

临沂市文化和旅游局积极打造平安文旅市场

为扎实有效做好全市文化和旅游行业平安临沂建设工作，山东省临沂市文化和旅游局立足职能职责，紧盯扫黄打非、扫黑除恶、养老诈骗、组织低价旅游、非法经营等工作重点，持续开展专项整治、执法检查等多种形式的平安文旅建设工作。

今年以来，临沂市文化和旅游局认真落实打击整治养老诈骗各项部署，扎实开展平安文旅市场老年旅游、艺术品经营等领域存在的养老诈骗问题隐患，进一步扩大打击整治养老诈骗宣传成果，使专项行动成效深入人心。

全力推进全市文化和旅游行业扫黑除恶专项斗争常态化开展，专门制定印发行动方案并狠抓落实。

截至目前，全市共出动执法人员35214人次，检查经营单位15145家次，责令改正52起，立案136起，办结案件191起。其中，警告132家，责令停业整顿6家，吊销许可证2家，取缔6家。通过各种执法检查行动，进一步规范了互联网经营场所、娱乐经营场所和出版物市场、旅游市场秩序，为平安临沂建设做出了积极贡献。

(袁子 徐凌薇)

讲好济宁故事 助力文化“两创”结硕果

为贯彻落实《文化和旅游部关于印发〈加强导游队伍建设和管理工作行动方案(2021—2023年)〉的通知》要求，山东省济宁市旅游公共服务中心全力做好“文化济宁”金牌导游(导学)主播队伍建设，运用新媒体优势，推介济宁文旅、讲好家乡故事，让优秀传统文化融入时代生活。

“文化济宁”金牌导游(导学)主播队伍由历年评选的“文化济宁”金牌导游(导学)、中级导游、高级导游、优秀导游(导学)员组成，先后创建了“遇见济宁”

“金牌导游带您游读济宁”话题，其中“遇见济宁”话题播放量5.4亿次，“金牌导游带您游读济宁”话题播放量3.3亿次。

济宁市旅游公共服务中心有关负责人介绍，今后将继续加强团队建设，共同搭建云展示平台，线上线下齐发力，在“文化济宁”全景打造、助力乡村振兴、社会公益活动等，以独特的视角、精彩短视频创作等方式打造高质量文旅作品，讲好家乡故事，传播优秀传统文化，助力“文化济宁”全域旅游高质量发展。(郑艳 刘雯雯)

黄河口生态旅游迎来最佳观鸟期

近期，大批迁徙鸟类飞临山东省东营市黄河口。为更好展示黄河流域生态保护和高质量发展的丰硕成果，进一步推动鸟类科普宣传，呼吁大家关注自然生态、爱护鸟类，山东省东营市黄河口生态旅游度假区日前推出全新“冬季观鸟”产品。

黄河口“冬季观鸟”项目位于山东黄河三角洲国家级自然保护区内，只在每年的最佳观鸟季开放，观鸟季时间为每年的11月至次年3月。“冬季观鸟”产品共计规划5处观鸟基地，将陆续对外开放，先期开放3处，并根据鸟类分布特点在观鸟基地内分别设立观鸟掩体，其中1、2号观鸟基地位于黄河北岸，主要针对专业摄影爱好者开放；3号观鸟基地位于黄河南岸，主要针对观鸟爱好者开

放。观鸟爱好者统一乘坐专用观鸟车进入观鸟基地，利用观鸟掩体观赏、拍摄野生鸟类，在不打扰鸟类正常生活的前提下，近距离观赏、拍摄野生鸟类，着力打造独具特色的观鸟胜地。

全球候鸟迁徙路线主要有九条，其中，环西太平洋和东亚—澳大利西亚两条迁徙路线在这里汇集。每逢春秋候鸟迁徙季节，万鸟翔集的场面蔚为壮观。山东黄河三角洲国家级自然保护区内野生鸟类种类共371种，其中，国家一级25种，国家二级65种，迁徙鸟类数量达数百万只。这里先后被评为“国际重要湿地”“中国东方白鹳之乡”“中国黑嘴鸥之乡”，两次获评“中国最美湿地”。

(聂士浩)

摩旅自驾游线路 让山东日照实现“山海联动”

“在骑行中，不仅能直观感受到日照秀丽的景色、良好的生态，一路上更是体验了当地的特色风土人情，以后要常来。”近日，专为“经山历海”摩旅自驾游线路而来的青岛哈雷机车俱乐部的机车爱好者王先生，在体验线路后如此评价。

为顺应大众自驾游发展趋势，打造“山海联动”的个性化旅游目的地，日照市依托辖区内优质网红公路，串联热门景区、民宿、乡村旅游点等资源，精心打造306公里“经山历海”摩旅自驾游线路产品，促进全域旅游的整体打造和文旅产品体系的不断创新。

串联资源

日照因“日出初光先照”而得名，日照旅游以“蓝天、碧海、金沙滩”而著称。疫情防控常态化下，越来越多的游客优先选择自驾游作为外出游玩的出行方式，而日照凭借优质的自驾游资源逐渐成为重要的自驾游目的地。

在此背景下，今年5月14日，日照“经山历海”摩旅自驾游线路在第六届日照文化和旅游惠民消费季启动仪式上首次亮相，线路一经推出就受到广大游客的一致欢迎和好评。“这条线路囊括了青山绿水、碧海蓝天等美景，为广大游客打开了沉浸式游览日照的新方式。”日照市文化和旅游局相关负责人表示。

“经山历海”摩旅自驾游线路以海滨休闲、田园观光、文化体验为载体，依托辖区内优质网红公路，让人一路“经山历

海”，游客可以体验彩虹般的齐鲁风情5号线、“沐水拖蓝”的沿河公路、茶香萦绕的百里绿茶长廊……沿线涵盖景区景点13处，酒店民宿17家，美食、商超、酒吧、特色体验项目等应有尽有，能为游客提供一场酣畅淋漓的驾游体验。

近年来，日照市紧紧抓住自驾游的风口，一方面通过对辖区内优质文旅资源进行梳理整合，摸透家底；另一方面瞄准高端自驾游市场，培育新业态。利用高端自驾游串联起丰富的文旅资源，“经山历海”摩旅骑行自驾线路的推出，不仅打造了一条日照专属摩旅自驾游风景廊道，更丰富了省内自驾游产品体系，让更多游客通过“经山历海”摩旅自驾游线路了解日照、爱上日照。

丰富业态

“我前几年来天台山拍宣传片的时候，这里还只具备游览观光的功能，现在民宿、美食、购物等应有尽有，在这住上一夜，感受清晨山间的雾气，倾听林间鸟儿的歌唱，真是一种享受。”今年9月，微博达人北寒在参加“沿着黄河遇见海”新媒体采风时说。

近几年，日照市不断优化旅游空间布局，推动旅游发展全域化，围绕“让游客来了还想来”的目标，强化观念、产品、渠道、体制机制等各方面创新，针对不同游客群体消费需求，打造个性化、定制化精品线路产品。同时，在空间布局、文化挖掘、资源整合等方面融入精品意识，丰



图片消息

近日，有“雷窝”之称的山东威海迎来一场降雪，在国家5A级景区刘公岛，老建筑在簌簌落雪中矗立，整个海岛瞬间换上雪白的“银装”。(付福禄 文/图)

山东聊城：坚持创新引领 实现文旅推广工作提质增效

今年，山东省聊城市推动黄河流域生态保护和高质量发展、大运河国家文化公园重大战略深度融合，围绕打造“两河之约”特色品牌体系、融合精品旅游产品营销、探索开展区域文旅合作，创意设计亮点活动，优化升级产品体系，拓宽营销推广渠道，实现文旅推广工作提质增效，推动文旅产业高质量发展。

大力实施活动引领

创新升级品牌形象

今年7月，2022大运河主题旅游海外推广季启动仪式在聊城举办。活动期间，中外文化交流中心联合北京、天津、河北等8个省(市)，面向全球举办推广季，向海外讲好中国大运河故事，传承大运河千年神韵。中外文化交流中心联合海外中国文化中心及国际在线、新华社、环球时报、中国新闻网、中国旅游网、中国网等百家媒体同步宣传，活动向海外陆续推出18个主题共计370余项数字产品，覆盖6大洲48个国家，全球浏览量达3500万次，有力提升了聊城城市品牌

的国际传播力。

今年6月举办的中国(黄河流域)戏剧红梅大赛上，来自沿黄河流域15个省(市、区)及新疆生产建设兵团的近150名演职人员同台竞技，比赛剧目涉及30余个戏曲剧种。聊城与黄河流域各省(市、区)一起用艺术精品讲好“黄河故事”，组织开展了“沿着黄河遇见海”新媒体联合推广活动暨2022年“好客山东游品荟”启动仪式，沿黄河流域15个省(市、区)的中国旅游新媒体推广联合体成员共同发布“沿着黄河遇见海”主题高质量文旅产品，有效释放了文旅消费潜力，提振了市场信心。

今年“中国旅游日”，聊城举办了“两河之约”黄金廊道骑行推广现场会、“两河之约”聊城首届星空露营节启动仪式，推出了系列“两河之约”旅游产品，进一步提升了“两河之约”品牌影响力和知名度。

聊城市创意开展的“我家门前有条河”系列文化旅游活动历时一年，“跟我

二十四变”导游二十四节气聊城系列活动，“河和之契”中国大运河、黄河书画名家创作大展，“山东手造聊城有礼”旅游文化创意设计大赛，“两河之约XIN体验”旅游创新线路产品设计大赛，“大河风华”文化旅游摄影展，“运河岸边家乡美”文旅短视频大赛精彩纷呈。活动成果体现文旅融合，推动“两河”文化创造性转化、创新性发展，活动亮点营销效应突出。

加大优质内容产出

创新拓展推广渠道

聊城市文化和旅游局通过采集收录高清照片、空镜头、VR全景、旅游攻略、短视频等营销素材，实现了素材的规范化采集、数字化管理、正版化使用，形成文旅营销素材“一次采集、多元生成、多端发布、立体传播”的内容生产新流程。建设了文旅短视频创作基地，招募旅游推广大使、文旅写手、旅游体验官等，开展优秀创作者培育和线下采风，建成文旅营销推广优质内容

的“中央厨房”。

截至目前，“文旅聊城”微信、微博、头条号等发布信息7000条，阅读量超过3000万次。在短视频平台发起的“我家门前有条河”宣传话题，全网话题阅读量超过500万次。新媒体矩阵账号总阅读量、单篇阅读量、全省榜单排名、粉丝新增量等数据实现大幅增长。新媒体矩阵山东省市级文旅管理机构政务新媒体综合影响力指数排名中名列前茅，“文旅聊城”抖音号、头条号多次居全国市级文旅新媒体传播力指数前列，“文旅聊城”微信号稳居全省市级文旅新媒体传播力指数前列。

2022年，聊城市围绕“弘扬黄河精神”“讲好运河故事”，加强与中央、省、市等主流媒体的合作，提高聊城整体城市形象的品牌声量。创意策划了2022年“我家门前有条河”网红打卡季主题网络营销活动。与携程、同程、美团、蚂蜂窝、腾讯、OTA平台及其他网络平台，征集评选“网红打卡地”“优秀文旅创作

者基地”，共同发起话题，有效联动引流，充分激活全市文旅新媒体创作热情。

创新优化产品体系

满足文旅消费需求

在培育文旅新业态方面，聊城市打造了夜游古城、夜赏文创、夜享演艺等多样化旅游产品，营造浓厚的夜间消费氛围。燕塔景区、宛园景区被评为山东省级夜间文化和旅游消费集聚区；制定《古城街区文化文旅项目奖励办法》，聚集商户约200家，形成文化艺术、高端文创、中医康养、酒吧娱乐、“书店+”等多种文化旅游业态，建成博物馆、景点40余家，将运河文化、名人文化、民俗文化、红色文化融入古城，发挥水上古城示范作用；围绕聊城大运河、黄河文化及名人、名著等优势资源，以及全市经济社会重大进展所展示的新时代精神风貌，开展重大选题创作。

围绕观光(运河、黄河)游、红色游、自驾游、研学游、康养游、休闲游、非遗游、乡村游等，深度挖掘聊城文旅特色与

基础设施提档升级的一个缩影。

为开创全域旅游高质量发展新局面，进一步打响“阳光海岸·活力日照”品牌，日照市坚持把旅游业作为富民增收的支柱产业来抓，一方面持续提供更多更好的精细化、差异化旅游产品和更加舒心、放心的旅游服务；另一方面聚力提高产品和服务的品质，打造更多体现具有日照地域文化内涵、蕴含人文精神的旅游精品。

近年来，日照市高标准规划建设了科技馆、图书馆、博物馆、美术馆、大剧院等公共文化设施，在全市布局了40多处各具特色的城市书房，培育了白鹭湾美术馆小镇、瀟当代美术馆等民营文化场所，日照奎山体育中心、香河体育公园、日照国际足球中心等体育场馆相继投入使用，文化公共基础设施不断完善提升。

除了完善公共服务设施，我们还精心打造了迎日祈福大典、非遗博览会、文化旅游生活节、日照合家欢艺术节等文旅品牌活动，全国网球团体锦标赛、日照马拉松等品牌赛事常态化举办，城市活力被不断激发。“日照市文化和旅游局相关负责人表示。

此外，日照机场已通航全国20多个城市，高铁可抵达国内100多个地区，机场、高铁、高速30分钟直达核心景区，贯通了1500余公里的登山健身步道和城市慢行系统，为游客出行观光提供了充分的交通保障。(木子 王晓东)

泰山景区推出惠民政策 发行平安年卡

为加快推进旅游复苏，让旅游红利惠及更多群众，12月8日，山东泰山景区面向山东省全省推出惠民政策，发行2023年泰山平安年卡。

泰山景区相关负责人介绍，山东省城乡居民、客商、购买住房的省外人员、缴纳社会保险金1年以上的外来务工人员、大中专院校师生等均可办理泰山平安年卡。泰山平安年卡每人每年100元。持卡人员可不限次数，畅游泰山及岱庙、彩石溪、普照寺、玉泉寺、红门宫、王母池等景区(点)。可在

微信搜索公众号“泰山景区”或“泰山风景名胜”，关注后选择“微信购票/游览年卡”线上办理，也可持有效证件等材料到泰山景区线下办理。

目前，泰山景区入园不再查验健康码和核酸检测阴性证明。面向儿童、学生、老年人、现役军人、军队离休退休干部、残疾人以及两院院士、“山东英才卡”持有者、中国摄影家协会会员等群体的优惠免票政策保持不变。

(向沙场)

旅游景区服务质量优化提升策略与支撑体系构建

党的二十大报告提出，“建设现代化产业体系”“加快建设制造强国、质量强国”“构建优质高效的服务业新体系”。服务是为满足客人的需要，供方与客人接触的活动的内部活动所产生的结果。服务质量是指服务的品质，既是服务本身的特性与特征的总和，也是消费者感知的反应。党的十八大以来，随着中国社会进入高质量发展阶段，旅游业也进入高质量发展阶段，其中服务质量的优化提升尤其紧迫。2021年5月，文化和旅游部印发《关于加强旅游服务质量监管 提升旅游服务质量的指导意见》，在全行业对提升服务质量做出部署。本文主要探讨旅游景区服务质量优化提升的基本策略和支撑体系构建。

一、旅游景区服务质量优化提升的必要性

服务质量是旅游业作为现代服务业的内生属性，是旅游企业的核心竞争力，是衡量行业发展水平的重要指标。全面加强服务质量管理是旅游业高质量发展阶段的应有之义。可以从以下三个方面理解旅游景区服务质量优化提升的必要性、紧迫性、重要性。

从国家和行业层面看，党的十八大以来，中国经济社会发展进入高质量发展阶段，要求社会各界各行业必须改变原有的粗放型发展模式，转向以发展质量

为核心的新的发展模式。为此，党和国家提出了一系列新发展理念，建设质量强国。这些国家宏观层面的新战略、新部署，体现在旅游业发展的各个方面，旅游业发展必须转型升级。从顾客需求层面看，随着时代的发展和社会的进步，消费者心理、习惯、品位、质量意识、维权意识、期望值越来越高而且时刻变化，倒逼景区不断优化提升服务质量。从市场竞争环境层面看，随着中国旅游业发展，景区数量增多，同质化严重，竞争加剧。景区要在激烈的市场竞争中立于不败之地，必须培育企业的核心竞争力。服务作为企业所拥有的软件资源，相较于设施设备硬件资源具有内生性和不可模仿性，成为企业取得竞争优势的关键手段。从社会技术和舆论环境看，服务质量构成上的综合性、评价上的情感性、显现上的短暂性、内容上的关联性等特点，与全媒体时代信息传播的快速、多点、不可控性相互叠加，容易对服务质量问题形成放大效应，对景区经营产生巨大影响。因此，旅游景区必须高度重视服务质量问题，树立全面质量管理意识，构建全面质量管理体系和强大支撑体系。

二、旅游景区服务质量的概念、组成及特征

对于旅游景区服务质量的定义各方表述不一，一般认为有广义和狭义之

分。广义的旅游景区服务质量是利用景区设施、设备和产品所提供的服务，在使用价值方面适合和满足客人需要的物质满足程度和心理满足程度，包括硬件质量和软件质量，具体包括服务设施质量、服务用品质量、实物产品质量、服务环境质量、劳务活动质量等内容。狭义的旅游景区服务质量专指软件质量，主要包括景区及工作人员服务标准、服务态度、服务礼仪、服务效率、服务特色、服务救济等。

就特征方面来讲，旅游景区服务质量既具有服务质量的一般特征，也具有自己独立的特征。一是不易衡量性，景区服务质量是人对人的服务，只能在消费过程中检验，因此其质量具有不可衡量性。二是不稳定性，旅游景区服务主要靠员工面对面地提供，受情绪、心理、素质等因素影响，主观性极强，导致旅游景区服务质量具有不稳定性特征。三是不可转移性，旅游景区服务在特定空间依托特定设施提供，游客只能在目的地进行现场消费。四是非完全排他性，旅游景区服务是一种面向非特定游客群体的有偿群体消费，游客不可以单独享用。了解和把握旅游景区服务质量的概念、构成和特征，有助于旅游景区建立服务体系，有针对性采取措施加以优化提升。

三、旅游景区服务质量优化提升的基本原则

旅游景区服务质量优化提升是一项复杂的系统工程，要遵循科学的原则，精心设计。这些原则包括：一是坚持以顾客为中心，围绕游客的需求设计景区服务体系，供客人之所需，想客人之所想，急客人之所急。二是坚持系统观念，秉持“100-1=0”的理念，将整个景区的所有服务作为一个整体进行设计，服务链条不能有短板，构建闭环服务质量体系。三是坚持控制论，秉持“向质量要质量”的理念，实行全员、全过程、全空间服务质量控制，不断纠正服务过程中出现的差错，实现景区服务质量的螺旋式上升。四是坚持创新理念，秉持“以特色求发展”理念，做到人无我有、人有我优，突出特色和品牌，不断满足游客的个性化需求。

四、旅游景区服务质量优化提升策略

旅游景区要提升服务质量，要实行全面质量管理总策略，景区全体员工和各个部门要群策群力，综合运用现代管理理论、专业技术和科学方法，通过全员、全过程、全空间的优质服务满足游客需求。重点做好以下工作。一是抓好标准制定。旅游景区要主动对接国际标准、国家标准、行业标准，制定本景区的服务标准体系，让规范化、标准化成为服务质

量的坚实基础。二是抓好员工培训。要通过扎实有效的培训，教育引导全体员工充分认识服务质量对景区发展的决定性意义，树立质量意识，掌握服务标准，熟悉服务流程，不断提升服务能力。三是抓好流程再造。坚持以顾客为中心，以质量为核心，充分运用现代企业管理理论，用足用好以信息技术为核心的新技术、新产品、新材料，精心设计管理制度和工作流程。四是抓好过程控制。要适应景区服务质量不稳定的特征，建立服务质量全过程控制体系，通过持续的检查、评比、纠偏、奖惩，不断纠正服务过程中出现的服务偏差，确保景区服务质量始终处于较高水准。五是抓好客户管理。树立“客户是景区第一资源”的理念，切实做好顾客档案的建立维护，顾客意见的征集和消费偏好的统计，顾客关系的维护和公关，增强顾客对景区的忠诚度。六是抓好服务救济。要树立“没有十全十美的服务”的理念，景区的服务难免存在差错，游客由于自身主观的差异性对景区服务总会有不同的认知和评价。出现差错后的处理与补救是消除游客不满、维护景区声誉的根本措施。为此，旅游景区一定要高度重视游客的投诉，畅通投诉渠道，按照正确的原则、方法、程序及时有效的处理。七是抓好危机处理。要树立“质量无小事”的理念，

高度关注旅游景区服务质量不稳定与全媒体时代信息传播快速、多点、不可控性叠加产生的放大效应和溢出效应，成立专门的机构和人员，建立科学的工作流程，及时妥善处理质量事故，防止事态扩大。

五、旅游景区服务质量优化提升支撑体系打造

服务质量优化提升是一项复杂的系统工程，非一人之力能够做到，非一日之功能够做到。景区要树立大服务质量观念，全面打造支撑体系。一是企业文化体系。建立以质量为核心的企业文化，用企业文化来凝聚力量，涵养素质，做到人人讲质量，人人重视质量，为景区实施全面质量管理提供强大的精神支撑。二是智慧景区体系。现代信息技术深刻改变了旅游景区的管理方式、运行模式，既对旅游景区管理提出了挑战，更多的是机遇和手段。旅游景区一定要积极引入先进的信息技术，为服务质量优化提升提供坚实的技术支撑。三是硬件保障体系。服务作为景区的软件资源，要依附于景区设施设备硬件资源。离开了硬件，软件就成为无源之水，无本之木。因此，旅游景区要始终确保设施设备的先进性、完好性、舒适性，从而为旅游景区服务质量的优化提升提供坚实的物质支撑。(马保烈 山东旅游职业学院教授、张东晨 山东旅游职业学院讲师)