

鹿城着力恢复和扩大旅游消费，春节黄金周旅游成绩斐然

■ 本报记者 黄媛艳

→ 一月二十五日 通讯员 陈文武 本报记者 王程龙 图文  
↓ 一月二十五日 通讯员 陈文武 本报记者 王程龙 图文



本报三亚1月29日电(记者周月光)今年春节,三亚旅游市场人气爆棚,越来越多群众吃上“旅游饭”。

1月26日,三亚市海棠区后海村一个虾饼摊上,摊主吴阿婆一手用长筷子在油锅里翻滚虾饼,一手拿出一个纸袋子准备装炸好的虾饼,她抬头朝边上的手机二维码努了努嘴:“自己扫码啊。”

“阿婆,生意怎么样?”



1月26日,游客在三亚湾海月广场开心体验沙滩旱地龙舟项目。 通讯员 芦燕 本报记者 王程龙 图文

1月26日凤凰机场旅客吞吐量近3年来首次突破8万人次大关,1月27日创机场通航以来单日旅客吞吐量的历史纪录……春节期间空港旅客数的不断刷新,是三亚旅游快速复苏的生动缩影。

2023年春节假期,鹿城旅游市场按下回暖加速键。三亚积极把握机遇,着力把恢复和扩大消费摆在优先位置,协同三亚经济圈内的市县进一步提升“吃住行游购娱”旅游要素的国际化配置水平,持续优化宾至如归的旅游环境和服务,大力推动旅游消费提质升级,努力让旅游成为城市拼经济的重要引擎和展示海南自贸港包容开放国际化形象的重要窗口,赋能国际旅游消费中心建设。

丰富供给,提质升级促消费

景区门口排起了久违的长队,高星级酒店持续满房,免税店内熙熙攘攘……“三亚过年”成为热词,客满盈门,旅游业呈阶段性爆发之势。

其实,早在春节前,三亚就已迎来了大量游客。旅游消费热情加速释放,旅游过年成为时尚,中长线休闲度假需求回归,三亚旅游开启兔年“开门红”。三亚发布的旅游数据显示,春节期间,全市接待游客161.29万人次,旅游收入48.68亿元,同比增长25.98%。

以旅游带动消费回暖,为鹿城提振全年经济开了个好头。借助春节假期这一特殊节点,三亚持续丰富市场供给,充分激发市场活力,着力恢复和刺激消费,并通过从始端到终端的优质服务,实现人财两旺。

三亚南山文化旅游区“新春祈福游”深耕文化旅游市场;天涯海角景区海滩露营、潮流市集、新春主题趣味活动沉浸式体验做足“海文章”;蜈支洲岛景区体育旅游产品上新不断,海岛游个性潮玩市场吸引大批年轻游客;凤凰岭、梦幻不夜城、三亚千古情等景区国潮风、烟火秀昼夜精彩嗨玩不停,掘金夜间旅游市场;大小洞天 and 鹿回头景区开启国际新春欢乐节,文化过节成为新气象;三亚从大年初一开始日接待游客数量重返“万人俱乐部”……旅游景区精彩纷呈的旅游产品开发和二次消费的充分挖掘,拓展了游客的消费空间,推动鹿城文旅市场“供需两旺”。

“春节假期三亚旅游市场迎来持续利好,年轻客群规模稳步增长,体验型度假方式占比显著提升,亲海类旅游活动热度提升,高端度假产品受到游客青睐,跨省游重新占据了消费主导。”三亚市旅游推广局局长叶家麟说。

人气旺,服务暖,这是今年春节人们对三亚旅游的直观感受。在三亚假日旅游市场“高开稳增、持续回暖”的态势之下,旅游市场热度不断下沉扩散,乡村旅游市场受益良多。大茅村风筝节童趣满满,主打花艺美学的梅西村火出圈,慢享渔家生活的梅联社区成为“打卡地”,尽享家庭采摘乐的中廖村游人如织……

在“陆海空”的立体视野里,人们充分感受三亚旅游消费热。低空旅游直升机起降不断,游艇排队出海诠释“艇生活”魅力,市内免税店7天营业收入相比2019年同期增长258.2%。

三年来鹿城旅游市场强化内功,产品供给、服务提质、业态打造推陈出新,借由今年春节“黄金周”市场的回暖,力促产生众多的旅游消费增长点。三亚市旅文局局长陈震震表示,春节期间,三亚围绕优供给、强品牌,创新产品和服务,加速构建“旅游+”的旅游消费形态,丰富游客度假体验,持续释放消费潜能,让市民游客度过“开心年”。

2

主客共建,文明出游成主流

天涯海角景区内,游人如织,八方来客在如画的风光中享受南国假期。环卫工人及时清理垃圾桶,人行道路干净整洁;志愿者提醒游客注意安全、杜绝不文明,并为其提供力所能及的帮助;许多游客自带垃圾袋,边走边品尝的美食包装袋及时落袋不乱丢;旅游车辆有序停放,游客购物、上卫生间有序排队……处处洋溢着一派欢乐祥和的气氛。

游客比以往更加重视旅行的安全、卫生和服务品质,健康游、安心游、品质游无疑是今年“春节”假期的关键词。大量游客选择三亚过年,旅游市场的这一轮“反弹”,市场能承受住吗?服务能跟得上吗?为此,三亚提前谋划做强保障、旅游环境主客共建。春节七天假期的努力表明,鹿城多方面准备妥当,安全、欢乐、文明、祥和的“三亚假期”备受游客点赞。

“我们积极发挥‘联合会+专业协会+品质保障协会’社会治理模式作用,节前动员酒店、景区、民宿、海鲜餐饮等行业协会发布倡议,引导企业诚信经营、合理定价,为消费者提供优质服务,共同维护良好的旅游环境;着力发挥旅游集散服务中心、旅游综合服务区、旅游咨询服务中心等旅游公共场所作用,做好服务保障工作,引导游客科学出行、理性消费;全面加强文明旅游宣传,持续开展文明旅游公益宣传、教育引导和志愿服务,推动形成文明、健康、绿色旅游新风尚。”三亚市政府副秘书长邓朝晖说。

节日期间,三亚多措并举提升城市品质,主要道路张灯结彩、彩化绿化亮化扮靓城市,全力营造喜庆祥和的节日氛围;多部门联动积极开展文明旅游相关主题活动,发布温馨提示向游客进行文明告知、文明提醒、文明规劝、文明引导,提升志愿服务水平,引领文明旅游新风尚;三亚市海鲜餐饮协会发布《致全市各餐饮企业、各海鲜供货商倡议书》,引导餐饮企业诚信经营、不哄抬价格;旅游景区备好预案积极应对客流高峰,加强景区游客疏导、分流,合理设置垃圾桶、旅游厕所和临时公厕满足游客需求,在电子屏循环播放文明旅游和欢度春节的宣传标语与动画片,设置文明旅游志愿者服务平台,全方位多层次为游客提供服务;三亚交警等部门巧用科技力量,无人机“空地联动”高空喊话提醒游客文明出行……

“三亚之美需要共同呵护。”游客张青蕾说,文明出游既是公民个人文明素养的体现,也是城市文明程度的窗口,营造文明出游氛围和绿色健康的生活环境,需要大家共同努力。

对广大游客来说,春节出游过程中主动加入三亚文明礼让的行列,将绿色生活、文明出行、反对餐饮浪费等理念融入旅游生活的方方面面,对不文明行为进行抵制和监督,共同维护文明、舒心、健康的旅程,已渐渐成为一种旅游的自觉。

3

贴心服务,守护三亚烟火气

民警帮助迷路老人回家、走失男孩平安与家人团圆,交警将患儿快速送医救治,派出所巡逻队员解游客失物之急……春节期间,三亚涉旅部门全员无休,工作人员以拼搏奋斗的姿态,服务“不打烊”,监管不放松,守护城市烟火气。

“绿灯了,请行人通行……”1月28日,在三亚亚龙湾区域执勤的交警何泽一边指挥着车辆停车让行,一边示意行人通过,喊了一个假期,嗓子早已沙哑。这是何泽在岗位上度过的第十三个春节,保障辖区内道路交通畅通,保护市民游客出行平安,他和同事以岗为家。

辛苦一年,奔波一年,和家人团聚成了国人最朴素、最美好的愿望。但对于三亚涉旅部门工作人员和旅游从业人员来说,“年”这个字眼更多的是游客的服务保障、城市的秩序维护和环境的舒心打造。

一条横幅、一张长桌、一排长凳,三亚市城郊人民法院旅游巡回法庭简易的“景区移动法庭”及时回应游客旅游维权需求、就地化解矛盾纠纷;一根热线暖心解忧,三亚热线服务人员24小时服务不间断,努力成为“最宠游客城市”的暖心服务员;300余名海警执法人员全力守护1.4万平方公里的管辖海域安全,护航游客海上游平安;三亚市市场监督管理局旅游市场整治突击队活跃在市场一线,严查严管精准打击侵害消费者权益行为;盒饭就是年夜饭,三亚中心医院医护人员与患者暖心相伴,保障市民游客健康快乐过大年;留岗笑迎八方客,三亚蜈支洲岛的旅游人持续上新旅游产品、优化旅游服务,与游客共度新春佳节……一群群“假日不归人”舍“小家”为“大家”,默默坚守在自己的工作岗位上,守护着城市的欢乐与繁华,他们忙碌的身影,成为三亚节日里一道独特且温暖的风景区。

“节日期间三亚加强旅游市场监管,联合执法加大对海鲜餐饮、海上游乐项目、交通营运、婚纱摄影、旅游购物等重点领域的管理力度;加强明察暗访,以‘零容忍’的态度,严厉打击各类违法违规行为,依法办理涉旅案件18起,积极妥善处置各类旅游投诉,坚决维护游客合法权益,全力保障假日旅游市场平稳有序,让市民游客齐享三亚‘放心年’。”三亚市副市长黄兴武表示。

提前谋划做足准备,统筹资源精准施策,严管市场优质服务,以城市“温度”激发产业“热度”,努力把让“客满”变成“客满意”,力争把“流量”转变为“留量”,让“网红旅游城市”成长为“长红度假目的地”,三亚正趋势而上,大力推动旅游消费提质升级,书写国际旅游胜地建设新篇章。

(本报三亚1月29日电)

旅游法庭进景区  
春节假期累计为  
536名市民游客提供服务

本报讯(记者李梦楠)为保障游客安心出游、妥善化解旅游纠纷,春节期间,三亚通过旅游法庭进景区的形式,将司法服务送到游客身边,累计为536名市民游客提供服务。

大年初一开始,三亚两级法院的干警们就将法庭“搬”进了南山寺、天涯海角、亚龙湾、蜈支洲岛等景区。“我们为游客提供法律服务、法律咨询。如果接到游客的投诉或求助,我们会就地立案就地审理、就地调解、就地执行。”三亚城郊人民法院崖城人民法庭庭长钟海坚介绍,在解决纠纷过程中,免收案件受理费及执行费,保障游客的合法权益,让他们在三亚的旅途过得舒心。

海南日报记者了解到,为不断完善旅游巡回法庭工作机制,更好地维护旅游市场秩序,三亚市城郊人民法院还创建旅游审判“110”新模式,即快速赶赴现场、快速了解情况、快速受理、快速裁判、快速执行。游客除了可以拨打三亚旅游诉讼服务电话寻求帮助外,还可以通过前往这些巡回点现场申请纠纷调解或寻求法律咨询,形成较为完善的针对旅游纠纷一律适用简易程序和“三定(定期、定点、定人)、四就(就地立案、就地审理、就地调解、就地执行)、一重(注重调解)、两免(对小额旅游纠纷案件免收诉讼费和申请执行费)”的审判工作机制。

三亚市相关负责人介绍,1月22日至1月27日法院干警派发资料1359份,服务群众536名,处理纠纷1起即时结案,通过快立快审快结,最大程度上减少当事人时间,化解涉旅游矛盾纠纷,获得了良好的效果。

三亚重拳整治旅游市场  
违法违规行

本报三亚1月29日电(记者黄媛艳)春节假期,三亚加大对海鲜餐饮、海上游乐项目、交通营运、婚纱摄影、旅游购物等重点领域的监管力度,重拳整治旅游市场违法违规行为。1月28日召开的三亚新闻发布会上透露,该市春节期间办理涉旅案件18起,行政拘留14人,罚款4人;查获非法潜水经营人员10人;连续查获3批次散装汽油运输事件,抓获违法运输行为3人,扣押散装油桶150个(共装载2300余升汽油),涉嫌未取得危险品货物运输经营许可、擅自从事危险品货物运输经营暂扣车辆3辆;责令停业整顿12家,发布涉嫌违法违规典型案例3批16宗,查处文化旅游市场和公共卫生领域违法违规行为6起。

三亚综合执法部门假日期间安排执法人员对机场、动车站、汽车站、免税店等人员密集、交通需求大的区域进行24小时“全天候”执法检查,截至目前共出动执法人员212人次,查处交通运输领域违法行为11起,查扣车辆10辆,拟处罚没款12.5万元,有效维护有序的市场秩序。

1月7日至27日  
三亚海上运送旅客  
155.35万人次

本报讯(记者徐慧玲 通讯员葛丽巧)2023年春运过半,1月7日至1月27日,三亚辖区海上运送旅客155.35万余人次,同比增长38.84%。其中旅游客船运送142.64万人次,同比增长幅度最为明显,为41.4%。邮轮旅客7435人次,同比增长13.34%。游艇10.68万人次,同比增加7.72%。春节假期黄金周,三亚辖区海上运送旅客64万余人次,同比增长31.4%,连续5日均客流量10万余人次。

三亚海事局有关负责人介绍,为了保障旅客出行安全、便捷,三亚海事部门春运前对辖区投入运营的邮轮、旅游客船以及游艇等涉客船舶进行安全检查,杜绝船舶“带病”运营;针对热门岛屿景点客流量剧增引起的陆岛运输时间延长,开展重点时段检查及不定期夜间巡查,严防旅游客船超载、超抗风等级开航、违规夜航等。在游艇活动密集区,海事部门在交通高峰时段采取单向通航、限进、驻点监管、联合调度等方式保障游艇进出港高效、安全、有序。春节期间,三亚海事局还在重点水域、重点时段加强电子巡航,维护水上交通秩序。

三亚5790名医护人员  
收到“新春大礼包”

本报三亚1月29日电(记者李梦楠)1月29日,海南日报记者从三亚市商务局获悉,为感谢全市医护工作者的辛勤付出,春节期间,三亚推出医护人员离岛免税消费券补贴活动,为全市5790名医疗卫生机构重点工作岗位的“白衣天使”送出“新春大礼包”,以礼赠“英雄”。

据悉,“礼包”内容包含每人1000元离岛免税消费券、正价免税商品8.5折优惠以及海旅免税购物现金券包,由三亚海旅免税城统一发放;“礼包”领取对象名单以三亚市卫生健康委员会提供的医护人员名单为准,优惠仅限医护人员本人使用。即日起,符合条件的医护人员可登录微信小程序“海旅免税城”领取上述礼包,活动时间为2023年1月18日至2023年8月31日。值得一提的是,医护人员消费实付满1000.01元即可使用1000元离岛免税消费券,且该券可与三亚海旅免税城积分、原始积分以及门店其他代金券活动共享。

后海村虾饼走俏,摊主日入千元  
吃上旅游饭 村民乐开怀

“还行吧,一天有几百元收入。”海南日报记者瞅了个空向吴阿婆询问,她乐呵呵地答道。

旁边卖鲜椰的王大叔立刻笑着反驳:“何止几百元,昨天就有千来块了!”

“你卖椰子一天比我收入还多呢。”吴阿婆侧过头笑骂王大叔。

据介绍,春节期间,后海村村民可在政府指定的区域摆摊销售手工土特

产。不少游客喜欢吃后海村的虾饼,吴阿婆便选择在初一这天中午出来摆摊。“反正过年也是闲着,不如炸点虾饼打发时间,”准承想,这一出摊,吴阿婆到下午4时多才收摊,“卖了这个数。”她向记者比了个六六大顺的手势,止不住地笑:“能给孙子孙女买好些玩具了。”

后海村因后海湾冲浪而成为网红打卡地。一年四季都有冲浪爱好者慕

名而来。今年春节,这里是三亚旅游人气旺的地方之一。

“1月25日,后海村客流量突破4万人次,后海湾的沙滩一度聚集7000多人,这样的人流量以前从来没有过。”三亚市综合执法局海棠区分局副局长熊跃荣说,为满足游客需要,促进居民增收,相关部门划定区域允许摆摊设点,同时,为维护旅游市场秩序,后海片区执法人员从平常

的20名临时增加到60名。

在后海村主街上,网红椰子蛋、本地正宗虾饼、后海鱿鱼烧烤等多种摊位整齐地分列街道两排。25岁的虾饼摊主梁三告诉记者,售卖虾饼完全是临时起意:“我已经搬到别的村了。过年前我妈给我打电话,说今年游客特别多,家里的虾饼摊需要人手,我就赶紧回来帮忙了。生意确实不错,每天能有1000多元收入。”