

京杭大运河聊城段旅游发展及水生态体系规划通过专家评审

我省运河旅游开发聊城段率先破题

□ 本报记者 付玉婷

历时近一年，几易其稿的京杭大运河聊城段旅游发展及水生态体系规划于本月21日通过专家评审。“有水才有运河经济。”在评审组看来，上述规划以水生态保护利用和旅游发展的双重视野解决了运河开发的“源头”问题，在全域旅游背景下具有十分宝贵的启发和借鉴价值。

运河开发，先得让水活起来

山东的运河段中，聊城有不错的发展优势：沿线城镇密集度高，旅游服务和基础设施条件好；闸河、泉河等历史文化特征明显，且存在不小的“古闸今用”的可行性，山东运河旅游先从聊城段破题因此被寄予厚望。不过，留给聊城的挑战也不小。

评审专家之一、住房城乡建设部风景园林专家委员会委员严国泰指出，与以往“纯粹”的旅游规划不同，这是个相当综合的规划：目标虽然是旅游发展，但运河“无水不活”，脱离水生态的修复、保护、利用肯定不行，此外还得厘清沿线历史文化遗存保护与利用的合理界限。“编制规划要依托‘水’这一环境基础。”严国泰表示。中国中建设计集团总规划师宋晓龙说得就更直白，他认为，整个规划需要讲清的其实就是一场如何以水带魂、带绿、带景、带业、带城的问题。

在针对运河聊城流域水利现状进行大量资源梳理后，规划组发现，情况不容乐观。据上海市城市规划委员会专家委员、同济大学

教授朱劭介绍，京杭运河河道水量总体偏少，部分河段出现季节性断流，个别河段甚至常年断流，导致生态水量无法保证，水体景观也不理想，加上南水北调等大型水利工程影响，多段运河故道被割裂阻断。为了让运河重新“流动”起来，记者了解到，规划在水资源利用方面着墨颇多：除了应急性的调水方案，还强调水环境治理与源头减排，同时提出，结合运河沿线重要的文化旅游资源节点进一步优化河道连通方案。

从“流动的河”到“繁荣的河”

京杭大运河在古代是重要的漕运通道，因为这一功能的发挥，沿线城市达到了文化绚丽、经济繁荣的鼎盛时期，并给后人留下丰厚的历史文化遗产。然而，如今这一功能已退出历史舞台，复兴运河，意味着必须要创造一系列新功能。

在运河开发中动手较早的杭州在这方面积累了丰富经验。杭州旅游发展委员会主任李虹提到，京杭大运河作为一项重大的人类工程，在国外游客中的名气远胜于黄山、泰山等自然遗产，因此运河综合整治与开发一直是杭州旅游国际化的重要一笔。自2014年京杭大运河成功申遗，柳丁劲发展运河旅游

的城市就更多了。包括陈国忠在内的专家指出，这种背景下，本次规划必须形成廊道式旅游发展的新模式，通过在旅游创意、策划等方面打开新思路，才能实现从“流动的河”到“繁荣的河”、带动聊城在西部隆起带迅速崛起的开发目的。

中国旅游协会副会长、山东省旅游协会会长王德刚对于规划中“聊城故事多”的品牌定位予以充分肯定。他提出，尤其需要将水浒、阿胶等受众认知度最高、产业基础最好的聊城元素开发成发展旅游产品。“聊城运河旅游还离不开一个标志性的实体产品或活动。”针对规划中提到的打造马拉松等时下热门赛事的做法，王德刚建议，不妨另辟蹊径，开发诸如龙舟等以水为载体的活动，既契合主题，又能进一步增强运河旅游的吸引力。

成都来也旅游策划管理有限公司董事长杨振之曾多次前往运河沿线考察旅游发展，他指出，比起全线巡游，选择沿线某一目的地进行深度旅游是游客更认同的方式。按照规划提出的在运河沿线打造风情小镇的做法，天津大学建筑学院博导、中国历史建筑与传统村落保护协同创新中心秘书长张玉坤也提到，仅依托运河发展线性旅游恐怕有些“大材小用”，通过将每个节点做透，廊道式旅游完全能拓展成为“叶脉型”这样更纵深的旅游区域。

北京交通大学博导、世界旅游城市联合会专家委员会副主任张辉对规划如何处理市场、交通、资源、技术等区域关系给出建议：既要繁荣好当地运河旅游经济，更得避免为他人做嫁衣。

山东将出台多项支持政策

“启动京杭大运河旅游开发是从经济发展的全局考虑的。”评审会上，聊城市市委书记、市人大常委会主任徐景颜提到，聊城有上百万人口住在运河一线，但由于运河连通不起来，水系衔接不上，沿线城镇化和乡村旅游发展都面临着缺少突破口的难题。徐景颜表示，作为一项高水平的系统性工程，从规划、设计到最终实施都需要一个逐步深化的过程，最终应该达到的目标是：沿着一条运河线，就能看到聊城供给侧改革和经济社会转型的新增长点。

运河开发不仅是聊城文旅融合和城市转型的龙头，对整个山东而言同样意义非凡。山东省旅游发展委员会巡视员王春生表示，山东有两处古老的文化资源，分别是齐长城和古运河，如果这“一静一动”能够实现新生，所产生的民生、生态、经济效益都将是不可估量的。他指出，运河开发要成为继儿庄、尼山圣境后山东又一处经得起时间检验的工程，为此，省旅发委也将出台多项支持政策。

据介绍，京杭大运河聊城段旅游发展及水生态体系规划所涉及的项目将成为我省十大文化旅游目的地品牌中“儒风运河”品牌的重点支持项目，同时有望列入全省重点项目，并争取国家发展和改革委员会今年第四季度或明年第一季度的相关资金支持。与此同时，在山东与世界旅游组织合作编制的旅游产业发展总体规划中，本次运河规划也将作为重点内容纳入其中，并在前期宣传、营销等方面享受政策倾斜。



山东省自驾游协会成立

□ 记者 付玉婷 报道

本报济南讯 山东省自驾游协会日前在济南成立，山东追风行者俱乐部总经理谢英民当选首届会长。据介绍，分会将在省旅游行业协会指导下，布局全省自驾游市场，除了组织省内自驾游，更主要的是让更多外地自驾游客来体验山东的旅游资源。

中国旅游协会副会长、省旅游行业协会会长王德刚指出，分会成立后，需加强政策、技术、服务和相关标准的研究，营造安全、规范、文明、有序的自驾游市场秩序，当好政府和市场主体之间的有效沟通和衔接桥梁。

据了解，省自驾游协会由山东追风行者自驾游俱乐部、山东润华汽车、山东水帘峡风景区、山东沂水亲情沂蒙旅游集团等26家单位在去年年底发起，除会上当选的单位外，还有近30家单位在申请加入。

济南获“2016中国人眼中的丝绸之路”十佳特色旅游城市

□ 记者 付玉婷 报道

本报兰州讯 “2016丝绸之路旅游推介之夜”日前在甘肃兰州举行，活动主办方——丝绸之路旅游推广联盟发布了“2016中国人眼中的丝绸之路旅游十佳”系列评选结果。济南与敦煌、西安、吐鲁番、成都、兰州、银川、伊斯坦布尔、明斯克和耶路撒冷入选十佳特色旅游城市。

据悉，“2016中国人眼中的丝绸之路旅游十佳”系列评选活动初始有300个候选提名，依托蚂蜂窝自由行平台1亿用户、超过1000万篇游记，综合目的地访问量、游记数量、问答数量、酒店及订单数、用户收藏数等多维度排名并筛选。最终经过广大网友1个月投票和专家评审团评议，确定了“2016中国人眼中的丝绸之路旅游十佳”系列获奖名单。济南作为山东唯一入选的城市，拥有独特的泉水文化、名士文化、商埠文化、民俗文化和现代都市文化，能在此次评选中上榜，进一步证明了“泉城济南”旅游品牌的知名度和美誉度在不断提升。

据了解，丝绸之路旅游推广联盟由甘肃、陕西、宁夏、青海、新疆、山东、山西、河南、四川、重庆、云南、广西等12个丝绸之路沿线省市旅游局以及新疆生产建设兵团旅游局共同发起成立。

青岛啤酒博物馆入选2016年“中国500最具价值品牌”排行榜

□ 记者 付玉婷 报道

本报青岛讯 记者从青岛市旅游局获悉，青岛啤酒博物馆以超过40亿元的品牌价值入选2016年“中国500最具价值品牌”排行榜，也是本届唯一入选的工业旅游品牌。

据介绍，青岛啤酒博物馆为世界五大啤酒文化展馆之一，是一处集文化历史、生产工艺、啤酒娱乐于一体的多功能旅游景点。近年来，凭借青岛啤酒品牌影响力和高品质创新化运营，青岛啤酒博物馆逐渐发展成为国内工业旅游领跑者。2015年荣获33.25亿元品牌价值后，通过打造全国巾帼标兵讲解团队、提供“互联网+景区”的智能化服务系统、以互动式体验贯穿全程、研发创意文化衍生品等，在今年收获了45.58亿元品牌价值评价。游客白天可在博物馆中开启文化小清新之旅，晚上又能与乐队互动，大大颠覆了人们对博物馆的传统印象。

2016东北乡文化旅游推介会在高密举行

□ 徐晓华 报道

本报高密讯 6月23日，由高密市红高粱集团有限公司主办的2016东北乡文化旅游推介会在高密市东北乡游客服务中心举行。来自省内旅行社、旅游业界以及媒体界共300余人参加了此次活动。

与会代表参观了中国首位诺贝尔文学奖得主——莫言居住旧址，大栏小学以及红高粱影视基地等景点。在景区推介环节，工作人员向与会人员介绍了景区概况，并发布2016年下半年景区优惠政策，同时景区负责人与旅行社及旅游企业代表签署了战略合作协议。

牟平举办养马岛单车挑战赛

□ 慕平友 报道

本报牟平讯 6月26日，以“单车魄力行，户外徒步走，低碳环保日，健康你我他！”为主题的“捷安特杯”烟台养马岛单车挑战赛暨全民徒步健身嘉年华活动开幕。

据悉，本次单车挑战赛赛程路线为环养马岛一周，沿途经莲花夕照、秦风崖、日月台、许愿台等多个景点，全长17公里。全民徒步线路为环岛半周，途经秦风崖以及二环居民民俗风光，全场8公里。来自烟台、威海、青岛、济南、潍坊、日照等地2000余名选手参加了环岛挑战赛。

潍坊风筝博物馆7月起免费开放

□ 记者 付玉婷 报道

本报潍坊讯 记者从潍坊市旅游局获悉，为充分发挥风筝博物馆作为公益性文化机构的社会价值，自7月1日开始，潍坊风筝博物馆将面向社会免费开放。免费开放时间为每周二至周日，周一全天闭馆（国家法定节假日除外），参观时间为9:00至17:00（16:30停止入场）。

据了解，1989年4月建成的潍坊风筝博物馆是目前世界上建筑面积最大的风筝专业博物馆，展馆收藏、陈列了古今中外的风筝珍品及有关风筝的文物资料，充分体现了风筝文化所独具的艺术魅力。博物馆免费开放后，进馆参观将实行“免费不免票”，并根据接待能力实行参观限额制，每天免费发放600张门票。游客须凭本人身份证、军官证、士兵证、老年优待证，儿童凭户口本等有效证件领取门票，一证一票，持票入馆，当天有效。



▲6月19日，滨州市高新区摩托车越野场上，十几名摩托车爱好者在赛道上飞驰。



□ 记者 李勇 报道

随着人们休闲意识的不断开放和经济实力不断提高，人们的休闲活动不断翻新，更多的人依据自己的爱好选择自己的业余生活。许多个性化爱好者把自己的休闲活动提升到了准专业化的标准，他们的装备越来越好，玩得也越来越嗨。

旅游服务获评山东省服务名牌

“仙境蓬莱阁”用实力擦亮“服务名牌”

□ 黄海丽

近日，山东省质量强省及名牌战略推进工作领导小组公告了2015年度山东名牌产品和山东省服务名牌认定结果，蓬莱阁景区的“仙境蓬莱阁”服务品牌被评为2015年度山东省服务名牌。

实施五大服务质量创新项目工程

近年来，蓬莱阁景区按照“规范服务标准化、差异服务个性化、人性服务亲情化”的服务方针，大力实施了“服务提升理念创新、服务培训方式创新、服务精英团队创新、服务基础设施创新、服务标准化执行创新”五大服务质量创新项目工程，成功培养和塑造了“仙境蓬莱阁”山东省服务名牌，带动社会效益和经济效益实现了新跨越。景区先后被授予“全国文明单位”“全国创先争先进基层党组织”“中国驰名商标”“全国巾帼文明岗”“国家级服务业标准化试点单位”“山东旅游细微服务示范企业”“山东省服务标准化示范单位”等荣誉称号

百余项。此次“仙境蓬莱阁”服务名牌的获得，将有利于进一步提高蓬莱阁旅游服务的知名度和美誉度，对蓬莱阁服务品牌管理维护意识的进一步增强具有很大的推动作用，同时也有助于景区探索和贯彻更标准、更规范、更人性、更完备的旅游服务。

不断提升服务软实力

近年来，蓬莱阁景区将服务质量提升、服务品牌塑造作为提升软实力的突破口，不断加强员工的服务质量评比和考核，采取服务质量检查小组突击检查、社会监督员暗访评价、监控抽查的方法，在员工中开展“服务标兵”“感动服务员”“服务标准化示范岗”等评选活动。同时，在《仙阁之声》内刊和景区官方微信开设《感动仙阁故事》专栏，宣传报道各岗位涌现出的服务标兵的先进事迹，并在正门设置宣传栏，以标兵形象和岗位效应在员工中掀起学习模范、争做模范、赶超模范的良好氛围，带动了景区服务质量的全面提升。

在狠抓服务质量的同时，蓬莱阁将导游服务培养成为代表景区最高服务水准的拳头产品，并逐渐形成了科学、规范的服务标准。导游团队也以游客满意率99.8%的高服务水准赢得了游客赞誉，并先后涌现出“全国青年岗位能手”“全国十佳导游员”“全国优秀导游员”“全国文明导游员”“国家旅游局导游师库成员”等拔尖导游人才数十名。

今年，蓬莱阁管理处副主任王晓楠在国家旅游局发起的“万名旅游英才计划”中，被作为山东省入选的四名导游之一，参与首批“导游大师工作室”项目，有力推动了景区员工队伍整体素质的提升。

标准化建设引领行业新蜕变

标准化建设不仅是增强景区核心竞争力的重要体现，也是蓬莱阁进行品牌扩张、质量提升、服务供给侧改革的重要基础。近年来，蓬莱阁以《GB/T 24421-2009 服务业组织标准化工作指南》为指导，结合景区服务实际，建立了基础、管理、服务、

岗位四大标准体系，进一步完善了门卫、展室、售票、站务、导游等工作服务人员服务标准和服务检查考核标准，对仪容仪表、服务态度、工作纪律、对客服务流程、特殊情况处理等进行了全面、详细和明确的界定，做到一切工作有标准、一切标准有程序、一切程序有监督、一切监督有公开。在配套设施方面，景区处处体现标准化、精细化、亲情化服务的魅力，不仅专门配备了儿童车、轮椅、拐杖、电熨斗、充电器、免费导游图、雨伞、温馨毛毯等服务设施，还为游客配备了旅游便利箱、设置了“游客应急服务小组”的温馨提示，并公布服务电话和服务内容，得到了游客的一致好评。

在此基础上，景区开始引入卓越绩效管理，建立了分层分类的服务绩效管理体系统，深入推行部门、中层、员工三位一体的服务绩效管理体系统，形成了比较科学的服务绩效指标体系、考评体系和应用体系，为保障服务质量奠定了坚实的基础。2015年底，蓬莱阁国家级服务标准化试点顺利通过国家质检总局评估，成为烟台市国家服务标准化建设的引领者。