

## 长白山保护开发区：

# 加快打造世界级旅游目的地

本报记者 孙双 孙寰宇

仲秋时节的长白山，云雾缭绕间尽显生态灵秀。随着沈白高铁开通运营，北京至长白山行程缩短至4小时，沈阳至长白山仅需1个半小时，“快旅慢游”新格局加速成型，文旅消费热潮扑面而来。

如何将“流量”稳稳转化为“留量”？长白山保护开发区以服务品质为核心抓手，从基础设施升级、全产业链优化到党建引领保障，构建全域旅游服务新体系，为高铁时代游客增长筑牢根基，书写世界级生态旅游目的地建设的扎实答卷。

### 从“通行顺畅”到“舒适安心”，夯实服务硬基础

清晨7时30分，长白山北景区集散中心已是人声鼎沸，游客们沿着新增的预检通道有序排队，不到5分钟便完成检票登车。“我们直接在官网买票，特别方便，从排队检票到上车都很顺畅！”来自山东曲阜的游客闫静的感慨，道出了基础设施升级带来的直观变化。

为迎接沈白高铁开通，长白山景区集中力量对游客集散中心和北景区进行了全面升级：预检闸机翻倍增新，广场新增遮阳避雨棚，冷风机、工业风扇等设施；无障碍通道、爱心通道、轮椅租借点等贴心设置，让老年人和残障游客游览无障碍；瀑布环线新增避雨亭，温泉至瀑布停车场配置长椅，解决了游客“歇脚难”的问题。

主峰区域是游客观赏天池的必到之处，这里的扩容更是亮点频频。记者看到，这里原有栈道已经拓展延伸，新建的B线观景台提供了近千平方米的区域，100米无障碍通道让更多游客能够轻松抵达天池观景区域。

此外，景区新增14个女厕位有效缓解了高峰期的排队压力，饮水机 and 自动售卖机的配置为游客饮水和购买小物品提供了便利……北景区主峰管理部经理丁刚介绍：“这些设施的完善，基本解决了游客反映最集中的如厕、休憩、饮水等问题，满意度大幅提升。”

丁刚介绍，景区建设中，除完善基础设施“硬件”，还升级了服务“软件”，提升游客体验。一方面，优化景区标识指引，在室外关键处设咨询台与讲解台，实时答疑、提供游览建议。另一方面，聚焦老年人、残疾人等特殊群体需求，打造贴心服务。景区入口设无障碍通道、爱心专用通道，关键节点安排专人，提供引导、搀扶服务，让游客感受人文关怀。

“沈白高铁开通后，长白山景区运营部门增加部分运营车辆，让游客能够更安全、有序地游览景点。在人员密集场所，我们增设了两处候车区，增加了游客的承载量，与此同时，我们提升人员服务品质以满足游客咨询服务等方面的需求。”长白山旅游股份有限公司景区运营部副总经理赵玉东信心满满。

据介绍，景区在特殊时段和极端气候条件下的应急保障也更加完备。景区成立了安全运营组、道路保障组、物资运输组，配备十余台清雪设备，暴雪来临可第一时间清理道路。同时，景区与公安联合设立的警务室和应急巡逻队，则实现了“警景融合”，既能维持秩序，又能为游客提供紧急救助。

从硬件到机制，长白山以更细致的人性化设施改造和更有力的安全保障，构筑起“通行无阻、舒适安心”的旅游服务体系。

### 从“吃住行”到“购娱游”，打造服务体验新标杆

在长白山，旅游服务不止于景区内，更延伸至游客行程的每一环。围绕“吃住行游购娱”全链条发力，长白山保护开发区让品质服务贯穿旅途全程。

“下了高铁就有酒店的摆渡车接送，行李有人搬，到店还送水果和安心牛奶，太贴心了！”在恩都里花筑·白河左岸民宿，游客推开阳台便能望见夜空中绽放的烟花。店长王贺介绍，为迎接高铁游客，酒店配备专属旅行管家，“游客想去哪里玩，我们会把路线、恩都里地图、表演时间都整理好，连细微提示都送到手上，让大家足不出户就能规划好行程。”

交通接驳同样高效。面对预计年运能超千万人次的沈白高铁，长白山管委会交通局提前建立应急预案：394辆出租车、

245辆网约车、372辆旅游包车全部上线运行，高铁站与景区之间增开公交专线，遇到客流激增，还能依托志愿车队进行接驳。今年“817稻米节”期间，高铁站客流一度突破2.5万人次，长白山党工委103辆党员干部的私家车组成“应急接驳小分队”迅速投入运力，未让一名游客滞留。

在“游”的环节，长白山打破了“只有天池”的刻板印象。长白山管委会旅游文体局、长白山旅游股份有限公司推出的定制化线路、亲子度假产品和“长白山不止天池”主题游日益火爆；自然资源的深度开发带动冰雪赛事、温泉度假、森林康养，让游客一年四季都有新鲜体验。夜晚的恩都里、云顶市集人声鼎沸，稻米节、美人松音乐季等活动成为流量“爆款”，带动夜间经济全面升级。提供优质的文旅产品和服务，长白山真正让游客“来了不想走，走了还想来”。

“吃”与“购”的品质同样不容忽视。今年，长白山市场监督管理局以“有诉必接、有接必查”为原则，建立了投诉必办机制，实现涉旅投诉100%办结。他们严格进行食品安全和价格监管，最大限度保障游客权益。此外，他们还为人参、鹿产品等特色商品设立了价格诚信承诺制度，创建2家放心消费示范店、8家诚信优品店，让游客“买得放心”。

来自江苏的游客李明雅感叹：“从吃住到出行，连共享单车都提前增配，这些细节让人觉得暖心、安心。”长白山已从“基础保障”跨越到“卓越体验”，真正实现了旅游产业链的整体跃升。

### 从“服务保障”到“作风转变”，党建引领添动力

“谁砸长白山旅游的招牌，坚决砸他的饭碗！”在今年“817稻米节”筹备会上，长白山保护开发区主要负责同志的表态掷地有声。党员干部作风的转变，正是旅游服务品质提升的深层动力。

长白山保护开发区把党建融入旅游服务保障全过程。2025年以来，全区3700余名党员干部参与4轮全域环境整治，让长白山以全新的环境与面貌迎接游客；今年“817稻米节”期间，365名青年党员干部组成“攻坚突击队”，细化9张任务分配表、3张“人岗”点位图，下沉交通、安保、后勤一线，保障活动有序开展。

在文旅产业发展上，党建的作用同样突出。长白山党工委组织部于2024年底牵头成立的文旅产业链党委，创新打造“政府+企业+专员”的“红链”模式，36名“红链专员”深入企业摸底调研，帮助解决用工、融资、宣传等难题。银企对接会促成750万元低息贷款发放至文旅企业，就业对接会达成150余人的就业意向，党建引领切实推动了文旅企业的良性发展。

在具体服务中，党员干部更是处处留下“红色身影”：在集散中心疏导人流，在景区道路清雪除冰，在音乐会现场维持秩序……680名党员戴手套清理出535袋垃圾，同时436名志愿者化身“移动服务岗”，把“群众在哪，党员就在哪”落实在一件件小事中。

这种作风转变带来的是游客实实在在的获得感。“稻米节”期间，450个临时床位及时开放，食品安全抽检超过千件，夜间消费区灯火通明。正如山东游客张卫国所言：“从到站到离开，能感受到一种被关照的安心。”这背后，是基层党组织在服务保障体系中的强大力量。

沈白高铁飞驰向前，长白山的服务品质持续提升。从基础设施的“硬支撑”到全产业链的“软服务”，从党建引领的“强动力”到游客体验的“真实获得感”，长白山正以过硬的服务接住“泼天流量”，让“世界级生态旅游目的地”的名片愈发鲜亮，迎接八方游客共享生态之美、体验品质之旅。



“警景融合”巡逻队贴心服务。

赵男 摄



“冰水泉”主题游日益火爆。（长白山旅游股份有限公司提供）



稻米节盛况。

谢清池 摄



恩都里成为长白山新晋必游之地。

邵梓轩 摄



大美长白山。高鹏飞 摄