

# 泰山景区从“管理”到“服务”华丽转身 打造双向奔赴的文旅新体验

本报记者 刘小东 文 陈阳 图



11月25日清晨，泰山日观峰上人头攒动。来自全国各地的游客裹着红色的御寒服，翘首望向东方。随着时间的推移，天边渐渐泛起鱼肚白，随后，一轮红日喷薄而出，金光洒满云海，人群中爆发出阵阵欢呼。“我们是坐‘VIP观日出专线’上来的，半夜从红门出发，一路很顺畅，一点都不累。”来自江苏的游客李女士激动地说，“这样的服务，让我们真正感受到了泰山的温度。”

李女士的体验，正是泰山景区近年来从“管理角色”转向“服务角色”的生动缩影。“十四五”期间，泰山景区坚持以游客为中心，通过一系列服务升级与产品创新，实现了与游客的双向奔赴，不仅提升了旅游体验，还推动了从“观光游”到“休闲度假游”的深刻转型。

“在山东上大学的时候来夜爬泰山，摸黑爬山心里总打鼓，那时候还需要自带手电筒，现在沿途有灯，不仅照亮盘道，还不影响夜色，安全感十足。”凌晨3时，在十八盘登山道上，来自杭州的游客路女士正和家人拍照留念。她不知道的是，为了保障夜爬游客安全，泰山景区不仅恢复了24小时开放，还完善了登山盘道照明设施，新增13个夜间执勤岗亭。去年，泰山夜爬游客量突破300万人次，今年，截至目前已超240万人次，“夜爬泰山”抖音话题播放量更是突破110亿次，成为现象级文旅IP。

路女士的“安全感”，源于泰山景区对游客需求的精准捕捉。“我们始终将游客需求作为服务追求，从‘吃住行

游购娱’各环节发力，让游客来得舒心、游得安心。”泰山景区旅游服务中心负责人介绍。10月29日，重阳节当天，在红门票务站专门设置的“敬老服务台”前，工作人员正为老年游客递上热水和景区手册，帮他们刷脸入园；中天门客运站开辟的“敬老爱老便捷通道”里，几位老人正轻松通过，“不用挤着排队，景区想得周到到了。”来自泰安本地的游客王先生笑着说。

智慧化服务更是让体验感“再升级”。“以前来泰山，最头疼的就是排队买票、挤厕所、找停车位。现在完全不一样了，刷脸就能进，停车也有指引，连厕所都智能管理了。”多次来泰山的摄影爱好者刘女士感慨道，并对“无证明智慧景区”赞不绝口。据了解，泰山景区近年来大力推进“无证明智慧景区”建设，上线“泰山旅游智慧服务平台”，构建“双码一证一脸”通行体系，游客仅需3秒即可刷脸入园，实现了“一窗服务、一码通行”。同时，泰山景区整合红门区域停车资源，动态发布客流、天气等预警信息，极大提升了游览的便捷性与安全性。

针对山岳景区“如厕难”“垃圾处理难”的痛点，泰山景区下足功夫。“十四五”期间，泰山景区新建4处厕所，改造42处老旧公厕，新增厕位303个，总数达1495个，并实现物联网远程智能管理。同时，景区新建3条垃圾运输轨道线路，新增4台垃圾压缩机，解决了旅游垃圾处理难、运输难的问题；动态增加保洁人员，全面提高工资待遇，确保环境卫生质量稳步提升。“现在山上干净多了，厕所也好找，体验感大幅提升。”一位常来爬山的本地游客表示。

“穿戴上这个外骨骼机器人，感觉

有股力量拉着腿往上抬，太神奇了。”10月29日，在岱庙文化广场“金秋雅集”市集上，刚体验完登山助力机器人的市民张女士兴奋地和周围的人分享感受。这款由泰山文旅集团研发的设备，内置感应芯片和传感器，能根据步频调整助力力度。目前，景区投放的500台机器人日均租赁率近80%。旁边，变身“狮子”的宇树Go2机器狗正在为游客表演握手、拜年、比心等动作，其搭载的4D激光雷达能精准避开人群，温馨互动场景引得众人纷纷拍照打卡。

科技与文化的融合，成为泰山转型的另一大亮点。升级版的《中华泰山·封禅大典》突破原有帝王叙事，融入百姓祈福与文化遗产，采用全息投影、数字化声场等高科技手段，打造沉浸式视听盛宴。此外，泰山神启项目的5D影院、VR体验、实景剧《玉暖挑山路》等，也让游客在传统与现代的交织中感受到泰山文化的魅力。

泰山作为享誉中外的旅游胜地，坐拥无与伦比的人文自然资源。泰山森林覆盖率达94.8%，尤其在夏季，绿树成荫、溪水潺潺，是名副其实的绿水青山和天然氧吧。为充分发挥这一优势，泰山景区积极构建“一体两翼”发展新格局，强化主景区“吸引人”的核心魅力，东西两翼重点在“留住人”的体验升级上精耕细作：东岳胜境旅游公路沿线配套开发低碳探索、生态慢行项目，让游客沉浸式赏景；岱下玉泉休闲区构建亲子游乐、文化品鉴等新场景；彩石溪景区，溪畔品茗、亲水体验成为新亮点；集休闲观光、科普教育和生态旅游于一体的虎山百鸟园，成为青少年的假日乐土。

文创产品则成为“带走泰山”的载

体。在泰山景区文创商店里，融合了泰山文化元素的泰山玉、冰箱贴、玩偶等文创产品围满了游客，一件件充满巧思的产品深受游客喜爱。“我们联合140余家文创公司研发了180种组合、1200个单品，泰山如意瓷还入选‘泰有礼’城市礼品，让游客把‘泰山记忆’带回家。”泰山文旅集团董事长时贞强介绍。

在去年泰山国际友好合作推介会上，法国圣米歇尔山景区代表惊叹：“泰山的管理标准值得全球山岳景区学习！”这份赞誉背后是泰山景区以打响泰山品牌为目标，通过一系列国际合作和文化交流活动，全方位展现泰山新亮点的生动实践。数据显示，今年1至10月，泰山境外游客数量同比增长1倍多，这背后是景区深耕国际市场的努力——赴日韩开展推介，与济州世界自然遗产管理本部等建立合作关系，邀请境外达人、旅行商实地考察，出台入境游奖励政策。在国内市场上，泰山景区与“三孔”景区联合打造“读懂孔子 感悟泰山”线路，借“齐鲁一号”旅游列车推动省内互联互通，让“登泰山”成为更多人的度假选择。

从夜爬泰山看到的星光到彩石溪的溪水潺潺；从智慧服务的便捷到文创产品的巧思，泰山景区正以服务升级打破体验瓶颈，以业态创新激活资源优势，书写着文旅高质量发展的新篇章。

“我们正在全力推动泰山旅游从传统景点观光向休闲度假、深度体验转变。”泰山景区党委书记孙磊表示，将持续围绕游客需求，换位思考、推陈出新，不断推出更多新项目、新场景，加快把泰山景区打造成“来了不想走，走了还想来”的景区。

## 记者手记

### 岱顶红日下，读懂泰山与游客的“双向奔赴”



▲游客在泰山拍照留念。

▶游客在岱庙内赏景。

站在岱顶看日出时，游客聊起“VIP观日出专线”的顺畅，夸赞“敬老通道”的贴心，这些感叹比任何数据都更能说明泰山服务的升级。

“十四五”期间，我已记不清多少次登泰山进行采访，我见证了夜爬线路

从“摸黑前行”到“灯火通明”的改变，看到了3秒刷脸入园取代排长队，还见到过登山助力机器人帮游客轻松登顶。每次登泰山，我感受到的不仅是山岳的雄浑，还有细腻的“服务温度”。一次次的深入采访记录着泰山景区从“管理”到“服务”的转变。

景区人总说“游客的需求就是我们的追求”，这句话不是口号，它藏在工作人员递出的热水里，藏在新增的休憩长椅上，也藏在《中华泰山·封禅大

典》新增的百姓祈福场景中。从“管理角色”转向“服务角色”，泰山景区通过服务升级实现了与游客的“双向奔赴”；从“观光游”到“休闲度假游”，泰山聚焦游客的体验感推出的新场景、新产品，多方位为游客提供了更舒适、便捷、独特的游览体验。

当最后一缕夕阳为泰山十八盘镀上金边，当清晨的第一缕曙光亮云海，我在这座古老的山岳间看到了文旅融合的生动答案——以山为媒，以心相待。

今年10月1日，游客在岱顶迎接日出。

