

豆腐脑放糖、冻梨切片摆盘、热气球在松花江起飞……

哈尔滨火爆出圈 带什么启示

本报记者 罗琴

这个冬天，“冰城”哈尔滨“火了”，“南方小土豆”“广西砂糖橘”“三亚冬天败给哈尔滨”等话题，均冲上互联网热搜，吸引着全国各地游客前来打卡。元旦假期，短短三天时间，

哈尔滨实现旅游综合收入近60亿元。能稳稳接住这“泼天的富贵”，哈尔滨靠的是什么？又能带给同为全国十大冰雪旅游精品线路主要节点城市的宝鸡什么启示？



人造月亮，还可以品尝东北美食、感受东北洗浴文化。这样掏家底式的“宠客”方式，深受游客喜爱。客人越来越多，冰城也变得活力满满、热气腾腾。确实，推陈出新的“花活”和话题，让各地人对哈尔滨充满向往，让已经身在哈尔滨的游客陶醉其中、快乐体验。

当地市民的热情、网友的热赞，让哈尔滨在社交网络平台热度持续不减，让这座城市美名远扬，焕发出勃勃生机。

服务温暖 将流量变成留量

冰雪世界的神秘与浪漫，对南方人有着天然的吸引力。此次哈尔滨旅游爆火，首先应该得益于其在自然气候优势下，充满特色的旅游玩法。来哈尔滨，除了冰雪大世界、中央大街、极地公园等必去打卡点外，还有机场快闪舞蹈、松花江上的热气球、鄂伦春族群众甚至把驯鹿带上街头与游客互动，拍照的场景更加丰富，温暖的服务花样百出，让游客惊奇又惊喜。

哈尔滨的走红，绝非偶然。

“我们用了一年时间来‘训练’，不断增强市场化思维和服务意识。”黑龙江省文化和旅游厅厅长何晶在接受采访时说，从2023年初开始，当地便运用新媒体平台，邀请文旅头部博主，多维度宣传黑龙江，索菲亚大教堂、红专街早市等都已成为网红打卡地。同时，他们还非常关注游客评论，游客对什么不满意就改进什么、对什么有期待就实现什么。比如，有游客说，在索菲亚大教堂旅拍时有个月亮就更好了，哈尔滨就弄了一个大大的人工月亮。为了接下这“泼天”的情谊，哈尔滨开启了全城总动员模式，人人参与、人人出力，出新出奇、节奏之快，让人应接不暇。正如哈尔滨在《致全市人民的一封信》中说的一样，以客为先、以客为尊、以客为友、以客为亲，让路让景让利给远道而来的朋友，让游客真正玩得舒心、玩得满意。

哈尔滨气温虽低，人文关怀的热度却只增不减。市民自发组织爱心车队，免费接送游客；机场新增更衣室，使得更衣排队时间大大减少；景区广场增设温暖驿站，让受冻的游客有地方“缓缓”；中央大街地下通道铺上防滑地毯，有效避免“小土豆”们打滑摔倒；搓澡人太多，商家自发赠送游客热饮，暖了游客的身与心……

黑龙江也曾发布《致海内外游客朋友们的新年感谢信》，不仅

用真诚质朴的语言感谢所有游客的奔赴和宣传，更大方承认还有很多需要提升的空间，改进细节、提升服务，没有最好、只有更好。政府的真诚与谦逊，再次将温暖传递，真正将流量变成留量，而在实际体验中获得的满足与惊喜，让不少游客感慨：“不是土耳其去不起，而是哈尔滨更有性价比。”

准备充足 让优势化为胜势

在文旅部最新公布的2023—2024全国十大冰雪旅游精品线路中，宝鸡与哈尔滨均被定为主要节点城市，这说明，我们在发展旅游方面，也有着明显的“冷资源”优势。近段时间，在太白鳌山滑雪场，游客争相体验滑雪乐趣，感受着冰雪运动的速度与激情。在太白山、红河谷、青峰峡等景区，晶莹剔透的冰挂、神奇壮观的冰瀑，为赏冰之旅增色添彩。麟游县九成宫冰雪嘉年华戏雪乐园刚开业，就迎来游客爆满的火热场景。

要想让旅游保持热度，还需学习、借鉴哈尔滨旅游的成功经验。

我市一家旅行社负责人李婕告诉记者，哈尔滨以一张亮丽的冰雪旅游名片，向外地游客展现出冰雪旅游的独特魅力，其爆火离不开当地政府和社会一直以来的努力。只有做好了充分准备，拥有良好的接待和反应能力，才能在大量游客涌入前做好预判和应急，把控相关旅游产品和服务的质量与供给。

“趁着这波热度，黑龙江很快推出旅游路线、美食盛宴等，让热度持续，也给我们带来启示：机会来临，不仅要及时抓住，更要盘活资源，加强创新，持续不断地带给游客新鲜体验，才能让火热更长久。”李婕分析说，宝鸡不仅有冰雪资源，还有丰富的历史文化资源，我们需要盘活这些得天独厚的优势资源，加入更多文化创意，预设更多应用场景，做足各种精心准备，随时迎接发展机遇。

西北旅游协作区秘书长王晓民在参加我市文化旅游节时曾谈到，要以市场为导向去设计旅游线路、旅游产品，走出“门票经济”，加入更多

体验式、互动式业态，以满足游客多元化、个性化的消费需求。

态度诚恳 以真心赢得称心

今日的哈尔滨，依旧热度攀升。成功的背后，既有这座城市深挖冰雪资源，突出地方特色文化的创新整合，也有推出各种“有求必应”举措，从量变走向质变的主动作为。

我市一家文化旅游公司负责人张乔波坦言，新的消费群体对于差异化体验的欲望越来越强烈，就看市场有没有好的旅游产品、旅游服务供给。2023年上半年，淄博凭借美味烧烤和真诚服务走红；下半年至今，哈尔滨用冰雪美景和暖心服务出圈。这说明，为游客提供更加精细化、人性化的产品和服务，不断满足消费者尤其是年轻消费者多样化的旅游需求和情感需要，让旅游更潮流、更时尚、更有温度，才是对“冰天雪地也是金山银山”的生动实践。

“旅游中，人们最在意的还是服务意识和服务质量。”我市旅游爱好者赵婧说，过去，游客吐槽最多的还是“坑客”“宰客”等服务粗放问题，最近火起来的网红旅游城市，都是以优质的服务打动人、留住人。任何地方发展文旅产业，都需要把提升服务质量作为重中之重，毕竟，服务的质量直接决定游客的感受，也最能彰显城市的态度、展现城市的魅力。

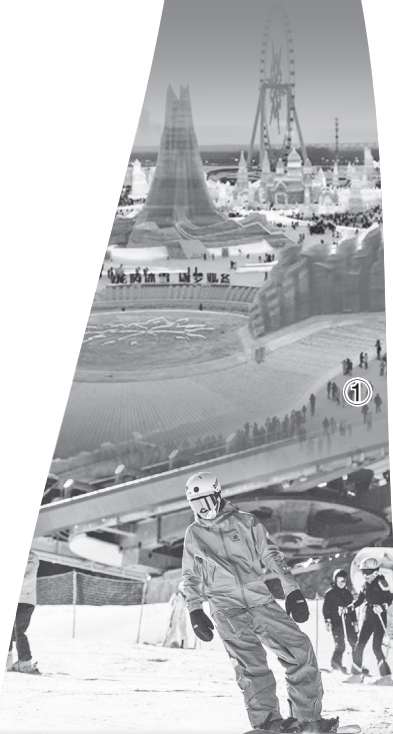
他山之石，可以攻玉，我们借鉴哈尔滨爆火的经验，谋新求变，尽善尽美，相信会吸引更多游客前来宝鸡，感受炎帝故里、周礼之乡的独特魅力，感受冬季冰雪旅游的乐趣。

体验丰富 会出新才能出圈

身着橘色棉袄的南方小娃娃，在雪地里打滚、玩耍，尽情享受冰雪带来的刺激与欢乐，这群来自广西的孩子被网友们亲切地称为“小砂糖橘”。这些3到6岁的小娃娃，在童话般的雪地里“挖呀挖呀挖”，开启了他们的冰雪初体验。“小砂糖橘勇闯哈尔滨”的话题也一直处于网络榜首，备受关注。

大东北特产冻梨切片摆盘，方便“南方小土豆”品尝；松花江上还开来了汽艇，载着游客玩漂移；马路上来了街拍搭档——不会飞的“飞马”，让本地人也开了眼界；东北大叔还能用“夹子音”对游客说“公主，请下车”；豆腐脑也可以加糖……惹得哈尔滨网友纷纷“吐槽”：尔滨，你着实让我有点陌生了。

一场难忘的旅行，完美的双向奔赴。哈尔滨的热情，不分南北。这个冬天，这座冰城开启了全城总动员模式，游客可以在火车上欣赏到喜庆活泼的东北大秧歌表演，可以在冰天雪地仰望索菲亚大教堂上空升起



① 哈尔滨的冰雪游 (图片来自网络)
②③ 游客在太白鳌山滑雪场滑雪
④⑤ 太白鳌山滑雪场景观