

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,也正面临从高速旅游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月召开的全省旅游市场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市场服务质量考核结果进行了通报,再次强调了提升旅游市场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、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,在以优质的旅游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业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》不但对发生的质量事件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制建设、公共文化基础设施攻坚做强工程等重点工程,出台了重要政策文件,全力做好公共文化服务顶层设计。

2020年7月,为打造安全、舒适、放心的出游环境,广之旅在行业内率先发布《旅游团队疫情防控服务规范》(以下简称《规范》)企业标准,适用于该社及属下分子公司作为组团社组织及接待旅游团队过程中,对疫情防控涉及的旅游团队线路的设计、资源采购、宣传引导、销售、导游、旅

游用车等关键服务环节以及应急处置措施等方面的详细要求。该份《规范》,成为疫情防控阶段国内跨省游重启后,由旅行社发布的首个疫情防控服务规范企业标准。据悉,《规范》文件还被旅行社分发到其国内全部地接供应商,并致函要求协同执行。

同年11月,针对国内“小团出游”需求猛增,该社又发布了首个针对“一家一团”团队旅游的服务承诺,为小团树立了品控标杆。

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、提升服务质量和效果上。

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以从多方面思考,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,是“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重视,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,获奖数量列全国首位。

“千色霓虹红,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,吸引大批游客流连驻足,很难想象这是专才志愿者们“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

者讲述的百年党史红色记忆;在“小小文旅导赏员”的带领下,了解岭南传统工艺和古祠建筑装饰的趣事;亲自动手,参与石湾陶艺体验等手工艺活动,感受传统文化……

在广东省内各大景区景点开展的旅游信息宣传及文明出行引导等志愿服务活动中,为高峰期的旅游服务提供了保障,也擦亮了广东文明旅游的名片。下一步,广东省文化和旅游厅将加速文化和旅游志愿服务融合发展,加强优秀志愿项目培育,提升文化和旅游志愿服务影响力,同时还将鼓励社会力量参与,扩大文化和旅游志愿服务覆盖范围,让志愿服务更加规范化、专业化、科学化。



广之旅太阳新天地门店服务日常 旅行社供图



广州城市旅游问讯救援服务中心开展“花城好家风·i暖天下客”志愿服务活动

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”

旅游厕所是旅游公共服务水平的重要体现,直接反映了当地旅游业的文明进步程度,是事关旅游品质的重要环节。

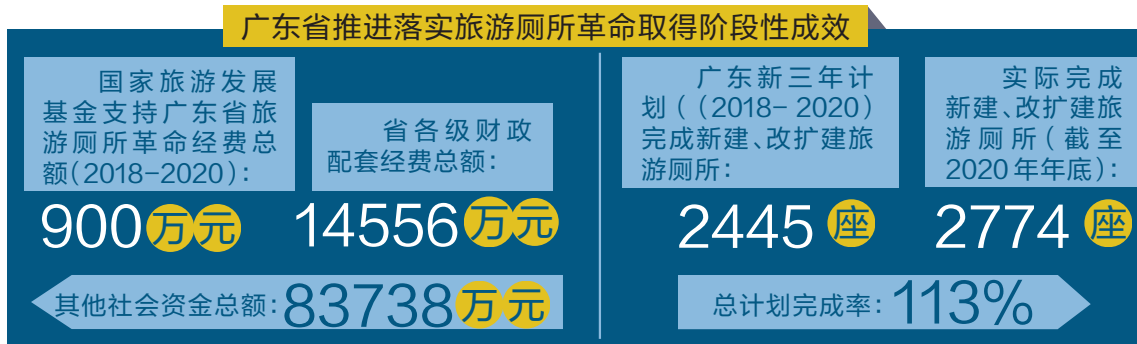
近年来,全国各地都在兴起的“旅游厕所革命”,已被公认为不仅与城乡文明建设息息相关,更是优化旅游环境、补齐旅游公共服务短板、提升旅游业整体发展水平的重要抓手。

广东省在大力推进落实旅游厕所革命工作中,取得了阶段性成效。2019年和2020年连续两年超额完成省政府十大民生实事旅游厕所建设任务。

综观全省,一大批特色旅游厕所成为各地文旅市场中的点睛之笔、独特的一抹亮色:广州、梅州等六市获评“全国厕所革命先进市”,潮州获评“厕所革命优秀城市”,珠海斗门区入选全国农村厕所规模九大典型示范……

这当中,更有一间乡村旅游公厕获得了世界建筑奖——

2020年,位于江门开平塘口镇的景观厕所——塘口镇祖宅



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。据悉,该项目是省级设计下乡试点镇——塘口镇重点开展的3A级旅游公厕项目,由广州市暨聚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样式,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营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地区15地市,并将继续支持旅游企业开展对邻近南粤驿道、旅游村等地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

景区的服务设施和设备以及游览的环境、舒适度乃至文化艺术性,都会直接或间接对服务质量产生影响。疫情常态化时期,品质游、安心游更加被游客所关注,这对景区提出了在疫情防控及专业医疗方面服务品质的更高要求。

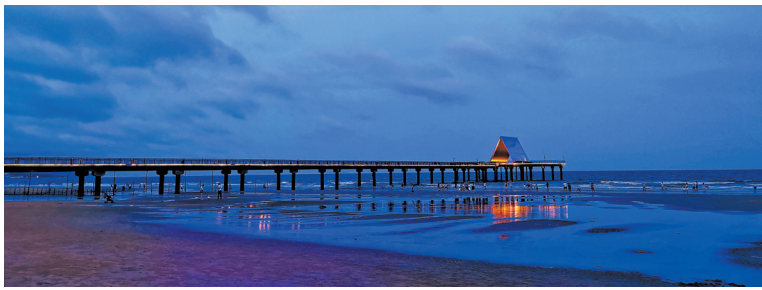
2021年5月21日,湛江鼎龙湾国际海洋度假区内的天麓诊所收到了一封来自天府成都的感谢信。信中写道:“非常感谢你们在5月3日对我结石病的及时诊疗,并积极帮助我们联系湛江(吴川)西南医院进行进一步转诊治疗,期间小女也有赖你们的温馨照顾……让我们在他乡异地感受到了温暖!”

据了解,写信者是今年“五一”期间和家人一起到鼎龙湾旅游的一名游客。5月3日,正在度假区餐厅用餐的该名游客突然腹痛难忍,在物业工作人员的帮助下,该名游客被迅速送至鼎

龙湾天麓诊所,诊所负责人薛秋红教授根据患者症状,初步诊断为急腹症,一边安排接诊医护人员对患者进行急诊处理,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车的游客超过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,最终确保了患者及时送治。

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,完成快速接诊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山表示,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



湛江鼎龙湾度假区 景区供图

劣。同时,优质的旅游服务更应带有温度,“这种温度就体现在如何做细、做小。”记者了解到,近年来广东省内大型综合性景区持续增多,而随家庭游客为首的深度休闲度假需求的攀升,游客在景区内停留的时间大为延长,“两天一夜”“三天两夜”甚至更长的亲子游越发常见,老人、小孩的出行比例更高。在未来,完善的医疗保障服务也将成为提升景区服务品质不可或缺的重要环节。



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