

五一假期免费发水果包、放电影，给游客打“欠条”——

景区待客 诚意无价

□ 曹燕



云台山景区为游客免费发放水果包 景区供图

河南焦作云台山景区为游客免费发放水果包、免费播放露天电影；上海南京路“拉链式人墙”节假日标配甚至是一道城市风景线；重庆千厮门大桥封桥变身“硬核”观景台，方便游客欣赏洪崖洞夜景……在刚刚过去的五一假期，不少景区积极应对客流高峰，创新服务举措，体现了满满的诚意。游客又以热情回馈这种诚意。待客之道，诚意无价，这也是景区经营的法宝。

“这是在祝我们旅途平安”

“五一假期是客流高峰，不少是家庭出游。游客逛了一天比较疲劳，我们担心游客出现体力不足或低血糖的情况。5月2日，在游客快下山的时间，景区准备了2000多斤的水果，有香蕉、苹果、橙子等，不同水果组合成水果包，给游客免费发放，还有一些矿泉水、绿豆汤、方便面，能够给游客补充一下体力。”云台山景区工作人员徐萌毅说。云台山景区为了缓解游客排队等

待的疲劳，提前作了很多准备。4月29日—5月2日，景区就在小寨沟广场免费播放露天电影，甚至免费邀请游客观看原价60元的球幕影院，以缓解游客排队下山时的焦虑情绪。

小寨沟广场免费播放的露天电影主要是亲子题材，具体播出时间与场次会根据现场客流情况进行动态调整，避免游客集中导致滞留和拥堵。

在经历3年疫情之后，今年五一假期堪称“史上最大五一”。烟火满人间，不管是出门旅游，还是在家刷朋友圈，看到的都是“人从众”的景象。据报道，刚过去的五一假期，全国国内旅游出游合计2.74亿人次，同比增长70.83%，按可比口径恢复至2019年同期的119.09%。部分热门景区景点高位运行，一票难求，游客排队是普遍现象。

饥饿、劳累、排队等因素叠加，游客的情绪容易出现波动。因此，无论是免费发放水果包还是免费播放电影，云台山景区有温度的服务创新，赢得了游客的赞许。

一位游客在接到云台山景区送的苹果后说：“这是在祝我们旅途平安啊。”

993张“欠条”

另据《河南日报》报道，5月1日，河南栾川老君山景区达到最大游客承载力，许多未预约却慕名而来的游客遭遇限流。为抚慰游客失落的心情，景区在门口为上千游客送上奶茶、鸡腿套餐，并打下这样一张“欠条”——“我欠您一次旅行。凭此欠条可免费入园一次，有效期十年。”据了解，当天共发了993张“欠条”。

据老君山工作人员介绍，目前，景区预约游客占到80%。五一假期前，老君山景区官方微信账号上也多次发文，提醒游客提前预约。但是，总有一些游客因为各种原因没有提前在线上预约。老君山景区的游客最大承载力是3.6万人。从游客角度出发，为遭遇限流的游客送上餐食、打下“欠条”，是景区对游客的一次积极、温暖的回馈，表达了对那些错过了空路的游客的同理心，让游客感受到景区欢迎他们再来的诚意。正如老君山文化旅游股份有限公司董事长杨植森对景区工作人员经常讲的一句话——经营景区就像是在家中举办婚礼，客人来祝贺，要好好接待。

深圳大学旅游发展研究中心研究员刘杰武认为：“老君山景区为遭遇限流的游客打‘欠条’的做法，也是一种较为高明而巧妙的营销手法，诚意满满，树立起好客的景区形象，温暖亲切，拉近了景区与游客的距离，对游客有‘种草’效果。”

贴心与热情

至于这到底是不是一次营销，在老君山景区相关负责人看来，打“欠条”这种做法，提前是很难想出来的。但是现场真的发生了游客因为

限流无法入园，景区打“欠条”就是很自然的举措了。这位负责人还提到，经营景区处处需要营销，但不能为了营销而营销。坚持和落实“以游客为本”的服务理念，是景区营销管理的要义所在。

投桃报李，游客也以热情积极回馈了老君山景区的诚意：“为了这张欠条我都要去一次”“这么有诚意我也想去”“这是我最有回忆的体验了”……

和老君山景区的做法异曲同工，5月2日，沈阳故宫博物院推出了一项优惠政策，2日和3日未预约成功仍慕名而来的外地游客，可到沈阳故宫博物院电子大屏西侧西朝房，登记本人身份信息领取优惠凭证，在下次来沈阳故宫时，可至综合服务窗口享受5折票价优惠，并可以获赠沈阳伴手礼。值得一提的是，优惠凭证不设期限，可随来随用。

沈阳故宫博物院相关工作人员介绍：“五一假期，博物院根据客流形势提前开馆、延时闭馆，免费发放饮用水、沈阳旅游地图，还增加了文化志愿者的二胡演奏缓解游客排队焦虑。多种暖心举措，就是想让观众感受到沈阳故宫博物院和沈阳这座城市的热情。”

这个五一假期，张家界免费开放停车场173个供游客使用。为了让游客更放心，张家界多个商店在醒目位置贴着“30天无理由退货”的标识。扬州瘦西湖景区讲解员不仅为游客提供文化讲解，还为游客表演扬州曲艺小调、扬州方言贯口等地方特色才艺……

尽管有违约涨价、欺客宰客等现象被媒体曝光，但这个五一假期，人们看到更多的是各地景区欢迎游客的满满诚意。正如淄博烧烤的走红，除了烧烤本身打动味蕾的口感外，更重要的是淄博这座城市的诚意和服务。景区经营，亦是如此。

惊鸿一瞥夜庐陵

□ 曹燕

江西吉安古称庐陵，“巍巍城郭阔，庐陵半苏州”——这是苏东坡对庐陵风物的赞美。更有名的吉安旅游形象大使是欧阳修，大家在中学课本都读过《醉翁亭记》，欧阳修在最后写道：“醉能同其乐，醒能述以文者，太守也。太守谓谁？庐陵欧阳修也”。语气舒缓自得，欧阳修对身为庐陵人的自豪感洋溢在字里行间。

“没想到我们吉安人的后河，终于从灰姑娘变成了美公主。”身穿汉服的“95后”肖芊一边忙着拍摄璀璨的夜景，一边忍不住感叹。后河是吉安人的母亲河，有值得傲娇的历史文化，但是随着时代变迁，一度沦为“龙须沟”，如今焕然一新，变身成为吉安人钟爱的后花园。

肖芊在深圳工作，现在交通发达，深圳到吉安坐高铁只要两个多小时。五一假期，肖芊邀朋友来体验吉安“梦回庐陵”夜游。“春节假期的时候，天气不是很好，我对‘梦回庐陵’夜游有惊鸿一瞥的印象。这次趁着五一假期，春光明媚，我们特地穿上汉服，可以对夜游来一次沉浸式深度体验。”

吉安的后河可以比得上深圳、重庆吗？

肖芊的回答十分骄傲——“我们吉安‘梦回庐陵’夜游的导游可是欧阳修、文天祥、黄庭坚、杨万里……”的确如此，庐陵文化光辉灿烂，群星熠熠，出过无数状元进士，被称为“三千进士冠华夏，文章节义金庐陵”。

后河·梦回庐陵景区是开放式街区。后河在两岸灯光的照耀下光彩夺目，灯光与波光互相映衬，岸边、桥上，游客的身影与欢笑与夜色融为一体，晚风吹来，光影流转间，身心舒展而愉悦。街道上、河边、桥上都是游客的身影，肖芊笑着说：“我感觉吉安市的一半人都来后河了”。

夜色中，后河的波光、婉约的桥、造型各异的船只形成了精彩的互动，庐陵文化故事在光影间上演，人们纷纷乘坐游船夜游后河，与历史相遇。夜游的起点处是高高伫立的九龙灯下，那灯被认为是吉安人耕读传家的象征。缓缓行进中，庐陵的女儿、大唐歌姬许合子在桥边投影的画卷之上，临水而歌，犹如“远赴人间惊鸿宴”；《千里江山图》山水逶迤，风雅无限，穿过水帘洞“一只白鹭”潜入庐陵的小溪；“醉翁之意不在酒，在乎山水之间也”的诗意，“月上柳梢头，人约黄昏后”的浪漫，进入“柳戏莲叶间，莲叶何田田”的诗意田园；九曲龙门桥水幕处，可以看到文天祥在困难

展厅还有头悬梁、锥刺股、岳母刺字等历史典故的场景复原，并张贴先秦家训、明代家训等历代家训。“展览不仅让游客了解人类用火的历史、灯的发展史，也起到了激励孩子们积极向上、自立自强的作用。”聂建申说，下一步还将推出文昌灯展、科举文化展、文创产品区、汉服体验区等，以期将博物馆做成青少年研学体验基地，丰富太原古城的业态。

夜深了，在古城东北角的张艺谋影视基地，一些穿着电影同款古装的游客还在影片各个场景处拍摄打卡。游客中有一行5人就是专程从三亚自驾过来，他说：“听说太原古城是电影《满江红》的拍摄地，我们特意过来游玩打卡，感觉非常有历史感。”

太原古城市场营销部品牌中心主任杨文杰介绍，每天从上午10时45分至晚上9时，“古城迎宾”鼓乐舞秀、“龙城书生”国潮音乐剧、街头互动“古风巡游”、快闪“你要跳舞吗”等十余种演艺在古城不同地点上演四十余场。每晚还有“楼阁灯光秀”“北城墙灯光秀”“县衙灯光秀”等全天候、多样态的演艺节目，实现了“院院有文化、街街有看点、处处有精彩”。

太原古城开城两年来，坚持以“中华优秀传统文化传承发扬基地”为定位，不断丰富文旅业态，让这里成为有吃头、有玩头、有看头、有文化、有消费的文旅商圈。

后河·梦回庐陵景区夜景 张金兰 供图

太原古县城 有吃头有玩头有看头

□ 王文华 文/摄



游客在太原古县城“古灯传奇”博物馆游览

5月1日晚上8时，从山西太原古县城西门进入，灯火通明的大街小巷商铺林立，人头攒动。古城十字街上更是热闹非凡，来自天南地北的游客逛古城、赏非遗、观展览、品美食……在灯火阑珊中感受古县城的历史文化，体验古县城的市井味道。

五一假期，开放两周年的山西太原古县城以“古城感恩 一路有你”为主题推出了非遗购物节、潮玩集市、精彩演艺等一系列活动。

在古县城东街举行的非遗购物节上，剪纸、糖人、面塑等非遗表演，晋祠桂花元宵、漏鱼儿等山西特色小吃，晋阳根雕、扎染工艺等手工体验，成为游客体验山西文化的集合地。位于古县城常平巷的潮玩集市，趣味互动游玩项目内容丰富，投篮、砸沙包、趣味套圈、飞镖等趣味十足，游客玩得不亦乐乎。“欢天喜地”文创商铺摊主郭女士介绍，五一假期生意非常好，特别是陶笛很受小朋友喜欢。

博物馆运营负责人聂建申介绍，博物馆内的展品是从战国时期延续至今的灯饰，包括青铜、陶、玻璃等不同材质制灯共千余盏。馆内还通过钻木取火等场景还原，讲述火的来源、灯烛发展史等。自4月29日试运营以来，每天接待游客7000多人。

在“凿壁偷光”场景前，太原市五一小学二年级学生王哲悦正在给妈妈讲“凿壁偷光”的故事：“他为了读书，就在墙上凿了个洞，让光照进来。”

岚县土豆腐、大同刀削面、太原打卤面、福建大鱼丸、武汉热干面、柳州御面……在古县城，各地游客不仅能找到自己家乡的美味，还能品尝到山西各地的特色美食。这些商铺每天营业至23时许，夜色中的古城，处处涌动着人间烟火气。

聚力推动更多大型文物收藏展馆落地是太原古县城今年的工作重点之一。位于常平巷的“古灯传奇”是一节前刚开放的一家个人博物馆。精美的场景在灯光的映衬下透着时尚，吸引着年轻人纷纷打卡拍照。身穿汉服的工作人员手持各式漂亮的小红灯笼，也是一道风景。

博物馆运营负责人聂建申介绍，博物馆内的展品是从战国时期延续至今的灯饰，包括青铜、陶、玻璃等不同材质制灯共千余盏。馆内还通过钻木取火等场景还原，讲述火的来源、灯烛发展史等。自4月29日试运营以来，每天接待游客7000多人。

在“凿壁偷光”场景前，太原市五一小学二年级学生王哲悦正在给妈妈讲“凿壁偷光”的故事：“他为了读书，就在墙上凿了个洞，让光照进来。”

展览不仅让游客了解人类用火的历史、灯的发展史，也起到了激励孩子们积极向上、自立自强的作用。”聂建申说，下一步还将推出文昌灯展、科举文化展、文创产品区、汉服体验区等，以期将博物馆做成青少年研学体验基地，丰富太原古城的业态。

夜深了，在古城东北角的张艺谋影视基地，一些穿着电影同款古装的游客还在影片各个场景处拍摄打卡。游客中有一行5人就是专程从三亚自驾过来，他说：“听说太原古城是电影《满江红》的拍摄地，我们特意过来游玩打卡，感觉非常有历史感。”

太原古城市场营销部品牌中心主任杨文杰介绍，每天从上午10时45分至晚上9时，“古城迎宾”鼓乐舞秀、“龙城书生”国潮音乐剧、街头互动“古风巡游”、快闪“你要跳舞吗”等十余种演艺在古城不同地点上演四十余场。每晚还有“楼阁灯光秀”“北城墙灯光秀”“县衙灯光秀”等全天候、多样态的演艺节目，实现了“院院有文化、街街有看点、处处有精彩”。

太原古城开城两年来，坚持以“中华优秀传统文化传承发扬基地”为定位，不断丰富文旅业态，让这里成为有吃头、有玩头、有看头、有文化、有消费的文旅商圈。

四川广元市朝天区：深入推进“厕所革命” 美丽朝天形象深入人心



朝天区旅游“厕所革命”成效凸显 朝天区文化旅游和体育局供图

“这个旅游厕所设计太棒了，外观是时尚的几何造型，里面配套设施也一应俱全，感觉温馨又舒适。”4月28日，四川省广元市朝天区曾家山滑雪场国际度假区AAA级旅游厕所内，淡雅的香味弥漫、悠扬的轻音乐环绕、洗手池边嫩黄色的花枝娇艳欲滴，来自绵阳的游客何琴坐在落地窗边的米色休闲卡座上，正和同伴摆出美美的姿势合影留念。

更让何琴和众多游客感到贴心的是，曾家山滑雪场国际度假区AAA级旅游厕所配套的家庭卫生间里，除了婴儿座椅、婴儿护理台、大小便池、大小马桶，还配备了老人及残障人士专用扶手以及无障碍坡道；考虑到曾家山冬季漫长寒冷，厕所还全部铺设了地暖。“让人切实体会到了一种宾至如归的感觉。”何琴感叹不已。

从“脏、乱、差”到“厕所就是景

观”的蜕变，让“打卡旅游厕所，驻足体验优质服务、小憩、留影”成为近年朝天区的一项网红体验项目。

自2019年“天府旅游名县”创建工作启动以来，朝天区以旅游“厕所革命”作为优化旅游环境、提升旅游品质、推进旅游转型的重要突破口，促进服务升级，打造全域旅游、品质旅游、绿色旅游新格局，一座座造型各异、外观靓丽的旅游厕所拔地而起，实现了与城市景观及周边生态环境的深度融合。

朝天区旅游厕所不仅颜值高、配套齐全，更有一部分旅游厕所先行装备了一颗“智慧”芯。

今天有多少人如厕，现在哪些厕位可以使用，厕所当前的湿度、温度是多少……曾家山滑雪场AAA级旅游厕所、明月峡景区马家梁AAA级旅游厕所等智慧型厕所，每天都会通

过智慧服务一体化平台将这些实时信息告诉使用者；如果“紧急”时刻忘带厕纸，也可通过人脸识别取纸系统解决难题。

“厕所智能化，正逐渐成为朝天旅游走心服务的新标配。”朝天区文化旅游和体育局相关负责人介绍，旅游厕所通过安装智慧服务系统，不仅实现了实时信息告知、温湿度监测、人脸识别取纸，还提供了人体感应、智能干手、智能烟感和智能水电气等服务。

值得一提的是，马家梁AAA级旅游厕所还创新实行了以商养厕的市场化运营模式。在休息区设置的服务超市，为游客准备了朝天核桃、曾家腊肉、扯粽子花生等琳琅满目的朝天特色旅游产品，不仅让游客享受到了优质便捷的旅游服务，还进一步提高了朝天旅游的知名度。

而水磨沟景区的环保生态厕所，

则因采用了“一体化微生物循环水处理系统”而广受游客关注。“零排放、无污染、泡沫封堵技术还实现了厕所无异味；此外，主体结构也采用新型环保材料模块化搭建而成，川北民风的建筑设计与景区环境融为一体。”讲到该厕所的各种科技配置，水磨沟景区工作人员格外自豪。

“厕所是文明的重要窗口，是一个地区文明程度的重要体现，在很大程度上影响着地方旅游形象和游客满意度。狠抓旅游‘厕所革命’，就是抓住了旅游服务水平和旅游业品质提升的牛鼻子，必须常抓不懈，将旅游‘厕所革命’进行到底。”自“天府旅游名县”创建工作启动以来，朝天区以“绣花”功夫雕刻旅游公共服务细节，新改建旅游厕所75座，实现了旅游区车行25分钟旅游厕所全覆盖。

(张敏)