观交流中，学员体验了珠海御温泉“四优”“四加六”的特色服务，了解了各部门“亮点”服务、岗位标准公示等企业标准化建设工作，同时也了解到珠海御温泉常态化疫情防控工作开展情况等，留下深刻印象。



珠海御温泉建筑的演化历程：理解空间哲学

“前脸设计较早，而里面的建筑都是逐渐演化的。”御温泉里面的建筑拆了建，建了拆，从旁观者角度而言，看似有点“草率”，但也可以试着理解为“手动”的演化，好比将计算机上的模拟引入现实。

御温泉的建筑空间与纳客容量

御温泉看似不大，当中有一个“小湖”，其实是一个圆形的水池，经常喷水，水池被路环绕，送客来的车子可以在此通行。路的一边是连栋的楼，楼群状似“反过来的C字”，开口通向设有公交车站的大门。

但事实上御温泉的空间很大，客人可以通过这些半环形建筑中的任何一个门进入，往里走，不仅有住宿，还有连廊、购物街、温泉等。建筑的里面是房连着房，院子连着院子。

御温泉的纳客容量也很大。御温泉把可通往大马路的外面围成内里，这是“一内”，以喷水池为中心，“一内”是“露天+通外”的，因而“一内”也是“一外”了，“内即是外”。而同时还有“二内”，“二内”也是“二外”，即围之外的“内”，但由于被“加了盖”，那就变成了“里”，或者虽然“没有盖”，但没有与外面直接相通，那是“市井”的外面。

故“外变内”“内变外”，有“两个内”“两个外”，“内即是外”“外即是

内”，“内与外还可以变成里，里与内还不同”，御温泉建筑的空间哲学值得研究。

御温泉建筑功能与景观的演化

从设计与建设角度来看，建筑一般在视觉上是清楚的，前是前，后是后，旁边是旁边，而御温泉让游客只能看得清前面，但看不清后面。而且即

便是前脸，由于是转着圈的连栋楼群，也让客人找不到侧面，有时也忘了是由哪个建筑进来的。但关于御温泉的建筑，有两点遵循，其一是它的前脸是“圈圈的”，那是人为设计的，而其二是客人可从“圈圈”上的各个入口进入，里面是发展的、演化的，有各种联系。

御温泉的建筑现状演化而成，这是其高明之处。御温泉董事长吴大斑

曾经表示，“建了拆，拆了建”，建成后若发现了不满意的地方，能改就改，如此反复，让御温泉一直在完善的过程中，总在部分地推倒重来。御温泉在用自己的方式演化自己的建筑功能与景观，即“建筑演化”。

（中国标准化协会温泉服务与文化分会副秘书长、东北财经大学旅游学院教授 王艳平）



Reborn 励邦英雄 Hero

中国温泉策划咨询
专业服务机构

策划·设计·诊断·培训·执行
建树中国温泉经典品牌御温泉

探索中国温泉旅游行业发展

励邦英雄管理集团
Reborn Hero Management Group Co.Ltd

御温泉旅游管理咨询有限公司
全程策划设计及管理御温泉

电话：0756-5797188 www.00800.com.cn