

邀客“找茬” 云和梯田与游客双向奔赴

□ 柴勇

“七年磨一剑，梯田展新颜。日前，云和梯田景区成功创成国家5A级旅游景区，可喜的成绩离不开每一位关心支持梯田景区的市民和游客，更得益于各地游客通过有奖征集活动，为景区精心打造软硬件设施提供的建议帮助。如今活动圆满收官，感谢您的热心参与和支持，也诚挚邀请您再次光临云和梯田景区，并根据您的体验提交意见建议。主办方会珍视每一条意见建议，切实加以改进。”今年3月，杭州游客陈先生的手机收到了一条温馨而特殊的短信。

这条来自云和梯田景区的短信表达了对陈先生这位“找茬者”的感谢，同时希望游客继续提出意见建议，以便景区做出改进。类似的感谢短信还同时发送给了其他1800多位“找茬者”。云和梯田的这一行为在网上引发热议。

游客变身监督员

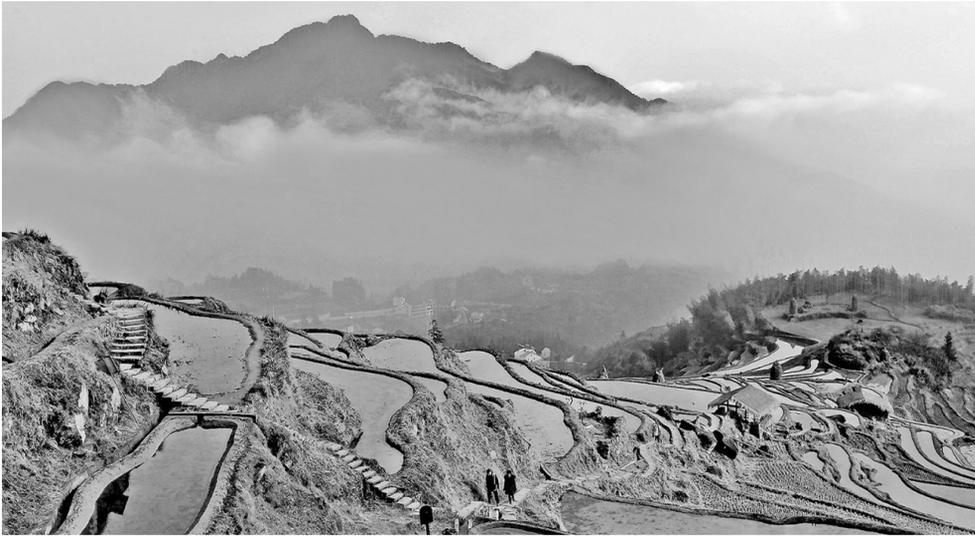
云和梯田是华东地区最大的梯田群，距今已有1000多年历史，海拔跨度为200米至1400多米，跨越高山、丘陵、谷地三个地质景观带，拥有梯田、云海、山村、竹海、溪流、瀑布、雾凇等自然景观，构成“沼泽、森林、梯田、村落、河流”和谐共生、独特稳定的生态系统复合体。

2017年，云和梯田景区正式吹响5A创建号角，大力推进梯田风貌整治、资源保护，开展云和梯田国家湿地公园湿地修复工程，将湿地公园划分为湿地保育区、恢复重建区、宣教展示区等5个功能区，对湿地公园及所在乡镇开展生态修复工作。

2023年8月，云和县文化和广电旅游体育局、云和县梯田景区管理委员会共同发起“梯田创5A云端‘茬’话汇”问题征集、整改提升活动，汇聚社会各界人士关心支持梯田创建5A景区的力量。

“活动参与对象包括游客、市民及景区辖区内村民，文旅方面的专家学者，广大院校师生，以及具有一定粉丝群体的网红主播和旅游达人等。”活动主办方有关负责人介绍，找“茬”重在通过大家的体验，查找景区在交通游线、公共设施、公共秩序、环境卫生、服务五大类别存在的问题。

其中，交通游线问题重点聚焦游线合理性、景区通达性、公交站站点布局、景区车运营、通景道路交通标识、游步道生态化程度等；公共设施类，重点聚焦停车场和无障碍设施布局、防灾减灾设备配置、休闲休憩设施布局设置、厕所数量与布局等；公共秩



浙江云和梯田 本报记者 陈晨 摄

序类重点关注停车场规范程度、景区村违建搭建、占道经营等；环境卫生类围绕环境整洁舒适度、沿线环境、厕所卫生、建筑工地建筑环境、污水排放等；服务类则聚焦志愿服务、咨询服务点信息、投诉处理效果等。

活动开展后，众多关心关注和支持云和梯田景区建设的市民和游客纷纷参与其中，他们从自身游览体验出发，边旅游边“找茬”，从游客变身“监督员”，为景区“更上一层楼”贡献了智慧和力量。

正视意见的价值

如上文提到的杭州游客陈先生，从亲身经历的细节着眼，针对景区服务提出了建议：“景区茶杯数量不要限制，上次我们一行5人，点了一壶茶，服务员说杯子只能提供4个，多加一个杯子要另收10块钱。体验感瞬间降低太多。”

游客叶先生针对景区环保和安全问题提出了自己的理念与建议：“应该在景区建设的规划和布局上加强生态保护，优化景区环境，加强景观保护，加强对游客的环保教育，保持自然与人类之间的和谐关系。”

面对游客提出的问题，活动主办方高度重视，倍加珍惜，并在第一时间给出积极回应。

有游客坐缆车感觉有些热，建议增加小风扇等防暑措施。景区备足了精美小巧的小扇子，在游客检票时无

偿赠送，既能遮阳，又为游客送去徐徐凉风。

有游客建议利用现代化的信息手段提高厕所的利用效率，尤其是减少女厕排队时间。景区抓紧整改，在相应厕所门口建立了一套大屏智慧系统，实时显示厕位总数和使用情况。

有游客反映“云和梯田景区演艺时间表”英文翻译有误。景区对所有标识牌中英文翻译进行了检查，并邀请英语专业教授对相关翻译进行审核，确保中英文翻译准确、生动形象，让外国游客更直观地了解云和梯田。

今年2月6日，文化和旅游部发布《文化和旅游部关于确定21家旅游景区为国家5A级旅游景区的公告》，浙江省丽水市云和梯田景区名列其中，成为全国首个梯田类型5A级旅游景区。

正视意见建议的价值，将中肯的民间智慧转化为实实在在的举措和行动，云和梯田在这过程中推动了景区提档升级。广大游客也在其中真切感受到了景区的尊重和良好的服务，提升了旅游品质，实现了和景区的双向奔赴。

加强与游客的连接

今年2月，云和梯田景区的游客量达到了9.6万人次，不仅对景区承载力形成了压力，也为其管理服务水平的提升带来了新的考验。为此，景区加大力度开展“找茬”活动，继续邀请并鼓励公众提出建设性建议，帮助提升景区的环

境和服务质量。

“让游客满意就是我们永无止境的追求目标。”云和梯田景区管委会相关负责人表示，景区将一如既往地倾听游客所需所想，尽己所能改善、提升游客体验。

当下的云和梯田，正加快推进景区提质工程建设，同步打造设施硬件和服务软件，加快山地轨道车、七星墩观景平台、归野萤火虫帐篷酒店等景区配套设施建设，打造星空露营、梯田滑雪等新爆点，丰富旅游新业态，稳步提升旅游品质，全力推动景区提档升级。

同时，景区专门制定了问题收集处置机制，由专人负责收集汇总、现场核实等。游客反馈的种种问题、诉求和建议，统一交由有关责任单位及时认领整改，放在“显微镜”下研究、解决、改进。

云和梯田的“找茬”活动，改善了景区的服务和环境，加强了与游客的互动和连接，也提升了游客的整体体验。重要的是，这种模式对云和梯田景区自身的发展具有积极意义，也为其他旅游景点提供了一个值得借鉴的案例，展现了如何通过积极的游客参与和反馈机制，推动景区可持续发展。

听良言、改细节、优服务，景区旅游才会“长红”。一家景区的发展之本，就在于让游客玩得开心、舒心、安心，乘兴而来、满意而归。

延伸阅读

欢迎“找茬”又“听劝” 精雕细琢好风景

□ 本报记者 曹燕

浙江云和梯田景区欢迎游客“找茬”，不由让人想起2021年印发的《浙江省旅游业“微改造、精提升”五年行动计划》，其中提到要聚焦做好旅游业“微改造”的“绣花”功夫，不搞大拆大建，从挖掘文化内涵和提升游客微观感受入手，不断提升人民群众获得感与幸福感，用“小切口”做“大文章”成为浙江景区提质升级的主流方式。

景区受不受欢迎，游客满意不满意，游客会用脚投票。所谓游客“找茬”，正是游客从自己的微观感受出发，对景区运营提出宝贵的意见。

这些宝贵的意见被景区采纳，带来了景区颜值提升和服务体验的优化。比如，景区标识路牌的规划设计更多考虑到游客的浏览习惯及游览需求，在传递信息的同时，还要实现一种美感，让游客赏心悦目，从而达到与景观的和谐统一。又如，节假日景区“如厕难”的问题如何破解？游客建议利用现代化的信息手段提高厕所的利用

效率，景区还可以科学配置男女厕位比例，加强无障碍厕位和家庭卫生间建设。

这些具体细微的“茬”，为景区运营带来实实在在的改进，让游客感受到了景区的温度和提升服务的决心与力度，为景区注入了生机活力，让游客能够更好地感受到自然与人文的交融之美。

欢迎游客“找茬”，本身也是景区运营中“用户思维”的体现。在江苏玄武湖景区，游客可以把随身携带的行李箱、公文包全部放进景区游客驿站旁的公共储物柜，拿着手机“轻装上阵”。母婴室内有婴儿床，小沙发，尿布台，还有饮水机和微波炉。在济南趵突泉景区，工作人员将写有“景区票价、游客须知、购票须知、便民服务项目”的大牌子摘了下来，该牌此前占据了近三分之二的窗户，然后把老式大木格窗的左扇窗、右扇窗拆了下来，整个售票窗口一下子就亮堂起来，消除了游客与售票人员之间的屏障，方便游客咨询购票……

欢迎“找茬”很重要，“听劝”更重要——这也是近年来多地文旅部门和景区给游客留下的深刻印象。今年年

初，一位网友发帖称，收到了贵州省文化和旅游厅的“奖励”。贵州从2017年开始，连续多年开展多彩贵州满意旅游“痛客行”活动，鼓励广大游客投诉举报旅游中遇到的“痛点”，只要说得对、说得好，就可以得到奖励。

“尔滨”便是因为“游客需要什么，我们就上什么”的真诚与暖心出圈。沈阳文旅更是主打一个“听劝”，游客反馈没地方寄存行李，沈阳文旅“马上安排”；游客说辽宁省博物馆游览的人太多、休息座位不够，沈阳文旅“立马加量”；游客希望沈阳西塔特色街过年期间正常营业，沈阳文旅“抓紧协调”……

诚恳欢迎“找茬”，又实实在在“听劝”，是一种智慧，体现了多地文旅部门和景区真诚开放的胸怀与气度。一些城市和景区正是在与游客的互动中变得越来越好，游客对这样的城市和景区好感倍增，为其点赞，用行动投票。

记者前段时间去河南云台山景区采访，有个细节也非常让人感慨。景区在每个垃圾箱上都标明了数字编号。景区相关负责人介绍，这个举措是为防止游客在景区迷路，又无法准

确描述自己所处的位置而想出的办法。以人为本，想游客之所想，从提升游客微观感受入手，换位思考，以小见大，这是一种景区运营的大智慧。

云台山景区相关负责人还提到，每逢长假前，景区就会对假期客流量进行研判。为了缓解游客排队等待的焦虑情绪，提前作了一系列准备，其中就包括在景区小寨沟广场免费播放露天电影，以及开放球幕影院邀请游客免费观看。

旅游是体验经济，是美好生活的一部分。体验经济时代，游客已不满足于只是观赏景区内独一无二的旅游资源，也更加注重旅游过程中是否有惊喜、愉悦或难忘的情感体验。欢迎游客“找茬”，真心实意“听劝”，景区在服务细节上用心，多些创新意识，不断将尊重、惊喜、感动和愉悦等美好的感受带给游客，满足顾客的情感需求。游客也会对景区管理服务点赞，将美好的旅行体验通过社交平台等渠道进行自发传播，讲述景区故事。景区与游客之间良性互动，精雕细琢好风景，将有助于景区品牌内涵的提升，并深化成景区发展持续性的内生动力。

蝴蝶结等浪漫元素随处可见，甲板上铺满了粉色的樱花花瓣……四月，是青岛樱花纷飞的时节，作为海上文旅重镇，青岛奥帆海洋文化旅游区推出海上“樱花巴士”，将游轮打造成了浪漫符号。山海之间，为春天写一首浪漫的诗。

海上旅游观光网

海上“樱花巴士”缓缓启动，伴着浪花朵朵，成为春日青岛海上旅游的绝佳打开方式。来自山西的游客韩女士激动地说：“这次来到奥帆海洋文化旅游区，真是让我大开眼界。海上‘樱花巴士’让人惊喜，青岛风光如画，樱花烂漫，海岸线绮丽，山景壮观，市区繁华，每一处都散发着迷人魅力。”奥帆海洋文化旅游区的品质提升，以山、海、湾、城为特色的海上旅游观光网建设，让游客赞不绝口。

让韩女士印象深刻的还有旅游交通便利。在奥帆海洋文化旅游区，地铁和海上巴士可以“一票同城”，还有接驳车，这大大节省了游客的时间成本。同时，奥帆海洋文化旅游区的游览服务周到细致，游轮上智慧大屏的讲解，电子化自助导览设备的使用，都极大提升了游客的旅游体验。“这趟旅程很开心，在享受美景的同时，也能享受到高效率、高品质的服务。我相信，青岛将成为越来越多游客心中的旅游胜地。”韩女士说。

青岛旅游集团码头公司董事长马红卫介绍，今年清明小长假期间，青岛新晋的国家5A级旅游景区奥帆海洋文化旅游区热度十足。据统计，清明假期青岛奥帆海洋文化旅游区共接待各地游客17万人次，同比增长383%。近年来，青岛旅游集团持续创新海上旅游业务模式，在海上串联起八大峡等多个景区。航线的开通使碧海蓝天的美景与现代化城市相融。

目前，青岛已开通8条海上旅游航线，其中“环游浮山湾”自2018年推出起就成为青岛海上旅游航线中的代表。而今年推出的春日限定产品海上“樱花巴士”等航线自带流量，受到市民游客欢迎。

春日限定款的海上“樱花巴士”，实现了海陆联动，推出专属主题周，举办春日美好市集、春日特饮、音乐演艺等限定特色活动，通过海上游船场景展示、特色文创商品展售、特色美食体验、文艺表演等方式，丰富航线活动内容，营造独具海洋文化特色的赏樱氛围。

沉浸式寻梦沧海

近日，山东省文化和旅游厅下发2024山东省旅游高质量发展大会精品剧目展演季名单。青岛旅游集团倾心打造的中国首部大型沉浸式航海史诗音乐剧《寻梦沧海》成功入选。

“五千年前，文明的曙光开始点亮古老的中国。一本神秘的古书《山海经》记载，在东海之滨有一条黑色的河流叫墨水……”全息舞台上，一位白发老人娓娓讲述，故事徐徐展开。《寻梦沧海》于今年2月24日起在奥帆海洋文化旅游区的奥帆中心“海上剧场”开演。整场演出巧妙地通过少年贝、徐福、齐鲲鹏这三位航海者形象塑造，生动展示了中华民族对海洋的憧憬与梦想。

值得一提的是，《寻梦沧海》演出的舞台——奥帆中心海上剧场，是一个独具匠心的全视域、全景声沉浸式动感座椅剧场。剧场的外形设计灵感来源于“浪花”与“风帆”的结合，以全钢结构打造，大量运用优美流畅的弧线造型，不仅彰显了青岛作为海洋之城、帆船之都的独特地域特色，更为演出增添了一抹浓厚的海洋风情。游客坐在沉浸式舞台上驰骋于原始部落、墨水河边、琅琊台上、浮山湾畔，纵览五千年航海寻梦史。

“对于青岛来说，大海就像母亲一样，这片土地上人们的航海史，尤其是对于海洋的不断探索，早已镌刻

安全的旅游环境。“考虑到奥帆海洋文化旅游区是一个开放式景区，我们尤其重视节假日期间的客流量预测与管理，精准测算客流量高峰及瞬时流量。一旦客流量达到预设的警戒线，会立即实施限流和错峰游览等现场管控措施。同时，我们还设立了专项工作小组加强旅游秩序整治，在重点点位一对一驻守，确保游客安全。”旅游集团旗下景区集团安全应急部副经理崔蔚介绍，景区全力提升游客体验和满意度，让游客玩得开心，游得放心。



青岛奥帆海洋文化旅游区推出海上“樱花巴士” 马小晴 摄

『樱花巴士』山海巡游
用心演绎青岛故事

□ 本报记者 肖相波 曹燕 通讯员 李硕 田龙

于城市精神和市民气质中。我们以航海史为演艺线索和脉络，打造了一台集历史变迁、海洋文化、地域特色为主题的沉浸式演艺。”青岛旅游集团总经理谭鹏说，这台演出具有青岛气质。

“用心用情！全息沉浸式演出让观众成为演出的一部分，引发情感共鸣，是一场令人震撼的演出！”来自河南的游客刘先生道。

强化服务安心游

如果说设施优化、旅游产品开发和服务的完善构成了景区的硬实力，那么秩序管理和优质的旅游环境同样是奥帆海洋文化旅游区赢得良好口碑、吸引回头客的关键。据介绍，为了强化管理，营造良好旅游环境，奥帆海洋文化旅游区在游船码头配备视频监控系統，公示游船船长信息和投诉监督电话，最大限度保障游客权益。本着“让利于游客，让利于民营企业”的原则，奥帆海洋文化旅游区将原价80元的小艇和150元的运动帆船联合运营后票价优惠至39元和59元，在给市民游客提供优惠的同时，青岛市海上旅游秩序进一步规范提升。

“我之前和朋友一起来过青岛，逛了6个景点，风景特别美，体验感太好了！这次我又特意来乘坐游船，每天首班游船特惠价格是9块9，从奥帆海洋文化旅游区到海底世界，全程40分钟左右。乘坐游船从海上欣赏这座城市，山海一色，还有海鸥伴飞，体验感超好！而且这个价格对我们大学生来说特别友好！”来自中国海洋大学的大三学生小林说，奥帆海洋文化旅游区推出了一系列活动，真正做到了让利于游客，以游客为中心，“走心”经营，对游客有持续吸引力。小林还在学校论坛上“安利”了这个活动，希望“好东西和大家一起分享”。

此外，青岛旅游集团努力营造安全的旅游环境。“考虑到奥帆海洋文化旅游区是一个开放式景区，我们尤其重视节假日期间的客流量预测与管理，精准测算客流量高峰及瞬时流量。一旦客流量达到预设的警戒线，会立即实施限流和错峰游览等现场管控措施。同时，我们还设立了专项工作小组加强旅游秩序整治，在重点点位一对一驻守，确保游客安全。”旅游集团旗下景区集团安全应急部副经理崔蔚介绍，景区全力提升游客体验和满意度，让游客玩得开心，游得放心。