附件

黑龙江省2023—2024年

旅游服务质量优秀案例

2024年6月

聚势蓄能 谋冰雪奔远行，在全力打造“冰雪

旅游度假胜地和冰雪经济高地”中

贡献智慧力量

（哈尔滨市文化广电和旅游局）

一、基本情况

2023—2024年冰雪季，哈尔滨冰雪旅游热潮席卷全国，成为全国最热门旅游目的地“顶流”。2023年11月1日至2024年2月29日，全市累计接待游客8743.8万人次，同比增长301.49%；实现旅游总收入1248.9亿元，同比增长505.52%，其中，春节假期累计接待游客同比增长81.7%，旅游总收入同比增长235.4%，全市旅游接待人数和旅游收入达到历史峰值。

二、主要成效

2023年冬季冰雪旅游“百日行动”开展以来，哈尔滨市忠实践行“冰天雪地也是金山银山”重要理念，深入贯彻省委省政府打造“冰雪旅游度假胜地和冰雪经济高地”重要部署，按照许勤书记“要扎实开展冬季冰雪旅游‘百日行动’”和梁惠玲省长“推动冰雪旅游提质升级，推进互动体验式项目建设”的工作要求，提前谋划、精心组织、周密部署、综合施策，准确把握目标定位，抢抓历史发展机遇，坚定不移扛起省会城市担当，冬季冰雪旅游“百日行动”取得了突出成效。一是全力推动冰雪“出圈”。各级各类媒体和网络平台争先报道、广泛传播，全球3500多家海外媒体转载相关报道，在海内外社会各界引起反响。二是有效拉动经济增长。冰雪旅游带动了“吃住行游购娱”全链条消费增长，同时辐射促进了国内服装、滑雪装备、特色农产品销售热潮，有力促进东北振兴战略实施和区域协同发展。三是全面激发消费潜能。2023年11月1日至2024年2月29日，哈尔滨机场、铁路、公路客流接连创下新高；哈尔滨文旅、餐饮类、住宿类消费规模同比增速明显；哈尔滨市房产销售、租赁市场营业额同比大幅攀升；哈尔滨市旅游、住宿和餐饮等新登记市场主体增长56.9％。四是多维呈现特色文化。充分展示哈尔滨特色文化，举办第40届中国·哈尔滨国际冰雪节暨法中文化旅游年开幕式、参加2024中法文化旅游年“你好！中国”旅游推介会，我市冰雪旅游宣传片首次走进法国凡尔赛宫。春节期间，全市各类博物馆、百年中央大街、中华巴洛克街区总客流量497.6万人次。五是全面展示城市形象。哈尔滨冰雪旅游展示了城市的深厚底蕴、市民的文明素养、营商环境的明显改善，赢得了全国游客普遍认可和鼎力支持，哈尔滨全面振兴焕发了新生机、新活力。

三、典型经验

哈尔滨市委市政府始终高度重视、高标部署、高位推动、高效落实，大力发展特色文化旅游，形成“政府主导、部门联动、社会参与、多元共治”的工作格局，促进旅游资源优势转化为产业优势、经济优势、发展优势。一是立足发展大局，发挥政策引领作用。陆续出台冰雪季活动方案、冬季冰雪旅游“百日行动”方案等政策措施，形成政策支持、活动策划、市场监管互为支撑的制度体系。建立冰雪季旅游指挥调度体系，全市上下形成“一盘棋统筹、一股劲作战、一体化推进”的良好局面。二是挖掘特色优势，推动城市街景融合。围绕冰雪景观资源，以景相连、串珠成链，开通景区间免费直通车，实现景区联动，串联起整座城市景区线路图。借助“烟火气”融入城市景观，红专街早市、道里菜市场等成为游客新晋打卡地，满足游客深度生活体验。三是树立游客思维，深化监管强基增效。推出“文旅体验官”“首席服务官”等制度，一体推进食品安全保障、宾馆住宿升级、交通提质增效、景区品质提升。坚持行业监管与监督执法并重，加强涉旅投诉处理，维护游客合法权益。四是强化服务理念，倾力暖心举措驱动。哈尔滨机场设置32个更衣室，索菲亚教堂广场搭建温暖驿站，中央大街地下过街通道铺设防滑地毯，热心市民主动免费提供接送、住宿服务，志愿者自发在热门景区免费提供热姜茶、热贴、讲解服务，让冰雪之城变成温暖之城。五是建立传播矩阵，提升宣传舆论热度。建立全方位、立体式、多元化的宣传格局，冰雪旅游宣传全过程策划、多维度联动，协同高频发声，有效管控舆论，呈现全媒体大融合助力发展态势。六是坚持底线思维，注重预防整治并举。建立市、区县（市）指挥调度机制，组建行业安全督导组，加强重点区域安全隐患排查。强化文旅、气象等部门协作联动，适时发布安全提醒信息。加强综合分析研判，动态调整景区运营，及时关闭高位景区景点，确保安全万无一失。加强社会影响防范，网信部门建立舆情处置“直通车”，加快分析、研判、分转、处置进度，把问题影响降到最低。

四、启示借鉴

今冬以来，哈尔滨冰雪旅游的持续火热，取得了一定成绩，积累了一些经验，更重要的是获得了深刻的启示。必须始终坚持以习近平总书记重要讲话为引领，忠实打造“两山理论”实践地。必须始终坚持高位推动，以系统观念下好冰雪旅游“一盘棋”。必须始终坚持以人民为中心的发展思想，激发人民首创精神。必须始终坚持树立互联网思维，凝聚全面振兴发展的强大正能量。必须始终坚持崇尚实干、久久为功，做到一张蓝图绘到底。

持续巩固拓展冰雪旅游成果，着力推进冰雪旅游工作思路理念、方法手段、体制机制的创新发展。一是强化协同配合，建立统一指挥协调联动工作机制，继续发挥市旅游联席会议牵头抓总作用，建立部门协同、上下联动工作机制，成立工作专班，高效解决涉旅工作中重大问题。二是加强统筹谋划，着力构建全域全季旅游新格局，坚持“旅游+”“+旅游”工作思路，丰富产品供给，培育特色景观，形成旅游新业态。三是发挥溢出效应，推动冰雪经济全产业链发展，放大冰雪旅游效应，挖掘资源潜力、整合各方力量，推动冰雪运动、冰雪文化、冰雪装备、冰雪旅游全产业链发展。四是运用科技手段，推动数字技术赋能文旅产业。培育数字文旅新业态，把数字科技应用于文旅行业“吃住行游购娱”各个环节，推动创意设计、创新文化与文旅产业深度融合，着力构建哈尔滨现代化、数字化文化旅游产业体系。

大美龙江·最美极地服务之星评比活动

（哈尔滨市文化广电和旅游局）

一、基本情况

哈尔滨极地公园是中国为数不多的原创型景区，位于哈尔滨市松花江畔美丽的太阳岛，总投资额十亿元人民币，是中国首家以极地主题表演秀与极地科普互动体验为核心的主题公园，是中国极地海洋馆业著名品牌，是黑龙江打造的一张世界级旅游名片。园区包含极地馆、海洋馆、淘学企鹅馆、北极熊体验馆、恐龙馆五大场馆；打造白鲸秀、海豚秀、淘学企鹅巡游、海狮海象情景剧、水舞秀、鳐鱼秀、企鹅表演七大主题表演。

五年来，哈尔滨极地公园积极打造文明旅游示范景区，通过方案制定、人员培训、组织活动等举措，获得了市民与游客的一致认可。作为省级文明旅游示范单位，哈尔滨极地公园制定了内容详实、操作性强的《文明旅游工作专项方案》，制定了《员工职业道德基本规范》《环境综合整治制度》《文明旅游督导员制度》《游客文明行为奖励机制》；同时，制定《培训考核制度》，培训范围包括全部管理人员和服务人员，将文明旅游纳入全员绩效考核并实施。哈尔滨极地公园设立多个学雷锋志愿服务站，与哈尔滨理工大学共建志愿服务实践基地，组建由管理人员带队的志愿者队伍；设置投诉电话和意见箱，制定完善的《投诉反馈机制》；设立无障碍通道、无障碍卫生间、母婴室、医疗室等，为老人、儿童、孕妇、残障人士等提供关怀服务；设置分类垃圾箱，制定《卫生责任制度》和《卫生检查制度》，保持景区环境干净整洁，无卫生死角。

2023年7月起，为深入践行“冰天雪地也是金山银山”的指导思想，进一步彰显“大美龙江”的影响力和美誉度，哈尔滨极地公园积极响应黑龙江省文化和旅游厅号召，开展了“大美龙江·最美极地服务之星”的文明服务评比活动，向全国人民传播“大美龙江”的美好形象。评比活动持续至今，评比范围包括检票员、演员、商业餐饮服务人员、驯养师、收银员、研学导师等一线岗位，通过线上和线下多种方式进行：线上，哈尔滨极地公园在景区多个区域设立投票二维码，游客现场投票还可获得精美礼品；线下，开展员工自评和互评，评选“服务之星”“支持之星”。

二、主要成效

“大美龙江·最美极地服务之星”评比活动通过线上投票与线下评价，全体员工的服务热情得到了充分激发，服务游客的能力和水平得到显著提升。得到了《人民日报》、中新社、央广网、黑龙江日报、腾讯等20余家国家级、省市级、行业级媒体报道与全国游客的广泛参与，曝光量超百万。

三、典型经验

（一）主题明确

进一步彰显“大美龙江”的影响力和美誉度，向全国人民传播“大美龙江”的美好形象。

（二）宣传推介

“大美龙江·最美极地服务之星”评比活动得到了《人民日报》、中新社、央广网、黑龙江日报、腾讯等20余家国家级、省市级、行业级媒体的报道与全国游客的广泛参与，曝光量超百万。

（三）文明示范

通过游客评选、员工自评与互评，充分激发员工的服务热情，提升服务游客的能力和水平，营造文明旅游环境，引导游客自觉遵守文明旅游行为规范，树立文明旅游新形象。

四、启示借鉴

黑龙江省文旅厅党组书记、厅长何晶主动了解该活动并到景区调研，全力支持服务之星评比工作，号召并组织全省旅游景区前来学习；同时，把旅游企业发起的一项活动，上升到全省高度，让企业获得了巨大鼓舞，树立了哈尔滨极地公园文明旅游示范单位的新形象，助力黑龙江文旅行业的服务标准实现新跨越。

发展特色旅游 提升服务质量

（齐齐哈尔市文化广电和旅游局）

一、基本情况

齐齐哈尔市深入贯彻落实习近平总书记关于“大力发展特色文化旅游”“冰天雪地也是金山银山”的重要指示精神，大力发展冬季冰雪旅游产业，全力塑造“千里嫩江·雪域鹤乡”冬季旅游品牌，全面搅热冬季冰雪旅游市场，推动全市冰雪经济高质量发展，为第六届全省旅游发展大会预热，也把流量变成留量，一季火带动四季热。

二、主要成效

（一）旅游收入再创新高。齐齐哈尔市深挖自身冰雪资源优势，丰富冰雪旅游产品供给，升级冰雪旅游基础设施，优化旅游市场服务环境，切实把“冷资源”转化为“热经济”。冰雪旅游季以来，全市旅游接待人数1200万人次、实现旅游收入75亿元，同比分别增长128%和130%。春节假期共接待游客238.3万人次，同比增长38.95%；实现旅游收入14.77亿元，同比增长120%，均创历史新高。

（二）旅游线路再添新彩。持续发力打造全域旅游品牌，绘就“旅游+”融合发展新画卷，以齐齐哈尔为节点的“冰火温泉”旅游线路被列为2024年全省“欢欢喜喜过大年”十条春节旅游精品线路之一，齐齐哈尔烤肉节为2024年全省十大必去活动之一，齐齐哈尔扎龙湿地营地为2024年全省十大必住营地之一，齐齐哈尔市冰雪旅游线路入选2023—2024全国十大冰雪旅游精品线路。冰雪旅游季以来，齐齐哈尔烤肉门店营业收入同比增长30%。

（三）旅游活动再出新招。为了接住泼天富贵，接连出新招、放大招，吸引全国各地游客。大年三十，齐齐哈尔市文旅局局长刘春峰带齐齐哈尔烤肉、国家级非物质文化遗产达斡尔族乌钦、鲁日格勒舞走进央视（CCTV4）直播间，录制《传奇中国节·春节》节目，宣传推介齐齐哈尔旅游，冰雪旅游关键词热度增长503%。开通冬季全省首趟烤肉旅游动车专列，400多名游客畅游齐齐哈尔，齐齐哈尔市政府全程做好服务保障工作，以高品质、高标准的旅游专列为纽带，助推企业发展，赢得游客口碑。齐齐哈尔烤肉、飞鹤乳业、北大仓酒等知名企业纷纷拿出特色产品免费招待游客，凭着掏心、掏肺、掏家底的真诚，让游客看到齐齐哈尔宠粉宠到家了，花式待客，心意满满。达斡尔族歌舞、满族花棍舞、东北大秧歌还走进哈尔滨冰雪大世界、中央大街助力尔滨旅游，文旅深度融合，让我省旅游更加火爆。

三、典型经验

（一）精心打造冬季旅游产品，吸引更多游客。**一是打造6条精品旅游线路。**打造了“鹤舞雪原”“雪地温泉”“齐齐哈尔烤肉”“冰雪运动”“民俗文化”“冰雪研学”等6条精品旅游路线，进一步丰富了冬季冰雪旅游产品供给。**二是打造6大冰雪旅游项目。**投资两千多万元重点打造了丹顶鹤冰雪梦幻王国、鹤城欢乐世界、水师森林温泉度假区、龙沙公园、奥悦滑雪场、明月岛滑雪场等6个冰雪项目，其他县区也建设了冰雪景观和冰雪游乐设施，激发冰雪经济活力。**三是打造6个网红打卡点。**打造扎龙生态旅游区雾凇冰廊步道景观和身着汉服的“鹤仙子”、明月岛风景区森林野骑和雪域骆驼、龙沙动植物园秃鹫魔性步伐、查罕诺天空之境、讷河不夜城、龙江库乐湾冰封玫瑰和网红草莓熊等6个网红打卡点，吸引众多游客游玩拍照打卡。

（二）推出特色冰雪文旅活动，满足游客需求。聚焦“千里嫩江·雪域鹤乡”冰雪旅游品牌，打造了雪地烧烤、冰雪运动、“江湖”冬捕、雪地温泉、雪地观鹤、非遗迎春六大版块，举办了“冰天雪地，美好生活”系列活动300场次。**一是组织办好冰球节系列活动。**冰球节共有来自俄罗斯及全国各地的35支队伍参赛，近3万人观看了比赛。参赛队员品尝了齐齐哈尔烤肉、游玩了鹤城公园、开展了交流活动，提升了冰球节的影响力。**二是开展好研学游活动。**邀请200多名俄罗斯青少年到我市开展研学游，浙江台州、江苏盐城、哈尔滨等地青少年学生也到我市开展研学活动，促进了我市研学旅游发展。**三是举办好冬捕节活动。**组织梅里斯、泰来、铁锋查罕诺等县区举办冬捕节活动，吸引来自全国各地游客20余万人，实现旅游综合收入近5000万元。**四是营造好春节节日氛围。**通过民俗庆新春、非遗迎新春、秧歌闹新春三项活动营造浓厚的节日氛围。举办“欢欢喜喜过大年，红岸滚冰节”“魅力龙沙·共鹤新春”花灯模特时装秀等活动；组织剪纸、面人、糖画、玲珑枕、石头画等非遗项目传承人走进万达广场、大商新玛特开展传承展示活动，让人民群众在浓浓的节日氛围中度过一个欢乐祥和的春节。

（三）营造优质暖心旅游环境，提升游客体验。围绕提升游客体验感、满意度，持续优化旅游服务和强化市场监管。共招募52名“文旅体验官”，从游客角度出发，在服务、安全、交通、卫生、购物、餐饮等方面开展深度体验，发现问题100多个，第一时间全部整改到位。组织1000余人次青年志愿者在齐齐哈尔站、齐齐哈尔南站、齐齐哈尔三家子机场联合开展服务春运“暖冬行动”。联合交通、市场监管、公安、商务等部门开展冬季冰雪旅游“百日行动”，全面加强冬季旅游市场监管，为游客提供舒心、放心、安心的旅游市场环境，为冰雪经济助力护航。

四、启示借鉴

（一）坚持党的领导，强化政治站位是冰雪旅游取得成绩的关键。为推动冰雪经济高质量发展，持续释放消费潜能，我市高标准开展了冬季冰雪旅游“百日行动”，从需求侧着眼、供给侧发力，围绕冬季冰雪旅游“吃住行游购娱”全链条发力，成立了以市委、市政府主要领导牵头抓总，分管市领导具体落实，各市直、县区成员单位协调配合，有效联动的局面，分管市领导多次召开专题会、协调会研究部署“百日行动”各项工作。一把手亲自抓旅游专列，亲自带队研究专列客源、专列服务、专列线路，亲自带队在哈站、齐站举办迎送仪式，全程做好服务保障工作，增强了游客的体验感、满意度和归属感，让游客乘兴而来满意而归。

（二）坚持问题导向、目标导向，强化破解难题是冰雪旅游取得成绩的基础。针对冰雪娱乐设施少，我们指导县区新建了丹顶鹤冰雪梦幻王国、鹤城欢乐世界、龙沙公园等冰雪景观项目；针对冰雪旅游业态不丰富，我们开展了冰上运动会、冰雪汽车越野赛、雪地马拉松、穿越扎龙雪地千人徒步大会、冰雪“村奥”会等活动60余场次；针对服务意识欠缺，我们联合商务、市场、交通、公安等部门开展冬季旅游市场综合治理工作，重拳整治了黑出租、黑旅游、黑餐饮等乱象，引导扎龙生态旅游区，鹤城公园为游客提供暖屋子，免费提供姜糖水、鱼汤暖身饮品，赠送精美明信片等，以实际行动为游客提供更加贴心的旅游体验。

（三）坚持扩大宣传，强化措施创优是冰雪旅游取得成绩的手段。围绕国内重点旅游城市主动出击，用互联网思维加强冰雪旅游推介，赴成都、广州等网红城市举行专场推介会。围绕各地冬捕节、冰雪王国项目建设、女子职业冰球联赛、冰雪季系列活动等，累计刊播发稿件1000余篇，其中在新媒体平台发稿890余篇，网络浏览量超亿次。与新华社取得联系，“齐齐哈尔文旅喊你来”视频在秀我中国等新媒体平台播出，全网曝光量近亿次，其他冬季相关文旅资讯在CCTV2、CCTV6、人民网、新华网、《人民日报》官方微博、文旅中国微博等权威媒体上报道。同时，邀请沈腾、梁龙、毛不易、张雪峰、刘和刚等齐齐哈尔籍名人为家乡助力宣传，让我市的旅游更加火热。

牡丹江市与森工集团建立旅游市场

联动监管机制工作案例

（牡丹江市文体广电和旅游局）

一、基础情况

冰雪旅游季以来，牡丹江市认真落实梁惠玲省长关于“加强指挥调度，形成市地间区域联动、部门间横向联动、省市间纵向联动闭环机制”的指示精神，聚焦擦亮雪乡旅游“金名片”，与森工集团紧密合作，通过创新综合监管举措，构建森地联动机制，凝聚综合监管合力，进一步优化雪乡旅游环境，取得良好监管效应、服务效应、社会效应。

二、主要成效

在双方共同努力下，雪乡景区运行平稳有序，游客投诉率显著下降，游客满意度大幅攀升，中国雪乡品牌的美誉度与日俱增。截至2月15日正式闭园，雪乡景区接待游客超130万人次，实现销售额23.4亿元，同比历史最好的2018和2019年度分别增长62.29%、207.49%，实现历史性突破。

三、典型经验

**（一）强化“保障力”，以机制促监管有序运行。**为改变过去各自为战局面，提升雪乡景区精细化管理水平，牡丹江市与森工集团加深合作，通过建立联动机制、推行流程再造、创新服务举措等方式，携手规范雪乡旅游市场环境。双方紧密协作，制定了《旅游市场联动监管机制》《舆情快速处置工作机制》《定期会商机制》等一系列措施，在进一步厘清属地政府与森工集团监管职责基础上，有效形成信息互通、问题共商、力量互借、优势互补的全链条协作机制，为营造良好的旅游环境提供坚实支撑。

**（二）强化“同心力”，实现联席联合联动监管。**市场秩序是旅游行业的生命线。为优化雪乡旅游市场秩序，牡丹江市与森工集团紧密协作，构建“政府监管、景区自控、社会监督”三位一体的监管体系。在强化政府监管方面，依托旅游联席会议机制，成立由文旅、市场、交通等部门组成的执法专班，进驻雪乡与森工集团密切配合，对景区实行网格化巡查监管，严厉整治住宿、餐饮、交通等领域顽疾。在强化景区自控方面，与森工集团共同建立红黑榜单、房价监测、自律公约、动态清退等管理制度，定期举办业主大会和从业人员培训会，引导经营业户提升服务质量，守法经营。在强化社会监督方面，共同推进“体验官”“安全官”等制度落地，提高市场管理信息收集、处理和反馈的实效性，与政府监管和景区自控相互补充，为雪乡景区健康发展保驾护航。

**（三）强化“执行力”，合力守护雪乡品牌形象。**为营造良好的舆论环境，牡丹江市、森工集团共同组建舆情工作专班，制定监测预警、研判会商、评论引导、督导督办等5项制度，多部门协同联动、高效处置雪乡舆情。持续加强与小红书、抖音、今日头条、微博等网络平台的合作联系，坚持网信、公安、“12345热线”全天候监测舆情、受理投诉，进一步畅通网络舆情快速管控通道。冬季期间，针对部分网络达人为蹭热度、博流量，恶意虚构事实、抹黑雪乡的行为，牡丹江市与森工集团联合发力、快速行动，采取主动联系发帖人删帖、协调平台撤帖和启动先行赔付等举措，快速实现舆情精准管控、高效处置。冬季期间，累计妥善处置舆情200起，办结旅游投诉791件，启动先行赔付49.4万元，舆情数量较往年大幅下降，未出现重大网络舆情事件。

四、启示借鉴

**（一）森地联动，凝聚发展“一条心”。**雪乡是全省冰雪旅游的核心，维护好雪乡声誉是牡丹江市、森工集团义不容辞的责任。必须以时不我待的紧迫感、舍我其谁的责任感，主动融入发展大局，不做旁观者、局外人，找准定位，主动担当，积极作为，共同解决制约发展的深层问题，坚决打赢“金名片”保卫战。

**（二）破除壁垒，合力攻坚“一股劲”。**旅游市场监管是一项涉及多部门、多领域的系统性、综合性工程，必须打破政府部门与景区主体间单打独斗、各自为战的局面，形成上下联动、横向协同的工作模式。依托旅游联席会议与森地联动监管机制，定期互通执法信息、举办工作会商、开展联合监管等举措，实现监管信息归集共享和监管协同发力，为雪乡发展提供有力支撑。

**（三）强化督办，落实责任“一盘棋”。**健全的机制是基础，有效地落实是关键。旅游工作联席会议办公室作为全市旅游发展的“总指挥”，必须充分发挥好统筹作用，加强工作调度与督办落实。通过制定各阶段、各层级的详细工作方案，明确时间节点、工作方式、任务安排、工作要求，并建立“日报告、周调度、月总结”督办机制，压紧压实责任链条，确保各项措施落地见效。

下一步，牡丹江市将深入贯彻落实省委、省政府决策部署，坚持综合产业综合抓，加强与森工集团合作，进一步优化完善森地联动监管机制，完善责任明确、反应及时、处置高效的监管体系，以机制创新破除制约雪乡发展的体制障碍，提升景区规范化管理水平，优化旅游发展环境，助推全市冰雪旅游高质量发展。

政企合作 立体护航

“最听劝文旅局”交出旅游火热“答卷”

（牡丹江市文体广电和旅游局）

一、基础情况

近年来，横道景区凭借独特的异国风情、铁路文化和旅游资源，深受广大游客青睐，每年夏季都吸引大批游客前来邂逅俄式建筑、感受小镇生活。然而，相比夏季的火热景象，冬季的横道景区却始终“不温不火”，日均接待游客不足百人。为推动横道景区由“单季旺”向“全季火”转变，今冬牡丹江市通过与小红书开展战略合作，全力打好精准营销、暖心服务、立体护航的组合拳，成功助推横道景区火热“出圈”。由一个往年冬季不温不火的季节性景区，一跃成为今冬炙手可热的网红旅游目的地。

二、主要成效

近期“小红书”发布冰雪旅游专题榜单，凭借助推横道景区火热“出圈”和“在线倾听游客声音、高效解决‘急难愁盼’问题”，牡丹江文旅局力压吉林、沈阳等地文旅局，跻身排名榜单首位，被小红书平台评为“最听劝文旅局”，横道景区获评“弯道超车奖”。

三、典型经验

**（一）依托战略合作，打造有“精度”的营销体系。**读懂当代文旅消费主力军，是今冬牡丹江旅游实现突破的关键所在。小红书作为国内最大的生活方式平台，日活跃用户数量超3亿人，具有极强的流行和热点制造能力。今冬，牡丹江市精准把握市场需求，与小红书平台开展战略合作，充分发挥平台大数据优势，立体化宣传牡丹江冰雪景区，合作打造“横道河子·冰雪童话”系列产品，上线首日即冲上热搜榜单，带动全网话题量超800万。创新冰雪文化新玩法，与小红书平台联动出笔记、拍视频，策划推出“打卡领取限定款冰箱贴”活动，在平台流量加持下，活动深受游客喜爱，“打卡横道”成为热门话题。如今每日有近3000名游客打卡横道景区，有效带动周边景点增收、当地居民致富。

**（二）破除管理壁垒，打造有“温度”的服务体系。**打破部门、层级之间壁垒，是横道景区持续走红的根本保障。横道景区爆火后，迅速迎来大批游客，由于客流激增，匆忙上阵，一度出现车辆运力不足、乘车价格飞涨、配套服务跟不上等诸多问题，小红书上每日有大量网友@牡丹江文旅局提出意见。为及时回应游客关切问题，牡丹江文旅局安排“线上向导员”，在线与网友互动交流、暖心指引，并输送大量博主到景区拍照“打样”，全力做好景区导览服务。针对初期个别干部认为景区承载力有限、不应急于引客，致使堵点问题整改推进迟缓的情况，及时以联席会议名义下发《督办通知》，并联合属地政府领导到实地现场办公，逐项督办解决相关问题。目前，通过游客“一手体验”“即时反馈”，文旅局“在线听劝”、快速协调解决，横道景区服务保障日趋完善。各临街商户、政府单位均已免费开放卫生间，公厕不足问题得到彻底解决；建立客流预警机制，动态调配出租车、大巴车数量，确保客流高峰运力充沛、价格稳定；推出暖心服务举措，免费提供取暖、热饮、充电等服务，让游客暖身更暖心。

**（三）实施立体护航，打造有“尺度”的监管体系。**立体护航是保持横道景区旅游形象的有力举措。为给游客带来高品质的旅游体验，牡丹江文旅局发挥牵头抓总作用，统筹整合公安、交通、市场、卫健等部门力量，成立市县两级执法专班，派驻横道、雪乡景区开展“一站式”执法检查，集中开展旅游市场、餐饮环境、住宿环境、交通环境、消费陷阱、安全隐患等“八大专项整治”行动，并建立日调度机制，动态调整监管力量，查处各类旅游市场乱象问题，全天候为游客安全出行、舒心游览保驾护航。

四、启示借鉴

**（一）深入挖掘自身优势。**旅游业要实现可持续发展，必须有能抓住人眼球、有特色、有亮点的地方，避免产品同质化竞争。今冬横道景区的“爆火”，正是抓住了地方特色，凭借小镇内部独有的俄式景点资源，进行创意营销宣传，顺势打造主题线路和特色活动等多元化产品，从而形成地方IP和打卡新地标。

**（二）主动向互联网借力。**旅游要“出圈”，需要灵活的思维。当前游客出游的源动力之一是新奇特或打动人心的网络热点，客流量源于网络流量，网络热度、热搜能为旅游带来热量。要树立互联网思维，在深入发掘本地文化特质基础上，精准抓住游客的情感共鸣，借力社交网络平台、网络大咖等进行创意营销，多渠道、立体化宣传文旅资源，从而激励游客线下奔赴打卡。

**（三）重视游客真实评价。**“以人为本”是文旅工作的底色，提升旅游服务永无止境，要始终高度重视游客的真实反馈，将游客的体验感和满意度“置顶”，提供多样的意见反馈平台。比如，12345政务热线、短视频评论要逐一核实，放在显微镜下研究、解决、改进，从而用心用情做好服务。文旅部门及时回应需求、用心用情待客，才能赢得网友的真心点赞和游客的“用脚投票”。

下一步，牡丹江市将深入贯彻落实梁惠玲省长关于“丰富旅游特色产品供给，发挥生态资源、文化底蕴等优势，推出更多群众喜闻乐见的特色冰雪旅游线路和好产品、好活动，提升旅游品牌价值，打造冰雪旅游度假胜地和冰雪经济高地”的指示精神，紧抓横道景区爆火的“流量密码”，进一步优化旅游产品供给，提升旅游服务质量，升级旅游基础设施，健全市场保障机制，以更高的站位、更宽的视野、更拼的劲头，将游客“流量”变为消费“增量”，努力交出四季旅游的“火热”答卷。

新中国第一集体农庄星火旅游区推进农文旅企融合，全力驶入发展快车道

（佳木斯市文化广电和旅游局）

一、基本情况

新中国第一集体农庄星火村旅游区位于佳木斯市桦川县星火村，是朝鲜族居民聚居村落；位于京抚路桦川段沿路，距离佳木斯市区仅15公里。旅游区新中国第一农庄历史文化优势突出、朝鲜民族文化特色突出、独特的生态乡村文化特色突出，是一处可观光游览、开展爱国主义教育、开展研学科普、集民俗体验和特色餐饮体验等于一体的综合旅游景区。2019年12月31日，被国家民委命名为第三批“中国少数民族特色村寨”。2020年6月入选黑龙江省乡村旅游重点村名单。2020年8月26日，入选第二批全国乡村旅游重点村名单。2021年10月成功评定为国家AAA级旅游景区。2022年被评为省级旅游度假区。2023年荣获中国美丽休闲乡村殊荣。

（一）区位优势

新中国第一集体农庄星火旅游区位于桦川县星火朝鲜族乡星火村内。距桦川县城所在地14公里，西邻佳木斯，南靠304国道，北临松花江，距佳木斯机场12公里，交通十分便利，是佳木斯、双鸭山、鹤岗“半小时”经济圈的中轴地，是经黑龙江省东部前往俄罗斯远东地区的必经路，是华夏东极佳木斯的“后花园”。

（二）朝鲜族民俗优势

星火是黑龙江省东部地区最大的朝鲜族聚居区，至今仍完整地保留着朝鲜族传统的礼仪、饮食、服饰和民俗等特色民族文化，是沿松黑两江少数民族黄金旅游线路的重要节点。

（三）新中国第一集体农庄文化优势

星火村是新中国第一集体农庄诞生的地方，是点燃新中国农村第一束集体互助共同富裕的“星星之火”，带动全国农村合作经济的“燎原”之势的地方。星火朝鲜族乡是全省最大的朝鲜族聚居地，独有的朝鲜族民俗文化别具魅力。新中国第一集体农庄星火村孕育于75年前东北解放的1945年秋，依托黑龙江省最大朝鲜族聚居地和全中国农业合作社“第一”特性，以星火村整村打造，成为独具特色的旅游目的地。

二、主要成效

桦川县委、县政府紧扣高质量发展主题，积极打好旅游牌，以擦亮“星火招牌”为目标，先后出台一系列政策措施，加快了星火旅游发展的步伐，带动了周边收入，为乡村振兴贡献力量。

（一）以星火旅游区为核心，打造了一条具有朝鲜民族特色的农旅文融合产业带

沿G102国道，以星火朝鲜族乡星火村、中星村和燎原村为点，以星火旅游区、文旅产业园、五良纯生态采摘园和现代农业观光区等为线，串联出一条可满足农业观光、农耕体验、民俗休闲和科普研学的10公里旅游经济带。2022年旅游收入达到3000余万元，接待人数15万余人。

（二）旅游区采用“企业+村集体+家庭农场”的模式共同经营，实现了企业、村集体、农户抱团发展

不仅让村子里的留守人员能安居乐业，同时吸引乡村旅游人才纷纷回村创业，星火旅游区自2020年开园以来，带动就业100余人，回乡创业10余人，居民年收入达到5万元，大大带动周边村落的发展。回乡创业旅游人才充分发挥星火资源优势，围绕农庄历史、生态农业、朝鲜民俗等，相互串联，以满足游客的食、住、行、游、购、娱服务为宗旨，注册了韩柳花小菜园、民族饭店和民族超市等企业。

（三）赢得生态效益，为美丽乡村建设提供动力支撑

星火旅游区严格践行“绿水青山就是金山银山”理念，始终把“资源保护”摆在景区工作的首位，正确处理好局部利益和全局利益，眼前利益和长远利益关系，加大资源保护力度，自觉保护旅游资源，制作宣传标语，散发传单，大力弘扬“白衣民族”爱干净、喜整洁的优秀文明风尚，为美丽乡村提供了践行标准。

（四）成为乡村产业发展新的增长点

通过农文旅融合发展，推动产业升级，带动乡村振兴。以农业经济为基本，以旅游业为契机，以文化为纽带，带动乡村发展，不仅强了产业，富了农民，更美了乡村。

三、典型经验

（一）科学规范项目，打造主题景区

在桦川县委、县政府的正确领导下，星火村完善旅游要素，开发旅游景点，科学地谋划了景区主题。

1.通过招商引资，打造了“庄园壹号”民俗村寨项目。该项目占地面积15.88万平方米，总投资7000万元。建有33栋朝鲜族风格民宿、民族饭店、荷花池和采摘园等设施。

2.投资360万元，总结新中国第一集体农庄历史、星火村脱贫攻坚故事和朝鲜族民俗文化，建设了新中国第一集体农庄体验馆。

3.打造了“星星之火文化主题广场”和村综合服务中心项目。投资150万元重新改造升级村综合服务中心。广场占地面积1200平方米，集传统文化介绍、政策宣传解读、村民休闲娱乐等多功能于一体。广场中央设一座占地120平方米的演绎大舞台，用以表演民族特色节目，展示民俗风情；广场四周设立长80余米的宣传长廊，安装40块图板，用以展示新中国第一个集体农庄历史、脱贫攻坚、党组织建设、乡村文明等工作成果。

4.利用“米世界”田园综合体项目，建设了农庄历史公园和生态温室等项目。

5.民俗村农家院打造项目。项目内容为投资1300万改造升级各户型农户共86户，提升民房接待能力，打造旅游村家家户户能接待，户户家家各具特色的特色民俗农家院。所有民宿统一为朝鲜族传统的青瓦白墙建筑风格，民族风情浓郁。

（二）强化基础设施，提升服务质量

星火旅游区基础设施配备完善，服务功能齐全，建有生态厕所3处，垃圾箱50余个，生态停车场1处，垃圾分拣中心1处。景区严格落实环境卫生管理制度，配备垃圾清扫人员10人，其中流动清扫人员5人。景区环境秩序良好，无乱堆、乱放现象；垃圾清扫器具美观、整洁；景区空气清新、无异味。景区内设置了警务室、医务室；规划设置监控和防火设施，配备了小型水车等救火设备。危险地段采取防护措施，临水处、桥涵处设置安全栏杆，并有安全温馨提示。同时，完善了景区邮政通信设施，提供便捷快速服务。景区内设置了小木屋邮寄店、邮筒、提供明信片、旅游商品邮寄服务，通信网络信号实现了全覆盖。

（三）发挥媒体作用，创新传播渠道。

星火旅游区推动乡村文旅融合发展过程中，极为重视宣传手段的创新和传播格局的构建，注重传统媒体与新媒体相结合、线上线下相协调，形成了新宣传格局，促使景区文旅融合项目、民族节庆活动和旅游发展环境走出了桦川，吸引了越来越多的游客前来观光旅游和亲身体验。同时，积极整合多种媒体资源，构建立体化的信息传播模式与多元化的宣传渠道，在原来传统的报纸、电视等基础上，利用“抖音”“快手”等新兴媒体，开发直播互动产品，加强对旅游景区的宣传，提高了景区的知名度和影响力。2020年7月3日，央视新闻联播用5分钟的时间播放了《走向我们的小康生活**|**星火村里的“脱贫三步走”》节目。节目播出后，星火村更是闻名遐迩，慕名而来的游客和学者络绎不绝，为星火旅游业的发展奠定了基石。此后，连续两届“三江旅游节”期间，30余家媒体采风星火村，在国家、省、市各级媒体报道200余篇，浏览量近亿人次。星火村的火热，刺激了旅游消费，村民利用自家房屋开起了民宿和特色饭庄，以韩柳花为主要代表的回乡创业人才，开办企业，带动就业10余人，既丰富了旅游要素，满足了游客的全部需求，同时也为地方经济增长做出了贡献。

打造特色冰雪旅游 激发冰雪产业活力

（佳木斯市文化广电和旅游局）

一、基本情况

2023年以来，佳木斯市文旅投集团在市委市政府的领导下，依托2025年承办黑龙江省第七届旅发大会这一契机，大力发展冰雪旅游产业。通过近一年的努力，“华夏东极”城市文旅品牌越叫越响，“东极之冬”冰雪文化季系列活动吸引全国游客纷至沓来，冰雪旅游已成为佳木斯文化旅游产业的一张新名片。

二、主要成效及典型经验

（一）冰雪文化“焕发新姿”

按照佳木斯市“东极之冬”冰雪文化季安排部署，2023年末策划了佳木斯首届中蒙俄国际冰雪文化产业高质量发展大会暨国际冰雕展，邀请了21个国家60名艺术家到我市举办为期5天的国际冰雕展，以高超的冰雕技艺全面提升我市冰雪文化水平；邀请到原中宣部副部长胡振民、北京大学研究员王齐国等领导及专家，相聚冰雪佳木斯，论剑东极谋发展。在国际冰雕展上，来自不同国家的艺术家们用他们独特的视角和技艺，创作出了一件件精美的冰雕作品。这些作品不仅展示了冰雪艺术的魅力，也展现了各国文化的独特魅力。在展览期间，邀请了多位领导和专家共同探讨冰雪文化的发展方向。他们的精彩发言和深入讨论，为佳木斯市冰雪文化的发展提供了宝贵的思路和建议。

（二）冰雪旅游“如火如荼”

随着冰雪文化的蓬勃发展，佳木斯市的冰雪旅游也迎来了前所未有的繁荣。为了吸引更多的游客，佳木斯市文旅投集团精心策划了一系列冰雪旅游活动。其中，“东极之冬”冰雪文化季系列活动就是其中的重头戏。由佳木斯市文化旅游投资集团承办的第21届佳木斯“东极之冬·三江泼雪节”开幕式暨中蒙俄国际冰雕展颁奖典礼，盛况空前，备受好评。由佳木斯市文化旅游投资集团承办的2024元宵花灯会，以“鱼跃龙门贺新春”为主题，从正月初一到正月十五，累计接待游客近30万人次，一系列冰雪活动极大地助推我市冰雪旅游产业发展，全力打造佳木斯冰雪旅游品牌，助力佳木斯冰雪经济高质量发展。同时，佳木斯市文化旅游投资集团还推出了多条冰雪旅游线路，将冰雪景观与历史文化、民俗风情相结合，让游客在欣赏美景的同时，也能深入了解佳木斯的文化底蕴。

（三）冰雪产业“活力迸发”

冰雪旅游的繁荣也带动了佳木斯市冰雪产业的快速发展。为了进一步激发冰雪产业的活力，佳木斯市文旅投集团积极与各类企业合作，共同开发冰雪产品和服务。在冰雪旅游方面，佳木斯市文化旅游投资集团不仅推出了多样化的旅游产品，还与市相关部门共同协调、加强了对旅游市场的监管和服务，确保游客能够享受到高质量的冰雪旅游体验。

三、启示借鉴

展望未来，佳木斯市文化旅游投资集团将继续依托冰雪资源优势，大力发展冰雪旅游产业。一方面，佳木斯市文化旅游投资集团将进一步完善冰雪旅游基础设施和服务体系，提升冰雪旅游的品质和影响力；另一方面，佳木斯市文化旅游投资集团还将加强与国内外冰雪产业的合作与交流，共同推动冰雪产业的创新与发展。相信在不久的将来，佳木斯市冰雪旅游产业将会迎来更加美好的明天！

探索“生态+服务”新模式 推进旅游服务质量再上新台阶

（伊春市文化广电和旅游局）

一、基本情况

溪水国家森林公园为国家4A级旅游景区，距伊春市区24公里，总面积4580公顷，森林覆盖率达到96%以上，素有“森林生态博物馆，林都伊春后花园”之美誉，是“哈伊嘉黄金旅游带”上最具特色的休闲度假旅游目的地。

景区山势连绵，树木参天，可以欣赏到山明水秀、如诗如画的大美山河。多年的开发建设使得现在的溪水国家森林公园成为集森林生态、休闲娱乐、康体养生、红色旅游、休闲避暑、科普研学等多功能于一体的综合性旅游度假区。

溪水国家森林公园自开业至今，荣获全国乡村旅游重点村、全国森林康养基地、省级旅游度假区、黑龙江省乡村旅游重点村、黑龙江省100个最值得去的地方、文明国家森林公园等多项荣誉称号。

近年来，溪水国家森林公园以打造“绿水青山就是金山银山，冰天雪地也是金山银山”实践地为工作目标，不断致力于提升游客体验与服务质量。精心构建了一套完善的标准化旅游服务管理体系，通过制定标准、丰富旅游业态、保护生态等方式，全力提升景区质量和旅游服务水平，持续推动景区高质量发展。

溪水国家森林公园作为生态旅游目的地，以生态保护和可持续发展为基础，通过整合资源、强调生态环境、推出特色旅游产品等途径，逐步形成了以“绿色生态+服务至上”为主题的品牌。公园始终将生态保护放在首位，建立了生态监测系统，同时也注重提升游客体验，建设标准化服务设施和团队，赢得了广泛的认可与荣誉。公园的发展历程体现了生态环境与经济发展的平衡，通过吸引游客促进当地旅游业的繁荣，实现了可持续发展的目标，成为生态旅游明珠。

二、主要成效

公园管理方注重旅游服务品质的提升，不断改进软硬件设施。在景区管理、旅游产品开发、服务质量提升等方面进行了大量创新，如推出智能导游系统、增设多种休闲娱乐项目等，为游客提供了更加优质、便捷的旅游体验。同时，加强员工培训，提高服务水平，确保游客能够享受到优质的旅游服务。自2019年以来，溪水公园累计入园人数超过40万人次，总收入突破1000万元。另外，景区红色教育活动已经涵盖1.9万余人次。此外，每年直接和间接带动就业达300余人，也为当地社会的经济繁荣做出了贡献。

三、典型经验

（一）推进景区标准化建设

溪水公园在景区管理、旅游产品开发以及服务质量提升等方面，积极进行了大量创新举措。通过制定共计20余项的企业标准，确立了全面规范体系，确保各项服务环节达到高标准。同时，增设多种休闲娱乐项目，如鹿溪牧场、熊牧场、水上乐园、生态采摘园等，拓展了游客选择，提供更丰富的休闲体验。

（二）推动生态保护与经济发展和谐共进

在旅游资源开发过程中，公园始终将环境保护置于优先地位，积极倡导生态旅游理念的践行。通过严格的环境监管措施，公园内的生态系统得以有效维护，确保其完整性和可持续性。这种努力也在不断提升游客的环保意识方面取得成效，使游客更加重视与尊重环境。同时，公园在生态修复、保护野生动植物、教育和宣传等方面共计投入了100余万元，为实现生态和经济的和谐发展提供了有力的支持。

（三）加强培训和流程管理

为了提升服务质量，公园不仅积极加强员工技能培训，确保团队具备专业知识和良好的服务态度，每月组织全员拓展培训2次，培训包含文化、历史、自然科学等方面的知识，丰富员工的知识面，使其在与游客互动时能够提供更为深入的解说，增强游客的体验感。同时，公园严格执行流程管控标准，包括游客接待、安全管理、景区导览等流程，确保各项工作有序进行，提升游客的安全感和满意度。通过技能培训和流程管控，推动员工快速满足市场需求和提升工作效率，共同构建以优质服务为核心的公园运营体系，全力营造出让游客舒心放心开心安心的旅游环境。

（四）引入智能化服务系统

引入智能导览系统是公园管理方为提升游客体验所采取的创新举措。通过建设智能导览系统、语音助手、虚拟导游、互动体验和娱乐设施，游客可以获得天气情况、线路推荐、安全提示等实时更新的信息，为游客提供更便利安全和智能化的旅游体验。同时，该系统也为公园管理方提供了有效的管理手段。通过数据分析和反馈，管理方可以更好地了解游客的需求和偏好，从而进一步优化景区的服务和设施，提升游客舒适感和满意度。

四、启示借鉴

（一）坚持生态优先，实现经济发展与生态保护的协调统一。在发展旅游业的过程中，要注重保护自然环境，推动生态旅游，确保景区生态环境得到有效保护。

（二）提升旅游服务品质，提高游客满意度。要不断改进软硬件设施，提高服务水平，为游客提供更加优质、便捷的旅游体验。

（三）深度挖掘旅游文化内涵，丰富旅游产品内涵。要注重地方特色文化的挖掘和传承，将自然景观与人文景观相结合，让游客在欣赏美景的同时领略文化底蕴。

（四）加强旅游业与社会效益的融合，实现经济、社会和环境的多赢。要为当地提供更多的就业机会和收入来源，推动地方经济发展，提高居民生活水平。

打造“数字博物馆”，推动旅游服务质量新提升

（黑河市文化广电和旅游局）

一、基本情况

为提升旅游管理和服务水平，规范旅游市场秩序，改善旅游消费体验，黑河市文化广电和旅游局指导瑷珲历史陈列馆和五大连池世界地质公园博物馆启动智慧化建设项目，通过智慧管理、智慧服务、智慧传播，构建智慧博物馆。致力于提升游客智慧服务，推动旅游服务质量提升，同时弘扬中华文明，促进文化传承和创新。

二、主要成效

在旅游市场转型，游客旅游体验需求日趋多元化及个性化的大背景下，各博物馆积极贯彻新发展理念，以智慧化建设破困局、开新局，利用信息化技术破解博物馆保护管理难点问题，对信息化基础设施建设进行了积极的探索和实践，全面开展智慧博物馆建设，通过一系列信息化建设，提升工作效率、创新游客体验、推进文旅融合，有效地提升了现代化管理水平和服务水平。

（一）以数字化转型助推高质量发展

瑷珲历史陈列馆以资源数字化为基础，融合物联网、大数据等前沿信息技术，通过实施一系列信息管理平台及应用系统，采集、整合、应用各项资源数据，建立智能、精准、稳定、安全的数字馆运行体系，逐步形成技术领先、管理高效的瑷珲历史陈列馆智慧新型治理模式，大幅提升管理处置决策水平，把瑷珲历史陈列馆打造成以景区管理智能化、保护管理数字化为亮点的博物馆。

（二）以数字化技术助力服务水平提升

五大连池世界地质公园博物馆通过可移动文物数字化保护项目，让观众超越了时空的限制，领略了五大连池火山地质、生态演替和景观美学三方面的全球性突出价值，通过“科技+文化”的传播手段，为黑龙江省博物馆资源的创造性转化和创新性发展提供了有益经验和可行路径。2023年4月第六届数字中国建设峰会在福建福州海峡国际会展中心举办，峰会由中央网信办、工业和信息化部、商务部联合主办，《五大连池世界地质公园博物馆可移动文物数字化保护项目》代表黑龙江省参加了本次峰会。2023年9月由中共甘肃省委宣传部、新华网举办的中国第十届文化和旅游融合创新论坛上，《五大连池世界地质公园博物馆可移动文物数字化保护项目》代表黑龙江省成功入选了“2023文化和旅游高质量发展典型案例”。

三、典型经验

（一）强化“数字+服务”，全面提升旅游要素配置行动。大力提升智慧旅游服务能力，借助系统数据库打造面向游客的综合服务平台，为游客提供精细化、高效化、个性化的服务。游客可通过官方微信公众平台、官方网站链接、扫描展厅内二维码、操作互动墙展示系统等方式进一步了解展品信息。通过将展陈进行数字化采集，对展品详细数据进行统计汇总，让游客更为系统、详尽地了解展品，真正实现“掌上”看展。瑷珲历史陈列馆智慧语音导览器实现讲解区域之间淡入淡出，不间断切换方式，真正做到讲解区域之间无缝切换，每个分区讲解播放器自成系统独立工作、互不干扰，可保证讲解区域中的每位观众均能清晰地听到讲解员的讲解。同时，馆内设置医务室提供医疗应急保障服务，确保突发疾病的游客在黄金救援时间内能够得到及时救助。五大连池世界地质公园博物馆在线下展厅内设置二维码语音讲解、输入展品数字ID即可打开对应展品信息链接等多样化的导览方式，当游客走到展品位置可扫描二维码了解相关展品信息，游客不需要租借讲解器，也不需要预约购买讲解服务，只需要使用自己的手机就能收听到全部展品的讲解内容，随时随地享受智慧导游服务。新型的展示方式一改“填鸭式”讲解，游客可以根据自身喜好，自由选择。利用轻交互的新形式，突破文化传播壁垒，将展陈能够通过另一种方式呈现在成千上万人的眼前。2023年五大连池世界地质公园博物馆共接待海内外游客共计23万人次，策划并组织开展科普活动共30余次，使游客获得良好的参观体验。

（二）完善“数字+采集”，扎实创建数字藏品系统。为响应建设“覆盖全民的公共文化服务体系”的号召，提高黑河市地方特色资源建设水平，积极推动黑河市地方特色资源的数字化建设，瑷珲历史陈列馆深入应用5G、物联网、大数据、人工智能等数字化技术，全面实施智慧陈列馆建设，构建综合管理、智慧服务、智慧旅游、智慧创新四个体系，打造黑河市“政府监管服务无处不在、游客体验自由自在”的实地应用范例。五大连池世界地质公园博物馆为满足对文物保护工作需要，运用Geomagic studio、FARO SCENE、Geomagic Wrap等当下主流三维建模系统，对整体馆藏文物进行加工处理，经过云重采样、数据简化、构建三角网、孔洞修补、模型优化、纹理贴图等一系列生产流程，最终生成彩色三维模型。通过3D激光扫描仪设备获得文物三维数据，借助3D打印机按比例打印出模型，为文物修复或重建提供精准的参考依据。以技术作为支撑，利用五大连池世界地质公园博物馆官方网站平台立体3D展示馆藏展品，为游客提供展品展示的全新视角，掌上放大与缩小真实感受展品细节。同时，五大连池世界地质公园博物馆还运用AR技术，实现了AR真人讲解导览并即将投入使用，预备建成多视角的数字型博物馆，实现电脑和手机移动参观，为社会公众提供鲜活、丰富、多元的深度沉浸式观展体验。

（三）打造“数字+多元”，深化旅游业态平台转型升级。通过虚拟现实+动画技术相结合，集真人在线讲解、文物3D展示、文物图片展示、文物视频展示、文物动画视频等多种形式将博物馆的文物进行信息化、数字化、智慧化，真正意义上的把博物馆文物以1：1比例零距离呈现给游客，如同有导游一样把游客带到博物馆参观，让游客身临其境，自由选择观看，互动及趣味性强，用户可以沉浸式地观看学习文物信息。五大连池世界地质公园博物馆珍贵文物数字化保护项目，成功运用了文物数字化展示系统，在互联网环境下通过资源集成和服务共享方式向公众传播文物数字化信息及相关馆内动态信息的服务系统。精准化妥善处理了物、息、人之间的关系，作为一个处于国内技术前沿的信息传播系统，其通过“文字+图像+视频+三维模型+互动”等富媒体媒介形式，经过PC、手机等不同终端设备最大限度地传播信息。数字化浏览体验打破了枯燥的观赏模式，给予观众新互动和新体验。提高观众参观博物馆的兴趣，给观众带来了全新的体验。通过数字化转化展览形式，一方面展现数字化博物馆魅力，另一方面也以更加丰富多彩的展览展示活动再现着博物馆的力量，吸引游客以多种方式参观游览博物馆，在舒适放松的环境中接触学习到更多知识。

四、启示借鉴

五大连池世界地质公园博物馆和瑷珲历史陈列馆面对新形势，融入新时代，不断提升博物馆的管理及服务能力，打破实体博物馆局限性，为观众提供了更全面、更立体、更真实、多角度、全视角、沉浸式的在线观展途径，获得比实体展厅更丰富的内容和体验，实现永不落幕的数字展览。

逊克县大平台雾凇景区大力发展冰雪旅游产业典型案例

（黑河市文化广电和旅游局）

一、基本情况

大平台雾凇景区坐落于逊克县克林镇平台村，距县城150公里，因雾凇面积大、持续时间长而闻名于世。夜观雾、晨看挂、待到近午看落花，就是对逊克大平台雾凇最直观的评价。每年在零下三十多度的寒冬，在库尔滨水电站下游几十里，会形成壮丽迷人的雾凇奇景，晶莹剔透的银色国度，堪称是观赏、摄影、吟诗、漫步的绝佳浪漫世界。大平台雾凇因其“世界稀有、面积最大、持续时间最长、景观最奇”被冠以“北国雾凇之都”的称号。每年11月下旬到次年的3月份，观赏时间可长达100天，国内罕见。得天独厚的旅游资源，让逊克大平台雾凇成为黑龙江省四大冰雪旅游名片之一，雾凇景观也被认为是与长江三峡、云南石林、桂林山水齐名的中国四大自然奇观之一。平台村依托雾凇景观和库尔滨河流域的生态资源优势，逐步将大平台雾凇景区打造成春季有杜鹃花海、夏季有漂流采摘、秋季有五花山色、冬季有戏雪娱乐的四季旅游格局，成为具有观光、休闲、体验、养生、度假等多功能的乡村旅游目的地。景区依托雾凇景观已连续举办了六届雾凇冰雪节，吸引无数南方游客，包括香港等地游客纷至沓来，欣赏美丽奇绝的雾凇景观。先后举办全国《绿水青山就是金山银山》摄影大赛、中俄冬游大赛、冰桶大赛等活动，吸引了全国各地的摄影家、游客齐聚逊克，宣传、推广逊克。大平台雾凇景区也被省摄影家协会、省新闻摄影学会命名为“中国雾凇之都（大平台）摄影创作基地”。

二、主要成效

逊克大平台雾凇景区2018年被评为国家AAA级旅游景区；2022年，大平台雾凇景观获得中国气象协会首批“天气气候景观观赏地”称号。逊克大平台雾凇景区与哈尔滨冰雪大世界、漠河北极村、牡丹江双峰雪乡并称为黑龙江冰雪文化的四大品牌。近五年，大平台雾凇景区累计接待游客近百万人次（包括杜鹃花期和雾凇期），实现旅游收入3.9亿元，年均增长10%，占全县旅游收入的20%以上。景区也不断加强与本地农民的利益联结，促进农民增收致富。截至目前，景区内农户自主经营的家庭旅馆、农家乐等发展到10余家，从事与乡村旅游相关农民达百人，返乡创业人数12人，人均旅游年增收超2万元。

三、典型经验

目前，大平台雾凇景区以村集体为开发主体，注册成立了黑龙江平台雾凇旅游有限公司，通过委托代理经营管理的方式，引进专业团队对大平台雾凇景区进行运营、管理。制定了《逊克县大平台雾凇乡村旅游规划》《逊克大平台雾凇景区总体策划》等，持续推进景区服务品质提升。

（一）不断加强景区基础设施

近年来，平台村争取乡村振兴扶持资金、旅游发展金，累计投入4000万元，先后实施景区基础设施建设、景区景观提升工程项目。建设游客接待中心一处、康养中心宾馆一处、旅游特色产品销售中心一处、观景台一座、火山石栈道3公里、停车场10000平方米、旅游厕所2处，绿化植树3200棵，完成雾凇岛主景观维护、景区入口时空隧道、火山石标志等景观打造，制作擎天柱广告牌2块，完善了景区指示牌等基础设施。2023年，逊克县与哈尔滨学院合作，打造冰雪乐园，设计制作创意雪雕群、雪人及溜冰场等冰雪游乐设施，打造大平台雾凇景区雾凇小镇嘉年华项目（雪地项目设施及民俗小吃街打造），持续打造景区观景台亮化、平台接待中心亮化及村内红灯笼装饰、氛围灯等，打造克林镇雾凇大集、雪人一条街，吸引全国各地的冰雪爱好者前来参观游览。随着景区基础设施建设的逐步完善，经营和管理水平的不断提高，景区吸引力不断增强，景区接待游客人数逐年上升。

（二）线上线下助推景区提档升级

自2017年开始，逊克县已连续举办六届雾凇冰雪节活动，设计开发逊克大平台雾凇景区冬季旅游路线，不断增强景区可游性。在五一赏花季、冬季雾凇冰雪季推出主题宣传视频，并借助“雾凇冰雪节”“周末游平台”等节庆活动，通过举办文艺演出、篝火晚会、冰雪画展和摄影展、非遗体验等冰雪旅游活动，促进鄂伦春、俄罗斯等演艺活动进景区，进一步促进“文化+旅游”“演艺+旅游”“体育+旅游”的不断融合发展。充分利用省市县级文旅公众号、视频号，以及抖音等官方账号，与逊克网红“彼得大叔”等有影响力的网络达人合作，通过网络直播等形式，对雾凇小镇、冬泳、特色美食进行推介，宣传大平台雾凇旅游资源，全方位展示逊克县冰雪旅游文化，不断扩大冬季冰雪旅游的知名度和影响力，持续打造“北国雾凇之都”冰雪品牌。

四、启示借鉴

（一）加强政策支持

逊克县委、县政府高度重视文化旅游产业发展，将发展文化旅游作为推动全县各项社会经济发展的抓手，着力打造大平台雾凇景区冰雪旅游形象品牌，先后出台《逊克县创意设计产业发展实施方案》《逊克县冰雪经济发展实施方案、扶持政策》等文件，为逊克文化旅游产业发展提供了政策支撑和制度保障。研究制定了《逊克大平台雾凇风景区总体规划》，按照规划要求，先后打造“时空之门”“冰雪乐园”等文旅项目，优化大平台雾凇景区旅游项目供给，增强游客体验感，进一步提升景区旅游服务质量。

（二）村集体经营模式创新

在县文广旅游局和克林镇政府的指导和扶持下，大平台雾凇景区以村集体为开发主体充分利用乡村振兴资金、旅游发展金等项目加强基础设施建设，通过委托代理经营管理的方式进行运作。村集体与企业签订委托经营协议，协议中约定全年营业额度任务目标。在达成营业目标后，结余资金按照约定比例进行分配，如未完成营业目标，在扣除任务目标额度后，双方各承担一半费用。新的合作模式既能保障村集体的利益，又能激发企业的积极性，有利于推动景区长期可持续发展。

（三）多渠道宣传推广

采取线上线下相结合开展逊克文旅全媒体推广。在中央电视台及学习强国等主流媒体进行长时间、高频率旅游宣传，邀约中央、省、市各大媒体进行报道，近年来，逊克雾凇多次亮相央视“极光新闻”“央广网”等宣传推介平台，大大提高了逊克雾凇的知名度。加强与本地网络达人合作，借助网红的媒体影响力，并通过“今日逊克”微信公众号及抖音平台全方位展示逊克冰雪魅力，拍摄了四季风光宣传片，积极参加国家大型旅游推介会、旅游交易会，组织旅游中心干部职工和相关从业者到外地参观、考察、学习、交流。通过举办全国《绿水青山就是金山银山》摄影大赛、中俄冬游大赛、冰桶大赛等吸引全国各地摄影家、游客齐聚逊克大平台雾凇景区，宣传、推广大平台雾凇景区，充分发挥宾馆、酒店、出租车等窗口服务行业主观能动性，不断加大宣传推广力度，叫响“北国雾凇之都”的冰雪旅游品牌。