

青 岛 市 崂 山 区： 让文明成为新时代全域旅游最亮丽的风景

韩友林 梁太宏

正是一年好时光，满目胜景正宜人。夏季是游览山东青岛崂山的最佳季节。置身崂山，目之所及是青山碧水、满目生机。在这迷人的风景背后，活跃着这样一个特殊群体，他们身穿“红马甲”，穿梭在景区、城市会客厅、交通枢纽，他们用温暖的微笑、文明的举止、得体的言语，为游客提供引导、讲解、帮扶等志愿服务，他们默默奉献，用行动塑造着崂山的文明形象，成为崂山全域旅游一道暖心而亮丽的风景线。

在创建国家全域旅游示范区工作中，青岛市崂山区在强化硬件建设的同时，十分重视以人为要素的软建设，紧紧抓住文明这个“牛鼻子”，以培育和践行社会主义核心价值观为引领，扎实开展文明旅游工作，让文明旅游为崂山加分、为全域旅游添彩。



旅游志愿者发出文明旅游倡议



细致服务

1/ 让文明旅游根植于心 全民参与

一座城市的文明程度常常被浓缩在日常里、体现在细节中。走进崂山区，条条大道宽敞整洁，机动车礼让斑马线，行人有序过马路，社会主义核心价值观公益广告随处可见，文明新风扑面而来。

全域旅游时代，人人都是旅游者。为打造全民参与全域旅游的氛围，崂山区在各主要景点、游客集聚地悬挂文明旅游、“无痕旅游”宣传彩旗，利用语音广播、电子显示屏滚动播放文明旅游、全域旅游宣传片和文明标语，全方位对游客进行文明旅游宣传教育和行为引导，将社会正能量传遍崂山大街小巷、山间田野。同时，把旅游服务作为志愿服务的重要组成部分，组织党员志愿服务队、学雷锋志愿岗、社区志愿者积极参与各类文明旅游志愿服务活动。

为深化“无痕旅游”，一系列新举措在崂山得到推行：设置景观式分类垃圾集中回收点，向游客发放《绿水青山无痕旅游倡议书》，免费为游客提供环保垃圾袋，引导游客将游览过程中产生的垃圾放进环保袋里，下山后再将环保袋放入垃圾桶，即可领取一份小纪念品，以此鼓励游客做到不将垃圾留在景区，实现“无痕旅游”。在游客集聚区设立文明监督岗，成立文明旅游劝导队，开展文明告知、文明提醒、文明规劝等活动，使旅游不文明行为得到了有效约束。着力强化景区一线窗口管理服务人员的文明礼仪和职业道德教育，规范管理，以优质的服务打造样板，以自身的文明争做表率，带动游客文明意识的提升。“人人都是旅游宣传员、人人都是旅游推介员”的理念在全区各行各业和广大市民中，逐渐成为一种自觉实践。

2/ 主题实践活动 让文明旅游成为新风尚

以培育和践行社会主义核心价值观为主线，崂山区开展了“文明出行”“最美风景是崂山人”“秋韵崂山文明相伴”等系列文明旅游主题实践活动，覆盖各景区景点、旅行社、星级宾馆酒店、客服中心等文明窗口服务单位，传递文明新风。同时，积极发动景区干部职工、经营业户、社区居民和广大游客，深入开展“文明旅游，从我做起”“绿水青山无痕旅游行动”等活动，让“保护绿水青山，共建生态景区”理念深入人心；此外，组建了由企事业单位、街道社

区、驻青高校近500人参与的文明旅游志愿服务队伍，围绕文明引导、游览讲解、旅游咨询等内容开展十余项文明旅游志愿服务活动，年均参与文明旅游志愿服务人数达800余人次，解答游客咨询服务约5千人次，发放防火宣传卡、文明旅游指南等资料近万张，用实际行动诠释“文明最美”的理念，引导游客把快乐旅游与爱护美景结合起来，让“文明”与“美景”一路相伴，让文明旅游观念成为社会共识，让文明之风吹遍崂山大地。



开展环保志愿服务活动



文明旅游从我做起

3/ 建好“小厕所” 引领“大文明”

耳边萦绕着轻柔舒缓的音乐，空气中弥漫着淡淡的檀香，各种配套设施纤尘不染，各色绿植盆栽扮美空间……走进崂山，一座座造型别致的旅游厕所与周边的亭台、美景交相辉映，成为了一道道城市景观、一个个乡村亮点。

旅游厕所是旅游基础设施的重要组成部分，是反映景区文明水平的重要窗口。近年来，崂山区加大投入、探索创新，通过将旅游厕所融入周围景观、融入地域特色，实现了旅游厕所风貌与自然景观的有机统一。为满足全域旅游发展需求，崂山创新完成38处

标准化生态厕所，新改建39处新型环保厕所，获得全国厕所革命“最佳景区”“十大典型景区”“管理模式创新奖”等荣誉称号；在合作模式上求创新，引入PPP模式，与中国光大集团合作，共同打造崂山光大标准化生态厕所；在建设标准上求创新，创新性打造生态化、无味化、智能化、标准化、效能化的“五化”厕所建设体系，创立全国旅游厕所的“崂山标准”；在运行管理上求创新，设立运营管理控制中心，利用“互联网+中央控制技术”，全自动远程控制一体化设备运行。如今，旅游厕所数量多了，建筑造型美了，科技应用

广了，服务水平提升了。

厕所革命只是崂山区全力做优全域旅游公共环境的一个缩影。近年来，崂山区重点围绕吃、住、行、游、购、娱、商、养、学等旅游要素，发挥政府主导功能，从旅游公共服务“毛细血管”和“微循环”入手，着重解决了一批制约旅游公共服务领域发展的问题，进一步聚链条、强配套、优服务，把“山盟海誓”“山珍海味”“尊享崂山”“太清水月”等特色品牌做大做强，在全国范围内形成一批专属崂山、代表崂山乃至象征崂山的旅游核心品牌。

4/ 绘制“新名片” 打造“新高地”

在崂山，他们平均每天要说上百次“您好”，24小时坚守岗位，随时为游客提供最贴心的服务……他们就是崂山区96616全域旅游热线工作人员。“这里的工作人员很热心，他们用最美的声音解读崂山风景，用最真诚的举动为游客排忧解难，用一颦一笑传递最暖心的服务，让大家体会到了他们的用心。”河南游客李锐东对此赞赏有加。

全域旅游是“人”的旅游，既是人来服务，更是服务于人。近年来，崂山风景区相继开通了循环旅游观光车，完成了崂山客服中心建设，实施了包括旅游沿线电缆入地、景区标识标牌和市场摊点更新改造在内的“七大品质升级”行动，推动景区优化环境、加强管理、改善服务，以文明环境熏陶文明游客。崂山区还建立了全区旅游秩序整治工作联席会议制度，组建了“旅游联合执法办公室”，对扰乱旅游秩序人员、车辆实行重点监管，依托交警“天网”系统实行全域监控。同时，加强对区内14家A级景区和6家星级酒店的日常监管，结合A级景区

和星级酒店定期复核工作，对不达标者要求限时整改，建立旅游企业淘汰机制。此外，重点对区内34家旅行社进行检查，督导旅行社开展旅游信息提示和文明旅游宣传。相继完成游览区二维码导览系统、720度全景展示系统、景区客流动态分布采集系统的建设，组建了24小时全天候应急值守专业队伍，升级了96616全域旅游热线平台，建立健全了旅游投诉机制和投诉回访制度，连续多年保持“零有效投诉”。崂山客服中心“爱心妈妈屋”、仰口游览区“清凉小站”，类似这样的人性化、亲情化服务在崂山区随处可见，悉心打造的“九水情长”和“温情崂山”服务品牌，更树立起了行业标杆，引导着全区旅游景点、旅游行业以优美环境、优良管理、优质服务展示文明旅游新形象。

一幅山水画，满城文明风。当前，创建国家全域旅游示范区工作已进入冲刺阶段，崂山区将以不自满、不懈怠、不停步的姿态，努力营造旅游业健康可持续发展的新生态与新格局，跑出属于自己的全域旅游发展的“加速度”。



游客有序进入景区



太清游览区设立“环保袋自取箱”，大力倡导“无痕旅游”