

长沙发布“游客满意在长沙”系列标准

七大新规范让游客有了“定心丸”

长沙晚报9月26日讯(全媒体记者 宁莎鸥)打造世界旅游目的地,文旅服务更满意。以第三届长沙旅发大会的举办为契机,长沙26日发布“游客满意在长沙”系列标准,全市旅游从业机构有了更高要求的“行规业律”。

《“游客满意在长沙”服务规范》(以下简称《服务规范》)系列标准由湖南省标准化协会与湖南省旅游学会联合发布,9月26日起正式实施,内容涵盖旅游景区、旅行社、住宿餐饮、文博场馆和旅游交通5个部分,秉承“游客至上”理念,力求提升游客吃、住、行、游、购、娱等各环节满意度。

此次发布的《服务规范》具体有7个方面的探索与创新:

先行赔付。针对游客维权赔付难、赔付慢的问题,简化维权流程,在游客利益受损,理由正当、证据充分时,实施先行赔付,给游客权益加道“安全险”,让游客吃下“定心丸”,提振游客消费信心。目前,五一商圈已率先实施,进一步在全市推广。

等待限时。针对旅游高峰期游客等待时间过长的问题,明确服务时效标准,比如酒店入住15分钟内快速办理,现场投诉1小时内响应,事后投诉3个工作日内反馈,确保服务高

效,提升游客体验感。

柔性执法。针对外地车辆因不熟悉路况产生的轻微违章问题,实施“首违免罚”与“轻违不罚”政策,展现长沙城市的包容与温情,营造更加和谐旅游环境。

科技赋能。针对节假日热门景点预约难的问题,提倡运用科技化的手段,加快热门景区“人脸识别”系统的改造,让游客迅速通关。鼓励发展5G+智慧旅游项目,促进旅游产业数字化转型升级。

文旅融合。深入挖掘长沙悠久的历史文、厚重的革命文化、活跃的现代文化资源,在

景区、酒店、民宿、餐馆、地铁、公交等场所推出“长沙故事”,让游客来长沙既能“看山看水看风景”,又能“观文品史、体验生活”。

惠民便民。旅游高峰期,根据客流分布特点灵活调整地铁公交运行,增加热门景区周边车辆班次和单趟载客量,延长运营时间,提高运输能力;率先对公共文化场馆限定最高票价,让公共文化“高雅不贵”。

明码标价。针对部分商家定价不醒目、节假日随意涨价等行为,要求商家把价格公示在醒目位置,对实行政府指导价的景区、酒店限定最高涨价幅度,让游客明白消费。

如何做好文旅融合? 听听这些单位怎么说 用好特色资源禀赋 做足场景打造文章

长沙晚报9月26日讯(全媒体记者 吴鑫矾)26日,在长沙市旅游产业发展推进会上,天心区、长沙城发文旅集团、望城区铜官街道等单位进行了交流发言,分享经验和特色举措。

高站位打造“来到天心、天天开心”的文旅高地,高质量推动“来到天心、处处走心”的文旅融合,高水平唱响“来到天心、人人称心”的文旅品牌,高标准深化“来到天心、时时暖心”的文旅护航……近年来,天心区坚持以文塑旅、以旅彰文,奋力打造全国文旅高质量发展示范样板,文化产业竞争力跃居全国百强区第10位,旅游综合实力排名全国百强区第56位,成功创建首批国家级旅游休闲街区、全省首个全国示范步行街,夜经济影响力排名全国20强区县首位。

天心区关于IP的打造也值得借鉴:打造了一批城市IP、市场IP、活动IP品牌,文和友、茶颜悦色、黑色经典等新消费品牌,以及长株潭融城半程马拉松赛等特色赛事活动品牌,吸引了无数市民游客。

今年5月,长沙城发文旅集团组建成立,依托长沙“山水洲城”的资源禀赋,助推城市品质与文化内涵交相辉映:持续美化“一江两岸”灯光秀,展现长沙夜晚的“城市新封面”;焕新升级杜甫江阁,上演江南“喜相逢”,上新江阁“唐装秀”,给游客带来沉浸式体验;在橘子洲头设置《恰同学少年》青春剧场,运用多媒体艺术表达,以“沉浸式+互动式”的模式打造“红色+”文旅新消费场景……

铜官作为“千年陶都”“楷圣故里”“郭亮家乡”,近年来依托特色资源禀赋,不断夯实文旅融合发展根基;深耕“古色文章”,做长“网红经济”,打造国风焰火节、大唐奇妙夜等一系列网红IP;深耕“陶瓷文章”,做活“创意经济”,打造文创产业街区,搭建创客中心平台,吸引一大批青年创客、艺术家入驻;深耕“生态文章”,做亮“美丽经济”,先后引进一批农文旅项目,打造生态旅游精品线路;深耕“科技文章”,做实“数字经济”,打造国风乐园5D影院、《天觉湖南》大型历史剧等文旅新空间新场景,不断培育和创新发展新质生产力。



9月26日上午,长沙市文化旅游资源推介和招商引资对接会上,重点文旅项目集中签约。长沙晚报全媒体记者 余劭劭 摄

14个重点文旅项目总投资106.63亿元

长沙将上线多个全新打卡地

长沙晚报9月26日讯(全媒体记者 吴鑫矾 宁莎鸥)26日,记者从长沙市文化旅游资源推介和招商引资对接会上获悉,长沙市西安猎户文旅中国英雄梦工厂、中国地理标志生态博览园(总部基地)、碧湘楚巷项目、保利中环体育产业园等14个重点文旅项目集中签约,总投资106.63亿元。

其中,西安猎户文旅中国英雄梦工厂项目总投资13.8亿元,以航空航天为主题,将成为集情景模拟科普培训、数字科技研发与互动体验等为一体的科创体验(展示)综合体。碧湘楚巷项目位于长沙湘江东岸城市核心区域,是长沙市“一线四片”的重要节点,将建成一座历史、文化、商业相结

合的城市新地标。田汉文化产业园项目总投资约1.35亿元,位于田汉的故乡长沙县果园镇,项目占地215亩,涵盖国歌研学基础设施配套工程(研学营地项目)、沉浸式演绎剧场、沉浸式主题馆、升旗广场、林下无动力乐园等内容,拟打造集演艺与展示、休闲与旅游、红培与研学等功能于一体的大型沉浸式文化演艺互动体验园区。

活动中还通报了全市文化旅游领域2023—2024年度国家级、省级品牌创建成果,全市已成功创建马栏山视频文创产业园、东信烟花、铜官窑旅游度假区等11个国家级品牌,白果园街区、方特东方神画等71个省级品牌。

为全域旅游做好全程服务 ——长沙文旅消融合系列评之二

长沙晚报全媒体评论员 付臣欢

昨日,借着第三届长沙旅发大会举办的契机,长沙发布了《“游客满意在长沙”服务规范》(以下简称《服务规范》)系列标准,并宣布于当日起正式实施。

《服务规范》内容涵盖旅游景区、旅行社、住宿餐饮、文博场馆和旅游交通5个部分,在游客吃、住、行、游、购、娱等各环节都有妥善安排,特别是不少游客的旅行“槽点”,比如维权赔付难或慢、节假日商家乱涨价、旅游自驾不熟悉路况而轻微违章等问题,从此都不必苦恼了。这一标准化、精细化的服务规范,无疑让更多游客来长沙旅游消费有了“定心丸”。而这正是全域旅游背景下优化服务的努力方向,即为游客提供全程而贴心的服务。

为全域旅游做好全程服务,就是聚焦人的需求本身,聚焦人旅行的全过程。比如,游客在准备阶段的出行攻略、目的地过渡段的旅行需求、旅行结束后的正负反馈等,这些环节都需要提供优质服务。全域旅游并不只是“看山看水看风景”,而是相当于一场短程的异地生活体验。与旅游相关的每时每刻,游客的体验都是“进行时”。也就是说,时间的连续、空间的覆盖、资源的整合等等,凡是游客所需要的、会体验的,都是全程服务的着力点。

让全域旅游围着游客转,让全程服务主动跑,游客高兴,市场繁荣,对城市来讲,更是一大加分项。因此,我们不应看到《服务规范》解决了旅行中的一些痛点,还应看到出台《服务规范》、订立标准,提升行业服务水平进而提升全程服务水平的趋势。以全程服务主动把人的需求包围,这样一来,游客旅行顺畅、体验感拉满,很难不成为城市的回头客、推荐人。全程服务,甚至可以成为城市旅游景观之外的金字招牌。全域范围内一旦做到游客活动到哪里、旅游服务保障就到哪里,游客很难不来一场说走就走的心动之旅。

相信随着《服务规范》的落地见效,长沙做好全域旅游的全程服务更有招。

从火遍全网到蜚声海外,长沙文旅的“流量密码”是什么? 以“全域精彩”换“宾至如归”

长沙晚报全媒体记者 宁莎鸥

国庆黄金周即将开启,根据美团数据,长沙预计游客规模排名全国第6。为迎接四海宾客,长沙趁着本届旅发大会举办的契机,起手又是一波“王炸”操作。

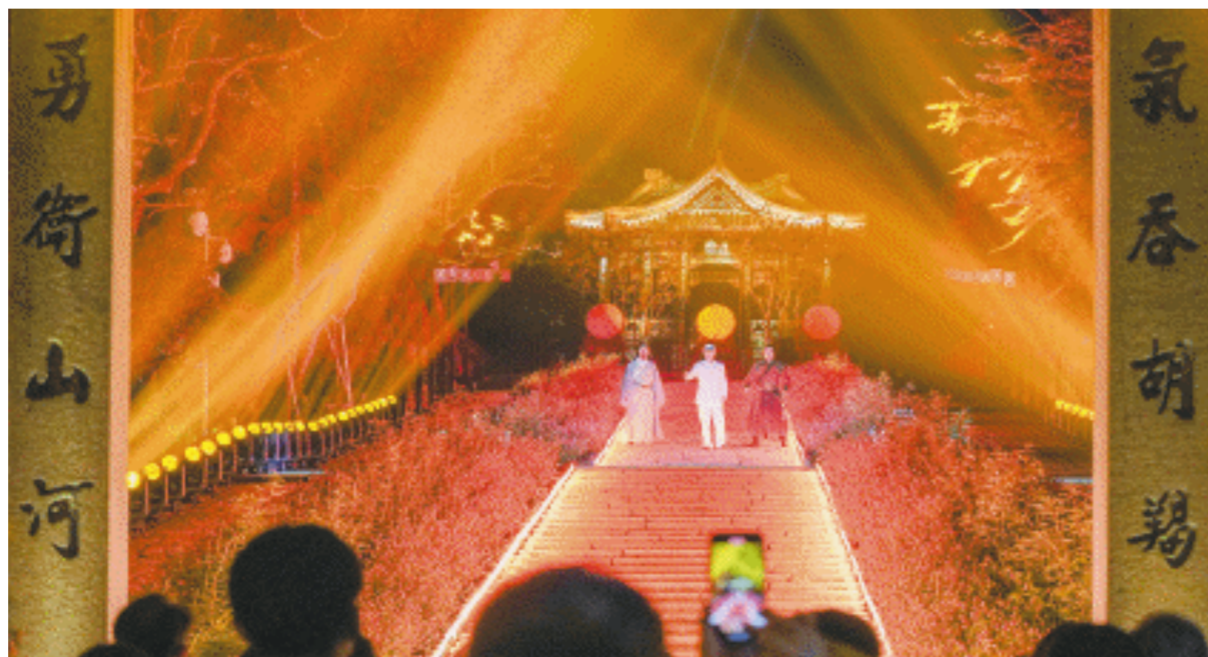
近年来,长沙屡屡上榜“全国热门旅游目的地TOP10”,最近又远赴亚欧多国推介,入选“2024全球100目的地”。从火遍全网到蜚声海外,长沙文旅做对了什么? 9月26日,在长沙市旅游产业发展推进会上,市文旅广电局作交流发言,解锁了火出圈的“流量密码”。

引流拓客 提升服务

在国庆长假即将来临之际,长沙文旅再次发力,以“三天两晚 流连忘返”为全新宣传主题,在香港西九龙高铁站以及地铁启动了一系列创意纷呈的宣传活动,旨在通过精准高效的营销策略,将长沙的魅力全方位、多角度地呈现给香港市民及访港游客,推动两地旅游交流与合作,共绘文旅融合新蓝图。

引流拓客,提升服务,香港行只是长沙文旅作为一个缩影。今夏以来,长沙文旅远赴欧洲最大热气球——英国布里斯托热气球,长沙文旅卡通新形象“星火宝宝”登上热气球,给近3万名现场观众留下了深刻印象;来到克罗地亚杜布罗夫尼克市举行推介会,与当地旅行社签署了战略合作框架协议,推动客源互送、资源共享;现身深圳地铁,以“‘粤’享长沙最幸福”之名,唤醒在深湖南人的乡愁。无论海内外,都涌动着长沙文旅充满魅力的身影。

引客进门,自然要好好招待。长沙顺势发布实施“游客满意在长沙”服务体系。先行赔付、等待限时,酒店入住15分钟内快速办理、现场投诉1小时内响应……一大波服务升级将精准给到游客,让你无论是在旅游景区、旅行社、住宿餐饮店,还是在文博场馆、旅游交通途中,都能感受到长沙“宾至如归”的服务。



天心阁光影公园开始试运营,崇烈门前,旅发大会参会嘉宾和市民游客正在观看光影秀节目表演。长沙晚报全媒体记者 王志伟 摄

全域精彩 全季可游

在旅发大会观摩活动中,西文庙唐湾湾片区、油脂厂工业遗址改造项目、天心阁光影公园三个新晋网红打卡地各具特色:唐家湾公馆民宿区让市民游客在享受市中心繁华的同时,感受“满眼皆历史、处处是文化”的沉浸式文化体验;油脂厂工业遗址改造项目打造强调调体验感及高参与度的工业遗址主题文化公园,并联合长沙文和友进行整体运营,被赋予全新生命和个性;天心阁光影公园更是让人惊喜满满:古城墙亮灯仪式、光影变幻中的湘剧《拜月记》名段、以主阁为舞台打造的“魅星光影秀”都深入游客心田。

长沙大街小巷皆有可观之处,

丰富供给 场景迭代

三年来新增国家级文旅品牌27个,省级品牌127个,落地夜游天心阁、长沙戏剧街等一批文旅项目,推动晋网红打卡地各具特色:唐家湾公馆民宿区让市民游客在享受市中心繁华的同时,感受“满眼皆历史、处处是文化”的沉浸式文化体验;油脂厂工业遗址改造项目打造强调调体验感及高参与度的工业遗址主题文化公园,并联合长沙文和友进行整体运营,被赋予全新生命和个性;天心阁光影公园更是让人惊喜满满:古城墙亮灯仪式、光影变幻中的湘剧《拜月记》名段、以主阁为舞台打造的“魅星光影秀”都深入游客心田。

三年来新增国家级文旅品牌27个,省级品牌127个,落地夜游天心阁、长沙戏剧街等一批文旅项目,推动晋网红打卡地各具特色:唐家湾公馆民宿区让市民游客在享受市中心繁华的同时,感受“满眼皆历史、处处是文化”的沉浸式文化体验;油脂厂工业遗址改造项目打造强调调体验感及高参与度的工业遗址主题文化公园,并联合长沙文和友进行整体运营,被赋予全新生命和个性;天心阁光影公园更是让人惊喜满满:古城墙亮灯仪式、光影变幻中的湘剧《拜月记》名段、以主阁为舞台打造的“魅星光影秀”都深入游客心田。

丰富供给 场景迭代

一部风华长沙剧,穿越百年英雄城。近日,中南地区首个全息投影穿越剧《风华·长沙》在长沙市青少年官首演,为观众献上一台国潮正能量视听盛宴。国庆假期将至,“演艺+旅游”模式有望为长沙文旅再“上分”。

近年来,长沙文旅遵循融合发展这一路径,不断拓宽演艺场景,推动文艺资源下沉,举办花田音乐会、大围山杜鹃花会,带动茶亭、大围山冲上旅游热门榜单。众多明星轮番来长献唱,“演唱会经济”杠杆效应和溢出效应凸显。《恰同学少年》《新刘海砍樵》等沉浸式演出火爆出圈,得乐社、笑工场等演艺新空间各美其美,后湖音乐节、草莓音乐节受到