

## 擦亮中国服务品牌

本报记者 赵 珊



浙江省德清县莫干山景区的民宿“西竹云见”(无人机照片)。

新华社记者 徐 昱 摄

2021年第一季度,中国服务业增加值占国内生产总值比重为58.3%,对国民经济增长的贡献率为50.9%,已占国民经济增长的半壁江山,服务创新层出不穷,服务质量明显提升。

旅游业是服务业中的龙头和亮点。高品质服务是旅游业的生命线。树立服务品牌,叫响服务品牌,提升服务质量,旅游业一直在为此探索创新。

## 旅游关键在服务

如今,中国游客越来越注重出游品质,对旅游服务的要求不断提高。中国旅游研究院近期调查显示,基础服务设施较大程度影响着人们的出游决策,相比景观质量、价格高低、人文风情、距离远近、气候舒适等因素,人们在做出出游决策时,41.1%的游客认为当地基础服务设施起到决定性作用。在旅游过程中,43.6%的游客认为软硬件基础设施影响旅游体验。

旅游业是现代服务业的龙头产业,是综合性强的服务业,与农业、工业、科技、文化、体育、健康、教育等多产业深度

融合。旅游业以其关联性大、融合力强、渗透力深等特点,成为服务业的亮点。目前,以文化旅游、休闲娱乐、康养健身等为代表的服务消费正在成为城乡居民消费最活跃的领域。今年以来,国内旅游消费强力复苏,短短5天“五一”假期,游客就实现旅游消费1132亿元,释放出服务业的潜能,也显示出中国经济的韧性和活力。

旅游业的对象是一个个需求各异的游客,为游客提供满意的服务是旅游业的生命线。树立服务品牌,叫响服务品牌,提升服务质量,旅游业一直在探索创新。由中国旅游协会推出的“中国服务”旅游产品创意征集活动已举办三届,持续推动中国服务提升创新。入选案例抓住了消费机会,创新了商业模式,改变了服务手段,倡导新的生活方式,令游客的体验深刻而难忘。

## 树立品牌意识

近年来,游客出游频次增加、旅游经验日趋丰富、旅游环境更为成熟,自

由行发展火热。但中国拥有数十亿人次的庞大国内游市场,跟团游空间仍很广阔。途牛早在2009年就推出“牛人专线”高品质跟团游品牌,强调游客体验第一,将游客满意度作为最重要的指标,通过住宿、交通、上网、美食升级、行程透明、导游服务等措施提升品质。2019年,又推出分期免息、成团保障、退改保障、无理由退换货等服务标准。截至2021年第一季度,牛人专线已累计服务超540万人次出游,游客满意度达到97%。

莫干山和诚品书店,一个是绿水青山度假胜地,一个是繁华城市休闲场所,他们的共同点是改变了传统业态形式,景区不再是简单地提供风景,书店也不仅仅是卖书,他们用开阔的思路营造出品质服务,形成独特品牌。

浙江莫干山民宿特色鲜明,品牌知名度颇高。这里守住绿水青山,突破乡村困局,实现了乡村振兴和旅游产业的无缝对接。莫干山出台了全国首部地方民宿管理办法,制定全国首个民宿地方标准,创办国内首家民宿学院,成为全

国首批乡村旅游创客示范基地。莫干山还是全国“洋家乐”发源地,德清的“洋家乐”成为全国首个服务类生态原产地保护产品。

诚品生活苏州是书店,更是一座人文阅读、创意探索的美学生活博物馆,其间每年举办近300场艺文活动,形式不拘泥于展览、讲座、表演等,拓展人们关于阅读的想象,与各类书籍、各式创意美学商品,共同创造出独特的人文空间,带给苏州市民游客美好的生活体验,也成为当地文化旅游响当当的品牌。

## 提升服务标准

为提升旅游品质,推动旅游业高质量发展,文化和旅游部2019年印发了《关于实施旅游服务质量提升计划的指导意见》,提出应加强标准建设,要以标准实施促进质量提升,重点加强旅游新业态和产业融合类旅游服务标准的制定修订工作,对照国际先进标准,修订和完善国内旅游服务标准。同时,要加大旅游服务标准的宣传贯彻和培训力度,尤其要对游客宣传旅游标准,使游客了解优质服务应达到的相应水平,增强监督能力,倒逼旅游经营者提升服务质量。此外,还要开展旅游标准化试点工作,创新旅游服务标准化管理体制。

互联网、大数据、人工智能等新技术正在不断创新服务模式。短视频成为创新旅游产品的新抓手。字节跳动之前推出的“山里DOU是好风光”项目,已在河南栾川、山西永和、四川稻城、贵州荔波、湖北利川等9个国家级贫困县落地,累计提供55亿次曝光,让更多用户精准发现优质旅游区,提升了当地文旅品牌影响力和美誉度,带动了相关产业,实现了科技赋能旅游。

相信未来将涌现出越来越多具有国际水准、本土特色、知名品牌的中国服务产品,它们向世界讲好“中国服务”的故事,让“中国服务”像“中国制造”一样具有影响力,成为展示中国形象、弘扬中华文化的重要载体。



欢迎关注本版微信公众号  
“人民日报行天下”

汉水之滨有沧浪,沧浪山水醉人心。生活在鄂西北,这句描绘沧浪山国家森林公园美景的赞美词,我早就听说过多次,却一直没能抽出时间去欣赏。我踏足沧浪山水,还是缘于一位好友的劝行。他对我说:“去一回沧浪山吧!沧浪有山,山翠微;沧浪有水,水澄明;看一眼可以静心,喝一口能清爽,沧浪还有漫山遍野的腊梅,花开时节金缀林,醉心又醉人,保准你看了之后还想再来。”

沧浪山国家森林公园位于湖北省十堰市郧阳区的红岩背林场,主峰海拔1827.4米,是鄂西北第一高峰。它的山,崖险峰秀,石怪草青;它的水,潭深瀑悬,水碧鱼肥;还有它的万亩野生腊梅,聚山之气,吸水之灵,傲立枝头。人游其地,脚步不急于赶人,一抬头,才知夕阳西下,已是近黄昏。

爬沧浪山,是一桩美事。人在林中走,雾从脚边升,参天的古木,绿荫如盖,遮天蔽日;欢乐的鸟儿,上蹿下跳,自由高歌;矮小的野草,挨挨挤挤,绿染道旁;偶有被惊扰的松鼠,快速从人们身边跑过,吓得人心一紧,扑通乱跳。回过神来再次抬眼,目及所处满眼翠绿,碧绿如染;深呼吸,满口皆是草木香,满腹都是浓浓的青山味道,仿佛置身于天然“氧舱”,浑身都觉得舒畅。

驻足于太阳坡,万千腊梅围身,一枝花,一簇黄,它们从眼前依山就势延伸开去,看不到尽头。那金色的尊贵黄,黄得千姿百态,香气润腹,每一朵都有意韵,每一树都有芳华,让人目不暇接。

## 行走沧浪山

颜克存



沧浪山风光 周家山摄

穿梭于幽深峡谷,岩陡洞奇,怪石入眼,溪自山中来。碧水时而平铺于潭,清亮如镜,“天光云影共徘徊”,照得人发丝均显;时而潺潺缓行,“清泉石上流”,滚动似珠,“大珠小珠落玉盘”;时而急跌直落,“疑似银河落九天”,犹针穿线连,“溪流拖白练”。置身其内,诗情画意,恨不能此生只做谷中人,再也不问红尘事。

下了山,出了谷,住民宿,同样是个好去处。走小路,过小桥,进小屋,吹山间风,喝山间水,品山间味,惬意而悠然。点一道腊梅土鸡,柴火慢炖;泡一杯腊梅茶,细品慢饮,香滋肺腑,全是味蕾的新体验。

山是沧浪之骨,水是沧浪之肌。沧浪的美,美在骨;沧浪的美,也美在肌。骨清奇,肌柔媚,摸一把震撼灵魂,触一指酥软身心,即使去了再去,那也一样不为多。

## 首届中国城市文化发展大会举办

丰富多彩的中国城市文化,以其深厚的思想文化底蕴、独特的城市形态风貌、浓郁的城市民俗风情、丰富的历史文化遗产,绽放着独特光芒。以“坚定文化自信·唱响城市声音”为主题的首届中国城市文化发展大会近日在北京召开。会议由民盟中央文化委员会主办。

全国人大常委会副委员长、民盟中央主席丁仲礼在致辞中表示,城市既是一个国家经济、政治、文化、社会等方面活动的中心,也是一个民族文化和情感记忆的载体。建设社会主义文化强国,城市文化建设应走在前面。在“十四五”及未来很长一段时间,应着力加强文化建设,提升城市软实力,推动城市发展全面转型。提升城市国际化水平,创新国际传播形式,充分利用国际友

城联系渠道,加强中外文化交流对话,讲好中国城市故事,扩大中华文化的国际影响力。提升国家和区域中心城市开放水平,建设较高质量的国际化城市。

联合国世界旅游组织执行主任祝善忠说,文化内涵的注入能够使城市旅游的品质得到有效提升。在推动旅游业的发展过程中,应深入挖掘文化元素,将更多的文化内涵、文化特质融合到各个旅游景区景点,着力推进文化旅游产业的转型升级,打造城市名片和旅游名片,借此提升城市文化旅游的核心竞争力。为打造高质量的城市文旅品牌,应从城市文化的定位去思考,坚持以文塑旅、以旅彰文,打造独具魅力的城市文旅品牌,增强城市凝聚力、影响力与竞争力。(罗伊)

## 谢庄的灵秀

鲁 钊



## 山东聊城

## 「兔王国」里欢乐多



山东省聊城市茌平区小高村兔文化博览馆近日举行了“萌宠乐翻天”研学游活动,两万多游客慕名而来。小高村原为贫困村,2016年引进肉兔产业,在兔子育种、养殖产业链基础上,又与乡村旅游相结合。2018年,建成全国唯一以“兔”为题材的旅游互动项目——兔文化博览馆。博览馆具备全面的研学教育和文化旅游功能。小高村“畜牧+旅游”延伸了产业链条,带动周边近百名村民就业,让村民吃上了“旅游饭”。

上图:游客在兔文化博览馆参观。

赵玉国 杨博渊摄影报道

谢庄像一位灵秀的女子,秀外慧中,内外兼修,令人赏心悦目,为之陶醉倾慕。区区百余平方公里,谢庄却拥有山、原、川、丘、坡、湖、库、草、林等各种形态地貌。有山,玲珑小巧,翠珠镶嵌,不影响交通。有水,溪流成湖库堰池,星罗棋布,浇灌大地万物,灵动了山峰草木。

叫这个名字,谢庄却不是庄,是行政镇,归属河南省南阳市卧龙区,是省级示范镇。谢庄是先辈起的名,为尊重历史,传承文化,延续至今。其实,上溯久远,那些赫赫名郡、繁华都市,广泛的县城镇街,皆由村庄汇聚发展而来。谢庄襟怀坦荡,兼容并蓄,气度雍容,优雅自信。

南阳盆地自古以物华天宝著名,沃野平坦如砥,四野聚拢着伏牛山、大巴山和桐柏山,从空中望去,俨然精美盆景,盆景中有九枚珠玑,就是九座孤山,在

《山海经》里通透明秘,在《汉书》里张扬久远。居盆地北缘的谢庄,后依群山,俯瞰平原,汇聚了南阳川野的灵秀。

车从南阳出发,途经卧龙岗,这里走出了大秦名相百里奚,辅佐秦穆公倡导文明教化,强基固本,最终一统天下;诸葛亮于此躬耕读学,刘备三顾茅庐,继而开创三国鼎立基业。感悟着历史的悠久、人文的宏阔,车向西北,从羊山、磨山两颗珠玑中穿过。这里与都市繁华贴近,又距市井喧嚣遥远。走进深谷幽洞,有悬峰峭壁,两山相向矗立,俨然是谢庄向客人敞开的门扉。行过山谷,豁然开朗,感觉走进了桃花源,有良田美池桑竹之属。庄舍散漫着鸟落兔升的自在,庄稼蓬勃着自然的活力,空气中是怡然自乐的因子。

我回望磨山,山中是坚硬耐损的花岗岩,古人用来雕琢磨石,因而得名。一盘盘磨,磨剥了五谷,磨老了岁月,养有了一代代,养壮了南阳城,养出了“四圣”,商圣范蠡、科圣张衡、医圣张仲景、智圣诸葛亮,他们吃着这山石作磨、吱吱盘磨磨成的面粉,强健体魄,走出南阳,走进文明史。面粉簸簸由磨石流下,千年未竭,流出了盆地的璀璨,流出了南阳的厚重,百川归海成就了坚韧耐磨的性格。

勤劳的谢庄人民,没有辜负这灵山水秀,承继了负重耐磨的精神。平野的地方,适宜机械耕作,种植了大片的小麦、玉米、花生等作物,成为一方方翠色欲流的地毯。岗坡地势,不易水浇,就种植耐旱的红薯、小辣椒、谷黍。如今,谢庄人也开枝散叶,把坚韧拼搏的根系伸向四面八方。即使在贫瘠的丘陵地,他们也种植了薄皮核桃、黑梨、金太阳杏、黄金梨等果木。独特且生态的环境,谢庄所产的各种干(水)果,成为优质农特产。谢庄人同样如此,无论山地丘陵,富饶贫瘠,他们生活得不浮

不躁,从容不迫,享受着平和日子的舒心快乐。

每个村庄树木丛生,绿篱环绕,如一块块碧玉。谢庄镇每个村都有文化大院,人们学习、听戏跳舞。县道乡路已绿化美化,建上亭子,撰写楹联,文化扮美了村庄,芬芳了行客。村庄引来清水,建广场,栽绿树,种花草,新修环线道路,筑亭台榭,悬名家墨宝。昔日“龙须沟”,如今成了“小西湖”,变身居民赏玩的新景致。依山就水,偎溪顺沟,谢庄兴建了“三个园”,塔山梅园、嘉农玫瑰园和锦鑫生态园;培育好“两朵花”,梅花和玫瑰花,从此谢庄大地锦绣,山水芬芳,愈加婀娜多姿,光彩照人。当地还举办了“相约塔山赏梅”、“花样谢庄,玫瑰有约” 襄河玫瑰节等丰富的活动。

谢庄文丰史久,内涵厚重,留有多处汉代遗址。东汉光武帝刘秀创业之初,在谢庄留下诸多传说。大庙、水牛冲、董营、小王沟、叶湾、龚河、康营、毛田等古村村名,以最民间的雅拙美感,抚育千百代人家。史家大院以400年的春秋更迭,成为中原民居古建筑的艺术标本。东坡唢呐、大调曲、传统灯饰等非物质文化遗产焕发青春。谢庄大力弘扬经典文化,宣传善行义举,知名度美誉度日渐提升。

村村是景点,处处好景观,谢庄以全域旅游的品质,成为“山水文化名镇,健康养生福地”,是城市清新的后花园。

天下可能有多谢庄,我来到的是如花似玉的谢庄,极有魅力的谢庄,是卓尔不群的谢庄,日益发展的谢庄,这是灵秀的南阳的谢庄。

题图:河南省南阳市卧龙区谢庄镇塔子山梅花繁育基地。 陈 辉 摄 新华网发