

大美高原迎客来

——西藏立足特色资源发展旅游产业

本报记者 代玲 贺建明

高原初夏，水波潋滟、草木葳蕤，正是一年好时节。6月16日，第五届中国西藏旅游文化国际博览会开幕，海内外嘉宾齐聚拉萨，感受高原的自然之美、人文之美、发展之美。

近年来，西藏立足特色优势资源，大力发展旅游产业，丰富产品供给，做强做优旅游+，积极发展乡村旅游，把资源优势转化为经济优势、发展优势。如今，旅游产业正在成为西藏的先导产业、富民产业、幸福产业，在富民兴藏中发挥着重要作用。

立足特色做旅游

“放眼全国，不，应该是放眼全球，有几个地方像西藏这样独特而神秘。”热爱环球旅行的游客肖雨纯说，西藏是一个值得不断探秘的地方。

光布达拉宫、珠穆朗玛峰就可以窥见西藏旅游资源的独一无二，更不用说还有纳木措、羊卓雍措、雅鲁藏布大峡谷等数不胜数的景区景点。此外，丰富又独特的藏文化更是给西藏旅游增光添彩。2022年年末，西藏共有国家级旅游度假区1个，A级景区151个，其中5A级景区5个。在文化资源方面，西藏共有3项联合国非遗，106项国家级非遗，460项自治区级非遗。

“西藏文化旅游资源汇集自然风光之美、历史人文之美、民族风情之美。”西藏自治区党委书记王君正认为，这是西藏把“颜值”变为“价值”的底气所在、优势所在、潜力所在。

西藏坚持资源是根、特色是本、文化是灵魂、市场是导向，以文塑旅、以旅彰文，突出“特色、高端、精品”的发展路径，统筹用好全区文化旅游资源，加快建设“重要的世界旅游目的地”。

在山市羊卓雍措景区，4个观景台看到的风景各有特色，体验项目也各有重点。作为山南最具代表性的景点，羊卓雍措是携程平台上游客满意度评分最高的西藏景区。据山南市旅游发展局促进科科长巴桑卓玛介绍，以羊卓雍措为起点，山南推出了走进冰雪圣湖之旅的旅游产品；通过对山南特色旅游资源的盘点梳理，山南还打造了边境红色之旅、雅鲁藏布江文化之旅等精品线路。“每一条精品线路都建立在山南独特的文化旅游资源基础上。”巴桑卓玛说。

近年来，西藏大力发展旅游文化产业。“十三五”期间，西藏争取资金总额超25亿元的国家投资项目328个，自治区财政也安排资金建设各类旅游基础设施项目，大力提升旅游公共服务能力。西藏自治区旅游发展厅副厅长顿珠介绍，仅去年，西藏就落实资金2.71亿元，实施了27个旅游基础设施项目。同时，西藏深化银企合作，健全完善旅游企业、旅游项目金融需求库，协调推动信贷资金向涉旅企业倾斜，搭建企业信贷平台。2021年和2022年两年，涉旅企业累计获得贷款近32亿元。

“十三五”时期，旅游经济在西藏地区国民经济总收入中占比33.3%，成为名副其实的先导产业。2021年，西藏全区累计接待国内外游客4153.44万人次，同比增长18.5%；实现旅游总收入441.90亿元，同比增长20.6%。受疫情影响，2022年，西藏接待游客数量和旅游总收入均有所下降。2023年，西藏提出全力打好旅游业恢复攻坚战，旅游业恢复势头良好。今年1月至5月，西藏累计接待国内外游客1173.19万人次，同比增长44.76%；实现旅游总收入130.78亿元，同比增长42.88%，旅游市场活力明显，旅游经济恢复强劲。

“十三五”时期
旅游经济在西藏全区国民经济总收入中占比达到

33.3%

今年1月至5月份

西藏累计接待国内外游客

1173.19万人次

同比增长
44.76%

加快推动旅游+

在拉萨河畔的俊巴渔村，观看国家级非遗郭钦舞，体验自治区级非遗俊巴皮具制作、品尝市级非遗俊巴渔宴，游客直呼不虚此行。不仅如此，俊巴渔村还有乘坐牛皮船游览两岸风光、趣味皮划艇、徒步露营、篝火晚会等“沉浸式”“场景化”体验项目。

运营俊巴渔村皮划艇营地项目的西藏视野文化旅游有限公司法定代表人潘华鹏介绍，自今年营地运营以来，周末日均接待游客达200人次以上，每天皮划艇体验就有150人参与。

近两年，皮划艇研学、俊巴渔村民俗体验等专项旅游在西藏快速兴起。坚持宜融则融、能融尽融，西藏不断推进旅游与其他行业融合发展，丰富产业形态。

如今，夏尔巴民俗、嘎玛手工技艺、唐卡画院、古盐田非遗系列游持续传播。西藏将持续推动旅游与文化深度融合，做足文化展示、文化体验，试点建设1个至2个具有西藏生态文明高地代表性和富有文化底蕴的重点旅游景区，推动中华优秀传统文化“活”起来，用旅游带动文化传播、促进文化繁荣。

最近，潘华鹏还在筹备每年的高原观鸟看鸟定制旅游产品。“6月份就有3个观鸟看鸟团。”潘华鹏说，野生动植物定制观赏游等旅游产品越来越受欢迎。

在西藏，野生动植物定制观赏、高原徒步休闲、藏药浴康养等特色产品层出不穷。以生态为底色，西藏推广生物多样性观赏、野生动植物摄影等特色旅游，继续大力推进绿色、康养旅游示范区建设，今年力争再增加2个至3个自治区级旅游休闲街区和康养、绿色旅游示范基地，持续提升西藏旅游优质供给。

6月10日，以摩托车旅行群体为目标的“极地G219(西藏段)集结暨极地金卡纳场地赛”在拉萨正式启动，“旅游+体育”新产品创意推出。今年，西藏将集中打造G219(西藏段)沿边大通道旅游经济带和极致风光带。“希望通过旅游与摩托车运动相融合的创新形式，探索和构建G219公路‘旅游+’产品新模式。”西藏自治区旅游发展厅相关负责人表示，通过举办G219(西藏段)摩托车集结赛及其他活动，将G219(西藏段)沿线的人文、生态、自然之美等内容以最直接的方式向世界展现，推动G219(西藏段)成为旅游热门线路。

西藏自治区主席严金海表示，今年，西藏将全力推动全区旅游优质复苏和高质量发展，努力实现全年旅游接待3900万人次、旅游收入510亿元的目标任务。为此，西藏将继续做好旅游全域、全季、全业的文章，加快推动“旅游+”“+旅游”，继续深化旅游与文化、教育、教育研学、高原农牧业、健康养生等领域相加相融、协同发展，做优“藏医药康体瘦身、旅游研学科考、旅游田园采摘、高原徒步”等特色产品，促进空中旅游、滑翔体验、航空摄影等特色旅游发展；支持和鼓励地(市)在基础服务较完善的重点景区、城市周边等区域建立专项特色旅游基地或体验点。

人人参与兴旅游

“骑马上山吗？”在山市雍布拉克康景区，43岁的罗亚多吉和同伴们正热情地招揽客人。每天，景区所在地门中岗社区的居民都会为游客提供骑马服务。

“社区成立了合作社，将有意愿牵马的居民分为两组，每天统筹安排马匹，两组轮流出来牵马。”罗亚多吉说，旺季的时候，每天每匹马能收入上千元。

在景区停车场，10余个摊位摆满了琳琅满目的旅游纪念品。社区居民加央次仁不仅经营摊位，还在两年前开起了销售特产的商店，年均收入20余万元。“旅游业让我们走上了致富路，我们都愿意干旅游。”加央次仁说。

依托雍布拉克康景区，门中岗社区成为西藏较早发展旅游业的村居之一。通过提供骑马服务、销售特产和旅游纪念品等，社区居民广泛参与旅游业。门中岗社区党支部书记央金卓嘎介绍，去年，社区居民人均收入突破3万元，大部分来自从事旅游服务。

门中岗社区仅是西藏发展乡村旅游的一个缩影。去年，西藏全区乡村旅游接待851.88万人次，实现收入9.81亿元，带动8.5万农牧民群众实现就业，具备旅游接待能力的乡村旅游点达到321个。西藏6个乡村获评全国乡村旅游重点村，4个镇(乡)获评全国乡村旅游重点镇(乡)，“拉萨乡村休闲之旅”“林芝‘雪域江南’乡村休闲之旅”和“雅鲁藏布江观光休闲之旅”入选去年全国乡村旅游精品线路。

今年，西藏继续聚焦聚力聚势乡村旅游，

深化景区带村、产品带户、产业链带群的群众参与旅游发展利益共享机制，推动旅游点、线、面协同发展，充分调动群众投身旅游开发的积极性，拉动产业发展、创造就业岗位、促进居民增收，进一步巩固脱贫攻坚成果、推进乡村振兴。

记者从西藏自治区旅游发展厅了解到，今年，西藏坚持“一县一品、一县一韵”“县县景不同”的思路，重点建设具有区域特色、本地特色的旅游名县，不断增强旅游产业经济属性、提高市场化程度、扩大产业影响力，让群众在家门口就能走上旅游路、吃上旅游饭，更好分享旅游发展红利。

此外，立足乡村旅游发展，西藏还将推动实施乡村导游、民宿老板等培养工程，分批分次开展学习培训，提升西藏旅游整体质量，拓宽群众增收致富路。

中国西藏旅游文化国际博览会

第一届	2014年9月25日至27日	签约项目33个 总投资额387.27亿元
第二届	2015年9月28日至30日	布展规模超4万平方米 参观人数近20万人次
第三届	2016年9月10日至16日	签约项目146个 总投资额1084.3亿元
第四届	2018年9月7日至11日	参展企业230家 其中境外参展企业96家
第五届	2023年6月16日至18日	在拉萨举办

“一生一定要去一次西藏”。作为世界级旅游目的地，西藏旅游自带流量和光环。近几年，西藏旅游产业快速发展，成为名副其实的先导产业。但与此同时，如何更好让西藏旅游服务水平与游客的期待相适应等问题也要重视。

出门旅游，谁不想舒心痛快。旅游业是高度注重消费体验的行业。尤其在互联网时代，旅游服务的好坏更容易被放大，影响消费者的选择。

直面问题，西藏提出以优质服务提升旅游体验，推动旅游业由规模扩张向高质量发展转型。通过推动行业标准化建设，举办全区导游服务技能大赛，实施星级酒店从业技能三年培训行动，开展文明旅游示范单位创建活动，规范行业建设。全区各级旅游执法部门还要加大执法检查力度，积极受理投诉，有效维护市场秩序。

这些做法无疑是对症下药。不过，提升旅游服务质量还需久久为功。特别是旅游业全面复苏以来，应对激烈的旅游市场竞争，要把旅游服务质量放在更加突出的位置，最大限度提升游客的便利度和舒适感，以口碑赢得市场。

良好的口碑如何得来？一要围绕游客关心的问题，探索建立游客满意度和信用旅游评定与创建机制，有序推动旅行社、导游、星级酒店、景区游览、旅游餐饮、特色体验等服务提档升级。把优质服务、政策红利更好地集中释放到游客群体中，积极构建以基础服务为主体、特色亮点为保障的友好型旅游，营造“处处都是旅游环境、人人都是旅游形象”的主客共享新空间，让游客游得放心、游得舒心、游得开心。

二要引导涉旅企业培育和树立企业文化、规范经营，对肆意扰乱市场、破坏规则、侵犯权益的企业不手软、不护短，坚决守好市场的公平正义。培育本地旅游龙头企业，鼓励其创新思维模式、大胆改革试探，积极利用信息化、数字化、智能化手段改进和丰富旅游方式，有效实现旅游个性化、多样化、定制化服务发展，增强旅游服务体验。

三要推动实施旅游服务标准体系，启动旅行社、导游、星级酒店服务质量及信誉等级评定，引导旅游企业建立健全旅游服务质量管理，创新旅游服务质量管理模式，完善旅游消费评价。鼓励有条件的旅游企业建立“首席质量官”“标杆服务员”制度，支持旅游企业公开旅游服务质量信息，发布旅游服务质量承诺，广泛接受社会监督，切实保障好广大游客的合法权益。

本版编辑 徐达美 编高妍

做优服务提升游客体验

本报记者 代玲

林芝分行推出的“318·幸福旅游贷”产品70万元的贷款，加上积蓄，共投入180万元新盖了一栋两层小楼，用于开办精品民宿。

最近，随着西藏旅游旺季的到来，卓玛拉姆家的精品民宿入住率不断提高。每天打扫16间客房的卫生让卓玛拉姆忙得不轻，但是她从不降低标准。“越是旺季越要把服务做好。好的服务加上诚信经营，才能赢得好口碑。”卓玛拉姆说边认真擦拭着。

从家庭旅馆到民宿，卓玛拉姆一直在摸索经营之道。“如今，大家都明白了做旅游要尊重市场规律，同时积极参加政府组织的各类旅游服务和经营培训，在做口碑上下功夫。”卓玛拉姆说。

随着乡村旅游的深入发展，在政府的引导下，在走向市场的过程中，广大从业者正逐步转变观念，提升服务质量和水平，推动西藏乡村旅游迈向高质量发展。

“快来喝口热的酥油茶或甜茶吧，免费的。”在来古冰川景区，当地村民热情接待游客。来古冰川位于西藏昌都市八宿县然乌镇来古村，近年来知名度不断提高，游客数量不断增加。为应对乡村旅游发展的新形势，这两年，然乌镇不仅开展了普通话培训，还邀请专业老师举办了为期两期导游培训班、三期餐饮服务类培训班，提高村民从事旅游服务的能力和水平。

“通过培训学习，我们意识到有很多细节需要改进。”来古村党支部书记加塔说，以前，大家做旅游大多是凭感觉，现在有了服务意识，认识到只有注重服务和口碑，旅游饭碗才能端牢。

然乌镇旅游资源丰富，除了来古冰川景区，还有然乌湖景区。随着自驾318国道的兴起，然乌镇的“旅游饭”越吃越香。镇上现有各类商户110余家，其中各类酒店44家，年均接待游客30余万人次，旅游年均收入3000余万元。

然乌镇党委推动“党建+文旅”模式，促进旅游业可持续发展。“游客在哪里，服务就在哪里。”然乌镇党委副书记吴启明介绍，提高游客满意度和体验感是然乌镇“党建+文旅”工作的重要目标。目前，然乌镇所属景区成立了3个党

员志愿服务队，5个党员志愿服务点，5个党员先锋岗，均为游客提供医疗、便民、导游等服务2万余人次。

在来古冰川景区，穿着红色马甲、戴着党员徽章的党员志愿者们分布在特产销售点、观景台等游客密集场所。加塔介绍，志愿者们积极参与文旅服务，推动来古村的旅游接待、户外救援、风景介绍、环境整治、便民服务、特产销售等不断规范，稳步提升游客体验感和满意度。目前，来古冰川景区没有一起针对土特产质量和价格的投诉。

然乌镇还累计投入约17万元，打造基层党建示范点和“党建+文旅”党员志愿服务站。在然乌湖景区党员志愿服务站里，记者看到，救援电瓶、担架、灭火器、制氧机、医药箱、充电宝等设备一应俱全。

吴启明介绍，下一步，然乌镇将继续推动“党建+文旅”走深走实，持续推进然乌湖景区创建4A级景区工作，致力于做响“蓝色冰湖、旅游客厅”的旅游新名片，努力实现“藏东第一旅游名镇”的发展目标。



卓玛拉姆在整理民宿房间。

本报记者 代玲摄

“呼啦”一甩，再铺平褶皱、掖好四角，卓玛拉姆麻利地铺好了自家民宿的床。

“别看这么简单的事，我们也专门去参加了培训学习。”卓玛拉姆说，现在民宿间的竞争很激烈，细节做得好，才能有源源不断的客人。

卓玛拉姆家所在的西藏林芝市鲁朗镇扎西岗村，由于风光优美和地处“中国最美景观大道”之称的318国道旁，是西藏较早发展旅游的

村庄之一。在扎西岗村，全村67户中有51户开办了家庭旅馆或民宿。扎西岗村第一书记李云海介绍，在“党建+合作社+农户”的模式下，村民通过从事餐餐、射箭、骑马、出售土特产等旅游相关服务吃上了旅游饭。去年，扎西岗村村民人均可支配收入突破3.3万元。

12年前，卓玛拉姆家就办起了家庭旅馆。2021年，在政府的支持下，她家申请到了农业银

以孔子
地方观察

代玲