



国际乡村音乐周 张明涛 摄

从深闺山水到璀璨明珠

(紧接4版)为满足不同游客群体的不同层次的需求,除吃住行游购娱传统的旅游六要素持续发展完善外,以商养学闲情奇为代表的旅游新要素不断拓展和丰富,探险游、温泉游、乡村游、赏雪游、亲子游、生态游、养生游、休闲游、研学游等一系列旅游新产品、新业态在张家界别开生面,蓬勃发展。全市已开发各类景区景点300多个,其中国家等级旅游区21家,中国旅游演艺之都、世界户外天堂、世界极限运动胜地、休闲康养度假胜地等旅游新品牌新形象日渐清晰闪亮。2016年,张家界市旅游发展综合质量指数(TQZ指数)为80.94%,评价结论为非常满意。

(二)推陈出新、借势借力的营销创新

营销创新才能实现眼球效应、抓住游客的心。为此,张家界充分利用节事、政策、媒体、客源地四大营销载体,创新影视、体育、文学、音乐等艺术营销,不断尝试营销创新,创造年年有新意、月月有活动、天天有精彩的热点景区。上世纪90年代以来,张家界国际森林保护节已举办了18届。同时,办元宵灯会、土家六月六、国际乡村音乐周、洞听黄龙音乐季、民族文化活动月、翼装飞行世界锦标赛、国际诗歌旅游节等活动也持续不断。张家界为石笋定海神针、投保1亿元、飞机穿越天门洞、俄罗斯空军特技飞行表演、《阿凡达》取景事件、法国蜘蛛人阿兰·罗伯特徒手攀爬天门洞、张家界大峡谷玻璃桥铁锤砸玻璃、首推淡季门票优惠和年票政策等等,成为经典文化旅游的案例。从来不缺创意的张家界,让世界的目光一次又一次聚焦在这里。也正因为如此,张家界像磁石一样吸引着无数国内外游客的前往。

(三)靶向效应、自我革命的管理创新

没有好的管理,就没有旅游发展,旅游业做大做强依靠的是科学化、制度化的管理。张家界先后在全国第一个制定旅行社质量管理暂行办法、第一个实施旅行社质量保证金、第一个推行导游员国证化、第一个组建旅游监察队(现为旅游质量监督所)、第一个实行旅游资源所有权和经营权分离、第一个实行旅游门票经营权银行质押、第一个推行旅游企业发票、门票一票制和全域旅游公对公结算,以及第一个设立市、县两级旅游工作委员会、第一个在旅游窗口行业探索并强化基层党组织建设,等等,创下了旅游行业的许多第

一。为整治旅游市场,张家界连续10多年开展平安满意在张家界旅游市场专项整治,持续打击不合理低价、追客宰客、无证经营、违约失信等违法违规行为。创新完善1+3+N旅游现代治理机制,推进旅游综合执法模式改革,建立张家界智慧旅游指挥调度中心,优化旅游监管和旅游执法快速反应机制,构建1+N+15旅游维权服务圈,有效维护旅游市场秩序。加强旅游饭店星级管理、旅行社质量等级管理和旅游从业人员资格认证管理,实现对旅游市场日常精细化监管。建立旅游经营服务不良信息公示和监管共享制度。全面推行旅游购物无理由退货承诺制度、十分倒扣管理制度、投诉直报点制度三项制度,让游客高兴而来,满意而归。

(四)市场导向、多元开发的机制创新

张家界旅游早期开发基本上是政府出钱出力,面临着既要靠旅游开发摆脱贫困,又因贫困无力开发旅游的矛盾局面。经过反复探索,张家界找到了旅游资源所有权与经营权分离的市场化之路,以开放促开发,找市场要黄金。天门山、黄龙洞、宝峰湖、土司城、茅岩河、九天洞、万福温泉和黄石寨索道、天子山索道、十里画廊观光电车、百龙电梯、张家界大峡谷玻璃桥等一大批景区景点和创新产品,在民间资本的投资下,迅速开发建立起来。天门山造就了美丽张家界的新传奇,张家界大峡谷景区玻璃桥成为游客来张家界的打卡项目,张家界旅游集团股份有限公司成为中国旅游板块第一家上市公司,被誉为“中国山水旅游第一股”。开发主体的多元化,极大地丰富了张家界旅游产品供给,强势民营旅游投资企业的介入和重大旅游项目的启动,支撑起了张家界旅游发展的新架构。多元主体下的旅游业态,也滋养了叶文智、张同生、田辉林、陈志冬、邓道理等一大批旅游营销策划大师和经营管理人才。张家界市设立1亿元旅游专项发展资金,实行以旅招旅、以旅招商,引进和培养近万名韩语导游和旅游经销商,成为10多年来全国接待韩国游客最多的旅游目的地。

(五)精耕细作、引领行业的标准创新

旅游行业作为新兴业态,急需制定行业的各类标准。为解决旅游统计标准的行业性难题、实现旅游经济的有效核算和评估,张家界根据全域旅游

大数据中国、创建旅游城市大数据合作平台(国家旅游大数据实验基地)等需求,着力推进旅游统计制度改革,在全国率先设立城市旅游统计研究院,为全国31个省市自治区、100个旅游发展重点城市、500个创建国家全域旅游示范区,提供旅游经济核算、全域旅游测评验收、旅游业税收征管监测、旅游满意度测评、旅游扶贫监测等统计解决方案。编辑的《湖南省旅游经济综合动态》《国家全域旅游示范区经济动态》《张家界创建版》,成为全国300多个优秀旅游城市中唯一能按年度持续反映旅游GDP、旅游业税收、旅游就业、旅游收入、旅游企业游客满意度等情况的蓝本。创建制定的《旅游业分类》《旅游经济核算》两个标准已确立为国家标准并颁布实施。张家界着力制定实施旅游管理服务张家界标准,扎实开展全国旅游标准化试点和国际质量认证工作,创建制定《张家界旅游团队购物场所服务规范与等级划分》《旅游服务组织金融支付服务等级划分与评定》《湖南省民族客栈地方标准》并得以推广实施。

(六)舒心便捷、游客至上的服务创新

张家界注重旅游体验为核心,从游客渴望放松愉悦的旅游心理角度出发,提升游客吃、住、行、游、娱的服务水平,让游客从抵达到离开全程享受到高效优质的服务。加大智慧旅游建设,加速提高张家界旅游业的科技含量,智慧景区、智慧酒店、智慧餐饮、智慧零售等全面普及,2013年张家界获得国家智慧旅游奖。开发全国第一个全域旅游信息化管理系统,全域通信信息管理系统,为游客提供吃、住、行、游、购、娱和在线投诉等一条龙线上服务。在全国率先建立市人民政府游客中心体系,构建由门店系统、交通物流系统、网络平台系统、规范标准系统等子系统组成的O2O旅游服务新模式。推出10分钟景区应急救援机制,向游客承诺“你不下山,我不下班”,做到有问必答、有难必帮、有诉必果。在所有景区休息点,配备了装有创可贴、清凉油、胶带、针线等常用应急用品的党员服务包。对旅游者采取你扔我捡、你画我擦、你骂我忍,以德服人等办法引导其文明旅游,温情化管理,人性化操作,受到各方一致好评。

实践证明,不断创新是推动旅游业持续发展的活力之源。创新是引领发展的第一动力。张家界牢固树立抓创

新就是抓发展,谋创新就是谋未来的理念,始终坚持向改革创新要红利要动力要活力,围绕旅游业发展趋势,以解决突出问题为切入点、突破口,对照最高标准,大胆试大胆闯自主改,全面推进产品、服务、管理、营销等创新,把创新贯穿于一切工作之中。旅游改革创新一浪高过一浪,每一步都极大地激发了张家界旅游业发展的活力和潜力,增强了张家界旅游业的竞争力、生命力和吸引力,推动旅游发展不断取得新成效。

3 发展高地的担当:舞起锦绣潇湘 全域旅游的龙头

以一个景区为龙头,带动辐射周边景区,实现互补发展,这是现代旅游和区域经济发展的趋势。正所谓湖南有两张牌:一张是袁隆平、一张是张家界,作为湖南经济发展不可多得的一张好牌,张家界积极发挥旅游龙头作用,贯彻落实省第十一次党代会作出了建设以“锦绣潇湘”为品牌的全域旅游基地重大战略决策,努力把把张家界这块旅游胜地打造成为引领发展的高地。

(一)当好龙头:从景城一体到全域旅游

要想舞好龙头,先要有龙头战略。作为最早提出“景城一体”和“全域旅游”的张家界,通过探索景区和城镇一体化发展理念,积极倡导和推进全域旅游,走出了一条新型旅游城市发展之路。为加强景城一体建设,张家界进一步增强城市旅游功能,加快市中心城区澧水两岸滨河岸景空间建设,一批集娱乐休闲、商务办公、住宿购物等功能于一体的城市综合体逐步形成,国际旅游服务滨河景观带、城市慢生活区、水色生态休憩区华丽展现,建成运营碧桂园、华天城、纳百利、禾田居、湘投阳光、大成山水、京武铂尔曼、青和锦江等一批高端酒店,实施千家特色人文客栈工程,等级景区高标准游道、旅游厕所和辅助设施实现全达标、全覆盖,城市面貌的日益景区化、具有国际范,朝着建设“畅达、休闲、生态、智慧、文明”五城一体的国际精品旅游城市大踏步迈进。

(下转6版)