



八天假期接待游客43万人次，日清垃圾五六万吨，一中午帮忙寻找了11个孩子……这里赢得了难得的口碑

栈桥景区为何能成为春节“顶流”

景区，是外地游客观察、了解一座城市的第一扇窗口，他们对于城市的第一印象，往往由景区决定。始建于1892年的栈桥，见证了青岛百余年风云激荡，也记录了青岛湾的每一次潮涨潮落。作为地标性景区，栈桥景区通常是游客来青的第一站。这个假期，在纪念青岛晚报“挽留海鸥行动”30周年等活动的助推下，到栈桥赏海鸥翔集、看长虹卧波、观海天一色已然成为一种风潮，景区客流量达到43万人次，成为青岛诸多景区中的“顶流”。

这样一处“老”景区，在层出不穷的新景区冲击下，有什么引客之道？面对“众口难调”的游览体验需求，有什么留客之法？当人流大量涌来带来了“泼天富贵”，如何接得住、接得好？……这一次让我们把观察的镜头拉近，走进栈桥“深处”，走到景区管理服务中心工作人员身边，去看一看这张“城市名片”不为人知的另一面。

让游人更舒心 垃圾量翻一番也要即清即运

“下海为什么要穿鞋套？我最近去逛栈桥，看到景区工作人员忙活着捡鞋套。”家住团岛的市民孙绪祥几乎每周都到栈桥遛弯，从去年开始，他发现有些游客穿着鞋套漫步于沙滩、礁石，这名老青岛直言：“有点看不明白。”薄薄的鞋套几分钟内就会被砂石、贝壳划破，起不到什么防护作用，“这不是白花钱吗？”

孙绪祥的话，青岛海滨风景区栈桥景区管理服务中心主任王万波表示赞同，但穿鞋套毕竟是游客的自由，景区不能随便干涉。不过，令他和同事担心的是，有些游客用完鞋套随手丢弃，即使垃圾箱、兜包就在几步之外。“这些鞋套几乎都不是可降解环保材质的，这类塑料垃圾对海洋的危害太大了。”为了应对这一问题，景区一方面加大力度提醒、劝导游客将鞋套扔进垃圾箱，另一方面组织大量人力排班分组参与打捞清理。

大量增加的垃圾中，除了鞋套，还有海鸥食和包装袋。若是散落在沙滩上，相对好清理，但漂在水中打捞困难就很大。据王万波介绍，工作人员专门查阅了资料，也请教了一些专业人士，以海洋的自净能力，这些漂浮的海鸥食不会对海洋造成什么影响，但确实有碍观瞻，工作人员必须及时打捞。“这种天气，穿上水裤下海，几秒钟就冻透了。而且礁石湿滑，贝壳锋利，增加了工作的危险性。”可往往是工作人员刚清理完一批垃圾，十分钟后，海面又漂一层，大家只能连轴转。“我们还在不断寻找更有效的打捞方法，也欢迎市民多提建议。”

今年春节栈桥人气有多高？王万波说，仅从垃圾数量上就有所体现。“往年同期，日清垃圾两到三吨，今年直接翻一番，五六吨垃圾。”栈桥景区将打造“席地而坐”的精细化保洁示范区域作为助力旅游品质提升三年攻坚行动的重要内容，为此，春节期间不仅增设了40余处垃圾箱、兜包，还通过人员分片包区、增加作业机械使用、朝5晚9延长保洁时间等措施，做到垃圾即清即运，全力提升景区颜值，让游客在“席地而坐”中获得更多美好体验。

让游人更安心 找娃捞手机下海救援是常态

安全管理是景区管理工作重中之重，在国务院印发的《“十四五”旅游业发展规划》中，推动构建旅游安全保障体系被列入重点工作。如何保障市民、游客玩得更安心？栈桥景区也没少下功夫。

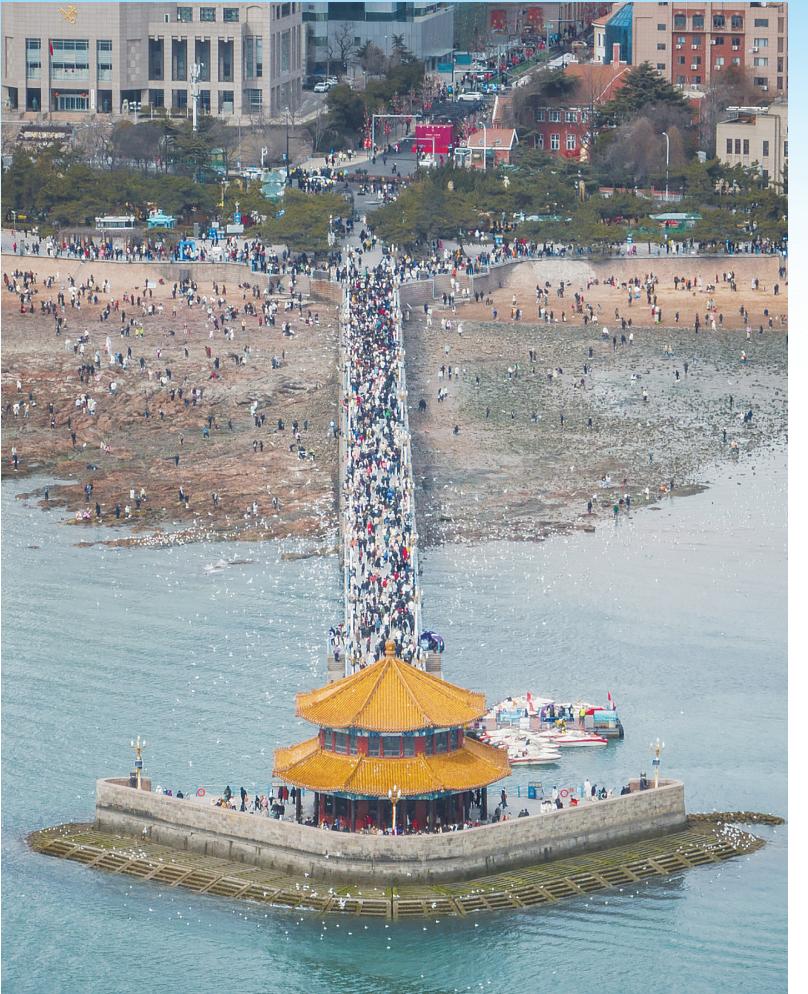
青岛人与海相依，懂得对潮汐风浪心存敬畏。可是初来乍到的外地游客，通常“不摸潮水”。即使景区出动无人机喊话，扩音设备循



游客在喂海鸥。



谢勇在铲冰。



栈桥景区风景宜人。

环播放上岸提醒，部分游客还是沉迷美景，执意待在礁石上，有的人面对工作人员的劝阻，甚至颇不耐烦地回复：“没事的，你们别管了。”因此，涨潮后游客被困礁石的情况不时发生。遇到这种情况，景区工作人员就要穿上水裤把游客背出来，背者人在潮水中保持平衡，还要避免被礁石、贝壳划伤，需要一身“硬功夫”。此外，工作人员还专门购置了橡皮艇，为的是避免游客衣物被海浪打湿，发生失温等问题。

初春时节，海水依然冰冷刺骨。除了解救被困游客，工作人员还要隔三差五下海帮游客打捞掉落的手机。“没有太好的办法，就是穿水裤下海摸，上了岸一时半会暖和不过来。”王万波说，每次拿到失而复得的手机，游客总是特别感动，反复道谢，但对工作人员而言，这都是平常事。

大年初二，是栈桥景区特别“热闹”的一天。“那天真是赶巧了。”工作人员赵勇超去年3月因勇救落水者荣获表彰，也是经验丰富，见过“大场面”的，说起初二的情况还是感慨不已。当天景区人流熙攘，先是近10人在涨潮时不听劝阻被困栈桥西侧礁石，工作人员刚把他们救上岸，又陆续有家长因找不到孩子求助。“一中午我们就帮忙找了11个孩子。”还有孩子是被工作人员“捡”回服务中心的。服务中心常年备着小零食，它们有“大用处”。走失的孩子来到服务中心后，通常紧张害怕，有的甚至嚎啕大哭。怎么安抚？没有什么是小零食不能解决的，一包不够，再来一包。然后工作人员引导孩子说出家长手机号，尽快联系或帮忙报警。“每当家长找到孩子再三感谢，我们就觉得再累也值了。”栈桥景区管理服务中心副主任谢勇说道。

让游人更暖心 “掏家底”提供“倒贴式”服务

在专家看来，进入新文旅时代，为游客提供情绪价值，是做实旅游内容、精准捕捉客群的重要途径。情绪价值的满足，依托高质量服务，需要更具象化的行为表达。走进栈桥景区工作人员的工作日常，才能更清楚种种细节里隐藏的细心和用心。

2022年7月，青岛栈桥景区原先设置的志愿服务摊位升级为“暖治理”服务站。服务站设置了问询窗口、母婴室、休息区、自助查询设备等区域，还配备了急救箱、AED除颤仪等应急物资。投入仅两个月，就为市民、游客提供

各类志愿服务5000余次。如今，服务继续“迭代升级”，被游客称为“倒贴式”服务。

外出游玩，手机没电的情况很常见。“暖治理”服务站有免费充电器提供，有些游客充一点就不好意思再充了，就想扫码改用充电宝，景区工作人员就会主动提醒：“你不着急走的话，就在这多充一会儿，扫码用充电宝不还得花钱吗？”在海边游玩，被礁石划伤等情况并不鲜见，王万波多方联系共建单位筹集了不少伤口护理用品。

“在咱景区，伤口护理用品消耗量大，不光是因为人多，还因为我们不仅现场帮游客处理伤口，等他们走时，再送一些护理用品，因为他们出门在外购买不一定方便。”谢勇说，赠送的护理用品也有“讲究”，现场消毒可以用碘伏棉球，可以让游客带走的则是密封包装的碘伏棉签，“因为便于携带，用起来更方便。”

入冬后，当有游客来“暖治理”服务站咨询时，工作人员会主动询问是否需要热水。为了备足热水，烧水壶也是连轴转。就这样，今年春节期间，服务站的烧水壶又烧坏了一把。

2月20日起，青岛接连迎来多年未遇的暴雪、冰雨天气。难得一遇的栈桥雪景吸引了大量市民、游客前来拍照。王万波告诉记者，受落叶缓扫的启发，栈桥第一次尝试落雪“缓扫”——保洁人员就在景区扫出多条通道撒上防滑细沙，既保障市民、游客行走安全，又保留雪景。在扫雪时，王万波还给保洁人员提了建议：“咱们别直来直去地扫，清扫路线像林间小路那样，有种曲径通幽的感觉，这样更美。”



景区扫出一条蜿蜒小路，保留雪景美感。

让游人更省心 开启新思路探索数智化管理

当文旅产业由单一业态向多元业态转型，就对景区管理提出了精细化、集约化等要求，更需要智能加持。

2023年3月，走进栈桥景区，焕然一新的电子屏设备让人眼前一亮。随着旅游经济复苏，为提升景区整体水准，栈桥景区依托市南区公园城市建设滨海步道提升项目，借智专业机构，进一步推进智慧景区建设，加快景区数字化转型。智能设备给游客带来全新游览体验的同时，也成为景区一道亮丽的风景线。

栈桥景区的公共卫生间，在旅游旺季人流量最高峰，每天人流量可达40000多人次，但是走进去，通常闻不到异味，这不仅得益于保洁人员的及时清洁，还因为使用了生物

分解技术。据了解，前些年，景区使用的是生物分解除臭机，机器定时开启，喷洒试剂，利用生物分解原理清除异味。后来经过不断尝试，又开始改为直接喷洒新型生物分解除臭剂，效果不错。为了提高保洁效率，景区还引入了智能刷地车，体型小、实用性很强，可以喷水清洁污渍，还能把水渍、垃圾全收集起来，保洁员经过简单培训就可以驾驶。

据统计，今年春节8天假期，栈桥客流量达43万人次。这些数据是如何统计出来的？据谢勇介绍，景区引入了智能化客流统计系统，利用算法原理，统计客流量。实时动态掌握景区人数变化，特别是栈桥上的人数变化，以便做好疏导工作，为游客带来更好的游览体验，同时避免发生危险。



青岛市南暖治理服务站。栾丕炜 摄

■采访对话

记者：工作中有没有被误会的时候？如果遇到了，大家都会怎么做呢？

谢勇：栈桥游客多，类似的例子还真不少。前几天，有一名游客被困在礁石上，拨打了我们的求助电话。因为对景区不熟悉，他描述的位置不够准确，当我们赶到他所说的位置时，并未见到人。马上电话进一步落实，才知道他被困的区域是超出栈桥景区范围的，但是我们首先考虑的是救人要紧，于是抬着橡皮艇狂奔到游客处，但因为路上耽搁了点时间，被游客投诉。遇到这种情况，我们就尽量向游客解释清楚，有时候得不到谅解，也不能闹情绪，同事间相互安慰一下，自己再做做心理建设，接着投入工作，忙起来就忘了。

记者：“人人都是自媒体”时代，通过一部手机，一个景区不经意间的一个小情况就可能被无限放大，咱们怎么看待这事？又需要如何应对？

谢勇：短视频、直播逐渐兴起后，确实有越来越多的人举着手机来到景区。我们最初也有点担心。假如真是我们工作不到位，我们要抱着积极的心态，去面对网友的提醒、指责，这是对我们的有益监督，会立即整改。可是我们也担心正常工作被曲解、被误会。

后来，决定抱着一种更坦诚的态度，首先把工作做好，对直播者、游客们敞开怀抱，让大家看到更真实的栈桥，并欢迎他们提意见和建议。再后来，景区工作人员甚至和不少直播达人成了朋友。

观海新闻/青岛晚报/掌上青岛 记者 张琰
栾丕炜

■深读一点

景区热度折射服务温度 景区人气考验管理智慧

春节以来，在抖音、小红书等平台输入“栈桥”进行搜索，便会出现海量栈桥景区“人从众”视频，到栈桥喂海鸥等话题多次跻身社交平台热搜榜，这也引发了青岛酒店管理职业技术学院文旅学院院长石媚山对景区的关注。

在他看来，今年栈桥的高人气，除了景区自身的吸引力，也得益于纪念“挽留海鸥行动”30周年、海鸥节等一系列活动的举行，为栈桥打造了文旅新IP。而历史城区保护更新工作的持续推进，不仅加快了老城区的复兴步伐，也为“一街之隔”的栈桥导入了新的流量。在这种新形势下，如何把市民、游客吸引来、留得住，对景区提出了更高的服务要求。

“从目前栈桥景区所做的一些工作来看，服务很细致。而且这种服务不仅是停留在服务人员的视角，更需要从游客视角出发，去考虑他们真正的需求是什么。”石媚山认为，“金杯银杯不如老百姓口碑”，提升服务品质，要多从游客视角出发，有利于增强服务的有效性，避免做了大量工作但是只感动了工作人员自己，并未感动游客。此外，除了关注服务细节提升服务质量，还要有宏观的管理视野，对现有的工作进行总结提炼，思考如何创新设立景区服务品牌，增强游客粘性，则具有更为重要的意义，这考验的是管理者的智慧。