

壮阔东方潮 奋进新时代
——亚篇

[庆祝中国改革开放四十周年大型系列特刊]

产品更优质 服务更精细 管理更规范
鹿城开创全域旅游新格局

■ 本报记者 林诗婷



俯瞰三亚鸿洲国际游艇会码头。 本报记者 张茂 摄

做优 | “旅游+”产品求新求变

“大家快来！我们一起在玻璃栈道上拍个小视频，这里的景色太美了！”日前，站在三亚亚龙湾热带天堂森林公园海拔450米高的大佛石全海景玻璃彩虹栈道上，远眺山、海、天相融的美景，来自上海的游客汪旭兴奋地拿起手机不停拍照，并将在“网红”玻璃桥上的游玩体验及时分享到微信朋友圈中。

全域旅游联动发展，服务水平逐渐与国际接轨，旅游环境不断净化优化，文明旅游之风扑面而来，对标国际探索智慧旅游，越来越多的国内外游客切身感受着三亚的变化。

三亚迎来海南建设自由贸易试验区和中国特色自由贸易港的历史新契机，一代又一代鹿城旅游人将再接再厉、砥砺前行，以“更高的标准、更严的要求、更细的工作、更优的服务、更满意的结果”为标准，全方位开创全域旅游新格局。

一组数据令人惊喜。在今年国庆黄金周期间，三亚接待游客71.30万人次，同比增长4.45%，旅游总收入达47.78亿元，同比增长14.14%。

多年来，三亚旅游产业始终保持人财双丰收，秘诀在哪？“靠的是不断革新、不断进取，旅游产品推陈出新，旅游体验不断优化。”三亚市旅游委主任樊木说。

的确，作为主打产业之一，三亚市坚持将旅游业作为先导产业着重发展，发挥海、山、河等优质旅游资源优势，不断加强旅游产品创新与升级，满足国内外游客日益增长的旅游新需求。

今年国庆节，在玻璃彩虹栈道尽览亚龙湾山海风光，在鹿回头景区登高“打卡”天涯观景台等特色路线成为热门，三亚多家景区精准营销，丰富产品，一系列“旅游+”优质产品成为揽客法宝。

“如今个性游、品质游、深度游逐渐兴起，游客更乐于体验互动性较强的旅游新产品，对旅游产品提出了更高要求。”在散客时代，旅游产业如何转型升级，成为三亚亚龙湾热带天堂森林公园总经理李萍的重要考量。

转型重在谋变，升级亟待创新。

30余年来，鹿城旅游人上下求索、开

拓创新，与万千国内外游客共同翻开三亚旅游的改革新篇章——

旅游业态各美其美，游艇、邮轮、婚庆、会展、亲子等旅游新业态产品从无到有，传统滨海游逐步向美丽乡村游、内河游、森林游、温泉游延伸，“旅游+文化”“旅游+体育”等多元产品受到热捧，山海美景、美丽乡村、人文历史、民族风情等特色元素巧做“加法”全域迎客；

旅游合作日益密切，联动陵水、乐东、保亭等市县实现“大三亚”旅游经济圈合力发展，做强融合海洋旅游、热带雨林、温泉养生等多样化元素的琼南旅游品牌，旅游线路进一步向外延

伸，实现区域联动新格局；

旅游版本不断升级，从1996年亚龙湾凯莱酒店启动三亚旅游1.0版本后，鹿城旅游不断迈上新台阶，今年三亚·亚特兰蒂斯酒店正式迎客，旅游升级至3.0版本，集吃住行游购娱于一体的全要素旅游综合体成趋势，海昌梦幻不夜城等优质项目加紧施工，“大旅游”发展格局助力旅游迎来新动能……

“如今，三亚逐步构建起海洋、康养、文体、会展、美丽乡村、森林、特色小镇、购物等于一体的旅游产品体系，新业态产品供给不断丰富。”樊木说。

新产品层出不穷 老景区推陈出新
三亚景区发力“网红”产品

■ 本报记者 林诗婷

有异域风情歌舞狂欢，有各地美食荟萃飘香，还能登高一览醉人的鹿城景色，日前，在三亚鹿回头景区举办的国际啤酒节给来自湖北的游客朱萌与家人留下了难忘回忆，“本以为在鹿回头只能登高望远，没想到还有这么多丰富多彩的互动活动，一路上既能欣赏美景，还能观赏国内外演员带来的特色歌舞表演，这一趟三亚之行太值了。”

短短1个月，三亚鹿回头景区入园人数达7.13万人次，同比增长40%，经营收入219.45万元，同比增幅逾三成。此次为期1个月的国际啤酒节中，一系列围绕啤酒文化、主题演艺、各地美食、琼岛元素等活动精彩纷呈，市民游客感受到鹿回头山顶浪漫气质之外的活力与时尚气息。“结合景区旅游资源优势，我们创新打造节庆活动推动旅游营销，树立景区特色形象与口碑。此次啤酒节，‘旅游+文化’‘旅游+美食’等特色旅游产品深受中外游客喜爱。”对于新产品市场反响热烈，在三亚鹿回头旅游发展有限公司董事会秘书伍博雅看来，实在是情理之中。

升级传统旅游产品，创新推出切中游客喜好的新产品，受到市场热捧自然不在话下。在三亚旅游产业加速发展的进程中，千古情、蜈支洲岛等一批新兴景区崭露头角，海岛游、演艺文化游、低空游、邮轮游等新兴产品层出不穷，体验游、深度游深受热捧，让以观光游览为主的老牌景区面临巨大挑战。

“老景区发展模式不能一成不变，需要在新挑战中创新突围。”三亚亚龙湾热带天堂森林公园总经理李萍坦言。

如何在激烈竞争环境中求变？近年来，三亚多家老牌景区纷纷大胆尝试，亚龙湾热带天堂森林公园打造玻璃彩虹栈道，天涯海角景区开发海上资源发展“旅游+体育”产品，大小洞天景区借助微博、抖音等网络平台打造“网红”景区，一系列创新举措逐渐赢得市场口碑，“网红”产品不断引爆鹿城旅游热点。

三亚鹿回头旅游发展有限公司副总经理力明波说，该景区凭借位于大东海湾区的地理优势，积极加强与湾区酒店联动合作，大力开拓国际邮轮游客群体，提升员工俄语等外语能力，老牌景区渐显“国际范”。
(本报三亚10月31日电)

做细 | 贴心服务力塑品牌

10月20日，三亚蜈支洲岛旅游区内游人如织，岛上推出的特色生态游、滨海游等项目颇受青睐，在景区内一隅丛林掩映下，一座与自然景观相融的厕所引人注意。“没想到厕所内的设施这么先进，服务也很人性化，还布置了大量绿植，绿意盎然、花草芬芳、空气清新。”三亚旅游服务细节上的贴心、舒心，获得来自杭州的游客文凡静的点赞。

旅游厕所，看似是旅途中的小事，却体现出三亚对旅游服务的严格要求。近年来，三亚积极推进旅游厕所革命，规范化改造旅游厕所，

完善旅游公共服务设施，全面提升旅游服务质量，推进全域旅游示范区建设。截至今年6月，三亚已建成旅游厕所27座，完成投资额1454.99万元。

“此外，我们还不断完善市民游客中心建设，促进旅游服务水平与国际接轨，推出三亚放心游软件，探索智慧景区建设，以智慧手段提供优质服务，加密旅游咨询服务站点，旅游旺季期间旅游、交通等部门以及志愿者积极联动为市民游客护航。同时，打造‘12345’和‘12301’热线大数据平台，畅通市民游客与政府各部

门间的沟通渠道，倾听旅途烦恼，贴心解决旅途中的大小烦心事，全方位为游客打造温馨游、放心游环境。”樊木说，三亚市还积极制定出台旅游服务质量规范，进一步规范涉旅行业的服务管理。

细节之处见真章，悉心服务所带来的，是市民游客的满意笑脸。在今年国庆黄金周期间，三亚“12301”旅游服务热线共受理工单1633件，回访客人满意度达100%；“12345”政务服务热线共受理市民诉求9014件，回访市民满意度亦为100%！

值得一提的是，针对国际游客群

体，三亚对涉旅企业一线服务人员、机关年轻干部、旅游警察等加强外语培训，提高外语服务水平。同时，在城市主干道、慢行道、旅游专线路、美丽乡村完善日、英、俄语种标识标牌，在码头、车站、景区等外国游客聚集的区域逐步增加通信服务网点和外币兑换点等。

“在三亚旅游是种享受，经过多年蜕变，三亚旅游环境越来越优化，旅游服务越来越好，城市更美、更方便、更安全、更国际化了！”日前，时隔7年重游三亚的俄罗斯游客克拉芙基娅·安德烈耶芙娜说。

严管 | 净化市场亮出硬招

三亚一日游团队费仅需20元？今年国庆黄金周期间，天涯社区网民“崖城天龙”发帖反映三亚市崖州区某小区有人推销一日游低价团情况，三亚市涉旅部门监测到这一舆情后立即行动，市旅游质监局联合旅游警察10月4日开展蹲点暗访，现场发现3名发放广告宣传单人员，抓获后移交警方处理。

无独有偶，日前，三亚市旅游质监局暗访组在大东海一家海鲜店发现存在食品缺斤短两、欺客宰客行为，经取证，依法对涉事违法人员处以行政拘留10日及相应处罚。

实时监测、明查暗访等多角度监

管旅游市场的背后，是三亚涉旅部门全体工作人员的辛苦付出与努力。约谈涉旅企业保障放心游、加强旅游购物点整治、各涉旅部门24小时值班全天候、旅游市场巡查全方位无死角、24小时监测网络舆情……今年国庆黄金周期间，三亚从严治旅举措不断，全方位为市民游客塑造安全、舒心的旅游环境。

“经过多年探索，三亚逐步建立起以‘124’旅游治理体系为核心、以‘严管、重罚、及时’为原则的旅游市场监管模式，打造1个市民游客服务中心，‘12301’和‘12345’2条服务热线，实现旅游警察、旅游调解委员会、

旅游巡回法庭和涉旅行政执法部门的统筹联动，确保旅游市场平稳有序运行。”樊木说，三亚市积极落实联动调查处置机制，接到投诉电话后相关部门必须30分钟内到达现场开展调查，依法依规处理不过夜，以每天从零开始的态度抓好旅游市场整治工作，为市民游客创造良好的社会环境和旅游环境。

下猛药去沉疴，多部门联动严重，三亚旅游市场日益净化。2017年，三亚以“零容忍”的态度，约谈旅游在线供应商，全面清理线上不合理低价旅游产品，分批次约谈旅行社、旅游景区等企业累计117家次；指导旅行

社协会与28家一日游旅行社签订联合自律公约，形成行业内互相监督、互相约束的良好氛围。

三亚“旅游环境越来越好”这一口碑逐渐深入人心。“更强力的监管、更主动的服务、更开放的态度，这些都是我们选择来三亚度假的理由。”北京游客李鑫说。

“我们还在全省率先推行消费投诉信息和违规记录公示制度，公布海鲜排档、婚纱摄影、网络预订、购物消费等重点监管行业的投诉信息，全方位构建诚信体系，助力旅游市场规范化。”三亚市政府相关负责人说。

(本报三亚10月31日电)

1987年至2016年

1996年中国第一家度假酒店凯莱度假酒店落户三亚亚龙湾
2016年，全市共有亚特兰蒂斯、希尔顿、喜达屋等近20家国际酒店管理集团落地，国际品牌酒店逾50家
2016年全市接待过夜游客是1987年的118.1倍
年均增长17.9%
旅游总收入是自有旅游收入统计以来1988年的481.2倍
年均增长24.7%

2017年

三亚市接待过夜游客1830.97万人次
同比增长10.86%
旅游总收入406.17亿元
同比增长25.98%

2018年上半年

接待国内外游客1027.5万人次
同比增长10.18%
实现旅游总收入235.55亿元
同比增长14.83%
“大三亚”旅游经济圈共接待游客1331.68万人次
同比增长14.88%

三亚鹿回头旅游发展有限公司副总经理力明波说，该景区凭借位于大东海湾区的地理优势，积极加强与湾区酒店联动合作，大力开拓国际邮轮游客群体，提升员工俄语等外语能力，老牌景区渐显“国际范”。
(本报三亚10月31日电)

数字看发展