

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

■ 通讯员 卓琳植
本报记者 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、拔出菜地里成熟的白菜、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，这几日生意一直火爆，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。

嘉积镇大瓠村，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些层次感。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，或骑着车抛下一串欢笑声……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、旅游慢步绿道，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

那些奋战在一线的旅游人

春节黄金周



聂世军通过对讲机安排工作。
本报记者 易建阳 摄

12301旅游咨询服务热线工作人员：大家在海南旅游满意，我们就开心



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团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”，详细为王先生讲解相关规定。

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”，详细说明投诉人电话、投诉方式、诉求主题、联系电话、投诉内容等，以便工作整理。在她的左边，12301的另一名接线员包玉琼也忙得不亦乐乎。

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

■ 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》记者在呀诺达门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。

聂世军胸前挂上岗证及口哨，这所有的一切都很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。

导游肖毅峰：

只要客人开心，再累也值得

■ 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下来的客人笑着问道。

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时许才回到家，“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，却还未陪儿子过过一个春节，“我妻子刚开始也跟我闹腾，说过大过年的也不回家，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。



导游肖毅峰(中)跟游客在一起。

“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能被快速解决，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《三亚旅游违法违规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。

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，一天几十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会多很多，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，聂世军就马不停蹄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。

“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桶村，感受农家年味。据介绍，今年春节期间，每天都有将近200人到竹桶村游玩。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，一定要我

舞、古韵悠长的古筝四重奏、余音绕梁的石山八音等等。

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庙会开幕，截至2月23日大年初四，这场迎新庙会已经吸引了近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，这场迎新庙会把民俗文化与传统民俗相融合，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。

