

“顶流”过后要清醒

海南如何在“爆火”之后更“长红”

文 | 三亚市委党校课题组



春节期间,在陵水清水湾海滨,游客们惬意享受度假生活。袁琛/摄

海南旅游火不火,数据会说话! 2月17日,携程数据显示,海南旅游订单同比增长56%,门票订单量同比增长88%,三亚、海口上榜全国海岛游热门城市。据悉,2月9日至16日三亚全市接待旅游总人数248.14万人次,同比增长34.62%,旅游总收入74.94亿元,同比增长34.67%。一时间,一些地方公路“堵车”、景区“堵人”、海上“堵船”、海边“下饺”,让海南再次经受了旅游热的考验。

与山东淄博、黑龙江哈尔滨等“冷资源”出圈并获好评的城市比,“热资源”型海南更应在“爆火”之后冷思考:如何才能保持“长红”?

诚实守信,塑造文旅新形象

游客到海南的体验从来不是

割裂的,产品、服务、业态乃至颜值、创意、个性等多维度的感受,都影响着消费者的评价。

一要关注舆情,主动作为。政府不仅要有“听劝”的雅量,更要有主动听劝的度量。建议政府加强12315、12345热线的职能,同时开通小程序、头条号、抖音号等新媒体投诉渠道,让消费者遇到问题更加便捷地投诉;利用大数据、AI等科技手段,提升舆情监测效率,政府和经营者要时时关注客人的评论,对待舆情首先要多作“该不该办”的价值判断,不可简单地只作“可不可办”的技术判断,及时按先行垫付等机制将问题解决在萌芽状态中;将处置旅游投诉事件直接与属地官员的考核晋升等挂钩,按“大干大支持、多干多支持、不干不

支持”原则鼓励干部担当作为;政府要尽力协调督导航司和海峡航运,共扛担当,及早及时介入,准确预判市场,并制订相应预案,最大限度防止“过海难”“机票贵”等容易引发社会舆情的问 题发生;通过媒体做好信息披露,要让游客及时了解海峡航运、铁路交通、航空运营等相关管理情况。

二要正向引导,真诚服务。旅游旺季,政府要加大信息发布力度,滚动播发港口、航空、道路、景区等交通和人流信息,积极回应旅客关切,切实稳定社会预期;要完善服务措施,增设志愿服务站点,“警”随景走,实行全线通行引导,用心用情提供好亲情服务;要通过告市民和游客一封信等形式,号召市民“宠客”和提醒游客文明游,必