2022年3月8日 星期二
CHINA TOURISM NEWS 中国旅游报

营业收入创新高 游客满意度提升 员工收入增长

南京玄武湖：老牌景区焕发新活力

南京玄武湖景区的水上运动项目 景区 供图

□ 邰子君

泛舟湖上、环湖长跑、漫步堤岸……初春的南京玄武湖景区人流如织。数据显示，2021年，南京玄武湖景区实现自营收入达1.129亿元，同比增长31.86%，相比2019年增长了7.46%，创下了景区年营收历史新高。

南京玄武湖公园管理处党委书记、主任秦小斌表示，作为自收自支的事业单位，2010年玄武湖景区实行免费开放前后，经历过一段困难期。但景区坚持以问题为导向，解决了如何吸引游客、如何提升游客满意度等问题，尤其是2020年新冠肺炎疫情暴发以来，景区在直面危机的同时紧抓机遇，在产品业态、服务水平、营销推广等多方面发力，实现了来之不易的逆势上扬。

创新营销引客来

2020年，受疫情影响，国内景区普遍实行扫码预约制。玄武湖景区抓住这一契机，让游客通过景区官方公众号预约，这一举措推动景区官方公众号粉丝数从2018年的1.2万增至197.6万。秦小斌坦言，“吸粉”很难，粉丝取消关注却很容易，如何留住粉丝才是做好景区公众号的核心。

“我们在公众号的内容上下了很大功夫。”玄武湖公园管理处办公室主任戎飞霞介绍，因为景区公众号每天都要推送新内容，办公室便提前策划每周宣传主题。比如，平日发布讲述景区历史文化和新业态的内容，节庆期间发布景区游玩攻略和热点活动。去年，景区暂停开放期间推送的“云游玄武湖”系列专题，受到游客欢迎。

景区还招聘了专业人士，让专业的人做专业的事，并鼓励全体员工发现有意思、有意义的事进行宣传。景区公众号成为游客和景区有效沟通的渠道，游客既可以从公众号购买产品，也可以反馈建议，景区也会及时回复，让游客有互动感，感到被重视。

“玄武湖并蒂莲”事件便是一次由游客引发的事件营销。2020年7月12日，一位游客在玄武湖月影桥附近发现了一株含苞欲放的并蒂莲，拍下视频提供给景区。随后，景区公众号发布“玄武湖惊现并蒂莲”的消息，很多游客慕名而来，景区还借机开通了“赏并蒂莲专线”。然而，不曾想到的是，这株“网红”并蒂莲竟被游客摘走了。景区立即展开危急公关，与科普博主合作，将并蒂莲蓬制成标本在线上展示，并引导游客文明旅游。据悉，“玄武湖并蒂莲”相关话题在微博产生了13亿次阅读量。

秦小斌笑称，自那之后，玄武湖景区的热搜频率增加。去年，景区的“七彩炫菊”登上同城热搜榜首位，“南京玄武湖真香”“南京玄武湖秋樱开了”“南京玄武湖秋日限定浪漫”等话题频频冲上热搜榜，景区自媒体平台还获得了2021年度江苏文化和旅游自媒体最具影响力奖。

常来常新葆活力

吸引游客进景区只是第一步。秦小斌深知，想要提高重游率，让“头回客”成为“回头客”，更要在景区产品业态上下功夫，真正实现“常来常新”。

玄武湖景区就是这样做的。春日的“百花闹春游园会”、夏日的“玄武湖荷花节”、秋日的“秋花秋实展”、冬日的“玄武湖开跑节”，四季有主题、月月有活动，老景区释放新活力。

以去年举办的“还有咖啡节”为例，配合玄武湖樱花节、玄武湖菊花会两项传统活动，景区分别在3月、10月举办了两届咖啡节。玄武湖畔、樱洲长廊，来自全国各地的特色创意咖啡悉数亮相，咖啡的香味与花香交融，还有“喝杯咖啡去看剧”等系列文化优惠活动，引得众多游客前来打卡。

来自苏州的游客肖笛是一名咖啡“发烧友”。她表示，很开心能一次喝到这么多地方的创意咖啡，能和这么多咖啡爱好者聚到一起也是一次难得的机会。据统计，咖啡节期间，玄武湖景区日接待游客量近4万人次。

秦小斌表示，近年来，玄武湖景区及时把握市场热点，更新产品业态。在文旅融合方面，与南京市文化馆合作每年在景区开展几十场“幸福南京人”系列演出，与金陵图书馆合作开展“图书进景区”活动，成功引进先锋书店并打造成网红打卡点。在体旅融合方面，充分利用水上资源，与相关机构合作成立了龙舟基地、赛艇基地，先后承接了30多场龙舟、赛艇比赛，以及相关训练活动600多场。在夜间经济方面，“夜游玄武湖”专线产品在节假日期间一票难求。在研学旅游方面，抓住环境治理的成果和“双减”政策的机遇，景区推出了“观鸟游湖专线”，仅今年寒假就接待了1000多个家庭……凭借敏锐的嗅觉以及强大的执行能力，玄武湖景区的市场进一步拓展。

品质提升塑品牌

采访过程中，“满意度”是秦小斌提及最多的一个词。在他看来，游客愿意来玄武湖景区、愿意在景区消费，是因为对玄武湖的产品、服务都很满意。秦小斌回忆道，几年前，游客到玄武湖都自带食品，总认为景区里的商品质量差、价格高。“现在不同了，景区引进了罗森、苏果、肯德基、麦当劳、‘谢馥春’文创店等，做到优质优价，游客消费意愿强，带动景区人气增长。目前，玄武湖景区有200多家经营户。”秦小斌说。

商业业态升级了，服务品质也更高了。在玄武湖景区游船码头，南京市民周先生带着孙女准备上船。“现在坐玄武湖的游船方便多啦，就跟共享单车一样，直接扫码上船。”周先生回忆，以前在玄武湖坐船，要买票、领取计时卡、交退押金，周末节假日还经常排队，难免影响心情。

秦小斌介绍，2020年，疫情的发生倒逼玄武湖景区加快推进智慧化建设，当年10月，智慧游船项目投入使用，如今已普及到整个景区。2021年1月至7月，景区游船收入比2019年同期增长了300万元。景区观光车也装上了“智慧大脑”，以前只有一条游览线路，想要深度体验的游客还得靠两条腿。现在，景区不仅开通了各种特色线路，更实现了景区观光车“公交化”，游客可以在景区的任意一个站台扫码乘车。

同时，景区还新建了两个可提供700个车位的停车场，按照3A级旅游厕所标准完成了12个旅游厕所的改造，不断优化景区志愿服务队伍……在每一个细节上，都充分体现了以游客体验为中心的理念。

“虽然说景区里游客与工作人员的接触少了，但并不意味着人员管理不重要了。”秦小斌认为，管理没有终点，景区通过各种激励手段、加强培训，不断提升员工的服务意识和服务水平，让员工实实在在地感受到企业发展和个人发展连在一起，这两年，员工收入不但没有因为疫情下降，反而都有所提高。

吉林省抚松县锦江木屋村大力发展休闲文化产业——

旅游点亮长白山木屋村落

游客在锦江木屋村体验包黏豆包 本报记者 陈晨 摄

□ 徐子沂 本报记者 刘玉萍

木墙、木瓦、木栅栏……被誉为“长白山最后的木屋村落”的吉林省抚松县漫江镇锦江木屋村，建于1937年，是吉林省重点文物保护单位。近年来，锦江木屋村发展以乡村旅居、东北民俗、关东文化等为特色的休闲文化产业，吸引了众多影视剧和综艺节目来此取景。同时，锦江木屋村还积极与周边联动，不断推动区域乡村旅游发展。

体验民俗特色

大红灯笼在村内高高挂起、喜庆精美的窗花贴上木屋窗户、农家菜的香味在灶头弥漫……春节假期，游客黄明在锦江木屋村开启了一场别样的旅行，不仅动手烙了张东北大煎饼、品尝了村民用自家黄豆做出来的醇厚豆浆，还观看了森林号子等民俗表演，和家人在红色广场重温报国誓言，仿佛重回那激情燃烧的岁月。

“一直想体验东北的民俗活动，所以选择在春节假期跟家人来到锦江木屋村度假。这里雪景非常美，一排排整齐的木屋，屋顶积着厚厚的雪，晚上大红灯笼亮起来，记忆里的年味儿一下子就出来了。”黄明说。

近年来，锦江木屋村积极发展乡村旅游，打造“红色+民宿+古村”乡村旅游产业链。为升级旅游服务基础设施，当地大力开展农村人居环境整治行动，旅游接待环境日益优化。同时，村里建起了精品民宿，为游客提供更多个性化住宿选择。

春节期间，锦江木屋村在做好疫情防控的同时，以丰富的民俗活动和极具东北特色的环境布置吸引游客体验关东文化。同时，组织开展了滑雪娱乐等活动，为游客带去不一样的新春体验。据了解，1月31日至2月9日期间，锦江木屋村共接待游客1800余人次，收入4万余元。

联动周边资源

锦江木屋村位于长白山东南部，紧邻长白山景区和长白山鲁能胜地度假区。“在长白山鲁能胜地度假区和朋友一起体验了冰钓，又去锦江木屋村品尝了野生刺五加茶，最后还到长白山欣赏了磅礴大气的冬日天池风光，感觉这次旅行体验非常丰富。”游客程宇说。

依托长白山鲁能胜地度假区旅游团现有客源，锦江木屋村与周边旅游景区、度假区联动，设计出一条条主题旅游路线，带动游客前来观光体验。锦江木屋村推出的深度乡村体验产品，让乡村体验与景区观光度假相互映衬，滑雪度假的畅快和乡村民俗的淳朴融为一体。

近年来，随着长白山生态旅游资源吸引力逐渐增强，大长白山区域旅游发展格局已初步形成。在此背景下，锦江木屋村立足绿水青山的资源禀赋，开发原始村落、满族文化体验等特色旅游项目，成为大长白山区域旅游发展中的重要节点。

不久前，白敦高铁开通，结束了长白山不通铁路的历史，将长白山这个首批国家级滑雪旅游度假地融入了全国高铁网。也推动了锦江木屋村与长白山景区实现旅游资源对接，带动锦江木屋村客源快速增长。

推动文旅融合

在锦江木屋村，游客可以制作热气腾腾的豆腐，欣赏惟妙惟肖的满族剪纸、踩高跷、扭秧歌，这里蕴含的浓浓年味新春画面在央视“欢乐中国年”栏目现场直播；大型纪录片《东北抗联》等影视节目先后在此取景拍摄；《人民日报》刊发“长白林海木屋村 刻木时光三百年（冬日恋歌）”报道，更多人知道了锦江木屋村深厚的历史和极富东北特色的民俗文化。

近年来，锦江木屋村紧紧围绕“中国最后的木屋村落”主题，深入挖掘木文化、抗联文化、萨满文化等极具长白山地域特色的关东文化，探索出一条“文化+旅游”的乡村振兴路径。

作为长白山文化的“活化石”，多年来，锦江木屋村积极邀请新闻媒体到村实地采访、宣传推介。吉林民俗专家曹保明、吉林摄影家协会主席赵春江等纷纷将自己的工作室落户锦江木屋村。当地还积极探索冰雪文化，建设了占地近1万平方米的冰雪公园，并成功举办“首届锦江木屋村冰雪嘉年华”活动。

如何更好发挥出旅游潜力，吸引更多游客到访锦江木屋村？漫江镇副镇长罗苏洋表示，未来，将以省级重点文物保护单位锦江木屋村为依托，全力打造锦江新村，建设“民俗体验+度假+温泉康养+演艺+冰雪+避暑”全新旅游目的地，与长白山鲁能胜地度假区、长白山万达国际度假区、讷殷古城、中华秋沙鸭繁育基地等旅游项目相呼应，构建全域、全季、全业态的旅游发展格局，为游客提供休闲度假、森林康养等一站式服务。

●国家级文明旅游示范单位系列报道

重庆武陵山大裂谷景区：

文明旅游让景区颜值内涵双提升

□ 陈潜 田静

初春时节，走进重庆武陵山大裂谷，清新的空气扑面而来。游客有序地行走在峡谷中，远处山色如黛，近处碧波荡漾，处处彰显着人与自然和谐共生的场景。做好文明旅游工作非一日之功，近年来，武陵山大裂谷始终坚持将文明旅游和5A级旅游景区创建工作深度融合，把文明旅游贯穿到景区运营的全过程。

聚焦专业提升

2021年11月，武陵山大裂谷景区成功入选首批国家级文明旅游示范单位，回忆起当时的创建过程，武陵山大裂谷景区总经理李松原说：“景区坚持整体推进，突破难点，提炼亮点，特别是成功塑造文明旅游服务品牌——心服务，避免了创建的形式化、短期化，真正让文明旅游落地生根”。

创建之初，景区成立了专班创建工作领导小组，制定了创建实施方案，印发了《文明旅游50问》《文明旅游应知应会》等资料，细化任务89项，使创建有方案、有内容、有督导、有检查，从机制上保障了文明旅游创建工作的顺利推进。

此外，为提升从业人员和游客的文明素质，景区严格执行部门负责制、服务巡查制等系统性服务质量监管制度。针对性开展游客满意度测评，在景区显要位置公示服务承诺和投诉电话，设置游客意见征询箱。

为加强员工的专业能力，景区常态化组织员工参加各类培训，相继组织旅游专业素质提升培训班、旅游标准化培训班、导游培训班，邀请IPA国际注册礼仪培训机构，对景区前端岗位员工进行服务礼仪专项培训。

作为景区文明旅游服务之星，景区讲解员余静萍感受颇深。她说：“讲解员考验的是扎实的基础、较强的应变能力、良好的职业道德、个人修养和能力。我会做好知识储备的积累和个性化服务”。

加强宣传引导

据介绍，武陵山大裂谷景区在50公里的景区道路沿线设置了文明旅游宣传T牌、双立柱、字标横幅及花牌等200余处，在景区内设置文明旅游LED屏、刀旗、灯杆旗及宣传角300余处，营造浓厚的文明旅游氛围。

文明旅游要落实到游客切身的体验感上。景区优化景区志愿者服务站点7个，设置集中的便民服务区，在重要节点布置爱心专座100余个、配备母婴室和家庭卫生间7处，餐饮点配备儿童座椅等。在文明旅游示范单位评定专家看来，这些设施是开展文明旅游的基础，让游客的体验感得到了提升。

志愿者服务是文明旅游宣传的重要窗口。景区结合长假和重要时点，积极开展文明旅游系列活动，年平均达8次以上，并组建旅游志愿者队伍，人数多达50余人，定期组织志愿者开展文明旅游劝导、文明交通劝导、控烟劝导、景区清扫等活动。

通过志愿者服务活动的开展，景区好人好事不断涌现，拾金不昧、搀扶老幼已成为景区员工的自我要求。“近3年，景区收到游客表扬和锦旗100余次，并被各类媒体广泛报道。根据调查，游客对景区满意度从2017年的92.3%提升到现在的98%。武陵山大裂谷也从文明旅游创建者、实践者向示范者进行转变。”李松原说。

最近，重庆市民李亮刚和朋友一起来到武陵山大裂谷景区踏青游玩，景区工作人员的细心服务，让他竖起了大拇指。“从电子取票到对各景点的细心讲解，每一个环节都让游客感受到了服务的温暖。”

打造绿色景区

当前，武陵山大裂谷景区严格落实常态化疫情防控措施，努力为游客营造一个安全舒心的游览环境。李松原说：“疫情防控常态化时期，景区不仅为全体员工提供薪酬保障，消除员工焦虑，还帮助景区驻地辖区、相邻社区落实疫情防控措施，合力保障景区周边区域安全。”

据介绍，景区始终坚持“绿水青山就是金山银山”的理念，在文明旅游示范单位的创建过程中，注重自然景观和生态景观的保护，守护好一草一木、一山一梁，并不断向公众传递呵护自然生态的环保理念。大力宣扬垃圾分类和餐桌文明，严格按生活垃圾分类管理办法，设置了分类垃圾箱，定时日产日清。选用节能设备物资，提倡使用新能源设备，如电瓶观光车、可降解餐盒等，节能降耗在景区处处彰显，不断践行绿色景区的责任和义务。

现在的武陵山大裂谷景区，文明旅游工作让景区的环境和文明程度发生巨大变化，讲文明、重服务，讲清洁、重生态的理念已深入人心。

专家点评：

武陵山大裂谷的突出特点是配套设施比较完善，景区内的旅游厕所设有母婴室和家庭卫生间，餐饮点配置婴儿车和儿童座椅等设施，新建了足摸式“红绿灯”，并完善了志愿者服务站点等。这些设施是开展文明旅游的基础，体现了景区以游客为中心的设计、规划和运营理念，让游客真正体会到文明旅游创建所带来的舒适度、轻松感，符合现代体验旅游、沉浸式旅游的消费趋势。此外，景区还积极倡导绿色生态文明理念，做到“全员保洁，全员创绿”，营造了浓厚的生态保护氛围。

——文明旅游示范单位评定专家 徐维洪

本报常年法律顾问：
北京市岳成律师事务所
网址：www.yuecheng.com
电话：010-84417799
微信：beijingyuecheng
地址：北京市东三环北路丙2号天元港中心A座7层

遗失声明
黑龙江省 孙佳 导游资格证遗失；资格证号：DZG2013HLJ100264
声明作废

黄山市黄山区做足“花田”文章

一场细细的春雨唤醒大地，安徽省黄山市黄山区太平湖两岸的梅花、油菜花、樱花等含苞待放。黄山区文化和旅游局、有关乡镇做足了“花田”盛开的准备，设计线路、启用停车场、备好土菜，只待游客到这儿春游。

油菜花——金黄的油菜花早已成为皖南乡村春日里的“主角”，在山脚下、田野里、村庄旁，那么富有活力。

花期：3月、4月。

赏花点：谭家桥镇、三口镇、仙源镇、焦村镇、永丰乡、新华乡、新丰乡。

梅花——焦村镇郭村梅园的梅花在2月下旬进入盛花期，恣意盛放的梅花美不胜收。

花期：2月、3月。

赏花点：焦村镇郭村梅园。

樱花——樱花开的时候温柔，落的时候缤纷。雪白中透着淡粉，空气中弥漫着樱花的味道。

花期：3月。

赏花点：耿城镇饶村。

梨花——四月梨花笑，瓣瓣梨花白如雪。不同于樱花温柔，油菜花耀眼，梨花因那端庄典雅的气质妩媚动人。

花期：4月。

赏花点：甘棠镇兴村。

玫瑰花——玫瑰花娇艳欲滴，在这片山谷中充满着媚惑芳香，一片姹紫嫣红的玫瑰花海，令人再三徘徊、不忍离去。

花期：4月、5月。

赏花点：甘棠镇兴村。

赏花线路：

1. 各地—东黄山度假区—悠悠湖文旅街区—三口镇巷联村、联中村、燕窝里民宿集群打卡；

2. 各地—仙源镇水东村—仙源老街、麟凤桥—浦溪河休闲旅游区—甘棠镇兴村—程氏宗祠；

3. 各地—焦村镇陈村风景树道—途居房车露营地—上岭摄影点—郭村古村落—梅园；

4. 各地—永丰乡永丰村—岭下古村落—新华乡董家湾村—020体验中心—新丰乡盛洪村—朴门农场。

（陈艳 李远峰）