

修炼「内功」

让更多回头客成为回头客

港城夏日旺季旅游系列观察(下篇)



“听说渔湾编入今年中考数学试卷啦,我要去看看!”“我是跟着大网红@羊毛月的视频来连云港的!”而这几天,我市还在石家庄、太原长治等地开展了本年度第三轮文旅推介活动;刚刚结束的2023连岛音乐节更是引爆夕阳海岸,2天共接待3.6万人次,外地游客占比高达73.4%,引爆抖音热搜。

宣传带来了“流量”,更要稳住“质量”;广泛的营销塑造了“面子”,更要守住“里子”——除了守好“供给侧”的关口,还要在运营提档、服务提质、秩序优化等“内功”上修炼,让更多“回头客”成为“回头客”。

□ 张展展 严心蕾 宋歌 翟帅 王思淇

运营前置 让存量资源释放长线活力

徐圩马拉松赛、连云港无锡馆藏交流展……近日,第24届连云港之夏旅游节开幕,无锡受邀参加,现场公布将举办“1+12”系列重点文旅活动。实际上,自2022年省委、省政府优化调整南北结对关系以来,两地在文旅产业提档升级、文旅行业繁荣发展、强化文旅品牌宣传等方面开展合作,促进文旅消费,助力两地文旅市场振兴。

“强化两地合作的一个重要目的,就是借由无锡的成功经验,打造属于我们自己的拳头项目。”市旅游协会副会长赵鸣分析,“当下文旅产业的转型升级、融合发展,有必要从传统的供求侧顶层思维,转向以市场和游客为中心的需求侧顶层思维,精准摸到游客的消费心理。”

赵鸣说得不无道理。当前,伴随着文旅业的强劲复苏,不少城市出现一个“怪现状”,即大大小小的文旅项目不断投资上马,但这种“火热”一般只维持在建设阶段,一旦运营,就要面对市场的残酷考量——因为“官方任务”忽略了受众需求,造成有些项目“蜜月期”里很火,但很快就因市场需求不匹配、缺乏流量而成为有烂尾风险的存量资产。

造成这种局面的一个核心问题即忽略了运营的重要性。“一个文旅项目要想成功出圈,除了在体制机制搭建上下功夫,还必须明晰定位,强化运营。有实操经验的运营团队可为游客提供可沉浸、可触摸、可体验、可消费的文旅新体验项目。像大唐不夜城、长安十二时辰街区等,都是运营前置的典范。”

“结合我市目前现状,一些项目要想实现‘运营前置’,要解决机制搭建、景区管理、利益分配等问题,这有现实难度。”赵鸣坦言,即便如此,不少文旅从业者已做出积极的探索。渔湾欢乐城目前是我市文旅集团和常州恐龙园团队在合作运营。负责人刘维介绍:“以前游客来渔湾只是游山玩水,多为一次性消费,现在游客可以玩一两天了。”之所以取得如此效果,在于他们意识到了“运营前置、设计先行”的重要性,“围绕‘生态灵秀化、游历舒适化、文化体验化、景观网红化、运营四季化’的设计标准,现在的渔湾已升格为‘乐山乐水’的一站式旅游消费目的地。”



服务跟进 让“口碑发酵”成为成航航标

“为提升我们自身的服务效能,所有导游都参加了这场培训。”华程旅行社负责人许敏介绍,她所言的培训,即“全国旅游监管服务平台”线上培训。“本次培训的主题为‘促进旅行社转型升级 提高导游服务质量’,主要包括产品创新、导游服务能力提升、导游专题知识等课程。”市文广旅局市场处相关负责人介绍,此举旨在进一步提升旅行社管理水平和导游专业能力,促进旅行社转型升级,提高导游服务质量。

毋庸置疑,“提升旅行社管理水平和导游专业能力”是增强地方文旅服务效能的直接技术手段,而要想进一步让“回头客”变成“回头客”,“口碑发酵”是成航航标。今年以来,我市先后开展了“新春惠民促消费”“苏新消费春惠港城”等主题促消费活动,让广大市民得实惠、享实惠。而在几轮推介会上,我市还介绍了一系列旅游激励政策和惠民措施,例如对经预先登记、组织过夜游客年度累计人数达8000人以上、组织旅游包车、旅游专列来连的外地组团旅行社,予以相应奖励,收获众多游客和服务机构的赞赏。

“无论是一些文旅局长直播出镜,还是类似淄博烧烤那样,全城动员,本质上都是情感营销手段,极大提升了游客对旅游目的地的好感度。”市文化产业协会相关负责人指出,“我市文旅从业者需要这样的角色转换,抓住这些情感需求,做好人心的服务。”比如“五一”假期里,路南街道办事处人员就来到苏宁广场和盐河古巷为来连游客送上纪念品;多个音乐节结束后,交通系统为外地游客安排免费公交或私家车接送等。

“我最近刚结婚,在朋友圈发个动态,就有好几位老客户给我转来红包,让我很感动!”许云是花果山景区园林管理处春秋旅行社的讲解员。工作10年来已接待1500多个团、1.8万多位游客,“回头客”就占了不少。带团期间,她因多次捡到游客的门票、手机、车钥匙等,及时送还游客,荣登江苏好人榜。“优质的服务是赚取游客口碑的直接途径,唯有怀着一颗‘顾客是上帝’的心,努力用心去服务,我们的旅游品牌才会立起来。”许云说。

秩序优化 以优质环境换取游客安心

“师傅您好,请您出示网约车运输证和驾驶员证……”近日,我市连岛、花果山等多个景区游客量显著增多,为维护游客合法权益,维护良好的运营秩序,市交通执法支队二大队开展了暑期非法营运专项整治行动,坚决打击非法营运及旅客运输违章经营行为。执法人员采取固定和流动执法相结合的方式,对旅游班车、巡游出租车、网约车等进行随机检查,重点检查巡游出租车、网约车是否存在拒载、违规收费等宰客欺客行为。

“平稳、健康和繁荣的文旅市场环境,是引入游客的‘吸睛点’。”市旅游市场综合监管办公室相关负责人说。为进一步规范我市旅游市场秩序,提高旅游服务质量,从今年3月10日起,我市就围绕餐饮、住宿、交通、游览、购物、景区景点等领域,开展为期9个月的综合整治工作。目前已发现重点问题18个,均已整改到位。

而随着文旅市场逐渐复苏,旅游经营单位向不合格供应商或合作商订购产品和服务、导游在执业过程中擅自安排另行付费项目等损害游客利益的问题时有发生,影响游客满意度。为进一步构建规范有序的市场经营环境,近段时间以来,市文化市场综合执法支队关口前移,开始“白+黑”的忙碌。“我们在重点景区部署执法力量全天蹲点驻守,并通过走访旅行社负责人等,开展面对面对调研指导,了解难点和堵点,深入摸排解决市场中存在的以上问题。”市文化市场综合执法支队相关负责人介绍。截至目前,已走访各类旅游经营单位、相关从业人员190余家(人)次。

“有政府保驾护航,我们将切实承担起企业主体责任,用非凡匠心打造高品质服务。”友好旅行社负责人说。

重症住院急需身份证 “绿通”办理快速发出

本报讯(记者 史卫平 通讯员 王立前 董旭莹)“谢谢你们!昨天晚上,临时身份证就送到南京了,躺在重症监护室的家人正急等着用呢。你们真是急百姓所急,一心为民解忧啊!”7月18日,灌南县新安镇居民徐女士来到当地的桥西派出所户籍大厅,送上一面锦旗和一束鲜花,以表达感激之情。

7月17日上午9时许,徐女士接到姐姐从南京打来的电话,称其姐夫突然生病,住在南京某医院重症监护室,住院前由于身份证不慎弄丢了,眼下无法到公安机关户籍大厅补办身份证,让徐女士请求桥西派出所帮助。徐女士获悉后当即向该所户籍大厅打去求助电话。

户籍大厅工作人员接到徐女士求助后,一边让她准备好患者的户口本、医院诊断说明、患者住院现场照片等所需证件材料,一边向灌南县公安局分管户籍负责人汇报,并按要求特事特办。当天下午2时30分,徐女士带齐所需证件材料来到桥西派出所户籍大厅,工作人员立即帮助办理,并告知按照流程取证时间需要20个工作日。

徐女士说:“姐夫快要走了,估计坚持不到拿证时间。”工作人员又向上级汇报,压缩临时证审批流程,当场帮助办理了临时身份证,并为办理正式身份证申请了绿色通道。徐女士拿到临时身份证后,随即快速递给在南京等候的姐姐。

海州新增投放 1500辆共享单车

本报讯(记者 武娜 通讯员 胡雪娟)日前,笔者从市城建控股集团鑫城公共公司获悉,海州区新增投放1500辆共享单车,累计投放数量将达3300辆。届时,海州区、连云区、市开发区共享单车数量将达4850辆,有效解决市民“最后一公里”的出行需求。

作为一种便捷交通方式,共享单车受到了市民的广泛青睐,从2022年投放使用以来,海州区车辆每天使用率达到了90%,极大地方便了市民的生活。还在10所小区内试点设置了车辆停放点,“小区里有了共享单车,现在我出行更方便、更快捷了。”家住同科小区的市民郑先生说,共享单车不用自己充电和保养,省心又省事。

据悉,这些共享单车“上岗”前,也会进行严格的“体检”和“治疗”,包括车辆零部件维修保养、车辆清洗、零部件紧固、车辆补漆等一系列操作,让市民骑行更安心、更顺畅。

市城建控股集团鑫城公共公司提醒市民,要文明安全使用共享单车,在骑行共享单车时佩戴安全头盔,自觉遵守道路交通规则,单人骑行,规范车辆定点停放,对恶意破坏车辆行为及时劝阻或拨打出租车软件上的客服热线,营造“共享出行更文明”的良好骑行新风尚。

龙苑社区 红白理事会 引领文明新风尚

本报讯(记者 王进文 通讯员 闫玉梅)为了深入推进移风易俗工作,在居民中倡导喜事新办、婚事简办、厚养薄葬等文明节俭、健康向上的生活方式,日前,海州区新浦街道龙苑社区开展“红白理事会引领文明新风尚”活动。

龙苑社区红白理事会由社区“两委”委员、辖区党员等组成。线上,红白理事会借助居民微信群、QQ群推送移风易俗知识。线下,红白理事会成员开展移风易俗大讲堂、座谈会和发放宣传资料等,对居民进行移风易俗宣传。

此外,红白理事会还通过展板、电子屏、居民公约等方式进一步扩大移风易俗知识知晓率。

“我们成立红白理事会,推选德高望重、崇尚节俭的老干部、老党员、老教师等担任会长,成员由辖区中有威望、公道正派、热心服务群众的居民等担任,广泛宣传孝老爱亲、厚养薄葬、婚事简办、丧事简办等先进典型。”龙苑社区负责人表示,党员干部、红白理事会成员带头执行,培养居民节俭美德、厚养薄葬理念,扭转陈规旧俗,厉行勤俭节约。

艺北社区开展暑期儿童安全教育宣传活动

构筑儿童安全防护网

本报讯(记者 王进文 通讯员 陈怡璇)为切实加强暑期安全教育,增强少年儿童的安全防范意识,近日,海州区新东街道艺北社区联合辖区托育机构开展了“七彩夏日 伴我成长”暑期儿童安全教育宣传活动。

“通过开展暑期儿童安全教育宣传活动,增强儿童安全避险意识,最大限度减少儿童意外伤害事故发生。”艺北社区负责人表示,“下一步,我们还将开展更加丰富的活动,不断扩大暑期安全教育宣传覆盖范围,营造安全、和谐的暑期环境,构筑暑期儿童安全防护网。”

活动中,社区志愿者积极与孩子们互动,回答孩子们各种小问题,孩子们在开心快乐的互动游戏中学习了日常安全知识。

“不准私自下水游泳,不准在无家长或老师带领的情况下游泳……”活动现场,艺北社区志愿者向小朋友们普及防溺水安全知识。通过知识普及、问题抢答、提问等方式,



近日,中国一冶新媒体项目部在施工现场开展“夏送清凉”活动,公司领导为高温天气下坚守一线的工作人员送去了凉茶、西瓜、防暑医疗包等防暑降温物品,并对奋战一线的职工进行了慰问,同时对现场防暑降温措施、职工安全和健康保障措施提出改进。入伏以来,项目部高度重视防暑降温工作,针对持续高温天气对户外作业带来的影响,通过调整作业工序实施错峰施工,同时在施工现场设置茶水纳凉室,提供绿豆汤并发放防暑降温用品,多措并举落实防暑降温措施,为工人的安全施工提供强力保障。

(吴庆胜 刘云波)

赣榆货车司机家庭突生变故 爱心人士伸援手助其渡难关

火红的七月,火热的爱心。7月18日上午,在赣榆区沙河片区网格化货车司机流动党支部捐款献爱心活动现场,爱心暖流涌动。100元、200元、500元、600元、1000元……党员货车司机、货车司机、运输业户们纷纷向沙河镇退伍军人货车司机张支军伸出援助之手,献出一份爱心,主动捐款帮助他儿子张宇治病,渡过难关。截至当天下午2点,共计捐款爱心款1.49万元,目前,捐款活动还在继续进行中。

“我是一名党员货车司机,更应该带头捐款献爱心,在社会上弘扬新风尚、传递正能量。”沙河镇双堆村的狄文欣,是第一个响应片区流动党支部倡议而捐款的党员货车司机。



货车司机汪良波得知向张支军捐款的事,第一个捐款1000元。连云港宝顺物流有限公司在自身经营十分困难的情况下,也向张支军伸出援助之手,捐款1000元。公司好多货车司机还在外面跑运输,得知捐款的事,就通过微信第一时间把爱心款捐出来。

赣榆区交通运输综合行政执法大队第九中队的执法人员也主动投入到捐款献爱心活动中,共向张支军捐款1000元。据了解,张宇是沙河镇退伍军人货车司机张支军的儿子,今年19岁,正在上大学

二年级,7月13日突患脑血管瘤,现转院至南京鼓楼医院神经内科重症监护室抢救,因治疗费用高昂,张支军一家已无力承担继续治疗费用,正在为孩子筹款治病发愁。

沙河片区网格化货车司机流动党支部得知这一情况后,通过微信群等形式,第一时间向本支部党员货车司机、辖区内各运输业户及广大货车司机发出捐款献爱心的倡议书,倡议大家伸出援助之手,献出一份爱心,给困境中的张宇同学送去战胜病魔的信心。

(徐恒东 颜士飞)

分类广告

热线咨询电话: 85811177 13705136090 (微信同号)
地址: 连云港市海州区朝阳东路3号连云港日报社104室

下列遗失 声明作废

- 葛先年身份证遗失,证号: 320705198002270014,声明作废。
- 江苏嘉鼎诚医疗器械有限公司自2023年6月1日起,启用新的备案公章,之前的公章全部作废,不再具有任何法律效力,特此声明。
- 万浩绪,海洋渔业普通船员证书遗失,证书编号: 32072119710925X927,声明作废。
- 南通速维工程设备有限公司连云港市分公司因名称变更,原公章、财务章、合同章、发票专用章、法人章(张春香印)声明作废。
- 连云港长云港口机械有限公司2004年4月20日核发的营业执照正本遗失,声明作废。

公告

根据江苏省政务新媒体规范化要求,我单位政务微信公众号“连云港市连云区红十字会”即日起停止更新,并申请注销,感谢大家一直以来的关注和支持。特此公告。

连云港市连云区红十字会
2023年7月19日