

从“扎胎补偿”
到“免费再游”，
最美的风景是共情

□郭元鹏

在刚刚过去的元旦假期，有两件发生在景区的“暖心事”引发人们关注——据近日扬子晚报紫牛新闻报道，山西晋城司徒小镇面对多位游客车胎被扎的意外，没有推诿扯皮，而是主动承担损失费用并补偿每位车主1000元；在陕西太白山景区，因突发大雪降温，部分路段出现积雪结冰，导致大批游客被困。对此，景区不仅及时致歉，更以免费再游的承诺传递诚意。

其实，事情的关键不在于赔了多少钱或免了多少票，而在于景区抓住了旅游服务的核心：把游客的感受放在第一位，用真诚和担当赢得信任。

随着经济社会发展和消费日益多元化，人们越发看重出游的体验感。比如，在司徒小镇，当车胎被扎后，游客在严寒地冻里陷入狼狈无措，何况其中还有老人和孩子。景区值得称道的是，在停车场不收费的情况下，没有想着“如何避责”或去争论“责任在谁”，而是第一时间接住游客的情绪，用主动补偿的实际行动平息不满，然后再报警寻找肇事者。这种“先回应感受，再处理事情”的方式，恰恰是应对舆情的关键，也是文旅揽客的秘诀。

再看太白山景区，大雪属于不可抗力，景区如果只是道歉也合情合理，但却难让游客真正释怀。而“免费再游”的承诺，巧妙地把旅途的遗憾化作对下次相逢的期待。这不仅是补偿，更是一种态度：我们珍惜你的到来，愿意用一次更好的体验弥补这次的不足。这已经超出了普通危机公关的范畴，不失为一次有效的情感沟通。

如今文旅行业的竞争，早就不仅是比风景谁更美，更是比服务谁更暖。随着短视频等传播方式普及，景区的每一个细节都可能被放大，应对突发事件的能力越来越成为景区竞争力的重要组成部分。近年来一些景区让“坏事变好事”的“团粉”做法背后，其实是对“口碑大于流量”的深刻理解：一次危机如果处理得好，完全可以变成树立品牌形象的机会。从更深层看，相关案例也反映出文旅行业正在从“管理者思维”转向“服务者思维”。这种转变不是挂在墙上的口号，而是体现在每一次选择里：是否主动上前一步、是否第一时间回应突发事件、是否真正站在游客角度想问题。

从司徒小镇的“扎胎补偿”到太白山的诚意邀约，这些案例为其他景区提供了应对舆情的参照，也给行业发展打开思路、带去启发。当每个景区都能把“游客第一”融入运营的点点滴滴，文旅行业才能行稳致远，为经济社会高质量发展赋能增效。

来源：工人日报



呼图壁县小海子湿地冬景如画。



上图：近日，呼图壁县小海子湿地冰封后的湖面显得更加开阔。
下图：呼图壁县小海子湿地冬景。



近日，呼图壁县小海子湿地冰封的湖面。

呼图壁县：

冰封湿地入画来

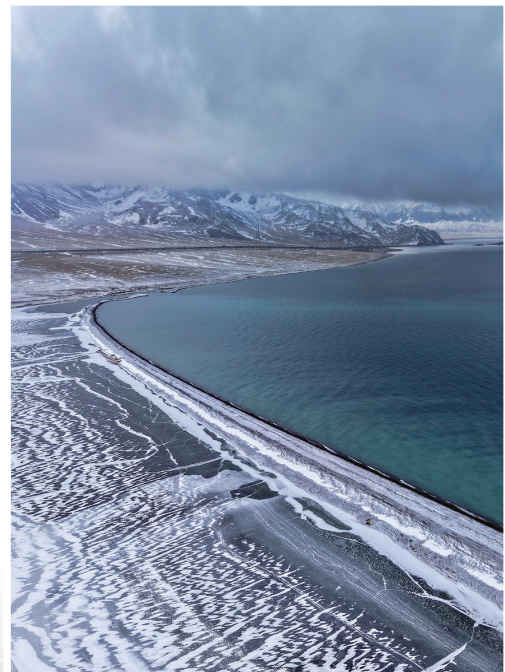
□本报记者 陶维明 文图

眼下，呼图壁县小海子湿地已披上冬装。湖面凝结薄冰，积雪覆盖岸边，枯黄的水草在白雪映衬下别具韵味，构成一幅静谧的冬日画卷。近年来，呼图壁县坚持生态优先，通过实施退耕还湿、植被恢复等生态保护措施，使湿地生态环境持续改善。



银装素裹
赛里木湖

赛里木湖位于新疆博尔塔拉蒙古自治州，是新疆海拔最高、面积最大的高山湖泊。岁暮天寒之时，赛里木湖银装素裹，宛如一幅纯净的冰雪画卷。去年以来，赛里木湖景区共接待游客760.98万人次，同比增长20.76%。 据新华社



近日拍摄的赛里木湖和雪山（无人机照片）。
□新华社发（徐 锐摄）



近日，游客在赛里木湖边游玩。 □新华社记者 王 菲摄



上图：近日，游客在赛里木湖打卡拍照。
□新华社发（徐 锐摄）
下图：近日，游客在赛里木湖边游玩。
□新华社发（徐 锐摄）



近日，游客在腰站子村拍照打卡。

□谢 甜摄

腰站子村创建为
国家AAAA级旅游景区

本报讯 通讯员谢甜、王多兵、董雪利报道：近日，奇台县半截沟镇腰站子村成功创建为国家AAAA级旅游景区。

腰站子村村民贾小玲近日一早便忙活起来，精心备料、腌制好拿手的麻辣鱼，就等预约的游客上门用餐。贾小玲说，三年前，她家客源仅靠老顾客，一年下来年收入不过一两万元，如今村里的文旅推广有声有色，软硬件设施持续完善，游客越来越多，建成国家AAAA级旅游景区后，生意肯定会更好。

腰站子村地处天山脚下，毗邻江布拉克景区，四季风光各异，农耕文化和驿站文化底蕴深厚；金黄麦浪翻涌，田园美景让游客流连忘返；村内绿树成荫，人居环境舒心

宜人。

曾经的腰站子村和许多乡村一样，长期以小麦种植与加工为主。从2019年开始，该村立足优良生态禀赋，深挖产业潜力，积极布局文旅产业，激活乡村发展新活力。多年来，腰站子村累计投入3.72亿元，大力实施村庄绿化、集中供暖、污水处理、道路提升等基础设施工程，村庄绿化率达44%，人居环境持续改善。

继2021年成功创建国家AAA级旅游景区后，去年，奇台县大力推动腰站子村创建国家AAAA级旅游景区工作，科学编制《腰站子景区总体规划》，投入1200余万元完成街区风貌提升、麦宝乐园升级、研学游基地打造等重点工程。

昌吉州文旅资源推介活动
在准东开发区举行



“链”上准东·国企赋能昌吉州文旅资源推介暨政企对接活动近日在准东开发区工人文化宫举行。 □张梓扬摄

本报讯 记者刘新新、通讯员张梓扬报道：“链”上准东·国企赋能昌吉州文旅资源推介暨政企对接活动近日在准东经济技术开发区（简称准东开发区）工人文化宫举行。本次活动由准东开发区管委会、昌吉州文化旅游投资集团有限公司、昌吉州园林宾馆有限责任公司共同主办。

昌吉州林业和草原技术推广中心有关负责人、天山北麓葡萄酒产区专家对天山北麓葡萄酒产区进行推介；昌吉州文化旅游投资集团有限公司、昌吉州园林宾馆有限

责任公司介绍了文旅服务、工会文化活动策划、研学培训落地等多个领域的服务产品与定制化解决方案；昌吉州文化旅游投资集团有限公司、昌吉州文化旅游景区集团有限公司、陕能新疆能源开发有限公司、国泰新华化工有限责任公司等驻准企业签约，在会展服务、企业团建、特色文旅配套、个性化定制等方面开展合作。

10家葡萄酒企业现场展示美食美酒，供大家品鉴，昌吉州文化旅游投资集团有限公司介绍了天山天池滑雪场冬季旅游产品及优惠活动。