一封感谢信里的“大连温度”

本报记者 葛 鑫

游客的车在大连湾海底隧道内突然漏气瘪胎。不到5分钟，隧道巡查员和交警先后赶到。这次旅途中的意外，最终以一封手写感谢信收尾。

从隧道救援的“5分钟响应”到物业公司的“一小时赔付”，从“连小旅”志愿者的微笑到多部门展开系统性服务提质行动……制度保障与文明自觉交织的“大连服务”，正成为这座全国文明城市的生动体现。

“5分钟响应”机制托底

一封来自吉林查干湖畔的手写感谢信，出现在大连市文化和旅游局负责人的案头。

没有华丽的辞藻，信里只讲了一件小事——4月25日，吉林游客陈先生一家自驾到大连，车行至大连湾海底隧道时，左侧前后轮胎突然漏气瘪胎。隧道内车流密集，一家人手足无措。报警不到5分钟，隧道安全巡查人员驾车赶到，几乎同时，执勤交警抵达，在车后指挥车辆避险。

“我们瞬间安了心。”陈先生在信中写道。这封信很快被转发到多个工作群，一位基层干部在转发时写下按语：“这是我们机制运转的日常。”

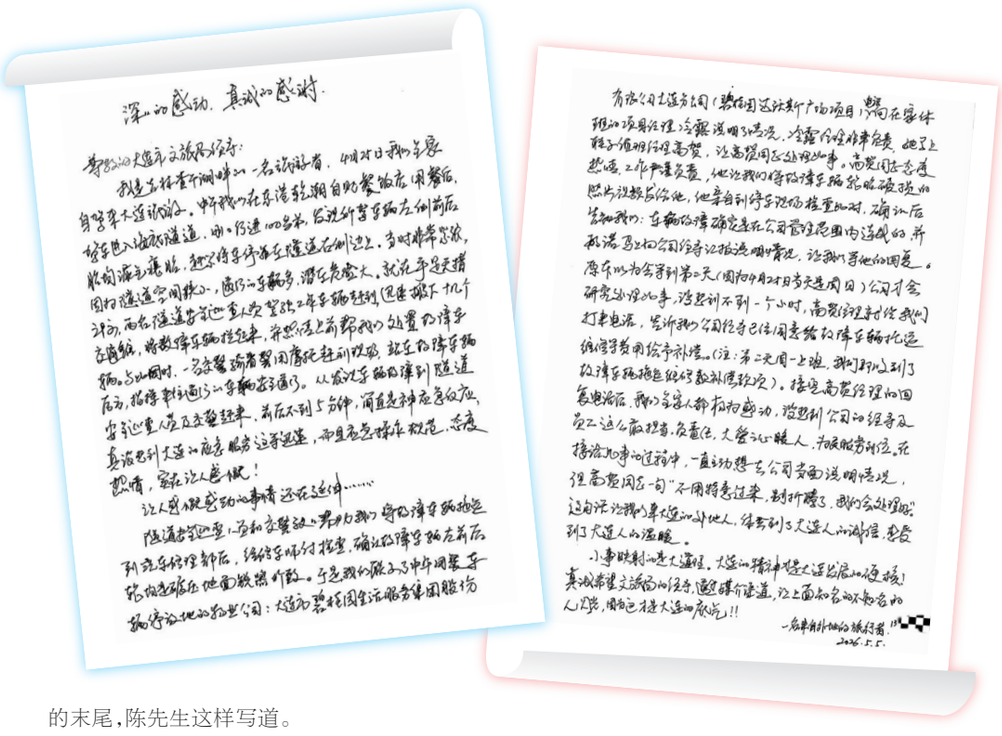
大连湾海底隧道全长5.1公里，是北方首条跨海沉管隧道，日均车流量较大。记者实地走访时看到，隧道监控中心大屏24小时亮着，巡查车辆定点待命。

“我们和交警有联动机制，一旦发生异常，监控中心一键呼叫，巡查员和交警同步出发。”隧道运维负责人告诉记者。这是大连“涉旅警情即时清零”机制的一个缩影——每起涉旅警情均由专人跟办回访，确保“10分钟响应、30分钟受理、3小时内与诉求人达成共识”。

陈先生的车辆被拖至修理部后，确认轮胎被地面锐器所伤。他联系此前停车的碧桂园达沃斯广场项目物业，正在休息的项目经理冷露没有推诿，立即协调值班经理高贺处理。高贺核对现场照片、到现场比对，不到一小时便答复：公司承担全部拖运、维修费用。

“不用特意过来，别折腾了，我们会处理好。”电话那头，高贺朴实的话语让陈先生心头一热。

4月27日，款项到账。“小事映射的是大道理，大连的精神才是大连发展的硬核。”感谢信的末尾，陈先生这样写道。



一封来自吉林查干湖畔的手写感谢信。 受访者供图

从“一处暖”到“处处暖”

“一处暖”背后，2025年以来，大连市深入实施《“大连服务”品牌全面提升工作实施方案（2.0版本）》，以小切口推动大提升。大连市文化和旅游局、公安局、市场监管局、城市管理局、交通运输局等多部门围绕“吃、住、行、游、购、娱”全链条，展开一场系统性服务提质行动。

大连市公安局警力下沉至夜市、景区等，“涉旅警情即时清零”；市场监管局以“四个最严”守护舌尖安全；城市管理局网格化清理市容乱象；交通运输局严查出租车拒载等违规行为……

在东港音乐喷泉广场，记者遇到正在巡查的城管队员。他指着干净整洁的广场说：“现在不是等投诉才处理，而是主动找问题。游客拍张照发朋友圈，那是我们大连的脸面。”

“我们的目标很朴素：让每一位来大连的游客，都能拥有和那位吉林游客一样的踏实感。”大连市文化和旅游局相关负责人说。

“连小旅”志愿者的温暖服务

初夏的滨城，槐花香与海风交织。5月16日，第35届大连赏槐会在东港音乐喷泉广场启幕。作为2026大连国际开放月的重头戏，这场创办于1989年的旅游节庆活动，今年将主会场设于东港，融合喷泉表演与楼体灯光秀，推出开闭幕式、中外文化交流、商务活动等多项主题活动。与赏槐会同步升温的，还有遍布机场、车站、景区的“连小旅”志愿者。

在大连机场到达大厅，记者看到，身着统一马甲的“连小旅”志愿者正为游客答疑、搬运行李、送上文旅导览和明信片。“一张笑脸、一个WiFi、一个插座、一把椅子、一份旅游图、一处卫生间”——“六个一”基础保障，让游客落地即感踏实。

“连小旅”已构建起“1个总站＋四大核心驿站＋N支特色队伍”的服务体系。自2025年推出以来，这支队伍在中超、“辽超”赛事及各类演艺活动中广受好评。“我们真心想让游客觉得大连人就是靠谱。”一位志愿者对记者说。

自2005年以来，大连连续7年获得“全国文明城市”称号。2025年7月，城市文明“十大品牌”正式发布，涵盖文明交通、文明旅游、文明餐桌等方面。在101万名志愿者、年均2000余场群众文化活动中，文明的种子扎根生长。

“大连服务”没有惊天动地的口号，有的只是每一个岗位上的守土有责，每一个细节里的将心比心。这封来自查干湖畔的感谢信，正化作大连发出的诚挚邀约——山海有情，大连有请。

贵州：

山地“轻户外”，玩的就是情绪价值

本报记者 王雪峰

安顺莲花古洞景观。 受访者供图

站在贵州安顺普定莲花古洞洞口，头顶是亿万年的钟乳石穹顶，脚下是数十米深的幽暗洞穴。攀过飞拉达，深呼吸、纵身绳降——这场惊险刺激的洞穴体验，如今不再是专业探险的专属挑战，而是可轻松尝试的大众游玩项目。

近日，马蜂窝旅游集团联合安顺市文体广电旅游局发布黄鹤营洞、莲花古洞、罗秧河三大山地新玩法标杆项目，《2026安顺山地户外新玩法宝典》同步亮相。曾经只可远观的喀斯特奇观，正变成游客可以攀爬、潜入、跳跃的旅游场域。

在贵州，溶洞、天坑、峰林、峡谷等全类型喀斯特景观密集分布，是户外运动的理想舞台。过去很长一段时间里，这些山水资源大多停留在“远观”阶段——游客来了，看一眼黄果树瀑布，走一圈西江千户苗寨，便算到过贵州。“如今的山地户外游已脱离传统探险，转向旅游、休闲、户外与运动融合的全新形态。”马蜂窝旅游集团创始人、CEO陈罡认为，这一转型精准契合了新一代消费者的需求，尤其受到一、二线城市人群青睐，他们渴望走进山水之间，在互动玩乐中收获情绪价值。

莲花古洞的“轻极限+强体验”是贵州山地“轻户外”发展的典型样本。这座巨型天然溶洞秉持“轻开发、重保护”理念，摒弃大拆大建的开发模式，在对危岩进行加固后，植入飞拉达、绳降等项目，让游客在自然场景中感受心跳瞬间。“我们不改变洞穴原有结构，只通过专业设备和辅助灯光设计，最大化呈现自然之美。”项目负责人介绍，洞内还配套光影旅拍等服务，实现“外表野生、内核精致”的体验升级，真正让游客从“看风景”变为“入风景”。

同样在黔中大地上演蜕变的，还有遵义绥阳的十二背后旅游区。这里藏着亚洲第一长洞双河洞，已探明长度达439.7公里。十二背后旅游集团新业态事业部总经理刘永明回忆：“洞穴探险比较小众，过去一段时间大众旅游市场上对应的消费人群很少。”他们曾尝试做“软探险”，把硬核的探洞运动降低门槛，游客依然寥寥。

转机出现在对产品的重新理解上。既然游客对“长度”不易感知，那就做“深度”。依托银河洞翡翠色的星辰潭水域，打造特色洞穴桨板项目，将普通通行工具转化为爆款体验产品，凭借钟乳石环绕、碧水澄澈的独特场景，成为社交平台的分享热点。同时，景区精准细分客群，推出亲子、荣耀、进阶三类游玩线路，实现洞穴空间差异化体验。其打造的双河洞洞穴越野挑战赛总赛程40公里，让游客和选手直观感受长洞的磅礴魅力，盘活小众溶洞资源。刘永明说，“长度”本是双河洞难以直观呈现的禀赋，但赛事自带长度属性，“5公里组、27公里组、40公里组，数字本身就是最好的表达”。

消费端的变化同样亮眼。万万青年旅行创始人秦川观察到，贵州单日户外产品客单价稳定在180元至200元，远超多地低价内卷的户外产品。差价背后是极致的品质坚守，30人的徒步团会配备3名以上全覆盖教练及专属摄影师，即便成本高昂、利润微薄，也始终守住服务底线。凭借精细化打磨，贵阳石龙洞等户外产品成为营收千万级的“超级单品”，产值远超数百条常规观光线路。

文旅消费人群的迭代，也为行业注入了新活力。刘永明表示，如今山地户外运动女性参与占比越来越高，成为打卡主力，同时高中生、大学生等年轻群体快速崛起，改变了户外运动小众的固有标签。

当前，全国户外运动参与人数已突破4亿人次，全民健身与泛户外浪潮下，山地玩法加速从小众圈层走向大众市场。陈罡认为，贵州正摒弃同质化的网红人造打卡点，深耕山野本身，通过业态、玩法、消费全方位创新，在做好保护的基础上，有效盘活绿水青山资源。

正如云南财经大学首席教授明庆忠所言，文旅行业的核心竞争力，在于读懂消费者、讲好文旅故事、精细化运营产品，这也是贵州山地旅游快速崛起的关键。贵州精准布局“轻极限+强体验+高分享”赛道，降低参与门槛、保留自然新奇感，让山地户外体验成为热门社交载体，走出了一条差异化的文旅发展之路。

在宽窄巷子，转角遇『戏』

本报记者 付远书

青瓦灰砖间，浑厚的男声吟唱穿越人潮：“总有一天，让她告诉我，她曾怎样地生活……”5月17日，音乐剧《金沙》的经典旋律在四川成都宽窄巷子响起，手持象牙的“古蜀先民”穿行于游客之中。

没有帷幕，没有界限，3000年的古蜀文明与烟火市井于此交融……5月15日至6月14日，成都宽窄巷子推出“宽窄·无界”品牌，将有68场沉浸式演艺遍布宽窄巷子院落、转角与街巷，打破空间、业态与文化表达的边界，为历史街区活化与体验经济升级提供鲜活样本。

院落转角皆舞台

当文旅迈入深体验时代，传统演艺的空间壁垒正在被打破。

“宽窄·无界”创新构建了“院落有戏、转角有戏、街巷有戏”三重立体演艺体系，打破了传统景区舞台的局限，将丰富多元的文艺内容渗透进街区的肌理之中。这一体系紧密依托街区独有的院落空间结构进行打造。

在“院落有戏”板块，联动10余处主题院落轮番上演剧本围读、艺术疗愈、中西乐表演、环境舞蹈及手影剧场等，既赋能游客体验，又为商户精准引流，激活“院落经济”；在“转角有戏”板块，精心设计阳台轻演艺场景，让游走青石板巷的旅客不经意间邂逅民乐、戏曲的浪漫。“街巷有戏”板块通过经典舞剧《醒狮》和音乐剧《金沙》片段巡演、观众共创魔术、环境舞剧及潮流秀等内容，让惊喜贯穿全时段，让每一步移动、每一个角落都被沉浸式艺术包裹。由此，“一院一戏一幕启，宽宽窄窄都是戏”的艺术氛围被全方位营造出来，实现了游客体验从“观光打卡”到“沉浸入戏”的跨越。

“刚刚还沉浸在一个小院里民乐演奏的悠扬里，转角就邂逅了阳台上婉转的戏曲清唱，走着走着又撞见《醒狮》的舞者。”来自陕西西安的游客王梦说，在宽窄巷子，无需刻意规划行程，便在移步换景间完成了从“逛景点”到“戏中人”的身份转变，在院落民谣、转角戏曲、巷间舞剧中，深度感受着老成都的安逸闲适与新潮文化的碰撞融合。

演艺消费业态共生

“无界”并非消除边界，而是让多元业态在共生中迸发新价值。

“作为演出点位之一，本次‘无界’合作活动为门店带来了全方位、深层次的正向改变，实现了客流、口碑、营收、品牌调性的多重提升。”荣耀宽窄巷子旗舰店店长罗纪文介绍，本次跨界合作打破了大众的刻板印象：以往大众对科技品牌线下门店的认知，普遍局限于产品售卖等商业化属性，而通过与宽窄巷子人文场景绑定、落地系列文化主题活动，门店被消费者赋予了有文化、有温度、有审美、懂在地文化的新特质。

罗纪文透露，客流的稳步增长与门店调性的升级，直接带动了店内文创衍生商品、特色周边以及配套产品的销量提升，探索出了科技门店文旅化、场景化、多元化的营收新路径，形成了“场景引流、体验留客、消费转化”的商业闭环。

谈及展演活动对门店经营带来的实际作用，宽窄巷子制扇至美店长陈聪表示，“宽窄·无界”展演开展以来，最直观的变化就是门店客流量出现显著增长。其中，活动期间模特手持店内特色折扇进行舞台演绎的画面，直观展现出产品的造型与韵味，不少游客被表演吸引后，特意进店挑选、购买同款扇子。“从整体经营数据来看，舞台表演与线下实体商铺形成了良好的联动效应，门店营业额较平日提升幅度达20%，增收效果十分可观。”陈聪说。

演艺“无界”，效果“无界”

在消费体验策划上，本次活动还兼顾大众体验感与用户消费积极性，打造了“互动打卡+专属优惠”的双重活动体系。所有到店游客与市民参与即可获得对应激励福利，降低体验门槛，最大化提升大众参与度，营造浓厚的街区活动氛围。在空间场景上，参与演出的门店主动开放空间、适配街区取景拍摄工作，将门店场景纳入宽窄巷子整体文旅景观体系，成为街巷取景、游客打卡、内容传播的特色点位。

基于本次系列活动的良好落地效果与双向赋能价值，结合宽窄巷子长效运营、品牌持续深耕在地市场的需求，不少商家建议，将短期流量活动转化为品牌与街区的长期联动IP，定期落地特色主题活动，持续为街区引流、为门店赋能，形成稳定的文旅商联动模式，避免短期活动热度消退后效应流失。

对此，宽窄巷子相关负责人表示，如今在成都，体验经济已成为驱动文商旅融合、拉动消费升级的关键抓手。此次“宽窄·无界”活动，创新演艺模式，实现让游客体验从日间游览转变为全时沉浸。“未来，我们希望为宽窄巷子种下一颗名为‘无界’的种子，持续创新探索城市文旅发展的更多可能。”上述负责人说。

沉浸式演艺遍布宽窄巷子院落、转角与街巷。 受访者供图