

山东威海

『精致』服务赋能『千里山海』品质游



2023年,中共中央、国务院印发的《质量强国建设纲要》明确提出,“提升旅游管理和服务水平,规范旅游市场秩序,改善旅游消费体验”。2021年印发的《“十四五”旅游业发展规划》提出“深入实施旅游服务质量提升行动,建立健全旅游市场服务质量评价体系”。

立足“精致城市”建设,今年,山东省威海市委、市政府全面落实“山东消费提振年”决策部署和全省旅游发展大会会议精神,牢固树立大抓经济工作的鲜明导向,锚定打造国际滨海休闲度假旅游目的地目标,着力推动文旅高质量发展“全要素”提升。以群众满意作为衡量工作的最高标准,由市文化和旅游行政部门牵头,针对服务设施、产品供给、队伍素质、市场整治、群众满意度、信用体系、文明旅游、安全监管八大领域,实施文旅服务质量提升“八大工程”,推出9条加快文旅消费措施,从供给端和需求端“双侧”发力,以“精致”服务努力打造“市场主体满意、人民群众满意”的优质文旅环境,实现旅游目的地品牌影响力和文旅消费带动力的“双阶”进阶。



天鹅之旅 于泽浩/摄

精准——坚持高位推动 强化机制保障

立足“大旅游”发展观念,今年,威海市印发了《市政府旅游工作领导小组成员单位职责分工》,进一步规范了市旅游工作领导小组成员单位职能,针对旅游业发展的突出问题、关键环节和重要领域,从“短治”到“长效”,从治标到治本,形成了以市委、市政府牵头,全市各级各部门齐抓共管的工作格局,为高效护航旅游市场提供了有效保障。

针对旺季高峰,市旅游工作领导小组先后召开7次专题会议,紧盯旅游市场动态,实时研判走势,查找短板弱项,对旅游市场突出问题部署针对性应对措施。市委、市政府主要负责人带头实地调研,现场研究解决交通疏导、环境整治、服务设施提升等问题,以游客身份进行实地体验和暗访检查,对存在问题进行督办落实、跟踪整改,确保问题高效解决。

为提升群众在出游过程中的体验感、舒适度和出行效率,市旅游工作领导小组还积极推动加密公共交通班次、定制交通线路、增设停车位、旅游志愿服务、环卫公厕24小时开放等举措落实落地。景区新增便民室外储物柜,让游客“轻装上阵”;旅游企业实施假日动态作息,保障旺季全时段的一线服务;新开放共享绿地,增设公共充电桩,满足市民和游客户外露营、绿色出行的新需求……贴心的“管家式”服务,一处处细节提升,汇集成市民和游客体验感“质”的飞跃。

面对制约旅游业高质量发展的突出问题,威海市制定了《威海市旅游环境提升问题专项整治方案》,以问题为导向,聚焦加快配套设施建设、丰富文旅业态供给、做热秋冬季节旅游市场、优化旅游服务质量四大板块,提出十项具体整治措施,一张清晰的旅游环境提升“路线图”正在擘画,威海旅游的新一轮变革蓄势待发。

精细——创新服务举措 加速红利释放

文旅消费一端连着宏观经济大盘,一头系着千家万户的美好生活。发展信用经济作为促进文旅行业高质量发展的有效途径,对于强化行业监管、优化营商环境、提升城市形象、释放消费潜力、建设和谐社会等具有重要意义。

今年,威海市文化和旅游局积极扩大文旅信用惠民“朋友圈”,指导荣成市联合泰安岱岳区、日照莒县三地成立山东省首个文旅信用互认联盟,共同发布文旅市场信用激励政策,实现三地信用评价结果和公共信用记录互通互认,游客凭诚信分在互认城市内可享受旅游景区门票减免以及住宿、餐饮消费折扣优惠,该政策获得三地市民的广泛好评。荣成市成为全国首批文化和旅游市场信用经济发展试点城市,申报的“创新应用场景”典型经验获文化和旅游部通报表扬。

在全省首个文旅信用互认联盟的基础上,威海市积极与杭州、长春、重庆等城市探索成立跨省文旅信用互认联盟,建立共享机制,对联盟城市市民凭借信用分享惠民激励,打造以信用促文旅消费新模式。

为进一步扩大信用激励惠民覆盖面,威海市文化和旅游局组

织文旅行业60余家单位,推出“信易游”“信易看”“信易借”等信用惠民政策80余项,守信市民可在旅游、娱乐、住宿等方面享受景区门票折扣,会员价、半价观影、免收借阅押金等实惠,有效提升守信主体信用获得感。

为充分发挥财政资金的引导和激励作用,威海市文化和旅游局、市财政局在充分研究和调研论证的基础上,对《威海市旅游招徕奖励暂行办法》(简称《办法》)进行了修订。新修订的《办法》调整了奖励门槛,进一步优化了奖励申报程序,强化了申报监管,将《办法》适用对象扩大到“国内具有从事旅游经营活动资质的单位”,新增了对自驾游团队的奖励办法,更好达到内外兼顾、多面受益的政策扶持效果。

截至目前,威海全市93个年度重点文旅项目实现总投资427.46亿元,累计完成投资109.25亿元;年内举办文旅消费季主题活动116场,针对景区(点)、书店、文创企业、电影院、乡村旅游等文旅企业发放消费券1256万元;制定了威海市文旅产业金融产品汇编,推出60余个银行保险产品。通过“惠企”“惠民”双管齐下,有效激发文旅市场的主体活力,增添游客和市民的出游幸福感和安全感。

精心——提升住宿品质 加快内涵式发展

今年8月召开的山东省旅游住宿业高质量发展推进会明确提出,要对标国际一流,促进旅游住宿业调结构、补短板、提品质、优特色,加快旅游住宿内涵式发展,叫响“好客山东”服务品牌。

威海市积极贯彻落实省、市有关工作部署要求,加快推动旅游住宿业提档升级,着力打造高中档齐备、覆盖城乡的旅游住宿接待服务体系。年内,全市新增6家五星级民宿、8家四星级民宿、12家三星级民宿、1家四星级旅游饭店、1家省级旅游民宿集聚区。其中,天沐温泉成为全市首家同为国家4A级旅游景区和四星级旅游饭店的“双四星”单位。文登区、临港区等有条件的区市,对新评定的星级饭店、等级民宿给予不同等级的资金扶持,激励住宿企业创优评先。

为进一步提升旅游住宿业规范管理水平,今年,威海市文化和旅游局牵头建立《全市住宿业价格自律监管机制》,发布《威海市住宿业价格诚信自律公约》,多次举办全市旅游饭店总经理培训班、市场服务提升复盘分享会等活动,组织星级饭店参加省级技能大赛,加强行业学习交流,以赛促训,增强旅游饭店的核心竞争力。

全市旅游饭店、星级民宿主动开展“细微服务”活动,为顾客提供“满意+惊喜”的优质服务;通过开展“千里山海 嗨享WEI海”最鲜美食荟评选,聚力打造“三食一厅”威海美食IP,征集和推广“来威海必吃的威海名菜20道、来威海必尝的威海名吃20道、来威海必品的威海名点10道、来威海必打卡的自助餐厅(菜馆)10家”,更好地将地域文化融入餐饮文化,讲好威海故事。

“双减双升”是威海在全省率先提出的餐饮节约品牌。随着“双减双升”行动的深入开展,通过部门主导、行业推动、全民参与,以星级饭店带动全市住宿业标准化管理提升,对促进饭店降本增效、产品创新和管理革新发挥了积极作用。在2023年第五届“好客山东服务节”高峰论坛上,“双减双升”品牌实践作为典型案

例向全省旅游饭店业推广。

倪氏海泰度假酒店打造“酒店+赶海”度假模式,百纳瑞汀大酒店、金海湾国际饭店持续丰富“酒店+网红酒吧”“酒店+网红栈桥+观日落”等体验场景,石岛宾馆打造海湾公园式酒店……威海各星级饭店不断提升“酒店+”属性,旅游饭店作为目的地的吸引力不断提升。

随着国信东方假日酒店、云帆水驿酒店、成山睿景酒店、龙源美仑美奂酒店、上城海悦希尔顿欢朋酒店、三梦季·海景宿集、全季酒店等满足不同消费层级需求的新酒店、民宿项目相继投入运营,东浦湾房车营地成为国家5C级自驾车旅居车营地,“住在威海”已成为一种多元化享受。

精益——创新管理机制 优化服务手段

今年3月,河南2300人的旅游团抵威;7月,全省首个俄罗斯入境旅游团队落地;9月,威海客运中心累计到发旅客首次突破千万大关;10月,山大4000人研学团走进刘公岛。

随着“引客入威”计划的大力实施,今年,威海旅游目的地效应凸显,单日客流量最高突破85万人次,线上文旅话题热度累计突破20亿,多次入围携程、同程、马蜂窝等OTA平台热门旅游目的地、酒店、民宿等,成为国内自驾游热门城市。

为保障旺季旅游市场,威海市旅游工作领导小组启动旅游假日市场投诉快速反应机制,建立每日“分办、反馈、总结、复盘”的闭环管理流程,及时预警提醒,坚持实行24小时值班制度,及时高效处理游客诉求。充分发挥全市文化和旅游重点区域监测平台作用,对全市A级旅游景区、重点乡村旅游区点及文博场馆等在内的94个重点部位,实行视频监控全覆盖、实时检测,确保第一时间提示、消除安全隐患。开辟涉旅投诉“绿色通道”,24小时即报即办,紧急转办群众诉求552件,实现游客反馈满意度100%。

威海市文化和旅游局、市公安局不断深化信息互通、应急处置、联合执法、舆论宣传等各领域协作,创新旅游警务合作新模式,持续提升“千里山海平安游”旅警合作品牌,在重点景区、驿站等设置21个联动工作站,加大见警率,第一时间处理旅游投诉、旅游纠纷、旅游矛盾,将问题发现在前端、解决在一线,“旅中有警,警在景安”成为威海旅游的“新标配”。

加强与公安、交通、市场监管等部门协同联动,重点对景区周边市场秩序、旅游包车、大型游乐设施、客运索道等进行督导,针对群众反映强烈的与市场价格、食品安全、服务质量等相关的突出问题,加大联合执法检查力度,公平公正的市场环境为游客提供了满满的“安全感”。

今年,文化和旅游部等六部门联合公布第一批交通运输与旅游融合发展十佳案例,“千里山海”自驾旅游公路入选,让“千里山海”品牌含金量再次升级。



汤泊温泉

乘着收获的“东风”,聚焦旅游服务载体建设和供给优化,威海市文化和旅游局已经开始新一轮谋篇布局。与华为服务商签署战略合作协议,共同打造鸿蒙生态服务,助力景区智慧化功能再提升;推进《威海十八湾旅游目的地策划方案》制定,策划海湾品牌产品体系,延伸自驾路产品供给;推出景区优惠“礼包”,加快筹备天鹅季、康养季、冰雪嘉年华等秋冬产品和活动,延续四季之旅的无限精彩。

“当白雪再次覆盖时,我会拿着相机回到这里,拍出一部海街日记。”抖音千万粉丝博主房琦对威海的真情“表白”,引发超38万网友的点赞和评论。当千里赴约的大天鹅陆续“回家”,冬游威海的序幕也将随之拉开。

观天鹅、泡温泉、赏雪景、品海鲜……“千里山海”的美景看不完,“好客威海”的故事讲不完,威海正以37.5℃天鹅之心的热情与“精致”服务,蓄势以待八方客,谱写四季之旅的美妙乐章。

(黎青 曲晓琳/文 非署名图片均由威海市文化和旅游局供图)



赤山景区