

今年国庆，“人从众”模式再现，杭州文旅部门倡导市民假日期间主动让路让景于外地游客，即便景点人潮涌动，游客仍能深切感受到这座旅游城市的真挚与热情；浙江衢州市政府食堂开放成为“宠客”新亮点，精选当地“百县千碗”特色美食，搭配网红菜品如兔头、鸭头、粉干等，于假期限时供应，有网友不惜多次尝试，终得18元超值套餐，大赞“分量足，衢州文旅满分表现”。

“宠客”，旅游服务本该有的样子

◎ 记者 贾露

以“宠客”之名 拓服务之界

——提升游客的旅行体验的同时，也能对当地产生积极的影响，这种可持续的双赢服务模式值得整个行业借鉴。

在消费升级的大背景下，游客对于旅游体验的期待已经远远超越了简单的观光游览。他们渴望在旅途中感受到家的温暖，体验到前所未有的便捷与舒适。有需求即有市场，放眼整个长三角乃至全国，近年，越来越多城市加入“宠客”行列，以独特的旅游体验和“掏心掏肺”的贴心服务吸引客源。从硬件设施的完善到人性化的导览服务、便捷的交通接驳、贴心的旅游咨询等配套服务的提升，奉上一款款“宾客至上”的暖心福利。随着旅游市场的不断发展和竞争的日益激烈，以“宠客”为名的服务创新已然成为一种趋势。

▲杭州：“城市大脑”助力智慧旅游

杭州市作为中国智慧城市的先行者，其“城市大脑”项目在智慧旅游领域的应用尤为引人注目。通过整合交通、气象、公安、文旅等多部门数据，杭州实现了旅游信息的全面感知与智能分析。游客只需通过手机APP或微信小程序，就能享受到包括实时路况导航、景区预约购票、智能停车引导、个性化旅游路线推荐等在内的全方位服务。尤为值得一提的是，杭州还利用大数据分析预测游客流量，实施动态限流措施，有效缓解了热门景区“人满为患”的问题，既保护了景区生态环境，又提升了游客的游览体验。

▲西安：“大唐不夜城”的文旅盛宴



▲“大唐不夜城”的文旅盛宴

西安，作为十三朝古都，拥有丰富的历史文化资源。为了让游客能够更深入地体验盛唐文化，西安推出了“大唐不夜城”项目，通过复原唐代建筑风貌、举办唐风演艺、推出唐文化主题餐饮住宿等方式，打造了一个集文化展示、休闲娱乐、旅游购物于一体的综合性文化旅游区。在这里，游客不仅能观赏到精彩的《再回长安》演出，还能亲手制作唐代服饰、参与唐风市集，仿佛穿越时空，亲身感受大唐盛世的繁华与魅力。这种深度文化沉浸式的旅游体验，极大地丰富了公共服务的内涵，使游客在享受物质服务的同时，也能获得精神上的满足与愉悦。

▲成都：共享单车无缝对接公共交通

成都是一座宜居宜游的城市，其公共交通系统发达，尤其是近年来共享单车的普及，为游客提供了更加灵活便捷

的出行方式。成都市政府积极协调共享单车企业与公交、地铁等公共交通系统实现数据共享与资源互补，通过APP平台为游客提供“最后一公里”的出行解决方案。无论是从机场、火车站出发，还是前往各个热门景点，游客都能轻松找到最近的共享单车，实现与公共交通的无缝对接。这种绿色出行模式的推广，不仅缓解了城市交通压力，减少了碳排放，还极大地提升了游客的出行效率与满意度。

▲三亚：“旅游警察”与“旅游法庭”的创新实践

三亚作为中国著名的热带海滨旅游城市，每年吸引着大量国内外游客。为了应对旅游旺季可能出现的各种问题，三亚创新性地设立了“旅游警察”和“旅游法庭”，为游客提供快速、专业的服



▲六安市某景区里的旅游警察

务。旅游警察负责处理旅游市场中的违法行为，维护旅游秩序；而旅游法庭则专门审理旅游纠纷案件，实现案件的快立、快审、快结。此外，三亚还推出了“旅游咨询服务热线”，为游客提供24小时不间断的咨询服务，解答关于住宿、餐饮、交通、景点等各方面的疑问。这些个性化服务的实施，精准对接了游客的多元需求，有效保障了游客的合法权益，提升了三亚作为旅游目的地的整体形象。

▲丽江古城：无障碍旅游设施细微之处见真情

丽江古城以其独特的纳西族文化和优美的自然风光闻名遐迩，但古城内的石板路、古建筑等也对部分特殊游客群体（如老年人、残疾人等）的出行造成了一定困难。为此，丽江古城管理部门在保留古城原有风貌的基础上，积极建设和完善无障碍旅游设施，包括增设无障碍卫生间、设置轮椅通道、提供语音导览服务等。

同时，古城内的商家和居民也积极参与到无障碍旅游建设中来，主动为特殊游客提供必要的帮助和服务。这种细微之处的人文关怀，让每一位游客都能感受到丽江古城的温暖与包容，体现了公共服务在拓展边界时对社会各群体的全面考虑。

“宠客”当为市场共识

——始终保持一颗真诚之心，用心倾听游客需求，在提供定制化服务的同时亦不失快速应对突发事件的能力，方能赢得游客的信任和市场的口碑。

各地在“花式宠客”的实践中，通过智慧旅游、文化沉浸、绿色出行、个性化服务以及人文关怀等多种方式，不断拓展公共服务边界，为游客提供了更加丰富、便捷、贴心的旅游体验。以“宠客”之名，拓服务之界。这不是一句口号，而是对旅游服务本质的深刻诠释。它要求旅游从业者从游客的角度出发，思考如何提供更贴心、细致、全面的服务，让每一位游客

在旅途中都能感受到家的温暖和舒适。这不仅仅是对硬件设施的升级，更是对服务理念革新。它要求旅游从业者不仅要具备专业的知识和技能，更要有着一颗热爱旅游、热爱服务的心。只有这样，才能真正做到“宾客至上”，让每一位游客都能享受到超越期待的旅游体验。

一个个创新举措不仅能促进旅游业的健康发展，也能为地方经济社会的全

面进步注入了新的活力。特别是随着科技的不断进步和人们需求的日益多样化，公共服务边界的拓展将持续深化，越来越多的旅游城市和景区开始注重提升服务质量，通过打造独特的旅游体验和提供贴心的服务来吸引游客。

“宠客”不仅是旅游业发展的必然趋势，更是提升城市形象、增强游客黏性的关键所在。然而，我们也需要注意到一

些现实存在的问题。尽管一些旅游城市和景区推出了一系列个性化服务，但在实际操作中，服务质量的参差不齐和服务标准不统一等问题仍然存在。这些问题不仅影响了游客的旅游体验，也损害了旅游城市的形象和声誉。因此，加强对旅游服务的监管和规范，建立健全的服务标准和评价体系，构建一个正向发展的“宠客”共识，显得尤为重要。

给予超越期待的体验

——“宠客”不仅是对游客进行关怀，更是一种情感的传递与共鸣。这样的情感纽带，超越了物质层面的满足，成为吸引游客、留住游客的关键所在。

今年国庆期间，陕西的张先生一家自驾前往湖北十堰旅游。10月2日下午，在游览完武当山后，张先生一家决定前往丹江口市游览，途中却始终无法找到可入住的酒店。考虑到同行中有儿童和60多岁的老人，张先生于当晚23时拨通了丹江口文旅的24小时服务热线。

“工作人员的态度极其友好，尽管我是首次来到十堰，但当地文旅部门却为我们考虑得如此周全，真的值得点赞！”张先生感慨道。他表示，在简单询问了相关情况，工作人员迅速为他们安排了临时入住丹江口市委党校。“当我们抵

达丹江口市委党校时已是3日凌晨，但党校的工作人员依然热情地接待了我们。入住的房间宽敞、干净且明亮，我们对此深感满意。”张先生对十堰热情周到的旅游接待服务表示了由衷的感谢，并表示他们一定会再来这座温暖又美丽的城市。

从丹江口文旅的24小时服务热线到丹江口市委党校的深夜接待，每一个环节都透露着细致入微的关怀。张先生一家不仅得到了一个遮风挡雨的安身之处，更感受到了家一般的温暖。宽敞的房间、干净的床铺、明亮的灯光，每一处

细节都透露出当地的用心。这种超越期待的住宿体验，让张先生和家人深受感动，也让他们对十堰这座城市充满了感激和留恋。而张先生一家的经历，仅是十堰市“宠客”文化的一个缩影。十堰市文旅部门长期坚持的服务理念。他们深知，每一位游客都是城市的宝贵财富，只有用心服务，才能赢得游客的口碑和信赖。因此，无论是从政策制定到具体实施，十堰市都始终将游客的需求放在首位，力求为游客提供最优质、最贴心的旅游体验。

待客之道，贵在真诚。“宠客”服务的

核心在于提供细致入微的关怀和个性化的体验。“宠客”服务不仅是要在服务细节上下功夫，更重要的是要建立一种以客户为中心的服务理念。而真正优质的旅游服务也不仅仅是满足游客的基本需求，更重要的是提供一种超越期待的体验。这种体验来自于服务的细致入微、个性化和灵活性，以及不断追求服务的创新和提升。“宠客”本是旅游服务该有的样子，若能站在游客的角度思考问题，提供具有“共情力”的服务，方能在激烈的市场竞争中脱颖而出，赢得游客的心，实现行业的长远发展。