

烟台 “本地人自豪，外地人向往” 的全域度假城市

□刘小路

提及烟台，心间似有一阵海风吹来，给人清凉舒爽之感。这不仅是因为烟台的金色海岸、葡萄美酒、碧海蓝天、五彩蔬果，更在于亲身体验其乐活、慢游态度后的深深着迷。当你再次遇见烟台，会发现一座令“本地人自豪，外地人向往”的全域度假旅游城市已逐渐成形……作为“国家全域旅游示范区”首批创建单位，2016年是烟台市的“创建元年”，2016年全年预计接待游客6480万人次，实现旅游消费总额的836亿元，烟台旅游实现“十三五”良好开局。近年来，烟台牢固树立创新、协调、绿色、开放、共享五大发展理念，围绕建设“最佳观光和休闲度假城市”总目标，深入实施“旅游全域化”战略，加快旅游供给侧改革，促进“旅游+产业”深度融合，丰富全域化旅游产品体系，提升旅游公共服务水平，强化城市旅游综合营销，着力构建全域共建、全域共融、全域共享的旅游发展新模式，推动旅游产业转型升级。

令“本地人自豪” “旅游+”多业态撑起全域大格局

烟台是一座令“本地人自豪”的城市，素有“人间仙境”的美称，位于“神奇的北纬37度”，地处山东半岛东部，濒临黄海、渤海，同时也是中国大陆为数不多的北向面海城市。烟台旅游资源丰富，景点众多，自然、人文、历史交相辉映，长达1000公里的黄金海岸线、金沙碧浪、涛声浪浪，俨如仙境。

依托丰富的自然资源和人文景观，近年来，烟台深入推进旅游业供给侧结构性改革，加快构建“旅游+”产业发展大局。截止到去年底，旅游新业态企业49个，资产规模64亿元，实现营业收入15.4亿元。其中，烟台得天独厚的海洋文化和自然景观一直是令“本地人自豪”的重要因素，发展滨海休闲度假旅游产品显得尤为重要。去年，“中华泰山”号邮轮运行70航次，发送游客共6万人次，太平洋码头正式投入使用，建有50个标准游艇泊位……海上游取得突破性进展，极大地满足了烟台市民与游客对海上体验游的期待。“芝罘区与山东高速地产集团已经达成开发芝罘岛框架协议，与新奥集团北部湾旅游公司达成总投资60亿元的崆峒岛开发合作意向。下一步，烟台将整合开发海滨海岛旅游资源，全面启动芝罘岛、崆峒岛等岛屿开发建设。”烟台市旅游发展委员会(以下简称旅发委)规划科相关负责人介绍。

令“本地人自豪”还体现在“特色惠民”的旅游产品。“城市月月休闲游”活动从2012年开展以来，就受到了本地市民的欢迎，“护照在手，说走就走”已成为休闲护照持有者周游烟台的常态，实惠的出游成本让烟台市民爱不释手。乡村旅游作为当下最受烟台本地人青睐的周边游之一，发展态势如火如荼，不出远门就可体验乡村原汁原味的“新田园生活”。同时，乡村旅游作为烟台全域旅游的重要突破口，已经实现规范发展。去年，旅发委联合物价、公安等7部门出台了全省首个《烟台市农家乐管理办法》，涌现了莱州市初家村等发展典范。乡村旅游发展水平全面提升，开展2016年度省级乡村旅游品牌创建和复核工作，年内成功创建3个省级乡村旅游特色村、12个工农农业旅游示范点、13个精品采摘园、156家好客人家。

近年来，随着旅游产业与文化产业深度融合



△海阳大秧歌



△烟台葡萄酒文化节



△俯瞰烟台

态势日趋明显，文旅产业开始走上内涵式发展之路。同时，烟台致力于打响“文化牌”，打造了以道教文化、神仙文化、非遗传承、民俗风情、开埠文化等为特色的文化产业项目，持续推进仙境海岸文化旅游目的地品牌建设。去年，旅游商品创新设计大赛评展上烟台获得2个金奖、2个铜奖。张裕旅游商品研发项目凭借独具匠心的研发与创新被列入省旅游商品研发扶持项目。不仅如此，为迎合市场多样化需求，烟台积极培育康养、休闲垂钓、研学旅游、体育健身、房车自驾营地等旅游新业态，形成与养生养老、体育、教育等产业融合发展的大格局。

让“外地人向往” 精准营销“走进”游客心里

烟台不仅要令“本地人自豪”，更要让“外地人向往”。2017年春节假期，为了让游客来烟感受到浓浓“年”味，烟台举办了毓璜顶庙会，“到牟氏庄园，过民俗年”，蓬莱阁八仙祈福庙会，招远淘金小镇新春庙会，烟台山彩灯迎春会，塔山景区新春灯会，海阳招虎山、福山哈虚寺新年祈福法会等一系列内容丰富、形式新颖的节庆主题活动，为本地和外地游客呈现了一份年味十足的“节日民俗大餐”。

同时，烟台莱山海昌渔人码头“极地冰雪节”、磁山温泉小镇温泉养生游等冬季休闲产品备受游客青睐。烟台丰富多彩的特色节庆活动，营造了浓厚的休闲娱乐氛围，吸引了大量外地游客来烟台度假休闲。不仅如此，让“外地人向往”还体现在烟台对外精准营销上。去年，烟台不断开展城市综合营销，赴21个城市开展了营销推介，举全市之力，打造“仙境海岸·葡萄酒城”城市旅游品牌。市场营销工作取得新进展，主动联合市外宣办、住建局、商务局等部门，突出城市旅游品牌打造，参与和组织到北京、三亚、呼和浩特、银川、兰州5个客源地城市开展城市综合营销。通过精准的营销手段，向客源地城市展示了烟台丰富的旅游资源，并向客源地市场发出了诚挚的邀请。

同时，烟台在营销方式上不断创新。今年1月，烟台媒体三亚采风掀起了烟台、三亚旅游联盟城市间“互换经济”新热潮。同时也是烟台首次将单项推介活动向两市交换营销的转变，通过烟台、三亚双方媒体的力量与优势，资源互补，共推双方市场互动发展。在旅游领域营造出“夏爽烟台、冬暖三亚”的大旅游格局，这是烟台与三亚旅游联盟创新性的一步，也是烟台旅游精准营销精彩的一笔。其实，在烟台精准营销的

案例中不难找出具有代表性、持续性强营销案例。青荣城际铁路开通后，烟台推出了“仙境烟台”高铁旅游品牌列车，形成了“一体推介·联合营销”的宣传模式。随着青荣城铁全线贯通，半岛实现同城化，“一小时生活圈”的形成方便了游客的出行，烟台抢抓这一市场机遇，围绕“泡汤、玩雪、品红酒、乐购、时尚、过大年”主题，面向青岛、威海开展了城铁冬季旅游专项营销工作，邀请外地游客来烟休闲体验，“城铁游”进一步优化和拓展了烟台旅游客源市场。

据了解，今年，烟台市场营销将继续围绕“仙境海岸·葡萄酒城”品牌建设，以城市旅游品牌为核心，强化联合营销；以细分客源市场为手段，强化精准营销；以旅游主题活动为载体，强化事件营销，采取政府、企业联动、线上、线下结合，老渠道、新平台共推的营销模式，推出有新鲜创意、有经济效益的营销策略，撬动大众消费市场，满足高端休闲度假消费需求、引领小众消费趋势，唱响烟台旅游声音。

完善配套体系 为游客提供“一站式”服务

有专家指出，全域旅游是把一个区域整体

作为功能完整的旅游目的地来建设，实现景区内外一体化、做到人人是旅游形象，处处是旅游环境，是空间全景化的旅游系统，是跳出传统旅游谋划现代旅游、跳出小旅游谋划大旅游。随着“快旅慢游”时代的到来，来烟游客开始从“走马观花”的旅游模式转变为“深度慢游”，逐渐从单一的观赏自然资源向体验城市生活转变。

据统计，2016年，全市接待游客超过6480万人次，散客比重高达75%以上，对旅游公共服务需求激增。为了进一步完善烟台旅游公共服务设施，促进旅游产业转型升级，营造“全域旅游”环境，烟台市旅发委在对旅游公共服务设施建设现状进行深入分析后，重点对旅游信息服务功能、旅游交通服务水平、旅游公共服务设施建设、旅游惠民便民推进措施、旅游安全管理等重点问题进行了重点规划。不断提升公共服务的人性化、个性化、便捷化和智能化水平。

“让本地人自豪，外地人向往”，是烟台旅游工作的宗旨。为来往游客营造“全域旅游”环境，是烟台旅游工作的强烈使命。烟台制定了旅游公共服务设施管理办法，推行旅游公共服务中心等级划分及评定标准；以获得全国“厕所革命先进市”为契机，将旅游厕所建设列为市政府为民服务实事，完成新建改建旅游厕所4803座。旅游服务功能正在不断完善，蓬莱机场、烟台汽车总站旅游咨询集散中心投入使用，全市已建成咨询、集散中心20处。为了更好地方便自驾游游客，烟台将不断完善旅游指示标识，推进在高速公路、国道省道新设43块旅游交通标识牌，中心城区新设74块旅游步行指示牌和旅游咨询牌。同时，为了给来烟游客解决“后顾之忧”，为自驾游游客打开一条“绿色通道”，烟台计划加快通往主要景区、乡村旅游点、旅游特色村道路建设，打造一批滨海景观道、城乡风景道、特色主题绿道，提供自驾、骑行、步行、驿站等服务功能和设施，打通旅游交通“最后一公里”。

近年来，烟台致力于发展旅游休闲度假设施现代化，为迎接大旅游时代的到来，烟台将计划建立覆盖全市的散客旅游票务预订、销售系统和覆盖主要旅游区的散客智慧服务体系，极大地方便了自驾游游客。同时，大力发展“智慧旅游”，研发“一云多屏”烟台旅游公共信息服务平台，存储各类旅游信息10万余条，为政务管理、咨询服务、网络营销、电子商务等提供数据支撑。建设旅行社B2B线上交流交易平台，提升旅行社同业间信息化水平。下一步，烟台将合理布局旅游公共服务中心，在烟台南站、旅游汽车站建设旅游集散中心，在交通口岸、高速公路服务区、商业综合体等设立旅游咨询中心，配备烟台旅游信息窗。不仅如此，进一步推进旅游服务热线一体化建设、全球化覆盖，逐步实现全市旅游电话咨询“统一号码呼入、自动分区受理、属地解决咨询问题”。推进基于移动互联技术的手机终端、旅游资讯网应用，为游客提供更丰富便捷的旅游咨询。

下一步，烟台将以“仙境海岸”品牌建设为引领，以创建首批国家全域旅游示范区为抓手，推动旅游产业转型升级、提质增效，用丰富多元化的旅游产品、精准的营销方式、完善的服务体系全力打造最佳观光和休闲度假城市，将烟台建成“宜商宜居宜游”的魅力城市。

2017，“撸起袖子加油干”，烟台旅游再出发

2017年，烟台旅游将在烟台市委、市政府的坚强领导下，加快旅游供给侧结构性改革，不断释放旅游消费需求，切实发挥旅游对稳增长、调结构、惠民生的促进作用，增强本地居民的获得感和幸福感，提升外地游客的认同感和满意度，着力构建全域共建、全域共融、全域共享的旅游发展新模式，加快建设最佳观光和休闲度假城市，2017，“撸起袖子加油干”，烟台旅游再出发。

全域共建 推进旅游产业转型升级

全域旅游是把一个区域整体当作旅游景区，是空间全景化的系统旅游，是跳出传统旅游谋划现代旅游、跳出小旅游谋划大旅游的新理念，既代表现代旅游的发展方向，又是旅游业转型升级的发展工具。

今年，烟台将按照《关于加快发展全域旅游的实施意见》，树立“全域一盘棋”思想，着力推进改革创新，编制“多规合一”的《全域旅游总体规划》，进一步建立健全综合协调、综合监管、大数据分析、社会监督、督查考核、普惠共享等工作机制，形成齐抓共管、合力兴旅的工作格局。

重点在“大”上下功夫，围绕“五个一批”增强产业发展活力。推进一批在建项目，抓好张裕乐园、栖霞古镇等75个总投资2153亿元的在建项目，争取全年完成投资180亿元；包装一批招商项目，把准旅游消费者的兴奋点、找准投资者的盈利点，力争引进一批资金实力雄厚、行业管理经验丰富、市场网络健全的大型旅游企业集团投资建设休



△“中华泰山”号邮轮入驻烟台港

闲度假类项目。搭建一批投融资平台，积极引导金融、风投机构与具备条件的旅游企业合作。做强一批龙头企业，支持旅游骨干企业牵头推进行业内部整合，组建涵盖各旅游要素的旅游企业集团。培育一批经营主体，支持引进国际品牌酒店，推动旅游景区多业态发展，指导蓬莱争创国家级旅游度假区、长岛争创省级旅游度假区。

乡村旅游是推动农村迈向现代化进程的重要力量，是促进农村经济增长和农业结构调整的重要渠道。今年，烟台将推进乡村旅游提质

增效，编制《烟台市乡村旅游地图》，推出10条精品线路和100项主题活动。突出模式创新，成立乡村旅游协会，支持乡村旅游合作社、公司、联盟发展，引导大型旅游集团投资乡村旅游，壮大经济规模和竞争实力，形成全域“繁星点点”的发展格局。

全域共融 促进核心产品整合提升

中国旅游智库秘书长、南开大学旅游与服务

学院教授石培华表示，发展全域旅游，促进相关要素和产业在空间上集聚，构建新的产业生态系统。发展全域旅游，要形成特色旅游产品集群，推进各种产品、业态和产业的融合发展，发挥“旅游+”的综合带动功能，各行业融入其中，促进旅游与其他产业融合，产业链条全域化，形成全域旅游产品和业态。推动旅游业与其他产业共生共荣，形成相关产业全域联动大格局。

为实现产品整合提升，今年，烟台将研究从蓬莱阁到崆峒山滨海一带的规划布局，打造区域性价值中心，抢抓滨海路开通机遇，重点突破中心城区“滨海一线”区域，推进烟台山、东炮台、张裕酒文化博物馆、37度梦幻海、养马岛等滨海景区加快融合、集群发展。同时，为了给游客提供“一站式”服务，探讨“滨海一线”国有景区免费开放，推出一票制的“烟台开埠”一日游线路，研究开通“滨海一线”旅游专线车、“海上看烟台”市区滨海游航线。今年，烟台还将重点突破蓬莱长龙蓬莱、长岛、龙口板块，以蓬莱阁、龙口南山、长岛三大景区为引领，推出涵盖吃住行游购娱全产业链的“蓬长龙三日游”产品，打造成全市的龙头产品和休闲度假示范产品，不断增加产品数量和线路类型，满足游客多元消费需求。还将发挥“旅游+”的综合带动功能，促进相关要素和产业在空间上集聚，让游客吃得有品有味、住得舒服舒心、行得便捷通畅、玩得开心快乐、购得丰富满意，成为游客一生的美好回忆。

全域共享 营造优质旅游发展环境

有专家指出，全域旅游的旅游质量和形象由

整个社会环境共同构成，以前旅游从业者是导游、服务员，现在整个区域的居民都是服务者，都是主人，从旁观者变为参与者，大家都是旅游环境的一部分。全域旅游对公共服务系统配套更加注重要，要求整体优化旅游服务全过程，提供全过程体验产品，全面满足游客体验需求。

为了给来烟游客提供随处可见的温馨便捷服务，烟台推进信息化和服务设施双突破，大力发展“智慧旅游”，围绕导航、导游、导购三个功能，建设旅游电子地图系统、旅游呼叫中心、旅游电子商务平台和导游信息管理系统，升级电子版《市民休闲护照》。在中心城区建设9处旅游咨询集散中心，新建一批旅游咨询指示牌、旅游地图、旅游触摸屏和旅游厕所，在高速公路、国道省道新设一批旅游交通指示牌。强化品质保证，实现标准化和服务水平双提升，重点培育一批运作规范、管理先进、服务优质、具有高水平企业标准的旅游示范企业，围绕提升旅游六要素的管理和服务水平，持续提升服务的专业化、精细化、人性化、个性化水平，打造“乐享烟台”旅游服务品牌。

烟台将加强行业诚信体系建设，以旅行社质量信誉网为平台，引导旅游企业树立价格诚信、质量诚信、服务诚信的经营理念，培育诚信示范企业和诚信品质化产品，形成良好的行业风尚。积极弘扬文明旅游正能量，推行《文明旅游100条》、《文明待客100条》，引导广大游客树立“做文明人、文明出游”理念，开展旅游志愿者服务。建立旅游监督队伍，搭建起畅通民意的绿色通道，充分了解市民、游客对旅游的所思所想所盼所求，营造人人关注旅游，人人参与旅游的良好氛围。