

威海“旅游服务质量提升年”

从“千里海岸线 一幅山水画——走遍四海，还是威海”的诚挚邀请，到“千里山海 自在威海”的火爆出圈，山东威海旅游品牌的每一次蝶变，不仅是城市旅游形象的刷新，更承载着威海旅游业紧跟国家发展战略、紧随改革开放和经济社会发展进程的突破和创新。历经三十余年砥砺前行，威海旅游业经历了探索初创、产业化、市场化的深刻变革，面对国家加快健全现代旅游产业体系等全新要求，威海市立足旅游资源、旅游产品、旅游业态整合升级的关键转折点，厚积而薄发，努力跨越“新周期”，进入高质量发展新阶段。

瞄准打造中国北方生态最佳的国际滨海休闲度假目的地城市发展目标，今年，威海市以全域旅游、全时旅游建设为抓手，突出康养旅游、海洋旅游、生态旅游等产业优势，按照“旅游服务质量提升年”要求，在做优大众旅游市场的基础上，努力向中高端市场发力，聚焦旅游景区、旅游饭店、旅行社、精品民宿等市场主体，努力推进市场监管和旅游服务等工作创优、创新，不断推进旅游业供给侧结构性改革，加强行业现代治理体系和治理能力建设，形成具有威海特色的现代旅游服务理念和管理机制。

威海：优化旅游服务体系 提升城市休闲度假品质

“星级”引领 梯次推进饭店业品质提升

旅游饭店是城市休闲度假水平的重要支撑，更是让“流量”变“留量”的重要载体。今年，威海市按照三年行动计划，持续开展“双减双升”特色餐饮服务行动，依托市旅游行业协会组织协调、服务指导作用，将星级饭店、市规上旅游饭店同时纳入行业标准化管理，按照共同提升、梯次推进的原则，统一标准、统一要求、统一行动，探索“酒店+”旅游饭店转型升级新路径，充分激发了全市旅游饭店改革创新的主动性和积极性。



绿色发展 探索滨海城市“无废”旅游新模式

山东省政府印发的《山东省“无废城市”建设工作方案》指出，到2025年，全省基本建成“威海市引领带动、沿黄9市重点推进、其他城市梯次发展”的“无废城市”集群。“十四五”时期，威海市将立足全市旅游资源优势，按照减量化再利用和绿色出行原则，从制度设计、先行示范、理念宣贯等层面积极探索，在全省率先开展“无废景区”和“无废饭店”创建活动，努力打造滨海城市的无废旅游模式。



自“无废景区”创建启动以来，威海全市48家旅游景区积极参与，最终确定16家“无废景区”。以5A级景区为带动，威海刘公岛景区已取消纸质门票，其他所有收费景区推行纸质门票和电子门票并行的政策，电子门票推广率达100%。各景区结合管理实际，推动实行垃圾分类，促进固体废物源头减量、资源化利用和无害化管理，推进景区数字化和智能化建设，引导低碳出行，游客满意度和舒适度得到不断提高。

按照“双减双升”绿色餐饮服务理念，全市60余家旅游饭店积极参与“无废饭店”创建工作，将餐饮节约贯穿到生产、加工、服务各个环节，提升餐饮服务标准化、规范化水平，实现宴席和菜品简单化、精致化，引领绿色餐饮消费新风尚。经过考核、评审等环节，最终34家“无废饭店”脱颖而出。



随着创建工作的深入开展，“双减双升”模式在威海饭店行业得到广泛推行，以“减一简一俭”“盛一省一升”为目标，遵循简约化原则，各饭店通过减少宴会菜品数量、减少菜品份量，节省餐饮资源消耗，引导消费者树立节俭意识；通过提升菜品质量、提升餐饮服务品质，提升菜品的美观度、精致度，提升消费者用餐体验，在保证菜品色香味的基础上，满足消费者个性化用餐需求。



为推进相关工作，今年，威海市文化和旅游局、威海市旅游行业协会连续组织召开了威海市旅游饭店品质提升、市旅游饭店营销等行业会议，通过典型交流、专家培训、产品营销、商品展示等形式，为全市旅游饭店业转型升级拓展思路，搭建学习与交流的平台。

随着“双减双升”行动的深入开展，绿色、创新、转型已然成为各个旅游饭店的年度“关键词”。威海各大星级饭店纷纷强化成本管理，主动下沉，丰富产品和服务，开发“酒店+户外”“酒店+自驾”“酒店+酒庄”“酒店+外卖”等复合型产品，不断提升自身市场竞争力。



荣成石岛宾馆打造“私属海滩”“悬崖廊道”海湾公园式酒店；荣成悦氏海泰大酒店推出天鹅打卡地标、沙滩烧烤、萌宠区等体验新场景，打造了“悦氏情 家体验”服务品牌；威海卫大厦实施“阿米巴管理模式”，成立各级利润中心，实行标准化成本管理；海悦建国酒店打造“酒店+酒庄”服务，实现由单一服务向综合旅游服务发展；塔山宾馆开发特色“八喜宴”产品，设立专属“喜事管家”，打造婚宴定制专属服务；威海文旅集团旗下抱海大酒店、塔山宾馆等多家星级饭店品牌餐厅入驻威海海鲜美食广场、小五队、抱海驿站等，推出“星级”美食，让游客在听海风、赏海景、品海鲜中享受“威海滋味”。



面对餐饮数字化消费新浪潮，威海百纳瑞汀、蓝天宾馆、金海湾国际饭店等星级饭店加速数字化转型，推出“品质外卖”行动，通过与OTA合作或开发小程序线上商城等形式，推出家常菜、精品菜、火锅等外卖菜品，瞄准中高端餐饮市场，让市民足不出户就能品尝“星级味道”，有效带动酒店销售额增长，使星级服务得到有效延展。

经过持续两年的深入实施，具有威海特色的“双减双升”绿色餐饮品牌相关标准、菜品、产品、节约模式、营销体系已逐步形成，成为带动全市旅游服务业提质增效的先行行业。通过旅游饭店这一窗口，将威海“精致城市”建设下的精品旅游服务理念，传递给更多游客和消费者，带动全市住宿业及社会餐饮行业的节约理念落实、环境打造，成本控制和服务质量都有明显提升，让城市休闲度假品质得到不断彰显。

目前，全市旅游饭店以婚庆为主的特色主题宴会菜品普遍减少2道、面点减少1至2道，餐饮浪费现象得到明显遏制，不仅降低了饭店餐饮经营成本，更实现了饭店毛利率的提升，绿色经营模式实现了良性循环。全市所有星级饭店均取消免费一次性餐具，客房不再主动提供六小件。水资源转化利用、电能节约新模式得到积极推广，能耗比不断下降。星级饭店外卖餐饮均已使用可降解打包盒，有效避免了塑料污染。

当前，威海正在努力争创全国文明城市典范城市。“文明消费 节约用餐”是践行文明的“基本要素”，以杜绝餐饮浪费为主线的“双减双升”行动的重要性与必要性不言而喻。



为进一步提升市民及游客的关注度和参与度，“双减双升”行动还开展了“三进”互动、“大家谈”“光盘有礼”等系列主题活动，邀请业内人士和专家献智献策，推出市民点赞、点评和有奖互动环节。从婚宴、宝宝宴到日常就餐，大家纷纷自觉“光盘”，实现了从“要我节约”到“我要节约”的转变，不断刷新文明威海的靓丽底色。

精准监管 不断优化旅游市场环境

威海市文化和旅游局提供的数据显示，今年暑期威海旅游市场复苏强劲，7月、8月全市游客接待数量与旅游收入较2019年同期增长10.76%和14.49%。全市房间出租率整体保持在90%的高位，甚至出现旅游饭店“一房难求”、旅游景区“一票难求”的火爆现象，且旅游市场重点监测领域有效投诉总量同比、环比均有明显下降，呈现“旺而不乱”的良好市场秩序。

今年以来，威海市文化和旅游局坚守安全生产和疫情防控两条底线，全力推动市场有序复工复产。通过不断健全完善治理体系，规范市场秩序，推进放管服改革，推动行业文明示范体系和信用体系建设，努力提高旅游市场治理能力，不断提升旅游市场监管与服务现代化、规范化水平。



在规范市场秩序方面，主要将市场监管关口前移，积极开展联合执法和各类专项行动，重点打击黑社、黑导等扰乱市场秩序行为，强化源头管控；通过“互联网+监管”

“双随机 一公开”，持续开展文旅市场专项整治，建立了“平台监管+非现场执法监管+信用监管”的多元化监管方式。



在旅游服务标准化建设上，积极推动省级星级民宿评定工作，灵活调整星级民宿评价机制，打破门槛限制，提升操作性和推广性，鼓励民宿经营单位争取挂牌，提升卫生、安全、服务、运营等管理水平，引导全市民宿行业健康有序发展，为游客提供具有地域文化特色的服务和体验。

在示范性建设上，共培育国家级夜间文化和旅游消费集聚区1家，省级夜间文化和旅游消费集聚区4家。石岛宾馆入选省级文明旅游示范单位。推动《威海市千里山海自驾游公路驿站设置及服务规范》作为市级地方标准立项，并将在年底发布。

在旅游信用体系建设上，针对城市个人积分“海贝分”AAA级和AA级的人群，推出文旅信用惠民政策。同时，以荣成人选文化和旅游市场信用经济发展试点为契机，不断推进典型示范建设，引导文旅企业树立“信用有价”经营理念，为市民、游客提供诚信友善、安全放心的文旅消费环境。



为积极助力企业纾困，威海市文化和旅游局已经为135家旅行社社退质保金额共计3540万元，有效缓解了旅行社资金压力。通过搭建银企沟通平台，积极协调金融管理部门和银行机构，促成威海市18家银行机构推出30项文旅产业信贷产品；召开文旅产业专场银企对接会，为企业资金健康循环提供有效渠道。

通过深化“互联网+旅游”，威海市对全市文化和旅游重点区域监测平台进行升级改造，实现了全市A级旅游景区、重点乡村旅游点及文化场馆全覆盖，有效提高了市场监管的智慧化水平。全市重点旅游资源上线“好客山东 云游齐鲁”全省智慧文旅平台，基本实现线上营销和网络预订，全市旅游数字化、网络化、智能化水平得到不断提升。

威海市立足新发展阶段，贯彻新发展理念，把“创新、协调、绿色、开放、共享”融入“精致城市”建设的各个环节。下一步，威海市将以推动文旅产业高质量发展为目标，围绕全域旅游、全时旅游建设，不断强化“旅游为民”的主客共享思维，不断完善行业顶层设计，在目的地打造、产品供给、业态创新、品牌建设、数字赋能、消费提振等方面积极发力，不断提升现代旅游服务业发展和创新水平，全面开启康养旅游、海洋旅游、自驾游的休闲度假新模式，与每一位市民和游客共享千里山海的精致与浪漫，邂逅自在威海的魅力与幸福。

(黎青 曲晓琳 丁玲玲)

