

远|方|有|诗|在|甘|孜

甘孜 全力提升旅游服务质量 让“流量”变成“留量”

优化基础设施提升服务实力

还未消融的冰雪与蓝天相接,粉色的杜鹃花依次盛开……走进被群山、森林、草原环抱的木格措,春天气息扑面而来。

别致典雅的木屋设计,古朴外形与周边景色巧妙融合……在一片松林中,一座实木建造的旅游厕所掩映其中。男女卫生间、家庭卫生间、母婴室一应俱全;整洁干净的厕所不仅没异味,洗手池还能同时提供冷、热水,擦手纸和干手器,每一个细微之处都让游客在“方便”的同时更感舒心。

旅游厕所不仅是旅游目的地建设必不可少的基础要件,更是景区的重要窗口和文明缩影。近年来,甘孜州以旅游“厕所革命”为切入点,积极推动旅游厕所建设及管理提档升级,着力提高游客出行的幸福指数。

“我们结合景区地处高原,高寒缺水冰冻低温等实际情况,采用真空负压技术,利用泡沫封堵、水冲、微生物降解等方式来保持卫生,其中最关键的是利用电力,在冬春季保障水不会被冻住,从而达到冲刷的功能,不仅解决了景区冬季游客难以入厕的问题,更为景区的形象和美誉度带来较大提升。”木格措景区副总经理马体介绍,目前景区共有真空负压厕所2座,水冲式厕所3座,泡沫封堵厕所1座。

建好厕所是基础,管好厕所更是长远。为加强旅游厕所管理维护,甘孜州今年将进一步完善旅游厕所管理机制,采取“定点、定员、定时”的方式加强厕所管理,落实厕所保洁人员,实行“专人专厕”,让游客真正享受到良好出游环境。

“我们将对已建旅游厕所进行高德或百度APP平台地图位置标注,引导群众和外埠游客更容易找到公厕位置。”甘孜州文化和旅游局相关负责人介绍。

干净整洁的旅游厕所给游客提供的是“方便”,畅通的交通带给游客的便是安全和“便捷”。

随着旅游业的蓬勃发展,到甘孜旅游的人越来越多。为全力保障旅游景区道路的安全畅通,甘孜州在旅游道路上狠下功夫,不仅加大了对管养公路、施工现场的巡察和隐患排查力度,还构建了“5+9+N”服务体系。

“我们提前对318国道和通往各景区道路的坑凹、裂缝及受损护栏等进行修复,建设绿色超充走廊,让全州的旅游道路实现全程不见土、全程不缺氧、全程不缺电、全程有信号、全程有救助,1小时车程内可停车如厕,2小时车程能加油充电,旅游车辆无忧畅通。”甘孜州文化和旅游局相关负责人介绍,同时还逐步完善了各景区内旅游交通引导标识,增设免费向游客开放的临时停车场、共享停车场。“游客可以安心放心畅游甘孜。”

强化服务意识提升服务能力

随着天气的转暖,甘孜州良好的生态环境,吃、住、游、乐、购应有尽有,早已成为了旅游爱好者的最佳选择。如何让游客乘兴而来,满意而归,成为甘孜州旅游行业的一道“考题”。

今年3月,在全州文化和旅游局旅游工作会上,甘孜州文化和旅游局将旅游服务质量提升作为旅游发展重点,要求全州旅游行业切实从游客所需出发,不断提升工作人员的职业技能和服务意识,增强旅游企业的市场竞争力。

“今年将围绕‘吃、住、行、游’四个方面,对全州各县(市)旅游从业人员的服务能力进行分期培训,全力做优服务,做强特色,全面提升旅游行业服务品质。”甘孜州文化和旅游局相关负责人介绍,让游客来到甘孜,吃有特色、住有品质、行有保障、游有特色。

初夏的康定,清晨还带着阵阵寒意。在央切尔锅庄的管家培训工坊内,近20名民宿的管家和服务员正在接受锅庄文化、个人素养、言谈举止、服务流程、待人

暮春渐远初夏来,最美人间五月天。

亚拉雪山、塔公草原、月亮湖、稻城亚丁、墨石公园、木格措……穿行在圣洁甘孜,藏族风情古朴浓郁,青山环抱,绿水环流,天空湛蓝如洗,城镇村落繁花似锦,处处焕发着春的生机与活力,让人流连忘返。

花开迎君来,盛开的鲜花是景,高品质的服务亦是极致风景。今年以来,为给游客带来更为舒适的旅游体验,营造更美好的“诗和远方”,甘孜州文化和旅游局聚焦游客需求,补短板、强弱项,全面提升旅游服务质量,持续增强旅游吸引力,让“流量”变“留量”,助力旅游产业高质量发展。

◎杨海燕/文



图为在一片松林中,一座实木建造的旅游厕所掩映其中。资料图



“五一”假期,理塘县在国道沿线、景区景点设立了19处志愿服务站。每个点位配备党员志愿者、医务志愿者和文明旅游志愿者5至6名,助力营造暖心、舒心、安心的高原旅游环境,提升游客旅游出行的体验感、安全感。图为志愿者正在为游客免费测量血氧饱和度和血压。

殷洁 叶强平 摄



为切实做好旅游服务工作,巴塘县在全县各乡镇、景区景点、观景平台设置志愿服务站,提供旅游咨询、游客接待、景点推介、指路引路、急救科普以及预防高反小知识等服务。图为在措普沟景区内,志愿者为游客提供服务保障,用“暖心”让游客安心、放心。

冯向智 摄

餐饮和住宿。目前,有管家、服务人员近20人。”央切尔锅庄老板四郎拉姆介绍,“我们这家民宿已经经营了10年,没有

管家培训工坊自2020年成立以来,除了对企业内部员工进行技能培训外,也会对外开放,为其他民宿的管家和服务员进行一对一的培训。“通过培训,不仅能规范企业管理,也能提高所有服务员自身职业道德和服务礼仪素养。”

央切尔锅庄的培训,只是甘孜州就提升服务能力的一个个例。据了解,今年甘孜州还将组织康定市、雅江县、理塘县、稻城县等部分县市开展松茸披萨烹饪培训,并全覆盖开展从业人员实操技能培训,将从从业人员仪容仪表、文明用语、对客服务、应急突发事件处理、旅游知识储备等培训纳入评价体系,在全州形成旅游服务“比、学、赶、超”的浓厚氛围。

与此同时,还将组织开展星级旅游饭店、等级民宿标准的宣传培训,指导州内硬件设施达标、服务质量优的酒店和民宿争创品牌。

据悉,为树立好甘孜旅游品牌,甘孜州今年还计划在全州开展十佳导游人员评选,通过以赛促训的方式,在促进导游人员讲解水平的同时,进一步提升甘孜旅游品牌的知名度和美誉度。

提高管理水平规范服务行为

“藏北的美,那一望无际的美,藏北高原雪山景观,美得绝妙……”走进丹巴甲居藏寨,藏乡浓郁的锅庄舞回荡在山寨每个角落。山寨中心广场,人山人海,游客和当地村民围成圈跳着欢快的锅庄。

漫步在山寨,带有藏式风情的民宿迎来远方游客,院子里摆着八仙桌,主人敬酒唱歌,游客跟着起舞,欢声笑语不断,一片和谐。

“这是我第一次来甲居藏寨,这里的人十分热情好客。”游客张女士感慨道,甲居藏寨很有民族特色,美食、民俗、锅庄等原生态民族文化,体验性很强。“这里的消费和门票都不是很贵,很亲民。”

丹巴甲居藏寨被誉为“童话世界”,有“嘉绒风情名片”的美誉,丰富的藏族文化和独特的民俗风情,每年都会吸引无数游客观光旅游。

“为了让更多的游客体验到藏文化的魅力,激发消费活力,今年将推出‘体验微剧’‘丹巴成人礼’等互动项目。”丹巴旅投公司副总经理王强介绍,就对景区门票,公司实行淡旺季收费标准,团体实行六折优惠,并通过抖音推出特价票,“我们就是要保障每一位到丹巴旅游的客人都能享受到平价的消费体验。”

科学合理的监管体系是旅游服务的重要保障。今年3月,为进一步规范全州旅游行业经营行为,维护旅游市场价格秩序,保障经营者和消费者双方合法权益,营造舒心出行、放心消费的市场环境,甘孜州文化和旅游局将着眼于餐饮、住宿服务方面的监管持续发力,探索房价分区、分档次、分季节的指导价和上浮、下调的比率区间,积极引导旅游行业提高价格自律和合法诚信经营意识。

“我们完成了《四川省甘孜藏族自治州丹巴县县域民宿发展情况调研及定价指导报告》,出台了《丹巴县酒店民宿协会管理守则》,创新建立全省首个全域旅游高质量发展协调联动机制,强调规范旅游市场专项工作等,坚决遏制‘天价房、退订难、质价不符、淡旺季价格差别大’等现象发生。”丹巴县文化旅游局工作人员卓玛介绍,目前,丹巴县共有民宿、酒店637家。2023年全年累计接待游客达394.7万人次,门票收入1141.5万元,旅游综合收入达43.417亿元。

值得一提的是,在积极引导旅游行业合法诚信经营的同时,甘孜州还加大对A级旅游景区复核力度,督促指导A级旅游景区及时更新完善各类应急预案和管理制度,有效应对各类突发事件。

提升旅游服务质量没有终点。如今,甘孜正以全面提升旅游服务质量,奋力奔跑争“春”的铿锵步履,向美而生,向新而行,向高而发,全力推动旅游业高质量发展。

转载自中国网

四川 实施革命文物保护 利用三年提升行动

中共四川省委宣传部、四川省文化和旅游厅、四川省退役军人事务厅、四川省文物局等部门近日联合印发《全省革命文物保护利用三年提升行动方案(2024—2026年)》(以下简称《方案》)。《方案》明确,未来三年,四川将推出5—10处“红色草原”,凝练推介10—20条革命文物主题游径,不断发展红色文创、红色旅游及红色研学,增强革命文化传播力、影响力。

《方案》提出,四川将发挥各级红色资源保护传承联席机制作用,以完善管理体系、系统开展资源调查、加大保护力度、深化研究阐释、加强集中连片保护、丰富主题保护展示、实施革命博物馆纪念馆提升计划、打造陈列展览精品、拓展革命文物活化利用、推进协同研究中心建设10项重点任务为抓手,实现“一年夯基础,两年促提升,三年树品牌”。

《方案》明确,未来三年,四川将结合第四次全国文物普查深化革命文物资源调查,实施一批革命旧址维修保护项目、馆藏革命文物保护修复项目和革命文物研究性保护项目;深入挖掘中国共产党人精神谱系中的四川印记,推出10—20项权威性强、影响力大的研究成果;加快推进长征国家文化公园、川陕革命文物保护利用片区四川段建设,推出一批保护展示重点项目。在优化展示体系方面,将大力培育2—3家在全国具有示范引领作用的“旗舰型”革命博物馆纪念馆,支持10—15家革命博物馆纪念馆纳入国家一二三级博物馆序列。

转载自《旅游报》

康定 “高颜值”厕所 提升文旅“舒适度”

“没想到在这么高海拔地方,还有环保厕所,而且非常干净,极大解决了我们游客在旅途中的如厕难题,感觉这趟旅途很舒心。”“五一”假期第一天,来自浙江的游客刘先生表示。在四川省甘孜州康定市折多山垭口游客服务中心,为了迎接小长假期间的大量客流,八间崭新的新型生态环保旅游厕所投入使用。

“与传统公厕相比,新增的这批环保厕所采用纳米耐高温复合微生物粪便自降解技术,具有免水冲、免清掏、无臭味、抗冰冻、环保零排放、无需基建、可反复使用的特点,起到了节能环保、环境零污染、臭味全祛除、冬季保暖等效果。”游客服务中心工作人员介绍道。

厕所,作为景区公共服务中重要的一环,关系到游客的切身体验感,也考量着景区公共服务的质量与温度。除折多山垭口外,康定市还在阿里布果步游道等多地都建设了新型生态环保旅游厕所。

在康定市雅拉乡中谷村,近年来当地积极开展“厕所革命”,加强旅游厕所管理,对厕所保洁员展开培训,确保旅游厕所按标准落实好日常清洁、定期消杀等工作,及时补充旅游厕所“两纸一液”、消毒剂、垃圾袋等卫生用品,让游客出行更方便,更舒心。

“小厕所”连着“大民生”,自成功创建天府旅游名县以来,康定积极引入智慧旅游公厕,还有厕位引导系统、环境监测系统、能耗监测系统、安全管理系统等。其中,厕位引导系统可以方便使用者快速找到空闲坑位,提高如厕效率;环境监测系统和能耗监测系统能让管理者时刻掌握公厕的温度、空气和颗粒物等相关信息,从而及时进行清洁打扫;安全管理系统则是游客在使用公厕时如遇突发情况,可快速报警处理,救援人员收到报警信息后及时处置相关情况。

不仅如此,为进一步让“厕所革命”走深走实,康定市积极探索让旅游厕所更便捷、更人性化的创新做法,康定聚焦旅游厕所数字化建设,切实提升旅游厕所服务质量,目前正在百度地图、高德地图进行G317、G318康定境内沿线旅游厕所标注工作。并且按照旅游沿线每30分钟车程1个旅游厕所的标准增加旅游厕所总量,推进市场化管理模式,实现旅游厕所可持续性管理。

“下一步,康定市将继续围绕游客需求,将对市内景区景点、318国道打卡点等重点区域公共厕所提质升级,不断丰富和完善全市各项旅游基础设施,让游客在康定有更美好的体验和感受。”康定市文化和旅游局相关负责人说。

据新华社

