

广运潭项目组 全面提升两项目厕所管理服务工作

为贯彻落实《全市公共厕所和旅游景区厕所建设及管理专项督查方案》，广运潭项目组开展了两项目卫生间厕所管理服务提升工作。

按照方案要求，一是根据两项目厕所实际情况，按照督查内容，广运潭项目组及时开展厕所大检查工作，发现问题，归纳整理，及时上报，逐一解决。

二是落实所长制，厕所要求专人专厕，确定好具体负责人，做到责任落实制。按照工作部署，要求工作人员及时发送厕所实时照片，并做好台帐整理工作。

三是完善厕所公示牌及设施维护，发现破损、毁坏及时开展维修工作，并对厕所设施设备运营及必要物品进行及时配备。

项目组按照方案要求及时检查厕所并处理相关问题，为全市旅游景区厕所专项检查工作做好充足准备。

■李娇

开展安全生产培训 筑牢安全理念

为更好的为游客服务，提升游客的游园体验，保障假期园区安全、舒适、卫生的游园环境，商业经营部于4月25日组织园区所有商户，各部门安全员，分公司安全员及商业经营部全体员工开展五一安全生产大培训。

在培训过程中，授课人员首先就如何做好常见安全隐患排查工作和筑牢、强化园区运营安全意识等内容进行了详细的讲解，并结合园区实际工作，讲解了如何做好游乐设备年检、月检、日检记录、安全员配备、特种设备规范操作；如何做好夏季食品防腐、食品保质期排查和过期处理、厨余垃圾分类投放和管理工作。随后，针对夏季来临，着重对夏季用电安全、消防安全、用水安全进行了分类阐述。

本次培训不仅切实加强和规范部门及园区商户安全生产教育培训工作，普及安全知识，还提高了人员安全素质，降低安全事故隐患，促进园区安全生产形势持续稳定，落实商户安全生产主体责任。

■王婧

万科集团携手西安世博园举办“时光漫步” ——2019浐灞踏春之旅活动

古老的长安城从不缺春天的诗意，作为春季打卡的热门地点，西安世博园尽情张罗了一场春的盛宴。百花竞放，百鸟争鸣，漫天飞舞的柳絮穿梭于色彩斑斓的花海之中，如画境，水天一色，荡漾着满池的春光。

4月21日，西安万科“时光漫步”——2019浐灞踏春之旅活动在西安世博园圆满举办。下午1点，伴随着和煦明媚的春光、萌宠乐队的趣味表演，拉开了本次踏春之旅活动的序幕。约500余人参与本次活

动，在可爱的cosplay玩偶陪跑团的带领下，从世博园后勤广场出发，全程约5公里，途径五大打卡点，通过彩跑、套圈、运球过障碍等系列趣味挑战项目的比拼，收获徒步打卡的喜悦，奇遇最美春光。

莫让最珍贵的时光，被不经意间错过，放开脚步，漫步时光，感受春天张罗的盛景。带上家人、呼朋唤友来体验一场踏春之行，在路上，寻回时光温热、美好初心，在世博园，邂逅春光之旅。

■ 逯佳莹



以竭诚优质服务 助力园区商业稳步发展 ——记商业经营部员工余安



他勤恳务实，善于学习，爱岗敬业，对本职工作兢兢业业，有不熟悉的业务总是第一时间虚心请教同事，积极主动完成领导交办的任务，一步一个脚印的在部门打下坚实基础，成为部门里不可或缺的一员，他就是世博园运营管理有限公司商业经营部的员工——余安。

他满怀怀着对世博园的企业文化内涵和企业文化理念的向往，来到了世博园运营管理有限公司这个大家庭，成为商业经营部的一员，主要负责世博园景区入驻商户的安全管理和商业巡查，无论酷暑严冬，每日我们都能

看见他在园区内商户进行巡查，管理和业务相互配合，更好的为商户服务。在严抓管理的同时也急商户所想，第一时间解决商户困难，为商户做好“店小二”服务。无论何时，哪怕是休假，只要商户需要，他立马放假假期奔赴现场替商户排忧解难。

为保障景区商户的安全生产和经营，他深感责任重大，以做一名合格的安全员作为自己工作的动力，认真落实商户安全生产责任制，加强有关安全生产的法规宣传和传达，扎实做好安全巡查培训。在管理中爱岗敬业，不断学习，严谨安全意识，并

积极参加公司组织的安全培训，学习安全方面的技能知识，不断提高业务技能。

生活中的他是个性格稳重，比较喜欢清静平和的一个生活气氛，工作之余总是陪伴着孩子，记录着孩子成长的点点滴滴，也会帮助妻子分担一些家务，很享受和家人在一起的时光。

竭诚服务，积极进取是他的工作态度，他将和商业经营部全体伙伴们精诚团结，共同努力，拼搏奋进，铸就更出色的工作成果。

■王婧

征文
启事

本刊设有“美文”栏目，刊载广大员工各种原创文章，欢迎大家踊跃投稿。

来稿要求：内容和感情真挚、积极健康；体裁不限，字数在1000字以内为宜；来稿请注明作者。

投稿邮箱：806539376@qq.com

聚焦世园

FOCUS ON EXPO PARK

2019年5月10日

◆ 主编：崔怡林 ◆ 责任编辑：赵琦 刘艾 ◆ 主办单位：西安世博园运营管理有限公司 www.expo2011.cn

第38期

共6版

Xi'an Expo Park
西安世博园

春满中国·醉西安 ——2019“畅游世园·致青春”春游季活动圆满落幕

一年之际在于春，春回大地，万物复苏。在“五一”劳动节与“五四”青年节来临之际，西安世博园积极响应西安市“春满中国·醉西安”春游季活动号召，结合生态区工作要求，于5月1日至4日精心筹办了“畅游世园·致青春”春游季活动。本次春游季活动主要围绕“五一”节庆推出“致青春·舞台演绎”“乐游园·趣味互动”“乐游园·青春再回首”四大板块共28场次系列活动，通过时尚活力、休闲趣味的展演、体验活动，搭配年代感十足的情景再现体验以及丰富的踏春游园娱乐项目，将不同年代游客带回美好青春岁月，在这个充满欢乐的假期，西安世博园用心带着每一位游客重回往日美好时光。



乐游世园回味青春

五一国际劳动节是为无数在自己的岗位上默默奉献着青春的劳动者而设立的一项国际性节日，此次西安世博园精心筹办的“畅游世园·致青春”春游季活动，正是为不同年龄段的劳动者送上的有一份关于青春的怀念，把每一位游客带回那个曾经年少的青春岁月。

在世园罗曼街区，活动现场人头攒动，其中以还原七八十年代家庭生活场景的“青春再回首”体验项目及回味童年趣味的“青春的记忆”文创集市体验项目最受游客欢迎，以老式摇头电风扇、黑白电视机、大茶缸、搪瓷脸盆、缝纫机、磁带录音机等小品布置情景再现七八十年代家庭场景，以呼啦啦圈、跳房子、抢椅子等童年经典游戏带领不同年代游客重回美好纯真的青春岁月，吸引了众多游客参与体验，更是勾起了许多70后、80后及90后游客对青春岁月的美好回忆；在世园得宝门广场，身着80年代海魂衫以突然炸街形式出现的抖音快闪表演给游客带来惊喜，让游客仿佛置身于改革开放初期的繁华街头；同时，三维针雕等现代感十足的解压游戏体验项目及青春时尚感十足的乐队表演也引来众多游客参与，现场人潮涌动，让游客活力激扬。

活动宣传助力升温

5月1日至4日，西安世博园景区共接待游客约45.2万人次，日均游客接待量突破10万人次。五一之前及节庆活动期

间，运营公司结合活动方案从节庆主题、活动组织、接待服务、环境维护、安全保障等方面进行宣传，其中通过官方网站、微博、微信公众号等自媒体发布预热、主题、延展宣传信息30余条，阅读量9万余次，同时，在凤凰网、大秦网、新浪网、西部网、陕西传媒网、华商网等媒体平台发布西安世博园景区相关新闻共20余次，宣传成效显著。

品质服务“橙意”满满

“五一”节庆期间西安世博园推出“以青春的名义向最美劳动者致敬”“移动游客服务中心”“青春志愿者”“免费讲解”等主题服务成为景区一道青春风景线。在得宝门及西入口游客服务中心，工作人员身着“民国风”学生服饰，化身上个世纪二三十年代青年为游客提供问询、宣导等暖心服务；在园区及共设置6个志愿者驿站，来自陕西师范大学的62名“橙意军”志愿者代表新时代青年为游客提供宣导、问询及科普知识讲解等细心服务；在景区沿途，移动游服车则带来最便捷的贴心服务，沿途为游客提供热水、医疗、问询等游园保障，同时，西安世博园推出的“劳动最光荣”趣味人形立牌拍照体验、免费身着汉服参与亲子服务体验、主题展板书写祝福语、最美劳动者照片征集等服务体验项目也吸引了众多游客驻足参与，在这个假期，西安世博园用最贴心的服务向全体劳动者致敬。

运营保障稳步前行

运营公司为做好2019年“五一”期间接待工作，向游客提供安全整洁、时尚欢乐的游园体验，安保秩序方面，积极开展安保秩序人员及景区商业经营人员安全培训，同时组织开展节前安全大检查大整治，不断加景区特种设备安全管理，在节日期间增加临时勤务、保洁、维修等人员，落实24小时应急值守机制；在园区保障上，充分发挥网格化管理效能，加强网格人员巡查力度，扎实落实“路长制”“所长制”“河长制”工作要求，及时发现并上报问题，迅速解决，确保园区卫生间、公共设施、景观照明等设施设备正常运作，全面保障园区安全平稳运营；在商户经营管理上，不断加强商户服务意识、法律意识，进一步加强节庆期间商业巡查检查力度，坚决杜绝“三无产品”“拒收现金”“不合理低价免费游”等违法违规乱象。

2019年是西安世博园首个全面免费游园年，随着景区客流量的逐节攀升，园区运营不断接受新的考验，西安世博园在确保节庆期间大客流游园秩序基础上，不断提高景区服务品质，深挖区域历史文化内涵，积极筹备具备丰富地域文化特色的景区主题活动，精心打造地区文旅品牌，同时在生态保护方面坚守生态保护原则及园区特色风格，在景观提升方面更加注重细节优化，不断细化完善园区景观、提升改进园区设施设备，促进景区综合实力再上新台阶，从而提升景区品牌价值，做强区域文旅品牌，为带动区域生态文旅产业发展贡献一份力量！

■杜梓林

园区管理部

提升景区环境 喜迎五一假日

为迎接2019年五一国际劳动节的到来，运营公司园区管理部按照工作计划，紧张有序的进行节前各项基础保障工作。

加强节前安全自检自查工作。在日常安全管理基础上，节前重点加强对园区建筑体、围挡、园区水域、一塔三馆电梯和消防、各类展园安全、动物展养、设备设施及仓库等方面进行安全检查，对于不符合安全规定的工作立即整改，确保五一期间各项工作安全有序进行。

全面深化细化园区卫生、绿化环境。保洁方面，持续贯彻“厕所革命”工作要求，提升全园卫生间如厕环境，执行卫生间“专人专岗”服务工作。此外，对全园休息座椅、标示牌，垃圾箱、景观小品、得宝门喷泉池、一塔三馆室内外设施、自然馆及珍宝馆外立面、得宝门及贵宾口拉膜进行清洗及擦拭；绿化方面，做好园区绿植养护工作，园区绿植浇灌、全园草坪、乔灌木

修剪整形、草坪灌木补栽、病虫害防治、绿地垃圾捡拾等工作；重点对园区青龙白虎、长安花毯、时尚花艺、喜庆沪瀚五组绿雕及长安花谷花卉提升，展现世博园园区优美整洁的游园环境。

全面排查设施设备维修维护工作。重点对全园照明灯、景观灯等设备保养；对全园高压开闭所及配电箱等水电设备检修；修复园区卫生间设施及配套（灭蝇灯、抽纸盒）等设施；对全园垃圾桶、休息座椅统一更换维修，为假期园区运营及各项活动顺利举办保驾护航。

全力做好一塔三馆大客流接待运营工作。在日常维保的基础上，节假日期间展馆电梯及消防专业维保人员驻馆维保服务；根据客流量启动五一展馆大客流应急预案并增派临时勤务人员辅助做好游客引导、接待服务及安全管理工作。

全力提升园区节庆氛围。此次节庆布置以“时尚简

约、青春活力”的主旨，在得宝门主入口区域用龙船花、变色木等1000盆花卉扮靓得宝门广场；配合世博园“春满中国·醉西安——畅游世园·致青春”活动主题，在园区得宝门外广场布置20面大水座旗，在欧洲街、西入口、贵宾口及内环展馆入口区域布置160面小水座旗。

充分发挥网格化巡检管理工作。五一节假日期间网格化全员值守且分为两班工作制，全面做好园区旅游环境的督查者。

■雷英



游客服务部

世博园景区服务新亮点

2019年，世博园景区坚持“围绕发展抓服务，抓好服务促发展”的工作理念和方法，结合景区实际打造特色鲜明的旅游服务体系，在五一期间，推出“以青春的名义向最美劳动者致敬”“移动游客服务中心”“青春志愿服务”“免费讲解”等服务项目，成为假期中一道亮丽的风景线。

在得宝门及西入口游客服务中心，“以青春的名义向最美劳动者致敬”主题服务活动受到广大游客追捧，游客服务中心工作人员身着汉服学生装为游客提供多项特色服务，游客们参与热情高涨，积极参与到人行立牌拍照留念、亲子服务体验、书写祝福语、最美风景及劳动者照片征集及抖音拍摄评选活动；在自然馆和长安塔，免费讲解人员绘声绘色的讲解引得众多游客驻足，获得游客们一致好评；在景区各人流密集场所、关键路口，“移动游客服务中心”和“青春志愿服务”全覆盖为游客提供问询、讲解、宣导等多项便捷暖心服务。

整个假期，世博园景区在安全有序运营的同时，不断优化旅游服务，提供的各类特色旅游服务让广大游客耳目一新，进一步提升了游客旅游体验，增加了游客对景区的认同感和归属感，营造出良好的区域旅游环境。

■李晓雅



企划宣传部

集中宣传扩大影响 助推旅游人气

为做好“春满中国·醉西安”——“畅游世园·致青春”系列活动的宣传工作，企划宣传部充分利用自媒体、报刊及网络等各大主流媒体平台，集中对活动进行全方位持续宣传，助推旅游人气。

活动期间，企划宣传部在世博园各主要入口摆放活动宣传画面，在地铁口至空气监控站、长安塔环线、欧陆风情至广运桥沿线悬挂“春季游”活动杆杆旗160面，增强了五一活动的氛围；同时多角度进行媒体资源整合，创新宣传主题，制造媒体宣传热点，从节日主题、活动组织、接待服务、环境卫生、安全保障等各方面进行宣传，通过世博园官网、微信、微博自媒体发布宣传信息共30余条，阅读量近9万余次。

为了让游客近距离感受世博园的欢乐与活力，企划宣传部联系各大网络媒体平台，在大秦网、新浪网、华商网等多家主流媒体平台发布相关新闻稿件20余次。

除此之外，企划宣传部还通过华商媒体网网页、政企频道、华商网官微及华商头条APP发布春季游活动信息，助推旅游人气发布活动内容，提高世博园社会关注度，增进与游客的活跃度。

接下来，企划宣传部将紧抓世博园亮点，认真做好景区宣传工作，拓宽宣传平台与渠道，助推世博园品牌建设与发展。

■刘艾



致敬坚守一线的他们

五一假期，世博园人头攒动，当游客畅游世园美景中时，有这样一群人坚守岗位，坚守一线，有的甚至从节前就忙活起来。他们是安保人员，是保洁员，是讲解员……在这样的节日里，他们忙碌的身影最值得定格，在这个特殊的节日里，让我们向坚守一线的他们致敬，向坚守在工作岗位上的每一位劳动者致敬！



商业经营部

开展服务礼仪培训 落实优质服务理念

为更好的服务游客，提升园区经营商户的服务素养，树立良好的世博园营商形象，降低投诉率，世博园于4月24日组织园区商户开展节前礼仪培训工作。

培训以生动的案例，就服务仪态仪表、仪态举止、服务行业的行为规范、接待礼仪等服务礼仪，现场进行分析指导。同时，培训从如何面对及处理游客的投诉、如何降低投诉率、如何应对投诉及投诉后的反馈等方面讲授了处理投诉的方式方法。

参加培训的商户纷纷表示，通过此次培训，有利于进一步提高大家的服务意识，在服务过程中端正言行举止，规范仪容仪表，全面落实优质服务理念。

■王婧

安保信息部

加强企业安全建设 提升安全质量管理

为切实提高世博园景区的安全管理建设，增强安全管理人员的责任意识，安保信息部积极推进各项安全生产工作进一步落实。

积极参加安全管理培训，并通过了专业机构考试，收到由陕西省安监局颁发的《安全培训证书》，此次安全培训取得了切实成效，运营公司安全管理工作得到了有效的辅导和提升。

组织开展实地实操夏季消防安全应急演练，增强了景区安全人员的消防应急救援能力，熟练掌握应急救援知识及方法，避免消防安全隐患的发生。

开展世博园景区安全大检查，深入排查治理旅游安全隐患。检查工作围绕消防、用电、交通、游乐设施、服务设备等方面开展，检查范围广、重点突出，并要求各部门及商户严格执行检查工作职责。

坚守安全红线，务实发展根基。安保信息部通过各项安全生产工作，推动了世博园景区安全生产形势稳定向好。

■李茹



第一分公司

罗曼街区开展宣传 营造生活垃圾分类良好氛围

为进一步认真贯彻落实规范旅游景区生活垃圾分类工作，分公司继3月11日召开了生活垃圾分类专题学习会议后，于4月17日、18日在罗曼街区组织开展了第二季度生活垃圾分类宣传培训，积极践行垃圾分类工作。

分公司为做好垃圾分类工作，根据《西安市生活垃圾分类指导手册》和《沪瀚生态区推进公共机构生活垃圾分类实施方案》要求，采购了一批生活垃圾分类宣传品，在罗曼街区深入开展垃圾分类宣传和倡导工作。通过向街区商户和游客发放宣传单页、沪瀚生态区党政机关生活垃圾分类告知书、倡议书、宣传用品等，阐明垃圾对社会生活造成的严重危害，宣传垃圾分类的重要意义，呼吁大家一起从自身做起，参与到垃圾分类行动中来，同时让大家知晓垃圾分类的知识，共同推动垃圾分类工作取得更大成效。

“垃圾分类，举手之劳，功在当代，利在千秋”。垃圾分类可大幅度地减少垃圾增加带来的污染、节约垃圾无害化处理费用，有利于进行资源再利用。普及垃圾分类知识，提高全民环保意识，全面推广和落实完善的垃圾分类实践活动，培养环境行为习惯是一个漫长的过程，这不仅要让垃圾分类在景区扎根，还要将活动延伸至我们的日常生活中，与各类综合实践活动相结合，营造出全民参与的良好氛围，让垃圾分类逐渐成为自觉和习惯性行为。

■李玉秀

综合管理部

运营公司开展员工趣味活动

近期，由综合管理部牵头组织开展公司“一站到底”趣味知识竞答活动，公司各部门约30人报名参加，吸引公司各部门近60人为活动参赛者助威。此次活动分初赛和决赛两个阶段，历经近六个小时的激烈角逐，最终产生前三甲，第一名：周亚青，第二名：李卓，第三名：费锦。此次竞答活动涉及诗词、人文、地理、历史、生物、物理及化学等方面的知识，旨在激发员工主动学习能力，着重考验参赛者的知识储备量及现场应变能力，进一步活跃公司集体氛围，从而带动公司全体员工学习积极性。

■杜祚林

财务部

精心准备2018年度所得税汇算清缴工作

为了进一步做好所得税汇算清缴工作，财务部派人参加了国税沪瀚分局组织的《企业所得税政策解析及申报表填写》学习，读懂新政策做好财务年终税收盘点工作，为今后工作中更好的运用新法规、新政策提供知识储备，提高了工作效率。

■张艳莉

广运潭项目组

世博园运营公司参加中国公园协会园林与园艺博览园分会第四届年会

4月25至27日，中国公园协会园林与园艺博览园分会第四届年会在青岛召开，本次年会主题为“共商共享，筑梦远航”，来自中国公园协会，国内13家公园管理部门、博览园的领导，以及相关组织的专家和代表共同参与此次盛会。

会议通报了分会2018年度工作报告，并就博览园管理工作及发展前景进行了深入探讨。分会副会长、西安世博园运营管理有限公司总经理李晓东代表西安世博园出席了本次年会，并宣读分会《青岛宣言》，阐明分会成立主旨，积极倡导切实夯实绿色生态基底，促进博览园生态成果全面共享，提升分会影响力，引领带动我国博览园事业更好更快发展。

西安世博园运营公司将以此次会议为契机，充分运用分会平台优势，与各地博览园开展深入、有针对性的学习交流，汲取经验，融合资源，联合打造具有显著影响力的活动和项目，进一步强化西安世博园影响力和美誉度。

■柏雅婕



项目管理部

增美绿化 世园罗曼街区打造“花园小镇”

为牢固树立“绿水青山就是金山银山”的发展理念，结合生态区生态文明建设需求，运营公司遵循“三分建 七分养”的思想原则，积极推进罗曼街区2019年增美绿化工作方案，持续增加街区绿量，提升街区整体美化效果，打造“花园小镇”，提升广大游客幸福感受。

罗曼街区合理运用特色花木树种，突出树木的季节变化和特色，全面提升街区绿化，打造高品质的绿化景观带，更加开放、便民的公园绿地系统已全面形成。截止目前，罗曼街区模纹花坛增加心形花架、花拱、花球等造型温馨美化形式，共计种植4.7万余株牵牛花；街区增摆花箱百余个，增种绿植万余株。

接下来，运营公司将始终秉持“持久战”理念，突出街区独特内涵、地域特色和文化底蕴，着力提升生态品质，不断提升罗曼街区绿化水平，积极打造美丽城市生态体系。



活动经营部

世博园举办“科普环保主题活动” 响应世界地球日

4月22日是第50个世界地球日，为提高市民游客科普环保意识，倡导大家爱护地球，低碳生活，西安世博园精心筹备策划了一场“科普环保主题”活动。4月21日上午，雨后初晴，春风拂面，在孩子们的欢声笑语中拉开了本次活动的序幕，百余名市民游客及小朋友参与到科普环保主题活动中来，通过现场绘制环保购物袋，亲身体验，与绿色同行，为低碳生活助力，与环保相约。

活动现场，工作人员指导小朋友们们在帆布袋上作画，一起宣传“低碳生活、从我做起”的理念，也鼓励大家外出购物时携带环保袋，为绿色低碳环保贡献自己的一份力。小朋友们用画笔将爱护地球、保护家园的愿望描绘在环保袋上，以不同构图的画面、别出心裁的创意，表达了心中对绿色生活的美好向往与憧憬，用自己独特的方式诠释心目中的绿色环保。家长们纷纷表示：“活动寓教于乐，通过参与这个活动，让孩子们懂得了低碳生活应该从衣、食、住、行这些点滴做起。”

■温性莹



文旅小镇发展部

加快手续办理 保障项目运营

中华千古情项目近期在现场施工、手续办理、规划设计等方面进展顺利，经过部门通力协作，项目手续办理方面已顺利取得《建设用地规划许可证》、《国有土地使用证》及《建设工程规划许可证》。

为顺利办理项目相关手续，文旅小镇项目部安排专人负责跟进，详细咨询查阅办理流程，认真完成审批表单的填报提交，积极准备《建设工程规划许可证》所需相关资料，办理缴纳人防异地结建费用，并多次与行政审批局、设计院、人防办等部门沟通协调，3月29日成功取得项目《建设工程规划许可证》。下一步实施项目总包单位招标工作，签订总包合同后，启动《建设工程施工许可证》相关手续办理工作。

文旅小镇发展部将持续以中华千古情项目为重点，积极对接相关部门，加快推进项目方案设计、建筑施工、手续办理等工作，协调解决项目施工建设、土地规划等方面存在问题，全力推进项目施工建设，确保如期完成建设任务。

■付依婷

共建共享美好旅游生活 满足文化消费升级需求

文旅融合要“落地生根”，应当落到可体验的业态上、落到可体验的生活中

今年五一假期从一天调整为四天，“小长假”激发了居民的旅游消费热情，释放了大众旅游消费需求。近日，《中国青年报》社会调查中心进行的一项调查显示，87%的受访者对于深入参与文化体验最感兴趣。打卡式的“到此一游”已经不能满足人们尤其是年轻人的需求。特色的文化体验、美好的生活体验已经成为旅游消费的主流诉求。

当今，旅游已成人们普遍的生活消费方式，而且在向休闲度假转型，向深度体验升级。居民旅游消费潜力巨大已是不争的事实和趋势。满足居民消费升级需求，关键在于增加高品质文化旅游供给产品，让消费者为生动的文化体验“买单”，为不一样的体验“买单”，为有质量的体验“买单”。

让消费者为生动的文化体验“买单”。“诗和远方”其实从来没有分开过。人们常说：“文化是旅游的灵魂，旅游是文化的载体”。问题在于如何让“灵魂”生动起来，让载体丰富起来。如故宫文化旅游受到消费者追捧、乡村民俗文化成为消费者“新宠”、城市文化休闲一地深度体验成为消费者首选……《中国青年报》的调查中提到，“61.3%的受访者最喜欢美食主题旅游，56.6%的受访者青睐民宿主题旅游”。这都告诉我们，要让文化生动起来，“可触摸、可亲近、可互动、可体验、可消费”。文旅融合要“落地生根”，应当落到可体验的业态上、落到可体验的生活中。文化旅游在于讲好故事，但怎样把故事演绎成情景式、沉浸式的体验，必须追求深入浅出，生动表达。只有“活化”文化，让文化可体验，才能“可消费”。

文化旅游体验又是一种寻找差异的生活方式，更加在乎体验异地文化。当下，一些地方文旅产业一哄而上、同质发展现象严重，往往会影响人们的旅游消

费;一些地方把文化当作标签，文化“空泛化”的现象又会遏制人们的消费预期。无体验，不旅游;无体验，无消费。进一步激发居民消费潜力，不在于圈多少地、上多少项目，创多少个国家级牌子，打造多少“国际化”小镇，而在于能否给消费者很好的体验，能否拉动持续的消费。

让消费者为多样化旅游体验“买单”。旅游消费需要和诉求多样化、个性化已成趋势和特征。不仅旅游消费的喜好各有不同，而且选择的旅游方式也各有差异;不仅不同年龄层次的消费诉求和行为呈现越来越强的个性化，而且旅游消费结构也发生了很大变化。只有致力破解旅游供给不充分的瓶颈，提供多样化业态和多样化体验，才能让人们更好地选择自己想要的旅游方式，进而满足多样化、个性化美好生活需要，实现文化旅游消费提质扩容。在丰富“食住行游购娱”传统旅游要素方面，更加注重地方美食体验的个性化，注重“大住宿”结构的多元化，注重旅游交通方式的多样化，增加深度旅游产品，增加旅游文创商品，增加娱乐生活消费，尤其是丰富夜间文化娱乐生活，进而延长游客逗留时间，拉动文化旅游的综合消费。完善促进消费的体制机制，一个很重要的方面就是促进文化旅游产业和其他相关产业融合发展，增加新业态，构建新的产业体系;不管是“旅游+”还是“+旅游”，关键在于在业态上“落地”。在推进全域旅游过程中，应当以开拓和创造更多的旅游生活空间为重中之重，让乡村旅游与城市休闲同步发展，让一个个美丽乡村、特色小镇、休闲街区和文旅产业集聚区、城市休闲综合体、旅游度假区成为人们体验美好生活的“微目的地”。这样，人们的旅游消费就能有更多选择、更具品质，进而创造更高的消费价值。把“完善国有景区门票价格形成机制”作为促进旅游景

区提质扩容的契机，“有限的景区，无限的产业”，在提升景区内涵、增加体验业态、促进二次消费上下工夫。

让消费者为高品质的生活体验“买单”。人们的消费心理和诉求越来越期望体验和享受高质量质的文化旅游生活。旅游产品、环境和服务质量不高，必然影响旅游消费的数量和结构。一是向旅游消费者提供品质优良、性价比高的旅游产品。尤其是在产业结构调整中实施精品战略，培育和提供更多文化旅游精品，让消费者获得高品质享受。二是创造良好的消费环境和旅游秩序，让消费者出游更加便捷、安全，让消费者权益得到保证。交通不畅出行不便，门票价格过高让人望而止步，不合理低价游让游客时时担心“被宰”，旅游安全保障不力，游客步步惊心……这些问题如果得不到切实解决，势必挫伤人们旅游消费的热情，甚至侵害旅游者的合法权益。一个舒心、放心、安心的旅游环境和秩序，才能让人们赏心悦目、快乐旅行。三是提升旅游服务的品质。全域旅游背景下的公共服务体系要“横向到边，纵向到底”，让消费者随时随地体验和享受到及时、周到、称心的服务。旅游经营单位和服务人员要做到热情、贴心、高效，让消费者获得物质和精神上的充分满足。所以，从“产品时代”走向“服务时代”，必须提升全社会和全行业人员的素质和服务本领，建立和贯彻优质服务标准和规范，创造“中国服务”的品牌;让优质服务成为一种美好体验，让服务创造价值，以服务拉动消费。

只有广大消费者在旅游体验中提高满意度、拥有获得感，并参与到文明旅游、优质旅游中来，共建共享美好的旅游生活，文化旅游消费才能持续提质扩容。

作者：特约评论员 王洁平

编辑：龚立仁 何宁

摘自《中国旅游报》

全域旅游大词汇

第三卫生间



是在厕所中专门设置的、为行为障碍者或协助行动不能自理的亲人(尤其是异性)使用的卫生间，既不是男卫生间，也不是女卫生间的第三卫生间。比如女儿协助老父亲，儿子协助老母亲，母亲协助小男孩，父亲协助小女孩等情况。所有的5A级景区都应设置第三卫生间，2017年5A级旅游景区将建设604座“第三卫生间”，其中新建271座，改扩建333座。

厕所开放联盟



厕所革命开展以来，为了弥补公厕不足的现状，各地党政机关、企事业单位主动开放内部厕所，为市民和游客打开“方便”之门。如广西桂林在2000年推动公共服务单位厕所对外开放的基础上,继续深化厕所开放工作；山东济南目前已有600多家酒店、宾馆、商户、商场等社会单位签订公厕开放承诺书，制定“厕所开放联盟”文明公约。

首届世界旅游发展大会



2016年5月19日,由中国政府与联合国世界旅游组织联合主办、国家旅游局和北京市人民政府共同承办的首届世界旅游发展大会在人民大会堂金色大厅隆重开幕。来自107个国家和15个国际组织代表及中国政府有关部委、有关省份的代表出席会议，围绕“旅游促进发展”“旅游促进和平”和“旅游促进扶贫”三个议题，开展主旨演讲、高峰论坛等活动。大会发布《北京宣言——推动可持续旅游，促进发展与和平》。世界旅游发展大会在中国举办，实现了我国旅游外交由参与者到主导者、由跟随者到主创者、由专项交流到综合交流的历史性突破，在我国旅游发展史上具有里程碑意义。

中外旅游年



2015年以来，国家旅游局已成功举办中美、中韩、中印、中墨、中国—中东欧旅游合作促进年、中丹、中澳、中国东盟、中瑞等旅游年活动，习近平主席、李克强总理等党和国家领导人通过致贺词、参加开闭幕式等活动参加旅游年。旅游年的举办夯实了中国与世界加深理解、巩固友谊的基础，增进双方民众对对方国家和文化的了解，为政治、经贸等各领域合作可持续发展打下了坚实基础，已成为旅游外交的重要载体、中国外交的精彩内容。

打造青少儿赛事、夏令营聚集地 创建国家级示范营地



1.张保新老师，请您介绍一下精英成长营地近期“体育研学”开展的情况。

一直以来，西安世博园凭借资源优势，多次开展中小學生課外實踐教育活動，取得了良好效果，并荣获全国中小学环境教育社会实践基地称号，同时世博园也是开展研学旅行的绝佳场地。研学旅行作为校外教育的一种重要形式，具有开展体育运动的天然资源优势。近年来，研学旅行已经朝着如何更好地融入体育运动教育方向发展，精英成长体育营地是西安市民政局、西安市体育局直属的唯一合法非盈利青少年户外体育活动营地。鉴于此，精英成长体育营地携手世博园致力打造体育研学。

体育研学以贯彻《关于推进中小學生研学旅行的意见》精神为前提，以特色体育美育拓展为主要活动主题，主要以高尔夫、击剑、棒球、橄榄球、帆船、皮划艇等国际化体育项目和各具特色的拓展活动，同时开展财商创客和美育创客等素质教育，向省市内中小學生提供距离市区最近的、全省最安全、最专业的、西北首家青少年户外特色体育主题活动营地，填补了西安市中小學生“户外体育营地”研学、游学空白，为西安市青少年素质教育搭建了一个良好的平台。

2.据了解，精英成长开设的“国际化特色体育课程”已经陆续在西安各个区的学校开展，能介绍一下具体情况吗？

2018年9月特色体育课程首次成功开展，得到了广大家长的一致好评。特色体育课程开设高尔夫、击剑、棒球、橄榄球等国际化体育项目的教学，旨在让更多的孩子掌握到一至二项国际体育技能。目前为止，精英成长特色体育课程已在西安欧亚学院、西安市未央区浐灞二小、西安市雁塔区新华小学、西安市曲江南湖小学、品格世界城幼儿园、白桦林间幼儿园、西京幼儿园等三十余家幼儿园、小学及大学全面开课，获得学生及家长们的高度认可。

精英成长作为专业营地教育机构，充分发挥了社会协同的作用，将高尔夫、击剑、棒球、橄榄球等专业化的师资、器材和课程输送到学校，丰富学生的学习经历和情感体验，促使教育资源均衡化，解决学校特色课程专业师资、器材及场地缺失的“痛点”，让更多国际化特色体育课程成为西安

3.什么是精英成长“369”国际化特色体育课程体系？

现阶段，特色体育课程涵盖了从幼儿园至小学六年级共九年的教育，采用“369”课程体系，即以理论、动作、素质“3个”方面为基础，以破冰、复训、新授、实操、展示、课评“6项”内容为教学要点，定期开展教学测试赛、小组挑战赛、国际联谊赛、校级晋级赛、校级排名赛、营地挑战赛、区级挑战赛、市级挑战赛、省级挑战赛“9大”赛事。通过完善的机制和专业的流程，为广大幼儿园、小学组建校队，开展校际、区级联赛，为陕西省、西安市体育局推荐、选拔青少年国际化体育运动人才。按照精英成长的规划和部署，所有的赛事将安排在世博园举办。

众所周知，西安是2021年第十四届全国运动会的主办城市，借着承办全运会的契机，竞技与休闲体育将迎来发展的大好时机。西安世博园秉承着“时尚、动感、欢乐、健康”的风格定位，凭借优质的生态景观和场地资源，目前已成为西安热门的户外休闲健身场地，也成功举办过大型全民健身活动以及大型青少年休闲体育类专业赛事。

我希望能借助“369”课程体系中的9大赛事，把世博园打造成青少年国际体育网红赛事聚集地。近期，2019西安市精英成长国际体育高尔夫、击剑、棒球、橄榄球、帆船、皮划艇亲子体验邀请赛及陕西省青少年校园高尔夫、击剑精英赛正在火热筹备中。

与传统的研学不同，体育研学注重体验式学习。精英成长结合体育研学的特点，研发出森林教育“4+1”的课程模式，包括自然教育、营地教育、体育教育及素质教育，每学期参与4次课程，“+1”就是指参与一次体育比赛。其中的体育比赛将在世博园精英成长体育营地举办，让体育研学体验更具有粘性。

体育研学共推出21个国际化项目，其中每个课程项目均为幼儿园、中小學生专门设计，可灵活组合搭配，让孩子们体验最喜欢、最合适的项目。此外，每个项目都会由项目教练负责讲解运动的来源与竞赛规则，让前来研学的中小學生全方位了解该体育项目文化、礼仪；在讲解、示范完毕后会给每名學生充足的项目体验时间，让学生们在体验中感受体育项目的内涵，感受到国际化体育运动带来的快乐。2019年，精英成长成为了陕西省、西安市中小學生“网红”体育研学营地。



4.精英成长成为了广大家庭最值得信赖的夏令营“第一品牌”，那么，2019年的夏令营又有什么新亮点吗？

“精英成长”作为中国青少年国际营地教育引领者，23年来，先后为省内外1万余名青少年提供过营地教育服务，每年平均为800组家庭（4-16岁）提供了国际化“精英成长”高品质夏令营服务。一直秉持“为国内素质教育加分助力、给海外游、留学保驾护航”的价值，“让每一位孩子都能掌握二项国际化体育运动技能”的使命，全力打造“孩子们最具有归属感的第三个家”。

2019年7—8月夏令营与往年不同，夏令营种类更为细分，品质更有保障。

由国家体育总局青少年司指导、中国登山协会主办、精英成长营地承办的2019年“营动中国”全国青少年户外营地公益性夏令营将于7月中下旬开展，届时，将迎来来自国内外各地200名青少年，共同感受国际化营地教育之旅。

除此之外，还有2019西安精英成长体育营地夏令营、2019西安精英成长高尔夫暑期特训营、2019西安精英成长击剑暑期特训营、2019西安精英成长小绅士、淑女素质教育营、2019西安精英成长青少年假期EMBA特训营、2019西安精英成长北美教育体验国际营、2019西安精英成长幼儿园、小学感恩毕业营。

5.听说精英成长正在积极向国家体育总局申报“全国青少年户外体育活动营地（国家级示范营地）”，能介绍一下具体情况吗？

是的，精英成长作为是西安市体育局、西安市民政局唯一核准的青少年户外体育活动营地，得到了浐灞生态区教育局、事业管理局、世博园运营管理有限公司及陕西省体育局等相关单位及领导的大力支持，多次邀请市体育局、省体育局相关领导赴营地现场指导工作，2017年至今，先后五次赴国家体育总局青少司、中登协主办的《全国青少年户外体育活动营地管理人员、营地规划与建设培训班》学习、交流，并于2019年4月25日，由陕西省体育局唯一推荐，作为全国营地管理人员小组召集人，赴国家体育总局，全程参与《全国青少年户外体育活动营地》——等级评定办法及细则（征求意见稿）工作，2019年12月，评定工作全面开始启动。

■刘艾