

业态丰富多样 交通高效通畅 市场安全有序 文明蔚然成风

优质服务提升海口旅游经济“含金量”

国庆中秋8天长假结束，海口旅游实现质效双增：接待游客86.05万人次，同比增长11.53%，实现旅游收入11.34亿元，同比增长21.94%。同时，海口旅游产品更加丰富，交通高效通畅，市场安全有序，文明蔚然成风，游客的旅游体验得到不断提升。

“海口在‘吃、住、行、游、购、娱’六方面全方位提升旅游服务质量，推动旅游经济从人数增长型向质量效益型转变。”海口市旅游发展委员会主任廖小平说。



海口热带野生动植物园园内活动多多。



火山口地质公园人气旺。

旅游形成“新供给”  
假日经济形势喜人

大众旅游时代，丰富多样、不断更新的旅游产品才能满足不同游客的需求。此次长假期间，海口市旅发委整合资源，围绕“惊叹海口”这一主题，着力创新和丰富旅游节庆活动，推出八大活动和七大主题游线路。数据显示，国庆海口A级景区及主要景点、乡村旅游点累计接待游客83.83万人次，同比增长20.49%。

假期里，海口刮起了绿色生态游“旋风”，畅游湿地公园、品尝香草美食、采摘农家蔬菜成为市民游客心目中的旅游新风尚。

河水清澈，白鹭翩飞，梯田湿地里睡莲、美人蕉生机盎然，市民果园里树木郁郁葱葱，生态修复后的美舍河凤翔公园风景如画。10月3日，海口美舍河凤翔湿地公园启动“深呼吸·游海口”徒步游活动，来自省内外外的500余名游客行走河畔，切身感受海口绿色生态文明新风貌。而中秋之夜，更有不少市民来到亲水栈道赏景赏月。

走进南渡江边的香世界庄园，各种香料植物的特殊香味扑鼻而来。除了垂钓和品尝特色美食，游客们还可摘下香蜂草和甜叶菊的嫩叶，与香茅草一起煮在壶中，品味别具一格的清香花草茶。在火山泉休闲农庄，为了给游人提供更好的采摘体验，50亩菜地里全都种满了小白菜、空心菜、地瓜叶等各类农家蔬菜。尽管许多前来“偷菜”的游客裤腿、鞋底都沾上了泥巴，但仍然笑容满面。

水上飞机观光航线试飞和“滨海夜游”是此次海口重磅推出的两个旅游产品。

10月2日，以秀英港区为基地的水上飞机空中游览观光航线试飞成功，不仅拉近了琼州海峡两岸的空间距离，也补足了海口市空中旅游短板，实现水上、空中立体游览海口城市面貌的梦想。航程为2小时的“滨海夜游”则凭借亲民的价格、惬意的体验格外吸引游客，10个航次场场爆满，游客们不仅能欣赏滨海大道流光溢彩的灯光秀，还能观看船上的歌舞表演、萨克斯演奏等，充分感受“夜海口”的魅力。

此外，海口旅游拉动消费的能力进一步提升。民宿旅游异军突起，长假期间，观澜湖电影公社6家民宿，123间客房天天爆满，均价为600元每间左右。海口餐饮行业火爆，丁村万人海鲜广场在中秋节当天出现了2万人次客流盛况，香世界庄园的顾客需要提前几天订餐。美兰机场免税店购物人数2.98万人次，销售额5740.43万元，同比增长50.37%。

交通运输高效通畅  
琼州海峡一体化现成效

10月7日下午，从广东珠海自驾来海南游玩的秦先生从秀英港踏上了回家的路程。与往年需要在港口滞留一两个小时不同，今年秀英港返程客流秩序井然，秦先生很快就上了船。“返程高峰遇风雨，按以往经验，我本以为要‘人在困途’，但其实畅通无阻，港口还有志愿者提供热茶水，海口的旅游服务质量在不断提升。”秦先生说。

数据显示，今年国庆中秋长假期间，海口进出港车辆达9.55万辆次，同比增长25.38%。进出港车辆增幅都在20%以上；但港口通行非常顺畅，没有出现往年那般拥堵的情况。海口市副市长孙世文介绍，让“槽点”成为“亮点”，一方面靠的是相关职能部门的用心筹划、贴心服务，另一方面也说明琼州海峡交通港航旅游一体化成效显著。

据海口市旅游发展委员会相关负责人分析，今年国庆中秋长假期间，琼州海峡交通运输高效通畅，投入运力船舶50艘，其中粤海铁3艘，海口港船18艘，广东29艘。这首先得益于琼州海峡交通港航旅游一体化的顺利推进，有效解决了高峰期运力保障问题；其次，得益于港口联动高效，海南、广东航次实现无缝对接，快速安排泊位停靠，大大提高旅客、车辆进出港效率；再次，得益于海南铁路加大过海航班密度，客货列车交叉发班，满足旅客车辆快速过海的需求；第四，得益于强有力的码头保障，新海港投入使用后实现高效运营，大大缓解了秀英港的压力；最后，得益于强有力的联动机制，旅游联席成员单位科学研判，精准预测，强力保障，通力合作，确保旅客出行通畅。

在10月6日至8日的返程高峰期间，海口各个汽车站、火车站也都秩序井然，未出现旅客滞留的情况。国庆期间，海口环岛高铁累计到达班次942趟，进出港旅客53.13万人次，同比增长20.59%。为应对客流高峰，海口火车站推出售票、进站、候车、检票、乘车一体化服务措施，在售票厅配置了8台售取票机，在出站口配置了3台售取票机，并在自助售票处增加服务人员，及时解答旅客在购票中遇到的各类问题。



水上飞机从海口秀英港出发，4分钟可抵达广东徐闻。



绿骑海口，意气风发。

旅游市场安全有序  
“12345+”实现“1+1>2”

12301全国旅游服务热线零投诉；万人海鲜广场8天接待游客超11.4万人次，没有一起投诉；中秋节当天，假日海滩接待游客6.5万人次，万绿园接待超4万人次，没有发生重大安全事故和不文明的行为；曾经受到全国关注的琼州海峡交通拥堵问题，今年国庆中秋长假期间也运输有序，畅通无阻……今年国庆中秋长假期间，海口除了假期经济形势喜人，安全有序的旅游市场也得到了市民游客的一致称赞。

“体验更丰富、人气更火爆，市场有秩序、游玩更舒心。”廖小平表示，假期不仅是对一个地方旅游产品的检验，更是对一个地方旅游服务水平的检验。“海口在不断丰富旅游产品的同时，通过‘12345+旅游联席会议’机制，旅游质监、旅游工商、旅游警察、巡回法庭等‘1+3+N’制度，不断提升旅游服务软实力。

海口在节前召开旅游联席工作会议，启动旅游联席会议工作机制。海口市旅游警察支队组织警力开展武装巡逻，市工商局出动执法人员162人次，检查海鲜排档43家次，旅游景点27家次，旅游购物点31家次，水果摊(店)237家次，农贸市场61家次，其他涉旅企业1家次，检查网络经营户28户次。开展“一日游”专项整治，约谈经营“一日游”相关旅行社，传唤散布“一日游”虚假信息人员2名，拘留1人，行政处罚旅行社1家。

海口市政府秘书长邓立松表示，今年海口通过完善“12345+旅游联席会议”联动模式，将旅游类办件全部列为紧急类办件30分钟快速响应处置，提前预警安排部署，实施24小时值班制度，坚持每日分析预判预警，努力为市民游客提供良好的服务保障。

数据显示，10月1日至10月8日海口双节期间涉及旅游的办件1510个，为市民游客找回遗失物品235件。市民游客通过12345反映诉求和问题，12345热线及时响应处置，努力把问题和矛盾解决在萌芽状态，避免小问题演变成大热点，为双节长假市场稳定有序发挥了积极作用。

孙世文认为，12345平台无门槛、高效的投诉受理，及时处置、迅速反应、限时反馈，充分发挥了指挥棒、绣花针、连心桥的作用。同时，12345与旅游联席办实时联动，达到了“1+1>2”的效果。

此外，海口加大旅游质监、旅游工商、旅游警察、巡回法庭等“1+3+N”旅游市场综合监管常规力量，不间断、全天候通过明查暗访的形式活跃在假日旅游市场。国庆期间，海口市旅游质监受理游客投诉共计14件。

“海口市经过‘双创’和城市更新，城市精细化管理理念深入干部与市民人心，城市面貌发生巨大变化，得到广大市民与游客的普度赞许。”孙世文认为，安全有序的假日市场得到游客认可，这是海口城市综合治理水平提升的重要标志。

文明旅游蔚然成风  
旅游软环境不断提升

10月4日17时许，海口突然电闪雷鸣，暴雨倾盆。此时，海南热带野生动植物园景区迅速启动雨天紧急预案，工作人员举着伞，依次将园内的市民游客从各个景点护送至应急中心和安全地带。大雨中，一把把撑开的红伞成为景区靓丽的风景线。

来自广东的游客秦女士表示：“第一次带宝宝来海南旅游，不巧遇上大暴雨，心情难免有点低落。但是景区的工作人员真的很棒，看见我们没有带伞，立即把雨伞送给我们，让我们感受到异乡的温暖。”10月6日、7日，尽管海口大雨持续不断，但海南热带野生动植物园人气不减。游客们说，这里有一支特别护卫队，为游人撑起了遮风挡雨的“暖心伞”。

10月4日傍晚，清风徐徐，作为海口传统赏月地点，假日海滩当天共接待6.5万多人次。市民游客扶老携幼，将野餐桌布铺在沙滩上，放好水果和月饼，赏景赏月，其乐融融。

当天的人流量虽然很大，但垃圾量却大幅下降。不少家庭都自备垃圾袋，将果皮装好，离开时自觉带走，彰显了文明素质。同时，海滩上到处能看到一抹抹“橘色”，大批身着统一制服的环卫工人认真开展保洁工作，垃圾一落地，当即被捡走。

国庆中秋长假期间，如果你来到火山口地质公园、假日海滩、海口火车站、海口港、新海港等重要旅游景区和交通站点，一定可以看到处处造型别致的志愿服务驿站，一个个身着“红马甲”的志愿者热情地为来往游客提供服务。

“细节处更能体现温情。”新海港志愿者符德优告诉记者，长假期间进出港口的旅客明显增多，服务驿站准备了一个“百宝箱”，里面有充电宝、临时备用手机、雨衣雨伞、体温计、风油精、棉签、纱布等，以备旅客不时之需。“假期最后3天海口下雨，很多游客在驿站领到了免费的雨衣，解了燃眉之急。”

在长达8天的假期里，海口餐饮收入“爆棚”，销售总额约为1.47亿元，同比增长11.8%。在海口丁村万人海鲜广场，每种海鲜都明码标价，摊位附近还有公平秤，公开承诺“缺一两，补一斤，再赔100元”。顾客挑选海鲜时，售货员会贴心地根据人数来提醒合理点餐，避免浪费。

敬业工作、爱护环境、志愿服务、诚信经营、以俭为德……沐浴在文明之风中的椰城充满了温馨和谐之美。



海口丁村万人海鲜广场，顾客正在选购海鲜。

海口多部门假期坚守一线做好保障工作  
用辛苦指数换取  
市民游客满意度

龙华区

龙华区环卫、食药监、文旅、工商、卫生、公安、交警、网格员及志愿者出动32900余人次，累计推出文艺节目46场次，在国庆中秋假期期间，集中力量为市民游客提供综合保障服务。

美兰区

出动279车次，528人次，对重点行业、重点单位和重点部位进行了集中全面检查，及时发现和解决突出问题，消除事故隐患。

琼山区

节前充分安排，节中加强值班巡查，精心策划4条旅游线路。

秀英区

秀英区物价局、区工商局等市场监管部门共计出动105人次对辖区商超等进行巡查和监管，迅速处置永兴段交通不畅的问题。中秋节在假日海滩设立临时指挥部，实施一线服务。

公安交警

投入警力11526人次、警车3012辆次，查处各类交通违法行为11691起。

城管、环卫、市政、园林

共出动执法及工作人员11801人次，出动执法及各种环卫机械设备车辆20853车次，保障市容整洁，市政工程正常运转。

工商

出动执法人员549人次，检查海鲜排档、旅游景点、旅游购物点等1242个点位，线上检查涉旅网络经营户159户次，受理消费者申诉举报55宗，挽回经济损失23895元。

食药监

出动执法人员490人次，出动执法车162车次，检查食品经营单位1334家次，超市102家，农贸市场101家，旅游景区21家，旅游团队接待餐馆酒店3家，快速检测食品1826批次，辖区范围内未出现食品药品类负面舆情，无食品药品安全事故。

卫生

组建6支医疗队伍，随时待命，以应对卫生领域的突发情况。

民政

出动巡查人员2056人次、车辆536台次，加强国庆中秋长假期间流浪乞讨人员的救助管理，以及自驾游客返程时在码头滞留的救助工作。

团市委

全市共组织志愿者9600人次，面向广大市民旅客提供了疏导、咨询等形式多样的暖心服务。

气象

多渠道发布《重要气象信息快报》3期、雷雨大风黄色预警信号3期、气象决策短信40000余条。

此外，海口市消防、安监、质检、渔业等部门加强对大规模聚集性活动场所和游览游乐设施的安全监管，及时排除安全隐患；市文体、农业、林业、东寨港管理局等部门加强安全检查，开展活动，丰富假日产品；市环保、物价、海口晚报、海口电视台、机场、港航控股、粤海铁及各旅游行业协会等成员单位都按职责分工，坚守岗位，为圆满完成国庆中秋长假期间的旅游服务工作提供了重要保障。