

# 今年春节品浓浓「海南年」

小镇、乡村游火爆,传统文化民俗成旅游新卖点

■ 本报记者 范琳 摄  
符王润  
许春媚

“

这里的乡村真是太美了,菜的味道也棒!这样过年才叫有意思!”2月23日,大年初五,在琼海市博鳌镇美雅村的阿叔农家乐里,来自河北的游客林琳一家在骑着单车绕着博鳌镇逛了一圈后,在饭桌上开始了他们舌尖上的农家味道旅程。

这个春节,各个小镇、乡村俨然变身一个个开放的大景区,每天都涌入大量的游客。而各地举办的各类传统年俗活动,也成为当地的一个旅游大卖点,让游客们感受到了浓浓的“海南味”。

## 美丽乡村体验农家年味

采摘田垄上的草莓、拔出菜地里熟的白菜、钓起鱼塘中肥美的鱼儿……大年初二,在毗邻中国雷琼世界地质公园海口园区的海口火山泉休闲农庄里,三五成群兴致勃勃的人们,有的在垂钓区垂钓,有的在草莓区采摘草莓,玩得不亦乐乎。据农庄负责人介绍,由于火山口景区的带动作用,这几天生意一直火爆,单是大年初二当天,该农庄接待人数就将近3000人次。

明媚春光里到城郊踏青,成为这个春节黄金周海口旅游市场的一大亮点,大批游客涌向椰城周边的乡村旅游点与旅游名村。

海口市旅游委有关负责人表示,由于春节黄金周持续向好的天气,让市民和游客更乐于出游,家庭游、自驾游唱主角,海南人游海南带旺了海口的乡村旅游市场。他介绍,目前,海口已形成滨海渔村、火山古村、红色乡村、生态乡村等风格迥异的乡村休闲体系,成为市民和游客“返璞归真,回归自然”的最佳去处。

嘉积镇大璞村,宽大的水泥机耕道将人们的目光引向一片广阔的田野。一块块散落于田野中的槟榔园为这平坦增添了层次感。骑行绿道沿着田洋边缘一路向远方延伸,游人们或漫步于其中,或骑着车抛下一串串笑声……这是琼海龙寿洋国家农业公园的一角。据介绍,琼海的乡村体验游已成为外地游客来琼海过春节的首选。琼海的国家农业公园、旅游漫步绿道,搅热了春节黄金周的旅游,乡村游持续火爆,博鳌乡村公园内的美雅村民宿甚至一房难求。

带着他们来看看。而且现在有了潭门大桥,逛完潭门再去博鳌也非常近。”张梅计划用一天的时间,带着北京的朋友逛一逛这两个早已闻名于外的特色小镇。

无论是以博鳌亚洲论坛和美丽乡村而闻名的博鳌小镇,还是以南海渔业文化打出名声的潭门小镇,亦或是以色彩明丽的南洋建筑吸引人的中原小镇,今年春节,琼海的各个特色小镇成为海南旅游耀眼的明星,大量的岛内外游客涌入琼海,在这些小镇放慢脚步,感受浓郁的本土文化。

而在澄迈的福山咖啡风情小镇,今年春节来到这里的游客除了能够品尝咖啡,游览美丽乡村外,还能欣赏到独具本土特色的文艺演出。澄迈县旅游委有关负责人表示,为了吸引更多的游客,丰富游客的旅行体验,澄迈县从大年初二开始,在福山咖啡风情小镇推出八音乐队演奏、竹竿舞、澄迈民间艺术表演等文艺演出,并组织了颇具趣味性的游园活动,让游客在品尝咖啡和小吃的同时,也能观赏到本土艺术表演,并参与到游园活动中来,“就目前来看,这些表演和活动起到的效果还是不错的,不但丰富了本地居民的春节活动,也吸引了众多海口、广州等地的游客。”

## 传统本土民俗中感受海南年

2月19日大年初一,一阵春雨给海口带来了清新好天气,登高祈福、拜山神、游园、舞狮、扭秧歌、踩高跷、遇财神等景区各类年俗活动吸引了大批市民和游客。在中国雷琼世界地质公园海口园区,就举办了颇具传统风韵的游园活动,为游人们展现火热激情的海南民俗风情



各地游客在琼海塔洋镇七星伴月景区  
惬意度假。本报记者 张杰 摄

“每年我们都是在城市里过年,今年特地带着孩子到乡村来看看,体验农家乐。”2月22日,大年初四,来自湖北的游客张斌带着家人来到了万宁市北大镇的竹埇村,感受农家年味。据介绍,今年春节期间,每天都有将近200人到竹埇村游玩。同样受欢迎的,还有长丰镇的文通村、大茂镇的大园村等。这些美丽村庄有的体现了竹文化,有的体现了黎家风情,有的呈现了爱情元素,以不同的风格和风景吸引了众多游客的到访。

## 到特色小镇感受本土文化

2月23日,大年初三,海口市民张梅带着自己从北京远道而来的朋友来到琼海市潭门小镇,“我朋友早就听说了潭门镇的海鲜和海洋工艺品很出名,一定要来

舞、古韵悠长的古筝四重奏、余音绕梁的石山八音等。

在澄迈,传统民俗活动更是成为今年春节当地吸引游客的一大“法宝”。2015年大年初一,澄迈县永庆寺第二届迎新春庙会开幕,截至2月23日大年初四,这场迎新春庙会已经吸引了近5万人次的游人到此,感受这场传统文化的饕餮盛宴。

“今年永庆寺的迎新春庙会主题为‘欢乐海南 吉祥永庆’,由于我们之前进行了大量的宣传,因此大年初一当天就吸引了3万多人次的游客参与。”澄迈县旅游委有关负责人告诉《旅游周刊》记者,这场迎新春庙会把民俗文化与祈福相融合,举办了子时祈福、民俗巡游、趣味民俗竞赛、长寿文化图文展、微信猜灯谜、航模表演等一系列丰富多彩的传统与现代特色活动。

# 春节黄金周 那些奋战在一线的旅游人



12301值班工作人员正在热情接听游客投诉。本报记者 武威 摄

■ 本报记者 黄媛艳

“您好,这里是12301,请问有什么可以帮助您?”2月17日,值班电话响起,三亚12301工作人员周婷婷熟练地接起电话。

因不满一景区取消对外地未带导游免费入园的优惠,云南导游王先生致电12301讨说法。周婷婷迅速翻阅桌上的“工作宝典”,详细了解王先生讲解相关服务,在线解决游客咨询、投诉。

在三亚旅游质监局12301旅游服务热线,周婷婷和同事们人手一本“工作宝典”,宝典里含有景区门票价格、常见被投诉地区电话、酒店通讯录、三亚旅游咨询投诉服务常用电话表、门票优惠政策、12301指挥中心通联单等内容,便于接线员及时掌握相关信息,在线解决游客咨询、投诉。

获得王先生的理解后,周婷婷随即在线填写“普通工单”,详细注明投诉人电话、投诉方式、诉求主题、联系电话、投诉内容等,以便工作整理。在她的左手边,12301的另一名接线员包玉琼也忙得不亦乐乎。

“钟先生,您所反映的问题我们已与酒店沟通协调,由于您已经预订,又因个人原因取消预订,酒店将扣除一定比例的定金作为违约金……”面对电话那头怒气冲冲的游客,包玉琼只能放缓语气,慢慢与其解释相关政策及协调解决结果。

一天下来,三亚12301旅游咨询服务热线的工作人员人均接线10余次,在倾听游客诉求和咨询的同时,也需积极协调问题的解决。“将心比心,我们遇到困难也希望被快速解决,所以接到游客投诉后,我们争取第一时间协调解决,维护游客正当权益。”包玉琼说。

12301旅游服务热线的工作人员处在处理协调游客纠纷的第一线,她们的表现,不仅影响问题的处理,也直接关系到三亚的旅游形象。“不同客人的投诉、咨询都不一样,遇到脾气比较大的客人,我们只能等客人情绪平复后,再和他沟通。心态要好、解释要清、讲解要明。”周婷婷说。

又是一年春节时,与往年一样,湖北籍的周婷婷又不能回乡和家人团聚,春节期间,她将每日留守岗位,为来自四海的游客提供周到的旅游公共服务。

“每年过年是我们最忙的时候,虽然没能和家人一起过年,但大家在海南旅游觉得满意,我们就很开心。”周婷婷认为,接线员的工作虽辛苦,但锻炼人,值得付出。

今年元旦,三亚正式实施《三亚旅游违法经营行为举报奖励办法》,重奖举报人的举措无形中加大了12301工作人员的工作量,但面对新增的工作压力,接线员们表示理解。

在12301举报中心的墙面上,挂着许多游客送来的锦旗,“尽职尽责,排忧解难”等系列赞语,该是对这群默默付出的旅游人最好的回馈。

## 呀诺达雨林文化旅游区常务副总聂世军:

# 让游客乘兴而来,满意而归



聂世军通过对讲机安排工作。本报记者 易建阳 摄

■ 本报记者 易建阳 通讯员 曹传佳

“5号停车场车辆进入较多,注意游客人身及车辆安全;游客入园高峰,各部门注意加强游客服务;雨林谷一位老人走失,各部门注意关注,协助找寻家人……”春节连续几天值班,呀诺达雨林文化旅游区常务副总聂世军嗓音有些嘶哑,他将一条条信息通过对讲机发布出去。

每到节假日,对景区景点来说就是一场大考,春节期间,奋战在旅游一线的呀诺达人紧张而忙碌。“让游客乘兴而来,感动而归”,呀诺达景区对每个到来的游客都由始至终恪守着这一服务准则。

每天早上7时半参加完景区的早例会后,这些旅游一线工作者就开始了他们一天的工作。2月23日上午,《旅游周刊》记者在呀诺达景区游客通道处见到了聂世军,他穿着黑色制服,一边疏导游客一边用对讲机传递着景区的最新动态。

聂世军胸前挂着上岗证及口哨,这所有的一切都很难让人将他与一位景区常务副总联系在一起。据悉,这是景区今年的新举措,在驻地三道派出所及保亭公安局协调下,这些景区高管统一穿起了协警服补充到一线维持景区运营秩序。

1993年选择来海南奋斗,来自四川的聂世军如今已经成为了海南的“一分子”,从一开始在基层打拼的小员工到现在的呀诺达景区常务副总,一路走来的心酸和幸福旁人无法体会。

“来海南已经22年了,这时间可比我的一些员工年纪都要多些,但说到春节回家过年,想想也就那么几次,不是说不想家,实在是工作需要,根本离不开。”提到春节回家,聂世军笑着说。

因为身为景区管理者,聂世军几乎每天都不停地奔走在景区的各个岗位之间,投身一线协调现场、规划组织甚至是亲自上阵,他都会积极地帮助各部门高效有序地开展旅游工作,一天几乎上百个电话和高强度的现场工作让他的嗓音早已发哑。

“春节黄金周期间景区的人和车肯定多很多,我们必须提前做好应急接待的准备,不能让游客有不方便的地方。”刚说完,聂世军就立马不停地开着景区电瓶车去勘察园区停车场了。

“2月22日,呀诺达景区迎来客流最高峰。截至当天16:00,景区共接待游客1.8万人次,创历史最高峰。”聂世军告诉《旅游周刊》记者,经过他们的有序疏导,景区秩序良好,只要游客们玩得开心满意,他们的辛勤付出很值得。

## 导游肖毅峰:

# 只要客人开心,再累也值得



导游肖毅峰(中)跟游客在一起。

■ 本报记者 符王润

“您好,东西都收齐了吗?车已经准备好了,现在可以到机场去了。”2月22日清晨4时许,在海口龙华区的一间酒店大堂里,导游肖毅峰向从房间背着行李走出来的客人笑着问道。

肖毅峰这批客人是他在6天前接到的,这一天,这个团队的行程正式结束,8位客人开始分批前往机场返程。

“我家住在府城,早上3时左右我就起床了,洗漱后就得赶紧往这赶,要送客人去机场。”前一天,肖毅峰所带的这个旅行团刚刚从三亚返回海口,在安顿好客人入住酒店休息后,他当天晚上9时才回到家,“晚上11时我才上床睡觉,早上3时又得起来了。”

今年是肖毅峰从事导游工作的第六个年头。在这6年里,他只和家人过了一个春节,其余的春节都是在工作中与游客一起度过。“我们这个工作就是这样,越是到了节假日越忙,能够隔两年回一次家过年算是非常不错的了。”工作6年的肖毅峰已经成家,有了一个两岁的儿子,却还未陪儿子过一个春节,“我妻子刚开始也跟我闹腾,说大过年的也不回家,还要出去工作。到了后来也慢慢接受了。没办法,我们的职业就必须是这样。”老家在湖南的肖毅峰也只能选择在旅游淡季的时候才能回去探亲。

在送完早上返程的第一批客人后,肖毅峰又马上从机场赶回酒店,为送走中午返程的第二批客人做准备。“今天送完这个团的客人,我明天晚上又得去接另一个团的客人了。”由于假日期间团队客人爆增,肖毅峰也不得休息,“我的很多同事都是这样的工作状态。”

而在春节期间带团,对导游来说不仅是牺牲了自己与家人团聚欢度假日的时间,也需要付出比平日里更多的汗水和心思。“平时遇到客人对我们不理解的情况很多,到了春节期间更会出现这样的情况。因为春节期间的物价比平日贵很多,客人支付了更多的钱,心理期待也就更大,我们就需要及时和客人做好沟通,尽最大努力让客人满意。”肖毅峰说。

接客人,安顿客人吃住,上车讲解,下车带着客人去看最精彩的事物,关照客人的安全和身体状况……这个春节,这就是肖毅峰每天的工作状态。他手机中的计步器显示,这几天,肖毅峰每天的步行路程都在20公里左右。

“虽然累,但是看到客人满意的笑容,听到客人对我们工作的赞许,就是再累也值得了。”在肖毅峰看来,客人的这份赞许和满意,不仅关系客人对他个人的看法,也关系到客人对整个海南旅游服务的看法,“尽心尽力去为游客服务,不仅是为我个人的口碑,也是为了咱们国际旅游岛的口碑和品牌。”肖毅峰笑着说。