

江西：坚守一线 服务游客

□ 本报记者 周晨

今年五一假期,面对客流激增带来的管理和服务压力,江西各大景区景点工作人员坚守一线,紧绷“安全弦”守护游客美好旅程,用真诚、耐心服务每一位游客。

请安心 我们在

五一假期,江西萍乡武功山景区迎来客流高峰,景区工作人员主动放弃休息,带着满腔热情奋战在工作岗位上。

“转运工作准备完毕,可以下山了!”5月1日下午3时,在海拔1918.3米的金顶白鹤峰观景平台,一名年长的游客在徒步登山时出现高反缺氧,巡防队员王彪和罗杰一边为游客供氧,一边用担架抬着游客赶往2小时路程外的麻田卫生院。

“有呼必应是我们的服务宗旨,我们快一秒,就能为救援工作多争取一秒。”武功山景区管理服务中心主任罗辉说,目前,景区已实现“一键求助”全覆盖服务,游客在游玩时遇到任何问题都可以直接反馈。

武功山风景名胜区委副书记倪艳霞表示:“五一假期,景区多部门组成工作专班并安排专人值守,组织党员志愿者等开展出游咨询、文明劝导等服务,确保广大游客出游安全。同时,利用智慧景区综合指挥中心,做好24小时监测,全力保障景区平稳运行。”

夜幕降临,武功山游客服务中心转运场依旧一派繁忙。有着30多年驾龄的驾驶员蔡兆丰正在对车辆进行消杀检查,他也是今年“江西省五一劳动奖章”获得者。在这座大山里,像蔡兆丰这样的一线员工还有很多,他们每逢节假日总是放弃休息,全心全意为游客做好服务保障。“五一”是劳动者的节日,在自己的岗位上过节,既光荣也快乐。”蔡兆丰说。

开心游 服务好

“景区工作人员特别热情,服务特别周到,我们玩得很开心。”来自湖南的游客张先生说。

五一假期,面对客流量激增的考验,龙虎山景区多措并举,积极为游客营造放心、安心、舒适的游玩环境,受到了游客们的普遍好评。

在游客中心售票大厅,购票游客络绎不绝。鹰潭市文旅投集团相关

负责人表示:“为减少游客排队购票时间,我们在售票大厅外设置了数个咨询点,并增添‘龙虎先锋’志愿者服务队,现场手把手指导游客订票,做到有问必答、有难必帮。”

为应对假期客流高峰,鹰潭市文旅投集团及时调配竹筏、观光车,以确保运力充足。同时,优化调整旅游线路,提升服务品质,并通过党员志愿者服务队等为游客提供导览服务。此外,景区还依托智慧龙虎山大数据平台,对游客分布情况等进行汇总分析,提高景区运营效率和应急处置能力。“我们通过前端设备可采集到景区各项信息,在大数据平台上进行具象化展示,实时了解客流情况。一旦出现客流拥堵,景区可以及时调度,对游客进行分流疏导。”龙虎山景区大数据中心相关负责人说。

遇高峰 不堵心

假期第3天,天还没有亮,在海拔千米以上的明月山顶,有一群人已早早起床,给车充好电,仔细检查车辆的刹车和轮胎,确保每辆车都状态良好,全力保障每一位游客的安全。他们就是明月山景区月亮湖观光车队的驾驶员。“这几天,游客比平时多好几倍。车队需要提前运行,防止出现游客长时间排队的情况。”观光车队驾驶员何师傅说。

明月山景区缆车站房内也是灯火通明,负责人潘春林带领十几个同事正在进行缆车运行前的检修巡线工作。“五一期间,景区游客量猛增。为发挥缆车更大运力,减少游客的排队时间,缆车需要比平时提前近两个小时开始运客。”潘春林介绍,越是运送任务重的时候,越要注重检修巡查,及时消除故障隐患,绝不能让设备“带病上岗”。

温潭公路是通往明月山景区的必经之路,由于车道较窄且穿村而过,一到节假日就容易拥堵。5月1日下午2时,当地启动通景公路车辆分流接驳预案后,在杜埠神下山接驳点,明月山管委会干部俯下身子穿反光马甲,耐心劝导不愿坐接驳车进景区的自驾游游客。最终游客终于同意就近把车停好,乘坐接驳车进景区。“让游客在明月山游玩不堵心、不堵车,这是我们的初衷。”付方煜说。

福建：文旅融合 丰富体验

□ 本报记者 李金枝

“古城巡更”街头民俗文化表演再现古代打更场景、《邹应龙》《三尺巷》等经典剧目精彩不断……4月30日,夜幕降临,福建省三明市泰宁古城人头攒动、热闹非凡,街头表演、民俗互动、专场演出、技艺体验等一系列非遗活动精彩上演,吸引了众多游客打卡游览。

“为吸引游客畅游泰宁,泰宁积极深化文旅融合,推出系列精彩演出活动和互动体验项目,如泰宁古城进士巷巷口设有擂茶山歌晚茶点,游客可现场听山歌品擂茶,体验当地热情好客的礼俗;乡村非遗博览苑门前有草编体验活动,游客可深度体验指尖艺术的妙趣。”泰宁旅游管委会相关负责人表示,五一假期,古城开展系列演出20余场,实现了“天天有活动,日日有演出”。

福建处处有文化、满眼皆山水。加快文旅融合,培育文旅经济产业,是加快新发展阶段新福建建设的应有之义。

为了让文旅“融”得自然、“合”得协调,今年五一假期,福建各地文化和旅游系统积极推动文艺演出进景区、进街区、进社区,用最接地气、最受群众喜爱的方式组织开展,更好满足广大市民游客的精神文化需求。

喜庆热闹的“大鼓凉伞”表演,神乎其技的提线木偶泡茶表演……4月30日,5A级旅游景区福建土楼永定景区引进的一系列非遗表演项目火热上演,吸引了众多游客驻足欣赏。

“除了‘大鼓凉伞’等常态化演出外,今年五一假期,永定景区还举办了首届永定土楼乡旅嘉年华活动,以时下受年轻人欢迎的乡村音乐、主流传统相声、巡游快闪社火演出为主要表演内容,将国潮与客家文化相结合,生动展现了永定丰富的非遗和民俗资源特色,增加了景区项目的趣味性。”福建省客家土楼旅游发展有限公司董事长张开梅介绍,“新颖的国潮文化表演受到游客

热烈欢迎。为此,景区临时增加了演出场次。”

当前,科技已经成为促进文旅融合的重要手段之一。五一假期,福建各大旅游景区纷纷携手数字科技,不断丰富旅游产品,为游客提供深度体验。

洞中一梦,闽都千年。5月1日,在福州乌山隧洞,由福州名城保护开发有限公司出品的《寻梦闽都》隧洞沉浸式演出上演,通过“行进式演出+沉浸式戏剧”形式,活化福州历史,带领观众感受福州非遗。五一假期,该演出一天演5场,几乎场场爆满。

“为丰富游客五一假期体验,我们注重打造特色文旅融合产品,推出了三坊七巷AR互动体验项目,打造了《闽都秘巷·惊奇》AR实景数字剧,游客在三坊七巷历史文化街区可边走边玩,寻找藏在坊巷深处的宝藏。”福州名城保护开发有限公司党委书记、副总经理白宝霞说。

在厦门胡里山炮台,江西游客张华生正在体验《炮台风云录》户外实景沉浸式互动剧。“在这里,可以穿越回清朝,与真人NPC互动,还可以体验投壶、射箭、传统手工艺制作等游戏,综艺感十足。”张华生笑着说。

“为迎接五一假期,《炮台风云录》剧本升级为数字化剧本,现场还增加了7个综艺感十足的游戏。”胡里山炮台文化旅游开发有限公司副总经理张端介绍,公司还对沉浸式互动夜游戏体验项目《文保奇妙夜》进行了全方位升级,新增了7个数字光影装置和4个体感互动打卡点。

福建省文化和旅游厅相关负责人表示,下一步,福建将加快推动文旅深度融合发展,以最新的理念丰富旅游产品供给,以最高的标准提升旅游服务品质,加快建设文化产业和旅游产业融合发展示范区,全力推进全域旅游生态旅游省建设,让“清新福建”不负“诗和远方”。

文旅市场消费旺 “水韵江苏”人气足

□ 邵子君

街头车水马龙、景区人头攒动、乡村游人如织……五一假期,江苏各地旅游热度居高不下,文旅消费热情高涨。据统计,五一假期,江苏全省共接待国内游客3988.18万人次,同比增长277.7%,比2019年同期增长25.2%;实现旅游总收入310.08亿元,同比增长220.8%,比2019年同期增长15.3%。

旺起来 游客美景“双向奔赴”

“我们坐高铁过来的,玩了一整天,很多表演项目让人震撼。”五一假期,来自武汉的秦先生选择常州中华恐龙园旅游度假区作为旅游目的地,“我们玩得很开心,下次还会再来。”秦先生说。

同秦先生一样,到常州中华恐龙园旅游度假区等景区景点打卡的游客络绎不绝。恐龙园文化旅游集团相关负责人介绍,五一假期,集团旗下中华恐龙园旅游度假区、东方盐湖城景区等各个景区客流、营收均超过2019年同期。

江苏各地景区景点同样呈现出一派繁荣景象。4月30日,南通森林野生动物园接待游客4.2万人次。江苏森迪文旅集团有限公司董事长助理王飞表示,对游客数量创历史新高有些出乎意料。为此,南通森林野生动物园延长开园时间至晚上9时,同时推出了水上表演、无人机秀等活动,更好满足市民游客多元需求。

走出城市,美丽乡村也热闹异常。5月1日,苏州市吴江区震泽镇齐心乡村旅游节暨龙虾美食节开幕。活动当天,齐心村接待游客超1万人次,村内各业态总营收超40万元,同比增长300%。震泽镇党委副书记瞿东一表示,今年以来,齐心村紧扣“生态绿色”主题,高质量推进农文旅融合发展。五一假期前夕,齐心村思乡园开业,项目涵盖餐厅、住宿、室外花园等业态,为游客休闲度假提供了更多选择。

火起来 特色体验“破圈”出彩

景区、乡村旅游点再现假期繁忙景象的同时,露营、夜游、演出等业态也呈现出较强吸引力。在常州,全新打造的园林实景版锡剧《半园·珍珠塔》假期迎来首轮试演,众多游客在夜色中感受“江南名士第一巷”的人文之美;在盐城,央视节目——《非遗里的中国》走进九龙口淮剧小镇,带动当地非遗旅游热潮;在连云港,渔湾欢乐城推出了“大宋风华 夜游渔湾”系列活动,受到市民游客热捧。

4月29日,第十届南京溧水咪豆音乐节激情开唱,演出3天吸引8万多名乐迷现场观演。南京市溧水区文化和旅游局旅游推广科科长郭小清介绍,依托咪豆音乐节,区文化和旅游局特别推出了一款包含景区门票、特色民宿、露营帐篷、采摘体验等内容的特色产品,上线仅6小时便全

2023年旅游业国标、行标制修订计划项目开始征集

本报讯(记者 李志刚)全国旅游标准化技术委员会近日发布《关于征集2023年旅游业国家标准、行业标准制修订计划项目的公告》(以下简称《公告》)。

《公告》提出,此次征集分为方向性征集和定向征集。针对方向性征集,起草单位可根据“征集方向”,自行拟定标准题目申报;针对定向征集,起草单位可按照定向题目进行材料编制及申报。

《公告》明确,“征集方向”内容包括:旅游术语、分类、体系等业态基础

标准;文旅融合、跨界旅游融合等”旅游+”标准;旅游应急管理、旅游安全、旅游公共服务基础设施配置等保障标准;休闲旅游、康养旅游、度假旅游等行业消费发展热点标准;适老化旅游服务等普惠便民标准;旅游信息技术等应用服务标准;新业态旅游、夜间旅游、定制旅游等特色服务标准。

《公告》还明确了定向征集项目。其中,国家标准定向征集项目包括《旅游资源分类、调查与评价》国家标准修订项目、《旅游景区数字化应用规范》国家标准修订项目。行业标准定向征

促进消费出实招 拉动市场见实效

消费潜力。

“终于来参加淄博烧烤节了,在现场感受到了淄博人民的热情,真是不虚此行。”天津游客张女士在短视频平台被淄博烧烤“种草”,趁着假期成为“进淄赶考”的一员。她说,自己还品尝了博山菜、炒锅饼等特色美食,进一步解锁淄博味道。

广西旅游发展集团总经理潘鸣介绍,集团推出了滨海阳光、桂北文化、巴马康养等14条特色精品线路,并实行全线优惠。集团旗下各景区、酒店也举办了丰富多彩的主题活动,推出了沉浸式文旅体验,让市民游客充分感受广西山水人文之美与山海美食之美。

“蜀道难,难于上青天……”在四川广元剑门关景区,游客们争相背起了课文。该景区推出的“背诵《蜀道难》奖游剑门关”活动吸引了众多游客。五一假期,景区共接待游客20.14

(上接第1版)

“近年来,越来越多的游客通过短视频‘种草’旅游目的地。今年五一旅游市场呈现升温快、时间前移、空间聚集等趋势,关于出游旅行的话题频频登榜。”抖音生活服务酒旅业务相关负责人介绍,抖音发起了“五一旅行指南”专项活动,推出心动直播周、心动海岸线、心动热点榜、品牌IP联名等多种玩法;联合商家全面渗透线上和线下场景,通过线下课程及线上直播形式对商家进行培训,提前为商家带来节点营销运营指南。

点燃人间烟火气

吃一顿淄博烧烤、拍一次汉服写真、看一场夜间灯光秀……丰富的特色旅游体验,成为游客奔赴远方的动力,也点燃了人间烟火气,让客流变“客留”,进一步激发了旅游

(上接第1版)记者发现,景区在入口、观光车站、卫生间等显眼处,均张贴文明标语和提示牌,设立了交通导游图。工作人员坚守岗位,为游客提供服务,进行文明旅游引导,确保景区旅游秩序井然。

在厦门市胡里山炮台,景区将文明旅游宣传工作贯穿日常管理和服务。五一假期,景区在各主要一线岗位加强文明旅游宣传引导:在景区出入口处,工作人员引导游客有序出入园;在游客主要聚集区域,工作人员开展不文明行为劝导及垃圾分类投放提示;在志愿服务驿站,志愿者们发放文明旅游宣传册和文明旅游宣传纪念品,营造文明和谐、安全有序的旅游环境。

4月30日,在成都市融创乐园入园处,穿着统一制服的工作人员积极为游客提供入园引导服务,并提醒游客做好防疫工作。在园内游客主要聚集区域,身穿制服的安保巡逻人员开展不文明、不安全行为劝导。在水世界,安全员和救生员不时劝导不文明、不安全玩水行为,确保游客安全。

邵售罄。

4月29日,南京雨花剧院上演的“中弦知春”专场音乐会也吸引了众多游客到场欣赏。“此次音乐会在曲目选择上更加注重中西音乐的融合。”南京雨花剧院负责人赖炜表示,“我们致力于让艺术走进城市生活,给市民带来精神享受的同时,为游客提供文旅艺术消费新选择。”

淄博烧烤“火出圈”后,徐州烧烤也不甘落后。五一假期,散发着徐州烟火气的“徐州味·旅游季”如约而至,吸引着八方游客前往徐州品尝地道美食。徐州市文化广电和旅游局相关负责人介绍,旅游季旨在进一步弘扬徐州美食文化,提高徐州城市知名度,激发文旅市场潜力。活动将持续至7月,其间,徐州各地将围绕“美食+旅游”“好吃+好玩”主题,推出丰富多彩的特色文旅活动。

忙起来 共同守护“诗和远方”

繁荣的假日经济以及和谐的市场秩序背后,自然离不开旅游人的坚守付出。

五一假期,南京渡江胜利纪念馆推出电影展播、手工体验等社教活动,让工作人员更加忙碌。该馆讲解员杨卉卉假期有3天是在岗位上度过的,她说:“这已是我第8年在岗位上度过五一了。看到越来越多的游客来馆打卡参观,我心里特别自豪。”

4月30日,扬州瘦西湖风景区导

游部收到一封感谢信。据介绍,此次来信的游客是一位70多岁的老人,特意对景区讲解员韦网辰免费延长讲解时间表示感谢。“我只是做了自己该做的事,往常带团遇到老人,我也是这样做的。”韦网辰说。

瘦西湖风景区导游服务部相关负责人介绍,为应对五一假期客流高峰,瘦西湖讲解员队伍不断提升讲解服务,在讲解时间、形式、内容等方面,尽可能满足不同游客的需求,让游客尽情体验瘦西湖的人文风景。

众多导游也在五一假期恢复了忙碌。国家金牌导游、中国国旅(江苏)国际旅行社导游纪伟娜假期5天接待了来自北京、山东两地的3个家庭定制团。今年3月回到本职岗位的她坦言,能继续为游客提供服务是件非常高兴的事。“我切实感受到了旅游市场强劲的复苏势头,仅4月份我就有20多天是在带团中度过的。”

五一假期前,江苏省文化和旅游厅就在全省文旅行业组织开展安全生产交叉检查,对重点A级旅游景区落实流量控制、水上和高空游乐项目安全规范运行情况开展专项检查。假日期间,江苏全省1234名文化市场执法人员全员在岗,各级执法机构共检查文旅场所3817家次,查处违法违规问题9个,整改安全生产隐患问题47个;各地收到旅游投诉221件,办结194件,有效维护了游客合法权益和文旅市场秩序。

敦煌鸣沙山月牙泉：

骆驼红绿灯让景区更畅通

本报讯(罗赞鹏 记者 张陇堂)五一假期,甘肃敦煌鸣沙山月牙泉景区迎来旅游客流高峰。随着体验景区网红项目“大漠乘驼”的游客增多,景区内2400多峰骆驼供不应求,甚至还出现了“堵骆驼”的现象。

“目前‘大漠乘驼’项目需进入景区后单独购买。游客到达乘驼点后,根据实时客流量再决定是否买票。因假日期间游客较多,骑骆驼需等待1个小时左右。”鸣沙山月牙泉景区相关负责人介绍,由于行人步道和骆驼通道有两个交叉点,在人流量较高时段,会出现“堵骆驼”的现象。

“绿骆驼灯亮,骆驼行;红骆驼灯亮,骆驼停。”为解决“堵骆驼”难题,鸣沙山月牙泉景区专门设置了交通信号灯,引导人、车和骆驼有序分流。如今,“骆驼红绿灯”已成为该景区网红打卡点之一。

敦煌市鸣沙山月牙泉旅游发展有限公司副总经理王有霞介绍,为确保假日期间旅游接待工作顺利开展,景区采取了多项措施,并充分发挥“骆驼红绿灯”作用,在骆驼下山路段开放应急驼道,让骆驼在行进中避开特殊情况,一路畅通。同时,加强客流分配疏导,方便游客购票入园。“为应对大客流,景区干部职工全员在岗,于早晚客流高峰疏导客流,大家凝心聚力服务好每一位游客,坚决不让任何一位游客受委屈。”

“五一假期,景区迎来了客流高峰,让我们信心倍增。景区还推出了优惠措施,游客购买门票后,3天内可多次入园。”鸣沙山月牙泉景区营销部工作人员说,“欢迎大家来到鸣沙山月牙泉,体验丝路风情,欣赏大漠风光。”

文明旅游让风景更美

建立志愿服务站点,提供旅游志愿服务,传递文明旅游新理念、新风尚。

5月1日早上8时,山东省威海市志愿者于心玥来到火炬八街开展志愿服务。“您好!请将车辆停放在指定区域。”请您拿好手机拍照,注意脚下安全。”络绎不绝的人群中,身穿蓝色马甲的于心玥已经上岗了,主要为游客提供安全提醒、秩序维护、游览指引等服务。”于心玥说。

五一假期,在威海市环翠区威海广场、属相街等旅游休闲热门打卡地,200余名文明引导志愿者和应急救援专业志愿服务队坚守岗位,为游客提供旅游路线问询、协助拍照、应急救援等服务。在威海市文登区,7家A级景区均设立志愿服务站点,向游客提供相关服务。

海南省旅游协会在省内各大景区设立文明旅游宣传岗。志愿者们向游客发放文明旅游宣传资料,普及旅游安全、理性消费知识,并提供出游咨询,号召游客在旅游过程中认真遵守文明旅游规范,践行中国公民国

内旅游文明行为公约,自觉维护环境卫生、遵守公共秩序,塑造文明形象,共同营造安全、和谐、文明的旅游环境。

在四川省成都市安仁古镇,“青春志愿 美在景区 喜迎大运”志愿服务小站亮相公馆老街。服务站不仅提供中英旅游导览、交通指引、手机充电等服务,还贴心配备了应急药品、防晒药品、特色饮品等物资,为游客提供暖心服务。

“游客朋友您好,请您有序排队,配合工作人员进行安检。”5月2日,在深圳市欢乐谷入口处,志愿者们正在引导游客有序排队、文明入园。记者注意到,志愿者们还为用户提供咨询服务,做到“尽心尽力、有问必答、有难必帮”。据了解,五一假期,深圳市旅游协会、市旅游志愿者总队与各景区合作,有序开展文明旅游引导活动,共有500余名旅游志愿者参与,有效维护了假日旅游市场秩序。

(采访组成员:黎晓倩 任英文 高越 李金枝 王赵洵 郭子腾 执笔:郭子腾)