

创新服务提升游客体验各地新亮点

□ 本报记者 梁 睿 李思隐

安徽旌德 荒山长出“金疙瘩”

边道路寸步难行……每逢旅游旺季，不少景区交通拥堵便成为困扰游客的顽疾。记者在天津采访时发现，五大道景区却别有一番风景：在志愿服务队伍和安保人员的协同引导下，游客从容漫步，周边道路畅通。

天津五大道景区在硬件设施难以突破客观约束的条件下，通过创新服务探索破解景区拥堵新路径。据了解，天津五大道通过建立“警民联动”机制，组织200余名志愿者提供车位引导、路线咨询等个性化服务，游客平均停留时间缩短30%，交通投诉量同比下降62%。

创新服务适用于历史文化街区——在保护历史风貌的前提下，通过服务优化提升接待能力，或是可持续发展的治本之策。

当前，景区创新服务“八仙过海各显神通”。在数字化时代，数字化转型为服务创新提供了技术赋能。通过5G、大数据等技术应用，景区可实现实时客流监测预警、智能路线推荐、精准信息推送等创新服务。比如，四川九寨沟景区借助智慧管理系统，构建起空间分流、时间调控、服务导流的全链路科学调控体系，实现游客高峰期的从容应对。

然而，部分景区在服务供给上仍显不足，难以应对客流高峰。如某些景区因“游客凌晨等不到接驳车”引发关注，暴露了景区在客流高峰期的管理短板，也表明，创新服务必须构建应急机制，实现从“被动应对”到“主动调控”的转变。

构建弹性服务机制需要系统化设计。首先是建立客流预警系统，像杭州西湖景区推出“杭州景区舒适度查询系统”，“智慧”引导出行，同时，采取动态调整的交通管理措施，让景区高效运行；其次是需培养复合型服务团队，提升服务团队的应变能力；最后是要完善应急响应体系，构建“预防—调控—应急”全链条管理系统，能有效化解客流波动的冲击。

人文关怀是创新服务的应有之义。拥堵不仅影响通行效率，还会引发游客情绪焦虑。设置临时休息区、增加便民服务点、配备专业疏导人员等举措将有效改善游客的游览体验，当服务能精准对接游客的情感需求时，物理空间的拥堵压力自然得到缓解。

问题是倒逼服务升级的良机。从天津五大道“海棠馨愿”服务队到“杭州景区舒适度查询系统”……创新实践正在改写景区管理的范式。文旅竞争的本质是服务体验的竞争，那些能将技术创新与人文关怀有机融合的景区，将在品质旅游时代赢得持久优势。

记者商瑞于天津
2025年6月9日

本版编辑 徐晓燕 美 编 王子莹

新雨初霁，安徽省宣城市旌德县旌阳镇柳溪村还沉浸在朦胧水雾中。汽车在山坳间穿梭，远处的香榧林和白茶田在云雾间若隐若现。路旁的果园里，油桃挂在枝头，散发着阵阵香气。

“3月份采茶，6月份产桃，9月份香榧上市……”柳溪村党总支第一书记胡黎明掰着手指细数不同时节富民密码。依托白茶、香榧、果园、生态养殖四大基地，柳溪村近年来实现增收60余万元。

“以前这里全是荒地，更别提经济效益了。”胡黎明感慨，“如今通过‘两山合作社’，我们将闲置的土地、山林、水域等资源进行整合，才实现了因地制宜发展产业。”

2021年8月份，柳溪村依托试点村股份经济合作社，正式成立安徽首家“两山合作社”，探索生态资源价值转化新路径。该合作社引导村民将分散低效的山场、林地等生态资源以入股形式整合至村集体，再由村股份经济合作社统一通过自营或招标引入经营主体，实现规模化经营。

“通过整合零散山场，村里不仅能集中完善基础设施配套、招引企业专业运营，还能结合文旅产业开拓康养服务，将碎片化林业生态资源转化为优质资产，实现村集体获利、村民增收。”胡黎明说。

“从没想到荒山长出了‘金疙瘩’。”54岁的柳溪村村民张春芝回忆，“以前山上只能砍柴，运输成本高、经济效益差，大家都去外面打零工。”

“两山合作社”成立后，张春芝将荒山入股合作社。柳溪村将该地块整合后改造成白茶种植园。“现在我不仅能在家门口的白茶基地从事管护、采摘等工作，还能拿到稳定分红。”张春芝向记者展示村里发放的《生态资源受益权证》。证书内的受益权分红情况登记表显示，村里共支付10年土地租金共计1.7万余元。

合作社运作中，会向村民发放《生态资源受益权证》，明确资源入股比例和收益分配机制。据介绍，该权证有效解决了村民“有资源无钱”和企业“有钱无资源”的矛盾，成为生态资源价值转化的助推器。



安徽省宣城市旌德县兴隆镇三山村，错落有致的民居与梯田、道路、山峦、云雾等相映成景，构成一幅美丽的田园生态画卷。 肖本祥摄（中经视觉）

“《生态资源受益权证》是我们探索集体林权改革的具体实践，有效规范生态资源开发。”旌德县林业局局长办主任王晟说，“通过精准界定受益人、具体事项、收益金额等要素，村民受益权以权证形式实现标准化，既保障村民合法权益，又便于管理，为后续创新金融产品、打通生产要素流通堵点难点奠定了基础。”

2024年4月份，旌德县发出安徽省首本自留山“三权分置”经营权证，并现场完成授信签约。

最新数据显示，旌德县共有“两山合作社”试点村18个，实施股份制经营林地面积2.65万亩，核发《生态资源受益权证》2806户，入股农户收益共计670.61万元。其中，发放林地地票97户，入股林地面积824.47亩，农户前10年收入共计达43.62万元。

在推进生态资源开发的同时，旌德同

步强化生态资源保护，坚持“利用与保护并重”的可持续发展路径。

2023年2月9日，旌德县人民检察院在办理一起滥伐林木刑事案件时发现，当事人行为破坏生态环境、损害社会公共利益。经诉讼，当事人以认购碳汇方式承担森林生态环境损害责任。

“这是我们办理的首例以认购林业碳汇方式替代履行森林生态环境损害赔偿责任的案件。”旌德县人民检察院一级检察官刘成瑛回忆，“当时侵权人直接修复难度大，替代性修复流程繁琐。考虑到旌德县是安徽省碳汇项目开发交易试点县，该县庙首林场又是全国首批碳汇交易地，我们尝试以认购碳汇形式替代生态修复。通过与当事人磋商达成‘碳汇认购协议’，将生态损害赔偿资金转化为碳汇认购，既提升生态产品价值转化效率，又保障生态修复效果。”

“旌德县森林覆盖率接近70%，本身种植复绿需求较弱，直接修复不符合地方实

际。”刘成瑛介绍，“过去生态损害赔偿金作为政府非税收入全额上缴国库，纳入一般公共预算统筹使用，无法实现生态修复精准补偿。如今通过碳汇认购‘交易’模式，资金可直达林场等修复主体，主体清晰便于专款专用和监督管理。”

据了解，80%的碳汇认购赔偿资金将通过组织当地低收入村民开展异地补植复绿，助力乡村全面振兴与生态文明建设，实现法律效果和社会效果的统一。

作为全国首批“绿水青山就是金山银山”实践创新基地和第六批国家生态文明建设示范区，安徽省旌德县深入践行“两山”理念，从生态产品价值评价、开发、保护等方面构建生态产品价值实现机制。截至目前，旌德县先后被确定为该省林长制改革示范区先行区、全国森林经营试点单位和安徽省林长制国元护林保示范区，其探索的生态资源受益权制度成为该省唯一入选国家林草局《林业改革发展典型案例》（第二批）的实践。

广告

精彩生活 一点就来

网捷贷

网捷贷

“网捷贷”是农业银行为个人客户推出的专享自助小额消费贷款

- 适用对象 – 优质单位正式员工，或我行优质存量客户
- 产品特色 – 信用方式、申请便捷、快速审批、额度充足
- 年化利率（单利）– 最低可执行同期同档次贷款市场报价利率（LPR），请以实际审批结果为准
- 还款方式 – 按月结息到期还本或等额本息

温馨提示：

- 贷款资金仅用于个人消费，不得用于购房、证券、期货、理财等投资性用途，不得利用该产品从事违法活动。
- 请您理性借贷消费，珍惜自身信用。若您未按双方约定期限归还借款，将支付罚息及复利，对您个人信用产生不良影响。
- 农业银行办贷不收取任何手续费，贷款年化利率即综合资金成本，请勿通过中介或他人办理。详情请咨询农业银行各网点或拨打95599客户服务热线咨询。



www.abchina.com
服务热线 95599



中国农业银行
AGRICULTURAL BANK OF CHINA