

# 久久为功提升旅游服务质量

■ 魏燕

服务质量的“真功夫”。从淄博凭借真诚暖心的烧烤服务“出圈”，到哈尔滨以精细化、人性化的服务宠爱，这些现象级的旅游热潮无不证明，优质服务不仅能精准疏通旅游市场的痛点堵点，破解高价宰客、服务敷衍、体验脱节等顽疾，更能将转瞬即逝的流量沉淀为令人念念不忘的“留量”，让旅游产业从一时火爆走向持续发展。

近年来，海南持续推进旅游服务标准化建设、诚信体系完善等关键领域发力，取得明显成效。例如，制定出台《海南省乡村旅游度假区评定标准（试行）》《康养旅居服务规范》等一系列地方标准，大力推进

“海南放心游”“放心消费在海南”等行动，以“零容忍”态度重拳整治“不合理低价游”“强制购物”等乱象，一系列举措层层推进、落地见效，推动海南旅游服务质量稳步提升，也让“来海南旅游更安心、更舒心”成为越来越多游客的真切感受。

但也应清醒认识到，旅游服务质量的提升，从来不是一蹴而就的短期工程，更不可能一劳永逸，需要久久为功的系统行动。旅游服务串联起吃、住、行、游、购、娱全链条，每个环节都是“责任岗”，每个细节都是“形象窗”，任何一个细微之处出现问题，都可能影响游客的整体体验。有时候，街边摊主一次短斤缺两

两，导游一次敷衍了事的讲解，都有可能败坏一个地方的旅游口碑，消解长久以来的努力。因此，提升旅游服务质量，必须下足“绣花功夫”，从制度完善、细节打磨、全链条监管等方面持续发力，让优质服务成为旅游市场的常态。

此次海南开展旅游服务质量提升年百日攻坚行动，正是以“百日攻坚”的力度，推动旅游服务质量入脑入心，让旅游服务朝着制度化、精细化方向稳步推进。这不仅是对过往工作的巩固与升级，更是为海南旅游业未来发展“谋篇布局”。以此行动为契机，海南需持续健全旅游服务标准体系，加强对涉旅企业和

从业人员的监管与培训，畅通游客反馈渠道、及时解决游客诉求，提升整体服务水平，真正把“以游客为中心”的理念落到实处。

蓝天碧海是大自然赐予海南的天然宝藏，而优质的旅游服务，正是激活这份宝藏的“金钥匙”。百日攻坚行动不是终点冲刺，而是“长效长跑”的新起点。当完善的制度、贴心的服务与秀美的风光“同频共振”，当标准成为行业习惯，当温暖融入每个细节，当创新驱动服务升级，海南必将以更高水平的旅游服务，让“向海而来”成为游客的共同选择，让海南的旅游名片焕发出更加耀眼的光彩。

## 马路不是秀场，直播岂能任性

■ 李萌

直播，不只是玩命，更是违法。《网络主播行为规范》明确规定，网络主播不得在涉及国家安全、公共安全、影响社会正常生产、生活秩序，影响他人正常生活、侵犯他人隐私等场所和其他法律法规禁止的场所拍摄或播出。此外，根据道路安全法及相关规定，驾驶机动车不得有拨打接听手持电话、观看电视等妨碍安全驾驶的行为。据专家介绍，如果拍摄行为导致交通事故，可能构成交通肇事罪或以危险方法危害公共安全罪，将被追究刑事责任。可见，马路绝不是短视频直播秀场。

尽管如此，仍有不少人不惜冒着生命危险，在马路上追逐“流量”，以为“小心点就行”。这种侥幸心理背后，是拍摄者对规则的漠视、对他人安全的无视，还有流量至上的扭曲价值观。部分网友刷礼物怂恿主播“再靠近点”，沦为危险行为的帮凶；一些平台对所谓“公路大片”视

频放任推荐，未及时尽到监管责任。多重因素推波助澜，让此类乱象屡禁不止。

显然，整治此类乱象，绝非一句“小心点”就能化解，必须多管齐下、协同发力。一方面，法规要进一步细化，明确禁止在机动车道上从事拍摄、直播、滑板等非交通活动，并加大处罚力度，让违法成本高于流量收益；另一方面，技术要当好哨兵，利用AI识别及时预警道路异常，以科技手段防范违规拍摄行为；同时，平台更要扛起责任，优化推荐机制的同时，畅通举报渠道，让危险内容无处传播。而作为公众，不围观、不打赏、主动举报，也是对自身与他人安全的守护。

没有哪一条“爆款视频”，值得用生命去交换；也没有哪一场“马路秀”，能凌驾于公共安全之上。少点流量执念，多点安全敬畏，才能让每一段行程都平安顺畅。

本版言论只代表作者个人观点 投稿信箱:hnrbl@163.com

图说辣论



### “天价”月饼当休矣

中秋节临近，月饼再“登场”。近期，国家发展改革委、工业和信息化部、商务部、市场监管总局等四部门专题研究做好遏制“天价”月饼工作。此举旨在落实《关于遏制“天价”月饼、促进行业健康发展的公告》要求，推动月饼回归大众消费品属性、回归传统文化本源。

披上过度包装的“外衣”，换上名贵食材的“里子”，加上花式的“捆绑销售”……近年来，“天价”月饼乱象丛生，使得月饼变成了我们“最熟悉的陌生人”。它从消费品变成了“奢侈品”，也

从节令食品变成了“社交工具”。遏制“天价”月饼，此次提到的“回归”一词，何尝不是在提醒我们关于月饼“最初的模样”——其珍贵与香甜，不在于包装，不关乎馅料，而在与家人共赏圆月的团聚、与亲朋共享美味的幸福。

加强政策宣贯、强化监督检查，全力“去虚存实”、持续净化市场，如此一来，才能真正让月饼变回我们“熟悉的食品”，让月饼回归大众消费品属性、回归传统文化本源。

（图/朱慧卿 文/陈雪怡）

## 雨林向海 ——从夏至到冬至 海南宁远河藤桥河溯源之旅

三亚拱北村爱国志士辈出，本土文化薪火相传

## 河畔风华 百年不辍

■ 海南日报全媒体记者 刘杰



俯瞰宁远河畔的拱北村。海南日报全媒体见习记者 陈苡琪 摄

### 爱国志士辈出

群书，尤精于易经。20岁参加郡试名列榜首，被保举授八品顶戴，名倾一时。

“他也是清末崖州较早接受改革思想的人士。”黄宗明告诉海南日报全媒体记者，光绪二十一年（1895年）春，林缵统入京参加会试，签名参加中国近代史上著名的“公车上书”。光绪二十年（1894年）4月，林缵统第二次入京，加入康有为、梁启超等人组织的“保国会”，成为维新骨干。同年8月，变法失败，林缵统悄然回到海南老家，从此闭门谢客，潜心向学。

民国时期，林缵统还奔走万宁、琼海等地，联络和推动乡绅、商贾开发西沙群岛。最终病卒万宁，归葬故里。

在林缵统之后，拱北村涌现出一

批可歌可泣的仁人志士。崖县（现三亚市）早期共产党员林庆墀，出生在拱北村一个富有家庭，但他意志坚定，一直以自己的家庭背景为掩护，开展地下活动。还有参加琼崖独立总队，在梅山、崖城等战斗中牺牲的林庆潮、钟世梅；1935年参加地下工作的林福兴、林家达……他们在家国存亡之际，不惧生死，用行动书写了救亡图存的感人篇章。

时光荏苒，斯人已逝，精神却将永存。“林缵统纪念馆已经成为了崖州区爱国主义教育基地。”黄宗明说，村民们经常自发前来参观，从他身上感受那股永不磨灭的爱国热情。这些宝贵的精神性财富，也将激励着一代又一代拱北村人，迸发出源源不断的力量。

H南海 涛声

9月16日，由中国民宿发展智库联盟、第七届全国民宿品牌大会组委会联合主办的“中国百强民宿榜”评选结果正式揭晓，海南9家民宿脱颖而出，跻身其间，展现出海南民宿所具有的独特风情，也将进一步提升行业美誉度，吸引更多游客前来体验。

民宿，根植于一个地方原生态的生活场景，与星级酒店标准化的建筑、设施和服务不同，藏着多方面的独特性。此次入选的9家民宿，就有各自的不同看点。如保亭七仙·苗山书雁依托当地民族风情，为游客带来独具特色的民族文化体验；临高耕读山房则深挖百年古村的耕读文化内涵，传递深厚人文情怀。可见，民宿不仅为游客提供一张床，更是打开了一扇窗，让游客从中窥见当地独特的风景、风物、风情。进一步说，有的民宿主为了丰富游客体验，设计打造深度融入本地生活方式的活动项目。比如，入住陵水疍家渔排民宿，游客可以划桨碧波上，品尝亲手打捞的鱼虾，枕着海浪声入眠；又如，在琼海潭门民宿，就能体验一把提着小水桶赶海的乐趣，打卡海边灯塔夕照美景。依傍优美风景、散发文化魅力、融合本土烟火气，这样的民宿本身就是风景，托起游客的“诗和远方”。

民宿成为越来越多人出游的住宿选择。木鸟民宿平台发布的报告显示，今年“五一”假期，全国民宿订单同比上涨36%，创历史新高。我省民宿行业发展趋势同样值得期待，2025年“春节档”前期，“金银铜铁”民宿平均入住率达80%，春节假期平均预订率近50%。我省民宿的发展劲头，不仅体现在数量增多、行业规模壮大——在三亚博后村、万宁日月湾等地，民宿产业依托丰富资源呈现集群发展态势；还体现在服务业态多元化。有的民宿甚至能够满足游客“一站式”度假需求，游客把民宿当成出游目的地，旅游线路围绕民宿来规划，景点反而成为“背景板”。民宿已然成为拉动我省文旅消费、重塑旅游价值的一股新势力。

选择民宿，就是选择一种旅游方式，体验一段“他乡生活”。而单纯“看景+住宿”的民宿，只是一桩让人一目了然的盆景，难以留下值得回味的记忆点。如何让一方民宿散发持久吸引力，保持新鲜感？此次我省9家民宿上榜“中国百强民宿榜”，为业界树立起标杆，也提供了借鉴。要避免千“宿”一律的跟风设计，跳出同质化的竞争窠臼，找准自身的发展定位；要深挖地域特色，将当地独特的风景、浓厚的人文沉淀、富有智慧的生活美学等元素，融入游客住宿体验，拉满游客“情绪值”。与此同时，也要注重服务水平，不能因为客房少、规模小而降低服务标准，坚持精品意识，传递有温度的经营理念，用真诚打动人心。

既能实现住宿的舒适度，又能给予情绪上的满足感，让游客能够卸下疲惫、安放身心，唤醒另一个自我，那就是民宿作为风景的最动人的价值。

2025年9月19日 星期五  
值班主任：刘笑非 主编：陈奕霖 美编：杨千懿 检校：叶健升 陈旭辉  
中华优秀传统文化在崖州 联合出品  
海南日报报业集团

三亚拱北村爱国志士辈出，本土文化薪火相传

## 河畔风华 百年不辍

■ 海南日报全媒体记者 刘杰

### 迈话歌谣不息

“甜酒好吃靠好酶，丰衣足食来靠谁？改革开

放政策好，政府为民想周到。”近日，在林缵统纪念馆外，拱北村村民赵学梅唱起了迈话歌谣，歌词充满情感，歌声旋律动人。一旁的村民们听得入神，不自觉跟着哼唱起来。

寻文脉悠长，听岁月回响。想要讲清迈话歌谣，需要知道迈话何而来。

迈者，老也。迈话，是崖城至今仍然广泛通行的古老方言之一。迈话主要分布在三亚崖州及周边村落，其形成与唐宋时期中原移民密切相关。根据《琼台志》记载，迈人群体由唐宋时期因仕宦、谪居等原因迁入的汉族后裔与当地土著融合而成，语言保留了粤语特征。

三亚市文化馆工作人员介绍，迈话歌谣产生的具体年代难以确定，但从迈人祖先进入崖州的年代及迈族人谱、歌谣、传说故事承载的历史文化等方面综合分析，它最迟产生于明代，兴于清代，盛行在民国时期至20世纪80年代初。迈话歌谣以迈人的社会生活和生产劳动为创作题材，经过一代代迈人的传承，从而形成了风格独特、人文色彩鲜明的艺术形式。

走进拱北村，平整干净的村道两旁，楼房鳞次栉比，这些都是村民们的“瓜菜楼”。

“以前大家都是住瓦房，现在家家户户都住进了楼房，生活越来越好。”今年77岁的拱北村原党支部书记，村委会原主任林星笑着介绍，拱北村有4000多亩土地，主要种植豇豆、冬瓜和丝瓜等冬季瓜菜。

据悉，拱北村祖辈从内陆逃避战乱至崖州，见此处河水清澈、地势平坦，便扎根于此，繁衍生息。如今，宁远河水滋养了一代又一代的拱北村人，村民们喝着宁远河水，用它来灌溉千亩良田，发展冬季瓜菜特色产业。“我们村从生产到生活，一切都离不开宁远河水。宁远河就是我们的母亲河！”林星感慨道。

为了让村庄发展得更好，2020年，拱北村以村集体的名义成立了三亚拱北益民农业发展有限公司，希望带领大家发展村集体产业。

“我们村集体陆续尝试种植了桥头地瓜、四季豆、豇豆等多种瓜菜，均取得了一定收益。其中2022年种植豇豆为村集体带来了16万元的收

### 特色产业兴旺

入，并解决了上千人次的就业难题。”拱北村党支部书记、村委会主任云天柱说。

今年，拱北村因地制宜，决定示范种植10亩释迦。以前村里几乎每家每户庭院内都会种上几棵释迦，成熟了就随手摘下来吃，特别可口，说明适合本土种植。而且这两年释迦的市场价格不错。”云天柱介绍，后续根据试种情况，将进行推广种植工作，把释迦发展成为村里新的特色产业。

宁远河为拱北村的特色产业注入“活水”，更为村民们的幸福生活增色不少。每天吃过晚饭，许多拱北村村民会结伴来到宁远河旁的河堤路，吹着晚风、散着步，有的还在河边广场跳起欢快的广场舞，十分热闹。“现在大家的生活环境越来越好，幸福感越来越足。”云天柱笑着说。

夕阳西下，沿着河堤路，漫步宁远河畔，依次亮起的路灯，与河两岸高大的灯光相互映衬，照亮了村民脚下的路，也照亮了拱北村未来的发展之路。

（本报三亚9月18日电）

以「特而美」塑造民宿吸引力

■ 韩慧