

# 作为海南首个5A级雨林主题景区,将雨林生态游打造成为海南旅游新时尚、新典范—— 呀诺达雨林:建设求极致 服务树标杆

■ 本报记者 易建阳 通讯员 曹传佳

壮阔东方潮 奋进新时代  
海南旅游篇·景区  
庆祝改革开放四十周年大型系列特刊



游客在海南呀诺达雨林文化旅游区体验悬崖观海秋千。 本报记者 武威 通讯员 曹传佳 摄

过去,如果你问海南当地人“呀诺达”在哪里?别人不知道该如何回答你,因为“呀诺达”就是海南话“123”的意思。现在,你再问“呀诺达”在哪里?大家都会告诉你,这是海南的一个5A级景区!

10余年前,这里是海南中部一个不起眼的山谷;如今,这里是获得各种荣誉的国家5A级景区。10年前,这个刚刚开业的景区一年接待游客仅20余万人次;10年后,这个景区年接待游客近250万人次,成为海南的明星景区……

短短10年间,海南呀诺达雨林文化旅游区是如何创造出一个又一个传奇的?



呀诺达雨林文化旅游区



## 高标准规划 | 打造中国钻石级雨林景区

景区建设,规划先行。呀诺达雨林景区从一开始就高标准规划,按照国家5A级景区标准来建设,旅游厕所、雨林栈道、停车场、雨林一号酒店、游客服务中心等均高标准规划设计,最大化凸现景区的资源优势,最大化做到可持续发展,最大化切合市场规律、最大化促进当地社会经济发展。

这里地处北纬18度,距三亚市中心35公里,集聚了物奇观、峡谷流泉、飞瀑

怪礁、黎峒风情、热带瓜果等旅游资源,是海南岛五大热带雨林精品的浓缩,堪称中国钻石级雨林景区。同时,与三亚市区、海棠湾形成旅游黄金三角。

这里规划建设了亚洲最长的雨林高空滑索,有峡谷“踏瀑戏水”、热带雨林真人CS对抗、原生态雨林烧烤露营等特色旅游体验项目。因地制宜创新绿色旅游产品,呀诺达雨林景区各大体验项目推出后受到国内外游客的热情

追捧,成为海南全域旅游的标志性旅游产品。立足雨林文化和黎族传统民俗文化,呀诺达雨林景区还将大规模结合现代科技、灯光、舞美和声乐等全方位展示雨林的奇幻魅力。

此外,呀诺达雨林景区即将全力打造呀诺达国际热带雨林小镇,与保亭七仙岭森林温泉度假区共同打造绿色生态的陆地环境,实现山、水、城“三合一”的战略格局。推动热带雨林小镇开发

建设的同时,呀诺达雨林景区将以生态为基、文化为魂、形态为骨、业态为脉实现“四态合一”,从传统旅游观光景区向休闲度假景区转型升级。通过空间规划设计、结合生态特征雕琢建设,将景区打造成国内领先的生态保护示范区。

未来呀诺达雨林景区将以国际热带雨林小镇为支点,带动保亭周边地区发展。同时与三亚的海棠湾、亚龙湾形成“蓝绿互补”的山水格局。

## 高水准建设 | 景区设施不断完善

如今的呀诺达,已经成为海南绿色旅游的名片。名片的背后,隐藏了太多不为人知的故事。

早在20年前,时任三亚南山文化旅游区总裁的张晖敏锐地意识到,海南旅游产品市场存在重大不足——蓝色产品开发充分,绿色产品供应滞后,“蓝绿”发展的不平衡已无法满足消费者需求,市场呼唤新产品的出现。接下来几年,张晖带领他的团队对海南省各市县

的旅游资源进行全面考察,最终将目光锁定在了毗邻三亚的保亭黎族苗族自治县三道地区。

2000年,保亭三道镇的山谷,迎来了呀诺达项目踏查调研队。海南呀诺达雨林文化旅游区常务副总经理夏世军至今仍清楚地记得,那时的他们跨沟壑礁石、踏溪流瀑布、攀树木藤蔓,进行了长达一年之久的资源考察。

“大家冒着被毒蛇、蚂蟥、蚊虫、有

毒植物侵袭的风险,不知蹭破了多少件军服用,磨破了多少双爬山鞋,终于把不可能变为可能。”当时夏世军经常带着干粮上山,风餐露宿,跟工人们一起在施工现场忙碌。

2008年2月,呀诺达雨林景区刚开始试营业就迅速吸引了旅游界的眼光。同年11月,景区通过ISO14001环境管理和ISO9001质量管理体系认证,被评为“游客喜爱的海南岛特色品牌景

区”,荣登旅游金牌榜,开始推动海南形成“山海互动,蓝绿相融”旅游新格局。

开业两年后,呀诺达雨林景区获评国家4A级景区;开业第四年,就获评国家5A级景区,成为海南第三家5A级景区,创造了中国旅游业的奇迹。并先后获得中国最具影响力景区、全国游客满意优质服务示范景区、海南省重点文化产业园区、海南省低碳示范景区、海南省青少年生态教育基地等众多荣誉。

## 高效能经营 | 管理模式树标杆

运营10年来,呀诺达雨林景区已经成为国际旅游岛重要的形象窗口、旅游景区服务管理标杆。通过规范化管理,呀诺达景区把文明、礼貌、快乐传递给游客,先后获得全国旅游标准化试点单位、全国旅游系统先进集体、全国工人先锋号等众多荣誉称号。《呀诺达管理模式》一书已由经济出版社出版,成为旅游高校研究生教材。

秉承“大生态、大文化、大教育”发展理念,呀诺达雨林景区坚持以人为本

的原则,以建立健全各种组织制度为抓手,理顺管理体制,转换经营机制,加强人才队伍建设,教育广大员工牢固树立“人人都是旅游形象,处处都是旅游环境,事事关系旅游发展”的思想,积极营造好的旅游环境,让广大游客在放心、舒心、开心游览时发现美、享受美、传播美。

“国际岛,生态窗,呀诺达,养生吧,禁烟火,勿砍伐,禁捕猎,不丢杂……”走进呀诺达雨林景区,在雨林入口处,从早到晚都可以听见宣誓声。每一个

即将进入雨林的团队游客,都会在景区内导游的带领下,手行“V礼”,大声宣读善行旅游“三字经”。如今,这已成为呀诺达雨林景区的独特一景。

“每个导游员身上都佩戴小竹篓,作为移动的垃圾桶,把游客随手丢弃的垃圾随身带走,这体现了‘三字经’中的‘不丢杂’。导游员在进入雨林前,都会提醒游客跟紧然后把扩音喇叭关掉,告知游客‘减噪音’、‘禁烟火’指的是在景区内游览全程禁烟。通过这些举措,给

游客营造一个干净、安静、舒适的旅游环境。”呀诺达雨林景区市场宣传部经理曹传佳说。

每天清晨,呀诺达团队都会整齐排列在广场上,以军事化管理的程式进行着日复一日、年复一年的服务管理培训。他们矫健的步伐、嘹亮的声音、灿烂的笑容诠释着呀诺达雨林景区的企业文化与精神内涵。他们的一招一式,都传递着一个信息,那就是把最好的服务奉献给游客。

## 高品质服务 | 让游客感动而归

呀诺达雨林景区营业第一年就实现盈亏平衡,开业至今,接待游客量快速增长,年上交税费近6000万元。呀诺达雨林景区已成为保亭南部发展的引擎。依托景区,周边的村民开起了农家乐、小旅馆,小商铺如雨后春笋般林立。

呀诺达雨林景区能取得如此佳绩离不开其独特的企业文化和独树一帜的服务理念。该景区一直坚持“圆融文化、快乐管理”的企业文化理念,将“让游客乘兴而来感动而归”作为景区

的服务目标。

呀诺达雨林景区在智慧旅游服务方面走在行业前列。走进景区,游客可以通过覆盖全景区的WiFi享受网上冲浪的乐趣,自助购票机和新一代智慧化门禁系统让每位游客告别排队买票、久候上车的苦恼;在进入雨林之前,每位游客都能免费享受景区提供的多功能语音导览器服务;在全自动导览过程中,游客可根据提示和景区最新更换的定向导航标识系统、植物“身份证”二

维码等信息轻松完成自助游览。

作为“中国金钥匙服务精选景区”,2016年5月1日,呀诺达雨林景区针对团队与自由游客,在国家5A级景区标准化服务的基础上,秉持金钥匙“用心极致,满意加惊喜”的服务理念,推出个性化“呀诺达金钥匙贵宾一日游”产品。这不仅进一步优化了景区服务,也满足了游客对旅游服务的个性需求。该产品提供金钥匙专职导游、金钥匙专用服务区、金钥匙专用餐位等

呀诺达金钥匙十大尊享服务。

在2016年12月省旅游委对呀诺达雨林景区开展的2016年度A级景区复核工作中,专家组对景区的整体运营、军事化管理及企业文化给予高度评价。现场游客满意调查得分94.3分,超过5A级景区90分的指标。呀诺达雨林景区负责人坦言,站在新起点上,要为世界诠释海南国际旅游岛这张旅游名片背后的呀诺达精神。

(本报保城11月7日电)

### 呀诺达速度

- 2008年2月 呀诺达雨林景区试营业
- 2010年 呀诺达雨林景区获评国家4A级景区
- 2012年 呀诺达雨林景区获评国家5A级景区,成为海南第三家5A级景区
- 2008年 呀诺达雨林景区年接待游客20万人次
- 2017年 呀诺达雨林景区年接待游客近250万人次



## 研学旅行 创新旅游业态

■ 本报记者 易建阳 通讯员 曹传佳

今年暑期,来自海口市龙峰实验小学的92名师生集结在呀诺达雨林景区,完成了一次生态文明研学之旅;湖南株洲炎帝学校师生一行200余人走进呀诺达雨林景区,将课堂从教学楼搬进大自然,开启神秘的热带雨林研学之旅;香港圣公会中学师生一行40余人来到呀诺达雨林景区,把开放式热带雨林资源博物馆作为研学旅行新平台,体验雨林文化与黎苗传统文化……到呀诺达雨林景区开展研学旅行的各地师生络绎不绝。

今年7月,在文化和旅游部港澳台旅游事务司指导举办的“2018港澳青少年山西长城游学推广活动暨内地游学联盟大会”中,呀诺达雨林景区被正式授予“港澳青少年游学基地”称号。8月,呀诺达雨林景区又通过海南省第一批省级中小学生研学旅行实践基地评选,成为海南省第一批省级中小学生研学旅行实践教育基地。

开展研学旅行,呀诺达雨林景区优势突出。呀诺达热带雨林蕴藏1400多种乔木、140多种药用、80多种热带观赏花卉和数十种热带瓜果,是一个开放式的热带雨林生态资源博物馆。同时,景区将雨林文化、黎苗文化、南药文化、民俗文化、养生文化通过自然景观、特色景点、旅游活动融入游客游览过程,能够为研学旅行提供品质上乘、内涵丰富的绿色旅游文化大餐。踏瀑戏水、高空滑索、真人CS、丛林穿越、攀岩、速降等多种户外拓展项目受到各地研学旅行团队的喜爱。

呀诺达雨林文化旅游区相关负责人表示,下一步,呀诺达雨林景区将继续秉持“读万卷书、行万里路”的教育理念,在继续完善现有研学旅行产品、提升旅游服务水平的基础上,结合自身资源特色,开发以素质教育为核心的研学旅行新产品,为广大青少年提供开展研学旅行的良好平台,推动寓教于乐的研学旅行在海南健康快速发展。

(本报保城11月7日电)



游客在海南呀诺达雨林文化旅游区嬉水。 本报记者 武威 摄