

// 优质服务建设篇 //

广式文旅服务： 重质量、有温度、见情怀

文/羊城晚报记者 刘星彤 图/广州市文化广电旅游局(署名除外)

中国正从旅游大国向旅游强国转变，旅游产业作为国民经济战略性支柱产业，也正面临从高速增长阶段向优质旅游发展阶段转变的重要节点。

2021年“五一”假期，广东省作为全国最大的旅游客源地和目的地之一，文旅消费活力快速“回血”——据广东省文化和旅游厅公布的数据，5月1日-5日，全省共接待游客4278.1万人次，同比增长129.8%，较2019年同期增长11.6%；旅游收入265.2亿元，同比增长156.0%，较2019年同期增长13.7%。逐渐恢复繁荣的本地文旅市场，为广东文化和旅游产业的高质量发展进一步奠定了坚实基础。

为了满足人民对美好生活的向往，以及适应越来越“刁钻”的大众旅游胃口，广东旅游业在优质服务建设领域迈出了领先步伐，并提供了本地化的发展样本和诸多“秘诀”。

划重点 //

走在全国前列，以“定量”服务标准呼应市场需求

在今年5月召开的全省旅游服务质量考核通报会上，广东省文化和旅游厅对2020年12月以来各地级以上市旅游服务质量考核结果进行了通报，再次强调了提升旅游服务质量工作的重要性，提出加强旅游服务质量监管是推进旅游业供给侧结构性改革的主要载体，对推进旅游业全面恢复和高质量发展具有重要意义。

据悉，自新冠肺炎疫情以来，大众定制及高端个性化定制等出游方式越发受到欢迎，市场规模加速上升。根据广之旅提供的数据，今年“五一”假期，广东省内定制游产品的客单价较2019年猛增近6倍，充分体现了旅游市场保持高质量发展的态势，爱玩的“老广”呼唤更优质的旅游服务。

记者了解到，近年来，广东省文化和旅游厅落实旅游服务质量提升计划行动，就加强旅游景区质量管理和打造景区优质服务，推动创建全域旅游示范区、提升全省旅游服务质量等展开了一系列行动。目前，广东省已打造出一大批高品质旅游产品线路，推出多条乡村旅游精品线路、文化和旅游特色村、旅游风情小镇等，在以优质的产品供给丰富旅游市场的同时，多方合力为游客打造优质的服务，提升旅游品质，让更多游客享受到“家门口的诗和远方”。

近年来，广东省在提升旅游服务质量建立旅游服务质量评价体系工作中，亦落实了多项创举。今年4月，由广州市文化广电旅游局主导编制，广之旅联合广州地区旅行社协会、广东伟然律师事务所共同起草的《旅行社服务质量纠纷处理准则》(以下简称《准则》)正式发布实施。该《准则》不仅成为广州市首份涉及旅行社服

务质量争议处理的标准，也是该细分领域全国首创的地方标准，填补了广州市旅行社服务质量争议处理尺度工具的空白，具有重大现实意义。

值得一提的是，与现行法律法规较少涉及定量处理标准方面相比，《准则》不但对发生质量问题进行旅行社是否有责任的定性，还对近年来的旅游者投诉热点案例认定属于旅行社责任时如何具体赔偿，进行了定量细化。

据悉，广东的文旅服务标准化建设工作一向走在全国前列。“十三五”时期，广东省先后围绕构建现代公共文化服务体系、基本公共文化服务实施标准、基层综合性文化服务中心建设、县级文化馆图书馆总分馆建设、公共文化基础设施攻坚强效工程等重点工作，出台了重要政策文件，全力做好公共文化服务顶层设计。

据悉，和旅游主管部门主导的旅游服务标准不同，企业针对自身实际情况设计的服务标准结合客人的需求特点，可将标准建立在优化服务流程、提升服务质量的效果上。

岭南控股广之旅董事长、总裁朱少东表示，旅游各产业链在受到全球新冠肺炎疫情打击的同时，也重塑了消费者行为与旅行需求，让每一位旅游从业者得从多方面思考，重新审视“旅游业高质量发展聚焦人们美好生活品质”的行业逻辑及市场成长维度。在他看来，广东旅行社先人一步，重新梳理多项服务规范，将有效推动行业标准的构建，以“定量”服务标准呼应市场需求，有助于旅游业复苏。



广州文化旅游志愿服务获市民游客点赞

文旅志愿服务传递“广式温度”与人文风采

文化和旅游志愿服务作为志愿服务和公共服务的组成部分，“十四五”时期推进社会文明程度提高和公共文化服务水平提升的重要举措，也是彰显城市底蕴、展现城市魅力、传递城市文明的重要内容。

广东省对文旅志愿服务的注重，更体现了岭南文化独有的包容色彩和人文精神。

据悉，在文化和旅游部举办的2020年全国文化和旅游志愿服务项目线上大赛中，广东省获得8个奖项。其中包括省博物馆“线上云讲解”、潮州市“潮州古城区文化和旅游志愿服务”等，广东省文化和旅游厅获最佳组织奖，获奖数名列全国首位。

“千色霓虹照，看海角红楼，浪涛万里珠江水，冲洗春与秋”……当《月下广州》《步步高》等一曲曲悠扬粤韵在广东民间工艺博物馆上演，吸引大批游客流连忘返，很难想象这是专才志愿者们的“非专业表演”。

据悉，在去年年底由广州市志愿者协会主办的“乐享粤趣，志愿相伴”广州旅游志愿服务嘉年华活动现场，一批旅游专才志愿者不仅带来了精彩的才艺表演，还以旅游互动服务摊位的方式，带着市民游客学习草编、剪纸、如意结制作等广东民间工艺，尽享岭南旅游特色。

永庆坊、北京路、白云山、陈家祠……在广州各大景区，五花八门的旅游志愿者服务

频频上演，每到节假日，都成为城市中靓丽的风景线，志愿者们以温暖的“广式服务”，获得来自本地及外地的游客集体“点赞”。

据统计，2021年“五一”期间，广州市共组织超过5100人次文化和旅游志愿者，在全市各大景区、图书馆、文化馆、博物馆等场所上岗，期间直接服务市民游客超过26万人次。

别小看文旅志愿服务，为城市魅力增色添彩，少不了他们的“帮手”——除了文明引导、义务讲解、常态化防疫、图书整理、入馆预约指引、公益培训、惠民演出等常态化的服务，游客们更可跟随志愿者们“寻音探乐”、打卡沙湾古镇民乐实景音乐会；倾听党员志愿



广之旅太阳新天地门店服务日常 旅行社供图



广州城市旅游问询救援服务中心开展“花城好家风·i暖天下客”志愿活动

找亮点 //

案例 1

乡间旅游厕所斩获世界建筑大奖 成“网红打卡点”

广东省推进落实旅游厕所革命取得阶段性成效

国家旅游发展基金支持广东省旅游厕所革命经费总额(2018-2020):

900万元

14556万元

其他社会资金总额: 83738万元

广东新三年计划(2018-2020)
完成新建、改扩建旅游厕所:

2445座

实际完成新建、改扩建旅游厕所(截至2020年年底):

2774座

总计划完成率: 113%

游厕所斩获年度世界景观建筑奖

(WLA)最佳小建筑奖，凭实力彰

显了广东美丽乡村建设成

果。

据介绍，塘口镇重

点开展的3A级

旅游公厕项目，由广州市竖梁社

建筑设计有限公司设计。

这间厕

所不仅成为江

门全域旅游发展及

文明旅游建设的重

要缩影，更成

为游客打

卡、写生的“旅

游目的地”，成

为名副其实的“网

红打卡点”。

不少网友感叹：

原来旅途中

的公厕也

可以如此美好！

据介绍，祖宅旅

游厕所被设计

成开放景观式

样，打造了一个

村民和游客可

随时休闲、娱乐的

平台，而利用原

有的红砖旧瓦重

构的厕所围

墙，使废弃的原

材料得以留存，更

成为村落记忆的传

承。

据悉，塘口镇现

已有7座旅游

厕所，经过生态环

保建设，其中，祖

宅和旧墟所在

的碉楼侨乡旅

游线路构成一道

美丽的风景线，为不

少游客的旅途增

添了美好记忆。

当前，广东省文化

和旅游厅

创新开展的农村

旅游厕所运

管与

脱贫攻坚结

合试点工

作正在加紧推

行中，取得了明

显成效。2021

年，在去年揭阳和潮州6市试点

的基础上，广

东省将农村旅

游厕所管理提

升与就业脱贫结

合拓展到

粤东西北15市

市，并将继续

支持旅游企业开

展对邻近南粤驿

道、旅游村等旅

游厕所的共商代

管，不断创新旅

游厕所建管工

作，推动厕所革

命可持续发展。

案例 2

“有温度的服务”成景区标配

龙湾天麓诊所，诊所负责人薛秋

红教授根据患者症状，初步诊

为急腹症，一边安排诊所医护人

员对患者进行急症处理，一边迅

速联系吴川市西南医院派出

120救护车。由于“五一”期间

到鼎龙湾景区自驾游的游客超

过19万人次，为避免车行缓慢

延误救治时间，景区安排了专

人提前接应救护车并负责导航开

路、通过应急通道，最终确保了

患者们及时得到救治。

据悉，自今年4月开业以

来，这间位于度假区内的小小

诊所已接诊上千人，仅“五一”

接诊就达428人，完成快速转

诊2人。

“对综合性景区来说，优质

服务的内容是多方面的。

鼎龙湾景区副总经理廖钊

表示，规范景区经营管

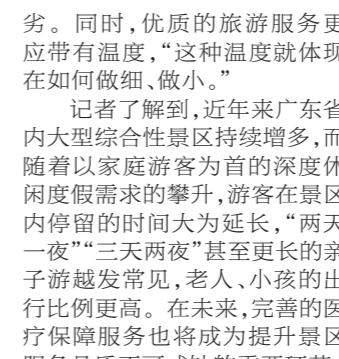
理、完善景区基础设

施、丰富景区旅游产

品、优化景区环境、强

化安全管理等，都事

关景区服务质量的优



疫情之下，广东各地景区严格防疫，加强服务 湛江鼎龙湾度假区供图

总策划/汪一洋 刘海陵 林海利
编委会主任/曾颖如 孙爱群 孙璇 胡泉
本期统筹/陈桥生 邓琼 李力
视觉统筹/侯旭望
版式设计/杜卉

大事记

● 2020年3月，广东省文化和旅游厅开展基层综合性文化服务中心与旅游服务中心融合发展试点工作。“两中心融合”的全新模式，成为推动乡村产业持续兴旺的有效手段，迄今催生173个文化旅游服务中心。

● 2020年4月，广东省制定出台《广东省旅游度假区等级认定工作指引》，通过规范省级旅游度假区的申报条件、认定流程、奖惩机制等，鼓励省内各地丰富度假休闲旅游产品供给，促进提高旅游服务质量，推动提升旅游度假区建设水平和品牌影响力。

● 2020年7月，广之旅在全国率先发布《旅游团队疫情防控服务规范》企业标准，对疫情防控涉及的旅游团队线路设计、资源采购、宣传引导、