

守好两座“金山银山” 吉林“四季红”

□ 杨 浩 本报记者 刘玉萍

冰凌花开季，雪季收官时。随着不久前吉林市北大湖滑雪度假景区标志性活动“光猪节”的落幕，吉林2023—2024雪季画上了圆满的句号。

从年初开始，“南方小土豆”“广西砂糖橘”“整活宠粉”……一连串网络热词伴随着文旅市场的火爆，让东北成了焦点。回看整个雪季，吉林省接待国内游客1.25亿人次，同比增长121%；实现国内旅游收入2419亿元，同比增长140%，两项指标均创历史新高。

雪季一结束，闲不住的吉林文旅人又开足马力，精耕细作春夏市场。

多点开花 接住“泼天富贵”

夜幕降临，长春动植物公园变成欢乐的海洋，游客们在西游主题夜游会里，追寻童年的记忆，沉浸式体验《西游记》的独特魅力。

游客李先生来自广州，“这次到吉林，看了‘雪饼猴’，还参观了长影旧址博物馆，身临其境的感觉很棒。”谈到这次旅游的收获，他高兴地说。

这个雪季，吉林文旅“全域开花”，让来自全国各地的游客看到了不一样的吉林。长春动植物公园西游记主题夜游、吉林江上游船赏雾凇、白山雪谷市集、延边“雪国列车+民族歌舞表演”、长白山云顶市集、梅河口城市雪街等新产品，凭借形式新颖、内容丰富的沉浸式、互动式体验，吸引了众多游客。

创新开发冰雪产品、丰富高品质旅游供给、提升旅游服务质量，成为吉林文旅“出圈”的关键。吉林省文

化和旅游厅先后推出研学、自驾、红色等主题线路332条，陆续举办第七届吉林雪博会、长春冰雪节、吉林雾凇节、查干湖冬捕节、长白山粉雪节等品牌节会活动，带动各地举办各类冰雪节事活动200余项；“欢欢喜喜过大年”“吉地过年·吉祥如意”系列春节主题文旅活动866项，丰富多彩的文旅活动，让整个雪季的旅游氛围比以往更为浓厚。

“以前只知道延吉是‘网红城市’，有很多美食，还能旅拍，这次到延边州，才发现一眼望三国的防川景区、延吉恐龙王国、原生态朝鲜族村落，都值得一看，我们都舍不得走了。”来自浙江的大二学生程同学说。

放眼长远 蓄力“四季长红”

刚送走忙碌的冬天，春季旅游市场接踵而至。清明假期，踏青游、民俗游、文博游、赏花游等接棒冰雪游，成为吉林省文旅市场新的增长点。

4月21日，吉林大学第九届杏花节开幕之际，长春市文化广播电视和旅游局发布首个长春春季旅游城市IP——长春大学生春日踏青季。此次活动以“青春向北 在长春见青春”为主题，历时两个月时间，聚焦大学生群体、辐射全国游客，促进长春旅游由“两季繁荣”向“四季发展”转变，补齐“春季淡季”短板。

近年来，吉林不断提升文旅产业影响力，在推动冰雪产业高质量发展的同时大力发展避暑休闲产业，进一步构建“长白天下雪”“清爽吉林·22℃夏天”双品牌驱动大格局，形成“冬夏联动、全域响应”的良好市场氛

围。为此，吉林省多地景区在雪季后期便启动了预热模式：万科松花湖度假区利用山地资源进行避暑项目开发，持续打造“滑雪场的夏天”；长春市天定山旅游度假小镇推出观光缆车环线，在冰雪新天地园区建设儿童无动力乐园，进一步提升旅游吸引力；吉林开江鱼美食节、长春市首届风筝嘉年华、长春北湖踏青节等一系列新颖丰富的文旅活动，为春季旅游市场助力。

“我们扩大了文旅项目投资，丰富了高品质旅游产品供给，创新了文旅宣传营销，加强了旅游服务保障。”吉林省文化和旅游厅厅长孙光芝介绍，今年，吉林省将在“旅游+”“+旅游”业态上持续发力，在春夏季开展包括“东北亚博览会”“汽博会”“航空展”等在内的各类活动272项，进一步加大电影节、戏剧节、音乐节、艺术节、动漫节、电音节、演唱会等大型活动供给，用精彩纷呈的文旅活动，带动文旅市场实现“四季长红”。

“两山”接续 助力万亿级产业

近年来，吉林省在大力发展冰雪产业的同时，深入挖掘夏季资源优势，持续拓展避暑休闲市场。2023年，省文旅厅组织各地市先后赴浙江、福建、深圳、河北、北京等地举办推介活动，形成“长白天下雪”和“清爽吉林·22℃的夏天”双品牌共建的大旅游格局，推出吉林“森”呼吸、行走在“吉”线、滑雪场的夏天、醉美吉乡四大类产品体系，让避暑休闲成为吉林文旅新的品牌亮点。

为延续旅游市场的火热态势，吉

林市早早便启动了“四季”模式，依托“一江三湖”和“一江两岸”的山水文化资源，不断擦亮“雾凇之都·滑雪天堂”和“清凉胜境·诗画松江”两块金字招牌，深度开发夜游夜航、房车营地、帐篷露营、户外健身等休闲体验新项目，打造全域、全季、全时、全要素、全链条文旅新业态新模式，推动形成“绿水青山”与“冰天雪地”交相辉映、四季繁荣的文旅产业新格局，刻画“景区+文化”“运动+休闲”非雪季文旅发展模板，为实现从“雪季火爆”到“四季长红”奠定基础。

吉林市委书记胡斌介绍，今年，除继续探索北大湖、万科松花湖两大滑雪场四季不打烊的运营模式外，吉林市还将举办松花湖开江鱼美食节、吉林市馬拉松等优质文旅活动，让游客感受北国江城的四季之美。

万峰通化滑雪度假区在升级完善硬件设施的基础上优化价格体系，谋划春夏季特色活动，用满满的热情和丰富多彩的活动，让滑雪场的夏天忙起来。“在去年活动的基础上，我们推出春夏季特色旅游产品，进一步提升游客体验，打造高性价比的滑雪度假区产品。”度假区营销总监姜泽吉说。

半年冰天雪地，半年绿水青山。坐拥绿水青山和冰天雪地两座“金山银山”的吉林省，充分展现了雪季“冷资源”的巨大效能和避暑休闲“凉资源”的独特优势。吉林省将联动各地景区景点，丰富产品供给，完成“冰天雪地”和“绿水青山”的无缝对接，努力实现“一季火”到“四季红”，朝着打造旅游万亿级产业迈进。

“听劝宠粉”真诚待客 沈阳“火出圈”

□ 周凤文 吴 越

刚刚过去的五一假期，沈阳文旅市场热度爆棚：数据显示，沈阳市共接待国内游客824.98万人次，同比增长35.01%；实现旅游综合收入90.85亿元，同比增长74.61%。

从2023年坚持“掏心掏肺掏家底”，充分释放宝藏沈阳的魅力，到2024年开局良好，乘势而上，持续创新突破，沈阳始终坚持为游客构建更加暖心舒心安心放心的服务环境。

“听劝宠粉” 打开出圈局面

2023年，全国文旅市场强势反弹，热度持续上升，沈阳也热辣出圈。去年五一假期开始，沈阳市文旅部门和各区县（市）主要负责人、文旅部门负责人在社交媒体上主动推介沈阳文旅，迅速引爆全网。今年五一假期沈阳再燃“律动春季”，开始全“网”模式。

今年年初，沈阳通过一系列宠粉行动赢得游客青睐。沈阳市文化旅游和广播电视局局长刘克斌介绍，沈阳一直秉承“听劝宠粉”。1月4日，刘克斌录制的“喊话广西‘小砂糖橘’回家路过沈阳，欢迎到沈阳来站一站看一看，逛故宫、吃鸡架、看机器人”的视频冲上热搜。同时，沈阳文旅部门主要负责人在线解决问题，也叫响了“听劝”品牌。

沈阳文旅部门先后推进解决了小河沿早市设立行李寄存处、西塔商

业街区主们春节不打烊、沈阳故宫免费发放姜糖水 and 暖贴“温暖套装”、辽宁省博物馆增加休息座椅、沈阳站地铁站站名回归等问题，用实际行动完成“在线听劝”。

“只有把游客捧在手心里，游客才能把这座城市放在心坎儿上。”刘克斌说。沈阳文旅构建“主动听、立刻改、用心办”工作体系，这套“听劝”流程彰显了真诚态度、兑现了暖心承诺，已经成为沈阳全市的服务品牌。

场景为王 激发消费潜力

在“听劝”的基础上，打造文旅新场景，是沈阳文旅不断探索的方向和动力。近期出台的《沈阳市旅游行业三年“倍增”行动方案（2023—2025）》以“春花天正开”为序曲，接续推出“夏日享清凉”“秋韵情意浓”“冬日雪暖阳”四季文旅活动，整合活动资源、打造优质场景，营造“周周有活动、月月有亮点、四季都出彩”的浓厚氛围。

今年以来，沈阳文旅发布“2024爱沈阳”城市文体旅品牌，作为全年的推广主题，陆续推出4个经典场景、24个沈阳主题故事、24项精彩活动、24份城市礼物等，推动沈阳文旅取得更多成果。

前不久，沈阳赴京开展2024春游宣传推介活动，刘克斌以“一路向北，

沈阳最美”为题，向京津冀游客推介沈阳。沈阳借助推介会、招商会、文旅展会等平台，向全国游客发出诚挚邀请。

此外，沈阳还将文旅与工业、农业、晨夜场景融合，打造中国工业博物馆、红梅文创园等消费新场景，探索文旅赋能乡村振兴新路径，引入大型演唱会及音乐节吸引歌迷来沈观演，着重发展中小街、小河沿早市等特色街区，全面提振文旅消费。

优化服务 赢得游客满意

沈阳文旅的火爆出圈，并非一蹴而就，源于日复一日的坚持和努力。服务至诚和文旅场景升级重构“待客之道”，是沈阳赢得游客满意的关键所在。

刚刚结束的一五一假期，沈阳推出假日“接且”文旅服务，设置“两站一场”文旅服务驿站、“12345-9”迎“且”热线、沈阳智慧旅游小程序等，让游客吃得放心、住得舒心、行得安心、玩得开心、购得称心。假日免费直通车是沈阳构建更优服务体系的重要内容，根据市民游客的需求，沈阳主动在重要节日期间开通旅游免费直通车，结合季节特点，分批次精心设计直通车线路，通达热门景区、网红打卡地、乡村旅游重点村镇，不少游客已经体验到了直通车的便捷。此外，请中考、高考学生免费游

沈阳故宫、张学良旧居陈列馆等系列“惠游”措施，也给沈阳文旅市场增粉不少。

为推动服务再升级，沈阳梳理网友留言和“迎且”热线反映的突出问题，清单化督查整改；做好景区、博物馆、图书馆、文娱乐场所等安全有序开放和服务质量提升；继续推出文旅服务驿站、旅游直通车等“惠游”服务举措，让游客舒心而来、满意而归。

早在五一假期前，网友们就开始向刘克斌局长提出“新任务”，希望提供更加好玩的新场景。而借势沈阳喜获全国“2023年游客满意十佳城市”契机，沈阳文旅部门再次“真诚听劝”，拿出“花式宠且”的真诚和热情。

以“2024爱沈阳”“春花天正开”为主题，沈阳围绕春花烂漫游、古韵新风游、雅乐丽音游、超然悦动游、悦享假期游五大板块，积极组织开展约200项假日文体旅活动，提升服务品质，助力五一假期文旅市场持续出圈、别样长红。

“沈水之阳 我心向往”已经成为更多人熟知的文旅热词。沈阳文旅行业“圈粉”“留粉”的实力不断增强，进一步叫响了“听劝”品牌，以最大的诚意“邀客”“宠且”，立足自身特色讲好沈阳故事，打造更多“火出圈”文体旅IP，让魅力沈阳成为人们心向往之的旅游目的地。

奋斗者·正青春

哪里有需要，哪里就有他们的身影

□ 方月月

五一假期，张家口崇礼太舞滑雪小镇开启了夏季运营，太舞滑雪山地度假有限公司后勤保障中心工作人员开始忙碌起来。

太舞滑雪山地度假有限公司后勤保障中心（以下简称“后勤保障中心”）负责度假区员工及客人的后勤保障工作，不久前，被中华全国总工会授予“全国工人先锋号”称号。

后勤保障中心行政部工作人员刘培谦介绍，“我们的服务工作主要围绕‘五心悦客’理念开展，即让客人安心、顺心、暖心、欢心、倾心。这是我们企业文化的重要一环。”后勤保障中心制定了一系列详细的服务标准和流程，包括住宿、维修、交通等。这些标准和流程不仅明确了各项服务的具体要求，还规定了服务的操作流程和时间节点，确保服务专业高效。

为提供周到细致的服务，后勤保障中心物业管理部建立了相关机制，通过定期召开会议、发放问卷调查等方式了解业主需求。“我们会针对不同业主群体提供有针对性的服务，举办不同的社区文化活动。”物业管理部郭燕说，“不仅如此，我们还提供多项增值服务，努力把事情想在业主前头、办到业主心里。”

太舞滑雪小镇紧邻太子城高铁站，游客到站后可乘坐高铁接驳车进入小镇，方便快捷。小镇内专线摆渡车设多个停靠站点，方便游客出入酒店、雪场、景点、餐饮等场所。

后冬奥时期，太舞滑雪小镇转向打造“滑雪+度假”目的地。这对后勤保障中心工作提出了更高要求。后勤保障中心各部门长期开展岗位培训，让员工全面熟悉岗位职责、工作流程、熟记岗位职责说明书；连续举办多届职工技能大赛，以赛促学，夯实技能。

为应对可能出现的突发情况，

为客人提供满意服务，让她很有成就感

□ 吴开诗

4月28日，2024年庆祝“五一”国际劳动节暨全国五一劳动奖和全国工人先锋号表彰大会在北京人民大会堂举行。会上，中免集团三亚市内免税店有限公司荣获“全国五一劳动奖状”。这份荣誉的获得是公司全体人员共同努力的结果，林海美就是其中的一员。

“您好，这里是三亚国际免税城尊享美容中心。您预约了今天下午6点的护理时间，请提前10分钟到店。”5月2日，身着职业装的林海美站在柜台前，通过电话提醒客人护理的时间和地点。接着，她又忙着接待前来护肤的客人。

这是林海美在岗位上的第一个五一假期。2023年9月，林海美从海南高校毕业后，进入中免集团三亚市内免税店有限公司，成为三亚国际免税城销售部的员工。

今年25岁的林海美是三亚国际免税城尊享美容中心的一名前台接待，隶属于公司销售部部门。去年12月，尊享美容中心随国际免税城C区同期开业运营，她被派到中心工作。

每天到岗后林海美要检查录入系统的预约名单，然后与客人进行电话沟通，同时还要接待前来护肤的客人，直至美容师将客人带进护理室。

“我要把服务做细、做到位，让客人满意。”林海美说，虽然她的工作不同于柜台销售，但目的都是让客人享受到暖心、舒心的服务。

“美容中心开业不久就遇到春节长假，这是我们最忙的时候，既要打电话又要接待，还要做线上预订处理。”林海美说，每天穿着高跟鞋，一站就是一天，脚都是肿痛的。这让她对这个工作产生了怀疑，“甚至一度想放弃”。

“不过，在日常工作中，我慢慢体会到这份工作对客人的意义，也让我对这份工作产生兴趣，最终坚持了下来。”林海美说。

在美容中心的表扬记录本里，

后勤保障中心建立了快速响应机制，确保游客的需求能够得到及时响应和处理。

随着京张高铁、京礼高速相继通车，加上冬奥会的知名度和各滑雪场的聚集效应，越来越多的家长带着孩子来到崇礼度假。后勤保障中心在做好保障服务的基础上，成立了导游团队，带领孩子们参观雪如意——国家跳台滑雪中心等冬奥文化遗产，讲解冬奥故事，宣传冬奥文化。

除了提供保障服务，后勤保障中心还参与市场运营。为进一步提升夏季旅游品质，丰富游客旅游体验，后勤保障中心园林绿化部开辟了一块试验田，通过几年的摸索，挑选出花色好看、耐寒，适合在崇礼种植的花卉。每年5月份，保障中心员工在工会的组织下去田间劳作，捡石头、除草，干得热火朝天。

去年，后勤保障中心打造了200亩花海景观，吸引了不少游客前来观赏。今年，这片花海面积增加至300亩，花期预计从7月持续到国庆假期。

除了花海景观，后勤保障中心还打造了烧烤公园，去年组织了千人烧烤活动。后勤团队全员参与，各展所能。“车队是烧烤活动的主力军，我们把客人接到小镇后，便换上衣服投入工作。”李强笑着说，“篝火晚会上表演的节目都是后勤团队员工自己排练的。”

经过换季修整，太舞滑雪小镇的工作重心已经转到夏季运营之中，后勤保障中心也做好了准备。今年夏季，太舞滑雪小镇将陆续举办各类观光游览、户外运动、亲子文娱等主题活动。

“哪里有需要，哪里就有我们后勤团队的身影。”正如他们所说的，每一位后勤保障中心成员都会竭尽全力，讲好“太舞故事”，讲好“冬奥故事”，讲好“家乡故事”。

广元剑阁：“厕所革命”让游客“方便”无忧

四川省广元市剑阁县剑门关景区南门广场旁的旅游厕所里，有序设置着休息椅、盆景、风景照、书画装饰、指示牌、行李寄存处等。该厕所除设有男女卫生间、管理用房外，还设有残疾人卫生间、老年人卫生间、第三卫生间、母婴室等，满足不同人群需要。同时，厕所还配备了中央空调系统、应急呼叫系统、感应门、助力拉手、盲道、手纸盒、搁物板等智能化、人性化的设施设备，让游客倍感便捷、舒适。

“剑门关景区的厕所很温馨，很人性化、点赞。”来自甘肃的游客曾女士说。剑门关景区提升改造后的

旅游厕所，曾入选“2022年全国旅游厕所建设与管理优秀案例”。

近年来，剑阁县旅游业蓬勃发展，吸引了大量游客前来观光游览。为提升旅游配套设施的品质，剑阁县将“厕所革命”作为重要抓手，加大了对厕所建设的投入力度，优化厕所的设计、布局 and 卫生管理，为游客提供了一个干净、舒适、便捷的如厕环境。

“厕所作为游客游览过程中不可或缺的一部分，其建设和管理水平直接关系到游客的旅游体验。”剑阁县文化旅游和体育局相关负责人介绍，旅游配套设施的建设水平直接

关系游客的满意度和旅游业的可持续发展。

剑阁县以全域旅游为抓手，统筹城乡融合等重点工作，树立“小厕所大民生”理念，不断丰富延伸景区旅游、乡村旅游公共服务末梢，实现了“旅游发展到哪儿，旅游厕所就建设到哪儿”。旅游厕所已经成为剑阁县主客共享的“窗口”和城乡融合发展的“缩影”。

在旅游厕所修建上，剑阁县注重地域文化挖掘，突出“贴心方便”“赏心悦目”“开心打卡”功能，在设计上充分挖掘剑门关、翠云廊、拦马沟、五指山等景区三国文化、农耕文化

元素，提升厕所的品质内涵、地标性、辨识度，成为剑阁“建一厕添一景”的生动写照。

“我们通过‘厕所革命’推动了旅游配套设施的建设和完善，为旅游业的可持续发展奠定了坚实基础。”剑阁县文化旅游和体育局相关负责人介绍，2022年以来，剑阁县已累计投入300余万元，在旅游景区、乡村旅节点、旅游道路沿线等城乡融合区新建、改造旅游厕所15座。

下一步，剑阁县将继续深化“厕所革命”，不断提升旅游服务水平，为游客提供更加优质、舒适的旅游体验。

（徐程杰）