

海南聚焦旅游服务质量提升 释放了什么信号？

伴随着大众旅游需求更加的多元化，人们对旅游品质提出了更高的要求，对旅游服务质量有着更高的期盼。

日前，海南省建设国际旅游消费中心和旅游市场整治领导小组印发了《海南旅游服务质量提升年工作方案》（下称《工作方案》），明确将2025年确立为旅游服务质量提升年，聚焦海南旅游服务质量存在的问题，提出“旅游服务质量提升年十大行动”，着力构建“标准引领、科技赋能、监管有力、体验卓越”的旅游服务新生态。

全年聚焦旅游服务质量提升，这释放了什么信号？

南国都市报记者 丁文文



游客打卡三亚天涯海角游览区。（三亚天涯海角游览区供图）

为何聚焦旅游服务质量提升？

旅游服务质量是旅游业的生命线，是国际旅游消费中心和海南自由贸易港建设的关键一环。

海南为何将2025年确立为旅游服务质量提升年？

细数近年来，海南在旅游服务质量上虽有持续提升，但也存在诸多的不足和问题。

2025年既是“十四五”规划的收官之年，也是海南自由贸易港封关运作、扩大开放之年。旅游业是海南自贸港四大主导产业之一，如何解决海南旅游服务质量方面存在的问题，打赢旅游服务质量提升“翻身仗”？

海南省委、省政府给出答案：将2025年作为旅游服务质量提升年，组织实施旅游服务质量提升十大行动。

根据《工作方案》，今年海南将通过聚焦旅游服务标准化、旅游诚信体系建设、旅游公共服务保障、国际化服务能力、从业人员服务素质、旅游服务品牌等十个方面开展提升行动，着力解决旅游服务质量方面存在的问题，全面提升服务质量，使海南成为国内外游客满意的旅游目的地，让广大中外游客宾至如归、流连忘返。

例如，在旅游公共服务保障提升行动方面，优化旅游交通体系，提升琼州海峡过海效能，加密旅游旺季进出岛航班，平稳旺季进出岛机票价格；推动蜈支洲岛、分界洲岛、西岛等海岛型景区提升船舶运力等。

在旅游诚信体系建设提升行动方面，运用“放心消费在海南”“海南放心游”平台深入推进“三个一”（一户一码、一秤一员、一业一标）+云监管+“红黄牌”信用监管模式在涉旅领域全覆盖。开展涉旅行业信用分级分类监管，推进涉旅经营主体“红黑榜”和失信主体认定。

在从业人员服务素质提升行动方面，打造“微笑海南”服务品牌，构建“4P”旅游服务规范，即Public（服务大众）、Professional（专业精湛）、Passional（充满激情）和Perfect（追求完美）。开发“微笑海南”小程序，推行从业人员一人一码，方便游客进行评价。

……

这一系列举措不仅折射出海南推动全省旅游服务向标准化、国际化、智能化方向转型升级的深层逻辑，更释放出海南全力打造国际旅游服务标杆省份、旅游服务金口碑的多重信号。

海南旅游全面焕新该怎么做？

旅游新业态促进服务质量提升，服务质量提升推动旅游新业态打造。

纵观全国旅游业态创新发展，目前呈现多种多样的形态。突出表现为：文旅融合扩大深度广度，从场景到全程。例如，西安“长安十二时辰”主题街区，敦煌“如是莫高”艺术大展。科技创新从技术利用到产品核心打造。例如，故宫数字孪生项目，张家界VR体验馆。情感创新增加服务温度并提升产品热度。例如，淄博烧烤、尔滨宠客。

在海南旅游发展研究院院长陈耀看来，“新时期，海南要坚持旅游创新发展，以理念创新促进旅游业态创新，强化海南作为全国旅游先行试验地，再度提供多方面旅游创新范例。”

“新业态正好以不同的形式更好地满足游客需求，这也是旅游服务质量提升的一种方式。”陈耀坦言。

他表示，海南要大力推进旅游产品和业态创新，使之成为景区焕新的引领，旅游高质量发展的核心内容，以旅游业态创新进一步推进新时期海南旅游全面焕新。

陈耀认为，新时期海南旅游业态创新的突破口在于环岛公路旅游、环热公

路旅游、特色文化旅游、新质科技旅游。他建议，海南可依托“三创一多”探索旅游创新发展之路。

在全程文创方面，海南要深挖文化，提炼主题，构筑文化认知的“精神指纹”，让每个目的地拥有不可复制的文化基因；同时，IP贯穿，品牌化突出长板，多元化拉长短板，补缺项连成产业链，形成多环节产品，满足多元需求，促进多环节消费。

在新意科创方面，科创是打造旅游体验的“技术棱镜”，新时期，海南应将科技创新作为旅游高质量发展的新动力和催化剂，充分利用海南新质生产力资源，紧跟智能化潮流，开发具有科技含量的“新质旅游”。

在心动情创方面，注重以真情为重点的服务质量提升，将旅游场景提升为有文化含量和科技支撑的旅游情境，以情怀感动游客，以情分促进游客在海南实现快乐的情绪消费。

在多业融合方面，基于“三创”推动文旅与多业融合发展。例如，以环岛旅游公路为多业融合发展的载体，从立体化“陆、海、空、数”四维旅游发力，创新发展具有独特性卖点和核心竞争力的海南文旅产品和业态，吸引“回头客”成为“回头客”。

城事播报

海口今年将新建10个“口袋公园”

南国都市报3月28日讯（记者 孙春丽）近日，记者从海口市城市管理局获悉，今年海口计划新建10个“口袋公园”，为城市再添绿色活力，提升市民生活品质。在走访过程中，记者实地探访了琼山区凤翔路的那梅园以及府城街道海瑞故居周边，深刻感受到这些已有的城市空间改造成果为市民生活带来的积极变化。

3月14日，记者来到琼山区凤翔路的那梅园，园内花草繁茂，绿树成荫，健身器材与健身步道有序分布，凉亭座椅错落其间，不少周边居民在此休闲健身。“以前这儿就是块荒地，杂草丛生，没想到现在变成了这么漂亮的公园。”居民陈大爷说，他每天都会来这里散步，锻炼身体。那梅园

不仅为市民提供了休闲空间，其内部的凉亭还复刻了传统黎族船型屋，搭配上椰树繁花，极具海南特色，成为展现地方文化的窗口。

在琼山区府城街道海瑞故居周边，小游园经过景观绿化提升改造后焕然一新。这里不仅绿树红花相互映衬，还融入了海瑞文化元素，成为集观赏性、知识性、艺术性于一体的文化空间，许多市民游客在此了解海瑞生平事迹，感受历史文化的熏陶。一位来自外地的游客表示：“本来是来参观海瑞故居，没想到周边的小游园这么有韵味，在欣赏美景的同时还能了解海瑞的故事，收获很大。”

据了解，“口袋公园”通常规模较

小，面积一般在40平方米至1万平方米之间，但功能齐全，集休闲、娱乐、健身等功能于一体。近年来，海口通过“见缝插绿”，将城市边角地、闲置地、裸露地等未被充分利用的土地，打造成为一个个“口袋公园”。截至目前，海口已建成174个“口袋公园”，让市民真正实现“推窗见绿、出门入园”，城市生态环境得到显著改善。

海口市城市管理局相关负责人介绍，今年新建的10个“口袋公园”，有6个是在老旧游园的基础上进行修建与改造，4个为新建项目。建设过程中将充分挖掘利用闲置边角地块，秉持因地制宜、按需建设、节约资金的原则，力求以最合理的

投入，打造出最贴合市民需求的城市公共空间。

在“口袋公园”建设进程中，海口高度重视文化性与功能性的融合。以已建成的龙华区坡博路清凉园为例，园内绿树成荫，通过墙体彩绘营造出浓厚的艺术氛围，已成为年轻人拍照打卡的热门网红地。而同在坡博路的绿客厅，则着重彰显低碳环保理念，采用光伏发电作为照明能源，成为展示城市可持续发展理念的生动窗口。

未来，随着这10个“口袋公园”的建成开放，海口的街头巷尾将增添更多绿意与活力，市民的生活品质也将进一步提升，城市的绿色魅力将愈发彰显。