

国内水路旅游客运精品航线典型案例

目录

1. 长江三峡“两坝一峡”旅游航线..... 1
湖北省宜昌市 自然景观游
2. 重庆——宜昌游轮航线..... 4
重庆市 特色文化游
3. 初心启航·浦江红色文化游航线..... 8
上海市 特色文化游
4. 新时代“重走一大路”航线..... 11
浙江省嘉兴市 特色文化游
5. 三亚——西沙海上旅游航线..... 14
海南省三亚市 特色文化游
6. 深圳“湾区海上游”..... 17
广东省深圳市 沿海观光游
7. 海河旅游航线..... 20
天津市 城市景观游
8. 浦江游览精华观光游航线..... 23
上海市 城市景观游
9. “悠游苏州河”旅游航线..... 26
上海市 城市景观游
10. 南京五马渡魅力滨江游航线..... 29
江苏省南京市 城市景观游
11. 广州珠江游航线..... 33

广东省广州市 城市景观游	
12. 仙女湖七夕浪漫水路旅游航线.....	36
江西省新余市 特色文化游	
13. 成都夜游锦江航线.....	39
四川省成都市 特色文化游	
14. 屿见·厦门海上游航线.....	42
福建省厦门市 沿海观光游	
15. “寻仙号”双城百岛海洋旅游航线.....	45
山东省烟台市 沿海观光游	
16. “品味宋韵——运河钱塘江联游”航线.....	48
浙江省杭州市 城市景观游	
17. “闽江夜游”航线.....	51
福建省福州市 城市景观游	
18. 八一大桥——朝阳大桥游航线.....	54
江西省南昌市 城市景观游	
19. 青岛奥帆中心——栈桥（折返）旅游航线.....	56
山东省青岛市 城市景观游	
20. 武汉滨江水路旅游客运航线.....	59
湖北省武汉市 城市景观游	
21. 橘洲旅游码头航线.....	62
湖南省长沙市 城市景观游	
22. 重庆“两江游”航线.....	65
重庆市 城市景观游	

23. 兰州港码头——黄河母亲码头航线..... 68
甘肃省兰州市 城市景观游
24. 八泉峡1号码头——八泉峡里码头航线..... 71
山西省长治市 自然景观游
25. 万佛湖码头—燕子岛—周瑜岛—龙王岛航线..... 74
安徽省六安市 自然景观游
26. 峰林峡群英大坝—天王峰码头—小峰口码头航线..... 77
河南省焦作市 自然景观游
27. 成渝地区双城经济圈巴蜀文化岷江旅游走廊——岷江乐山
山大佛景区“三江神韵”航线..... 80
四川省乐山市 自然景观游
28. 九洞天景区航线..... 83
贵州省毕节市 自然景观游
29. 瀛湖景区瀛湖大坝码头—玉兴岛—金螺岛—翠屏岛—瀛
湖大坝码头航线..... 86
陕西省安康市 自然景观游
30. 吴忠港—大禹文化园—吴忠港航线..... 89
宁夏回族自治区青铜峡市 自然景观游
31. “衡水湖旅游景区”航线..... 92
河北省衡水市 特色文化游
32. 大连港——小平岛海上旅游观光航线..... 94
辽宁省大连市 特色文化游

33. 扬州船闸——瓜洲古渡古运河游览航线..... 97
江苏省扬州市 特色文化游
34. 珠海特色文化游航线..... 100
广东省珠海市 特色文化游
35. 普达措国家公园旅客运输航线..... 103
云南省迪庆藏族自治州 特色文化游
36. 北海——涠洲岛航线..... 106
广西壮族自治区北海市 沿海观光游

1. 长江三峡“两坝一峡”旅游航线

湖北三峡旅游集团股份有限公司

一、基本情况

长江三峡“两坝一峡”旅游航线是世界内河游轮一流产品，内涵丰富、资源绝佳，拥有长江流域首屈一指的自然人文资源。航线从宜昌港三峡游客中心出发，搭乘“长江三峡”系列豪华游轮，经世界第一坝三峡大坝、长江第一坝葛洲坝、西陵峡、三游洞、三峡人家等著名景点，赏俊秀三峡风光，浸润峡江文化。“长江三峡1”游轮采用“高压充电低压补电”清洁水电充电方式，并在电动船舶领域首次研发应用舰载直流组网配电系统、全回转舵桨系统、大型船用直流变频中央空调系统等多项新技术的新能源纯电动游船，于2018年获得国家工信部科研立项批复，为国内电动船舶的推广应用提供了生动的实践样本。

二、主要做法

（一）文旅融合，丰富产品体系和体验。

在“两坝一峡”标准化观光游轮产品体系的基础上，创新满足多层次需求的高端化和定制化产品，开发两坝一峡臻享全域游、两坝一峡“鲟侠尊享”VIP两大高端产品，打造水上综合体项目“长江生态方舟”以及行程服务定制化、场景体验个性化的“宜昌远影”游艇。同时从IP形象、场景营造、游线设计、文创产品等方面进行整体提升，结合IP“鲟峡”“金梅”形象及青绿峡江元素，更新迎宾玩偶与全船视觉

表达系统，引进机器人、数字人等智能交互设备，开发上线近 50 款 IP 文创产品；融合三峡腹地山水人文、历史民俗及国之重器水利工程，增加经典国粹、非遗扎染、猜谜集章等游轮互动体验，重磅上演涵盖 10 余场剧目、覆盖全船场景空间的《盛世峡江》游轮演绎，以“文化+体验+服务”三位一体构筑游轮文旅体验新高地。“两坝一峡”正从单一的山水游轮体验游向深度体验游、高端定制游、最佳目的地游转变。

（二）绿色智能，提升环保安全水平。

积极响应国家长江大保护与“双碳”发展战略，加快传统能源结构全面向清洁能源转型。创新研发集燃油、锂电、太阳能三大能源为一体的绿色动力系统。在安全航行上创新应用 AIS、智能视频监控系统平台，实现岸基远程监控，确保船舶航行与游客人身安全。

（三）技术创新，提升旅游服务品质。

借助应用现代信息技术，上线智慧旅游服务平台。在应用满足船舶、车辆、港站、景区高效安全运行、全覆盖动态监控、主动防御预警、实名身份查验基础上，通过高效整合车、船、港、站、社、景区、酒店等旅游资源，并与外部关联资源保持互通共享，实现智能信息采集和业务数据交互，为广大游客提供了一站式、智慧型、场景化的快旅慢游出行服务体验。

（四）水陆联动，推动形成旅游大格局。

建设“一主四辅”旅游港站主骨架与景区服务驿站大网

络，推出城市旅游服务项目，打造“三峡旅游直通车”旅游服务平台，通过建造专线游轮实现宜昌城区至三峡人家景区“水上直达”，多措并举、真正打通“景区最后一公里”，全力构建“船岸联动、水陆联运、无缝衔接”的综合旅游服务体系，推动形成“两坝一峡”全域旅游联程联运大格局。

三、取得成效

“两坝一峡”精品航线自试点以来，接待规模稳步壮大，产品布局多元创新，品牌影响一路攀升。已形成以华中五省为主要客源地，覆盖全国 33 个省、300 余市县的布局，累计荣获国家级、省部级奖项 15 个。2023 年，“两坝一峡”试点航线接待游客 216.75 万人，同比 2019 年增长 75%，产品营收超 1.9 亿元，同比 2019 年增长 69%，经济效益显著，产业带动效应明显。“长江三峡 1”运营至今，共航行 660 余次，累计接待游客超 87 万人，创造旅游收入近 7000 万元，相较节约燃油成本约 250 万元、减少有害气体排放近 2200 吨，为加快航运绿色低碳发展、旅游业绿色转型发展带来了显著的生态价值与经济效益。

2. 重庆——宜昌游轮航线

重庆冠达世纪游轮有限公司、重庆长江黄金游轮、长江海外游船旅游有限公司、重庆长江轮船有限公司、重庆市东江实业有限公司等

一、基本情况

长江三峡是长江最为奇秀壮丽的山水画廊，是我国最早向国际市场推出的黄金旅游线路之一。重庆——宜昌游轮航线从重庆朝天门到湖北宜昌，全长 660 余公里，下水航程游览时间为 4 天 3 晚，上水航程游览时间为 5 天 4 晚，主要景区包括三峡、小三峡、神农溪、神女溪、三峡竹海等自然景观，以及丰都鬼城、石宝寨、白帝城、双桂堂、白公祠、张飞庙、黄陵庙、屈原故里、三峡大坝等人文景观。试点船舶“长江叁号”和“美维凯悦号”按照国内绿色智能船舶入级要求设计建造，是我国内河最新的绿色环保超豪华游轮，在长江内河游轮中处于领先水平。

二、主要做法

（一）思路创新。

坚持文交旅融合发展思路，夯实游轮旅游安全第一、绿色优先、健康至上底线，推进长江游轮旅游客运安全发展、绿色发展、科学发展、高质量发展。在游轮设计、建设、营运、管理中将发展新思路贯穿始终。持续投入高品质游轮运力，以重庆、上海两地为游轮母港，深度挖掘长江沿线历史文化旅游资源，持续打造高品质长江全域航线旅游产品，从

而形成传统长江三峡游、长江中下游内河游以及长江全域旅游等多层次、高品质内河游轮产品供给。

（二）方法创新。

由传统的粗放式经营管理向科学管理，由交通船舶营运向智慧游轮营运，由运输向旅游服务的理念创新、制度创新、方法创新、组织及管理方法创新。一是持续全流域航线覆盖，实现水上旅游多元产品矩阵。二是实现服务品质突破升级。三是坚持绿色协调发展，依靠船舶技术创新新增运力，港口岸电和综合配套实现节能环保的要求。四是覆盖全流域的水上旅游产品持续升级积累运营管理新方法。

（三）模式创新。

一是安全发展模式创新。标准化游轮旅游安全生产管理，并创新运行模式。二是绿色发展模式创新。冠达世纪游轮推行游轮动力电推模式，所有游轮靠港接用岸电，游轮垃圾回收上岸，生活用水零排放等新模式。三是产品模式创新。推行游轮+部分旅游景点、游轮+景区自费、游轮+景区一价全包等多产品模式。四是旅游营销模式创新。大力推进新媒体、新平台、新渠道营销，强化自主营销和网上营销体系建设，推行线上线下营销结合，委托代理与自主营销结合的营销模式。五是服务管理模式创新。结合标准化与差异化服务，优化停靠模式，促进游轮与景区合作创新。

（四）举措创先。

一是推动旅游客运船舶更新换代，投入超 2 亿元资金建

设绿色化、智能化豪华游轮。二是通过“驻船管家”“行李联运”“登船晚宴”等形式，提供精细化服务、感动式服务、管理式服务。三是发展智慧服务。重庆长江轮船有限公司游轮运营管理系统建成投用，将登船入住、离船结账时间由15分钟左右缩短至5分钟以内；采用游轮专用电子秤和扫码枪进行游轮物资入库、出库和盘点管理，大幅提升游轮管理效率；推出“数字游轮-智享船舱”轻应用软件，通过房卡、电子登船码、小程序等数字化运用，全面提升游船体验感。四是延伸服务深度，试点船舶“美维凯悦”为游客提供行李从家门到舱门的“门到门”服务，联合重庆公交集团开通观光巴士24小时内免费无限换乘服务，提供独立成团游览服务，让游客无忧、轻松出行。

（五）产品创新。

坚持“以文塑旅、以旅彰文”发展方向，着眼通过新渠道找增量、扩总量，打造“江山如此多娇”“万里长江无限情”

“山河无恙、福聚长江”“迎春而来、江上飞扬”“与枫相约·看橙黄橘绿”等主题航次产品。推动“游轮+”发展，“游轮+文化”融合，国家级和非遗曲艺艺术表演在游轮驻场演出；“游轮+产业”融合，开展三峡诗词、三峡古礼、三峡地标、三峡橙文化等主题元素活动，为乡村全面振兴赋能添力；“游轮+教育”融合，完成上合组织少年儿童“世界是课本”主题国际研学活动，有力促进上合组织国家间文化交流和教育模式创新；“游轮+会展”融合，承办2022年“节能环保、绿色长

江”新型长江豪华游轮建造技术闭门会议、邮轮游船游艇发展论坛等。

三、取得成效

重庆——宜昌游轮航线试点工作取得明显社会效益，2023年该航线所有船舶完成客运量137.6万人，同比增长783.2%，有力带动港口码头、船舶修造、物资配送、教育培训等行业的发展。其中，2艘试点船舶“长江叁号”和“美维凯悦”共运行160航次，安全运送游客6.7万人次，船舶平均实载率约65%，实现营运收入约2.2亿元，贡献税收800万元左右，解决就业400人左右。

3. 初心启航·浦江红色文化游航线

上海浦江游览集团有限公司

上海黄浦江码头岸线建设管理有限公司

一、基本情况

“初心启航”浦江红色文化旅游航线由上海浦江游览集团有限公司携手上海市黄浦江码头岸线建设管理有限公司，以客运船舶、客运码头为载体，以红色文化传承为核心，打造的水路旅游客运新体验产品。航线从秦皇岛路旅游码头起，途径杨浦滨江、北外滩滨江、外滩建筑博览群、十六铺、浦东滨江、陆家嘴金融区，再返回秦皇岛路旅游码头。充分利用码头资源，将码头从单一的客运候船功能转变为红色文化传扬基地。将传统的航行体验从船延伸至码头，打造独一无二的沉浸式水上红色旅游体验。航线以“初心”为航标，以“启航”为特色，通过水岸联动，挖掘和解读建筑背后的文化密码，为广大党员干部和群众提供更广泛便捷更鲜活生动的学习平台，展示中国经济“依靠人民，为了人民”而走的内涵式、集约型、绿色化高质量发展之路。

二、主要做法

（一）文化科技助力打造体验场景。

在秦皇岛路旅游码头进一步优化了“初心启航”半开放式展陈内容，打造“上海港码头号子”国家级非遗文化展示，承办“上海国资国企红色基因展暨上海地产集团与上海城市更新专题展”，引入虚拟现实增强 AR 技术，打造立体化、可

互动的虚拟交互场景，不断提升游客体验，使游客进入码头伊始便可沉浸式感受革命先辈的红色历史记忆。同时，全面升级了“浦江游览 6”“党的诞生地”红色主题游船的船体、内饰和甲板等硬件设施，使“浦江游览 6”成为黄浦江上独特的红色文化标识。

（二）水陆联动丰富产品内容。

依托“党的诞生地”红色主题游船和“浦江红帆”党建文化品牌，联合共青团上海市委、上海市团校，共同制作中国式现代化上海实践主题“一江一河，红色航程”系列课程。着力构建“水岸并联、情理交融、寓教于景、学思践悟”全新学习教育模式，以黄浦江为课堂、以苏州河为讲台，将红色航程沿岸的教育资源串珠成链，分设若干个黄浦江流域上海“五个中心”建设子主题和苏州河流域城市现代化建设子主题课程，创新红色教育新载体，打造城市红色文旅新名片。

（三）多元手段迭代体验内容。

通过丰富游船党课形式、加入红歌传唱、开展不同类型主题讲座、入党宣誓重温等项目，使游客从视觉、听觉等方面深入感受红色文化精神。码头上，同步开设“初心课堂”，为前来参观学习的企事业单位党组织提供一个召开组织生活、开展主题党课的场所。创新推出与航线配套的《初心启航·浦江红色文化游》邮资明信片等红色主题文创产品。

（四）借助外力提升服务品质。

与华东师范大学工商管理学院签约并揭牌“旅游标准创

新人才实践基地”，建立黄浦江旅游码头“产学研创”合作机制，逐步实现码头服务品质与经济效益双提升。通过借力高校外脑智慧，修炼企业管理内功，学实招提升码头标准化运管能级，参与编制上海市地方标准《旅游码头服务基本要求》(DB31/T 1450-2023)。同步做好满意度测评工作，及时收集、定时分析，不断提升服务满意度。

三、取得成效

“初心启航”航线自推出以来，获得了高度的社会关注，引起了极大的社会反响，也获得了来自各界的正向反馈。2023 年全年，“初心启航”主题航线共接待了来自各企事业单位的 270 个航次，总计接待人数近万人，实现营收超 150 万元。2023 年 10 月，“党的诞生地”主题游船荣获第一批交通运输与旅游融合发展“典型案例”称号。以“初心启航”线路为核心的“红色初心”浦江半日游被市文旅局官方公众号“乐游上海”评为 2023 年度最受游客欢迎的十条旅游线路之一。

4. 新时代“重走一大路”航线

浙江南湖文化旅游集团有限公司

一、基本情况

新时代“重走一大路”以庆祝建党百年为契机，围绕“不忘初心地”和“走新时代路”主题，在挖掘历史文化、展现风貌特色基础上，全景重现中共“一大”上海和嘉兴南湖会议重要节点，让游客穿越历史沿着中国共产党人的足迹，重温初心，是沪嘉两地打造的红色教育精品线路。航线从南湖会景园出发，经狮子汇渡口、沪杭铁路桥、小瀛洲、南湖革命纪念馆二代馆、湖心岛（红船、烟雨楼）、南湖水上课堂趸船码头、南湖革命纪念馆新馆，全程水路约4公里，用时约2小时。航线通过“讲故事+上党课+现场教学”的形式，让游客们在游船行进过程中边看边学边悟，深刻理解伟大“建党精神”“红船精神”的历史地位、科学内涵及其时代价值。

二、主要做法

（一）传承历史文脉，强化遗址遗迹开发保护利用。

通过顶层设计，规划实施了新时代“重走一大路”文化工程，加强红色遗址遗迹系统性挖掘保护利用。结合嘉兴火车站改造工程，复建了1921火车站站房、鸳湖旅馆、提升了狮子汇渡口环境等，设置具有导向性、标识性的铜条和铜钉，将整条线路打造成嘉兴“红色文化”室外博物馆。同时建设与运营了“南湖天地”配套项目，原址修缮利用原嘉兴绢纺厂老厂房、原南湖中学等文保建筑，有机结合文态、业态、

生态，不断提升文旅环境。

（二）完善设施设备，提升服务能力。

不断维护和更新船舶码头设施设备，持续打造新能源船舶，增设“水上课堂”趸船码头，扩容提升会景园和湖心岛码头，对烟雨楼7号和8号等游船进行改造，升级成“水上课堂”专用教室。同时，完善配套服务功能，建造会景园码头候船长廊，完善无障碍设施和行李寄存服务，推行无纸化实名制购票。

（三）加大资源联动，打造特色产品体系。

以南湖景区为核心，充分结合南湖天地、新时代“重走一大路”、环城河夜游等新资源，并深化联动月河历史街区、南门头、子城以及各大酒店等集团内部优质资源，依托主题航线，打造特色游览体验，扩充接待容量，不断提升市区重要引流载体与窗口形象；同时，强化外部联动与合作，推出个性化定制服务，满足多元化市场需求，形成日游、夜游、一日游、多日游等产品体系。

（四）深化文旅融合，提升产品体验。

持续深化南湖游船与文旅融合发展，成立“南湖红色故事宣讲团”“清廉文化宣讲团”等，全面探索打造“专家型”讲师队伍，出品省级旅游演艺精品项目“在南湖遇见你——艺术党课”，摄制精品短视频《新时代“重走一大路”》，打造特色教育阵地“南湖·初心讲堂‘水上党课’”，常态化运营“小莲清风号”清廉巴士、联动植入“南湖·初心邮局”、“初心电

话亭”等互动体验，将新时代“重走一大路”打造成流动的红色课堂。

（五）强化线路延伸，展示红船起航地蝶变跃升新形象。

为提供全方位的旅游服务体验，多角度呈现红船起航地蝶变跃升的新形象，开通 101 路红色旅游公交，串联起嘉兴火车站枢纽新时代“重走一大路”沿线景点、中央公园、凤桥三星村等旅游资源及美丽乡村，充分展示了嘉兴改革开放以来城乡面貌的精彩蝶变与共同富裕先行形象。通过整合串联市区景区街区资源，游客可参与“游船嘉兴”旅游项目，领略嘉兴城市功能与品质提升，体验江南水乡文化，通过环城河夜游互动光影秀，让游客切身感受到“船在水中行，人在画中游”的新体验。

三、取得成效

新时代“重走一大路”是浙江南湖文化旅游集团常态化运营的精品线路，成为浙江红船干部学院、浙江大学、上海复旦大学、上海交通大学等周边高校院校及党史教育培训中心初心之旅的首选。自航线申报以来截至 2024 年 3 月，已累计接待 4200 余批次游客，达 27 万人次以上。航线通过挖掘和利用嘉兴南湖的红色旅游资源，推动了嘉兴乃至长三角地区红色旅游的发展，进一步弘扬了嘉兴独特的历史文化和革命文化，提高了革命红船起航地的知名度与美誉度。

5. 三亚——西沙海上旅游航线

海南海峡航运股份有限公司

一、基本情况

海南海峡航运股份有限公司于 2013 年 4 月 28 日正式开通西沙生态旅游航线。该航线自三亚凤凰岛邮轮港启程，途经鸭公岛（暂停开放）、全富岛、银屿岛，全程 168 海里，单程海上航行时间约 11 个小时，航线全程 4 天 3 晚。游客除沿途海上和岛礁观光外，还可参与在全富岛、银屿岛两个岛礁上组织开展的百米长卷签名、升国旗、环保卫士等主题活动。期间返回游轮用餐和住宿，游客可在游轮观看表演、参加“海南四宝”展示会等活动。航线可满足游客吃住游娱购复合型需求。

二、主要做法

（一）以供给创新为关键点，推动航线转型升级。

一是以市场需求为导向更新运力。先后投入 4 艘船舶运营西沙生态旅游航线，不断推进船舶船龄年轻化、品质高端化。新船设施设备功能更加完善，西沙旅游产品整体形象明显提升。二是挖掘航线特色丰富主题产品。依托一带一路、海洋强国战略及南海文化，积极探索升级西沙航线文化内涵，充分融合非遗文化和中国传统文化，联合当地渔民、驻岛部队、南京博物院、海南省博物馆、十竹斋等单位在船上开展文化主题活动，并设海上珍珠玉石工艺品专柜，丰富航线文化内涵，受到游客广泛好评。建设爱国主义教育基地，组织

游客参与主权宣示活动，激发国人的爱国情怀，增强了海洋国土意识。

（二）以消费需求为切入点，创新文旅融合新模式。

一是细分市场满足高端定制产品需求。针对高端旅客，充分整合资源，开发设计了西沙尊享及乐享晚宴、浪漫夕阳晚餐、海岛下午茶等一系列岛屿高端定制产品，配套海景豪华套房、管家全程贴心服务、贵宾专车接送服务等私享服务。二是创新研学产品需求。充分挖掘西沙群岛丰富的海洋资源和独特的自然景观，推动西沙航线旅游产品与红色教育、海洋文化、环境保护融合，推出红、蓝、金、绿“四色”研学课程，将传统的研学旅行与海洋探索相结合。

（三）以行业提质为着力点，营造发展新生态。

一是强化安全基础，建设西沙接驳安全管理体系。建立西沙接驳安全管理体系，并取得安全生产标准化二级达标认证。针对接驳业务操作、应急处理、船艇维修保养等进行了评估、定期培训演练和适时修订。同时，海峡股份通过新建和租赁柴油艇的方式，保障过驳作业安全性，提升接驳效率和游客体验。二是夯实服务基础，加强品牌建设。通过配备旅游管家，并在游客接待、安全管理等方面流程化培训，确保各项服务环节达到高标准，提升游客的安全感和满意度。

三、取得成效

西沙旅游航线不仅是一条生态环保航线还是一条红色教育、军民共建的多功能航线。西沙生态旅游航线的开通有

利于推进生态环境保护，挖掘、保护和传承三沙历史文化，弘扬三沙建岛守岛精神，有利于维护意识形态领域安全，筑牢各民族共有的精神家园。自 2013 年 4 月 28 日首航以来，西沙旅游航线共计运营 546 个航次，接待游客约 14 万人次，实现收入约 10 亿元，间接拉动交通运输、餐饮、住宿、物资物料供应等相关行业经济收入约 30 亿元。以产业带动就业惠泽民生，在前端票务销售、船舶供应、船舶运营、码头运营、渔民转产转业等方面创造大量就业岗位，直接间接带动相关行业就业人数 1400 余人。2024 年至今接待游客约 4 万人次，平均载客率达 90%，产生了良好的经济和社会效益。

6. 深圳“湾区海上游”

深圳招商迅隆船务有限公司

一、基本情况

“湾区海上游”由“深圳湾大桥”海上旅游航线、“港珠澳大桥”航线以及“前海湾”航线组成。2020年8月26日投入营运的“大湾区一号”和2021年7月1日投入营运的“大湾区二号”打造中国综合性高端湾区微游轮，力求开创湾区海上旅游新模式、引领深圳海上休闲新风尚，为旅客提供科技、文化、休闲等多维度体验。

二、主要做法

（一）打造综合性高端湾区微游轮，提升客运船舶服务质量。

“大湾区一号”和“大湾区二号”依托招商局集团雄厚的综合实力，由招商局邮轮制造有限公司建造，是中国首艘综合性高端湾区微游轮。大湾区一号集海上观光、城市文化体验、商务接待、教育功能于一体，设有观光游览区、展览馆、中庭、剧院等区域，其中展览馆为船舶建造领域首创，主要展示深圳市改革开放以来取得的各项成就，为新一代海上游船的标杆。“大湾区二号”在“大湾区一号”的基础上增加完善了管理界面开发，可实现岸端实时监控船舶运营状态，通过在线信息沟通提升运营效率和安全管理。

（二）“中国制造”，以科技推动节能环保。

湾区游轮坚持节能低碳、绿色环保的理念，采用创新技

术，以“零排放零污染超低噪音”环保模式运营。在动力方面采用锂电池与柴油机发电混合电力推进系统，直流组网减小了船舶振动和噪音，提高了船舶舒适性；永磁电机提高能量转化效率。柴油机方面对尾气进行处理，减少氮氧化物的排放。以上述重要设备均实现“中国制造”。

（三）开拓新产品，提升服务质量。

一是开辟新航线。除 3 条常航线外，为丰富航线产品，湾区游轮对珠三角内多个港口进行实地考察，详细制定航路航点、航程中的娱乐项目。至 2023 年 5 月，共新增了“探访深中通道”航线、“广州南沙巡游”航线、“海上观航演”等特色包船航线。二是打造“WAN”计划，丰富在船体验。“WAN”计划包括“WAN”饮食、“WAN”演艺、“WAN”文创、“WAN”摄影。“WAN”饮食包含粤式菜肴、简餐、铁板烧等。“WAN”演艺包含歌手演艺、魔术表演、原创自研的主题航次“魔术时代系列”以及与第三方合作的主题航次，如世界之窗主题航次、海风音乐会等。“WAN”文创包含原创 IP“湾湾船长”系列文创产品、创意礼品类、魔术道具等。“WAN”摄影包含月度摄影主题（如“亲密无间”海上写真）、摄影产品（小船长、美人鱼）等。

三、取得成效

湾区游轮作为综合性高端湾区微游轮，带动了深圳市乃至珠三角片区的滨海旅游经济。自 2017 年 9 月份营运至今，累计带来营收 2 亿元。两艘湾区游轮积极相应国家号召，打

造青年素养提升工程系列品牌志愿服务活动“关爱天使 一流母港”。自 2019 年起，先后开展了 6 期，累计为 1000 余名学生提供了志愿服务。其中，“大湾区一号”于 2020 年被育才教育集团命名为“学生社会实践基地”，“大湾区二号”于 2023 年被深圳海事局、深圳市安委办、深圳市教育局、共青团深圳市委委员会联合授予“水上安全教育基地”称号。2023 年全年客流量逾 58 万人次，上涨 100%。

7. 海河旅游航线

天津津旅海河游船股份有限公司

一、基本情况

天津市海河旅游航线作为天津市重要的窗口接待单位，先后圆满完成了中国企业国际融资洽谈会、中国生物产业大会、天津夏季达沃斯论坛、亚太经合（APEC）绿色发展高层圆桌会议、第十三届全运会、世界智能大会等近千次接待任务，多次受到中外贵宾及政府的赞誉。

二、主要做法

（一）深挖文化，自创展会及活动。

深入挖掘地方各类文化特色，推动文旅融合发展，以“美丽海河，美丽天津”、“千年大运河、魅力天津城”、“网红天津，多 Young 海河”、“近代中国看天津·共筑津门特色游”、“共筑国际消费中心城市”、“运河向津来”为主题连续举办了多届海河文化旅游节。为传承和发扬天津非遗项目，海河游船举办了多场非遗主题系列活动，让更多的人了解非遗、认识非遗，共享非遗保护发展成果，坚定全民文化自信。以游船为载体、音乐为形式、海河为舞台，成功举办了“天津市海河音乐节”。同时，海河游船坚持以文惠民、以文兴旅，以旅促文，与天津市交响乐团联合举办了多场游船音乐会，提升海河游览品质，也更好地满足市民精神文化需求，塑造亲水休闲的津城消费名片。

（二）坚持跨界合作。

精心策划并推出海河下游水陆联动游、各类“游船+”套票；举办“薪火‘船’承——海河上的非遗”展示体验活动，通过现场展示、传习互动、研学体验等形式拉近市民游客与本土非遗项目的距离；与老字号联合打造联名款产品；打造海河上移动的普法宣传阵地“民法典”主题游船；提供求婚、婚庆、校庆聚会以及新品发布等个性化定制化包船服务，不断满足人民日益增长的美好生活需要。

（三）拓展销售渠道。

开发社区及党建活动，将游船与红色展馆联动，深度挖掘海河沿线红色历史文化，打造特色产品。与教育机构洽谈合作。有效利用六一儿童节、幼儿园毕业季、大学毕业季，结合游船自身旅游文化资源，开展联动活动。进一步开发企事业单位、校园包船需求。拓展团体业务，推介游船船只及定制方案。

（四）坚持创新驱动。

始终坚持以创新为驱动，走科技发展之路，采用自主研发与合作研发的方式，完成了人员落水监控、船舶周边目标检测、游船安全缓冲结构、防撞结构等 5 项专利技术研发，完成了云票务系统、船舶运营管理系统、船舶自动识别系统等系统软件开发，并申请软件著作权 26 个。积极注册海河、海河游船、爱游卫等 5 大类 69 小类商标 13 个，自主设计并拥有著作权的玩偶、文具等旅游周边产品 25 项，通过不断加强知识产权保护，进一步提升企业形象与市场竞争力，多款

文创产品，还入选了“100件‘天津礼物’”，并在2023中国旅游产业博览会展出。

三、取得成效

以“打造天津旅游名片”为目标，精心培育海河观光游览精品线。圆满完成了国际院士大会、国际反贪局联合会、天津达沃斯论坛及日、英、越南、捷克等多国首脑政府要员等200余次重大政治、外事接待任务，“乘船游海河”已逐渐成为中外游客到津旅游的首选。2023年航季，海河游船共计发船17671航次，年接待游客147.2万人次。

8. 浦江游览精华观光游航线

上海浦江游览集团有限公司、

上海浦江游览营运服务有限公司、

上海黄浦江码头岸线投资建设管理有限公司、

上海明珠水上娱乐发展有限公司、上海名信游船有限公司、

上海快乐船长有限公司、上海风采航运有限公司、

上海巴士船务有限公司、上海寰岛轮船有限公司

一、基本情况

“浦江游览精华观光游”航线作为上海传统水上游览航线已运营数十年，已接待上千万人次游客。近年来，结合上海黄浦江两岸城市更新改造，该航线已成为海内外游客来上海“必游、必看、必玩”的水上经典游览项目，已成为上海重要访问接待的“水上会客厅”，多次接待海内外各界政要名流。“浦江游览精华观光游”航线由上海9家港航票企业联合申报打造，航线全长约7.5公里，航程时间50分钟，航线途经上海中心、东方明珠电视塔、国际会议中心、北外滩世界会客厅、外白渡桥、海关大楼、外滩万国建筑博览群等上海著名景点及城市建筑。

二、主要做法

（一）持续推进船舶码头设施品质升级。

自2022年入选全国水路客运旅游精品航线试点名单以来，航线先后淘汰老旧游览船舶，结合行业星级评定五星级游览船的相关标准和要求，更新了4艘船型新颖、外观靓丽、

设施齐全的游览船，并试点建造了黄浦江上首艘纯电新能源游览船“上海久事号”，创新行业绿色发展，提升环保水平。十六铺1号旅游码头、东方明珠游船码头经过外观的重新设计建造，优化码头灯光布设，增加码头候船厅内的无障碍设施、母婴室、文化展示配套等，为市民游客提供了更加舒适、便捷的候船、登船服务。

（二）不断增强航线服务体验。

“浦江游览精华观光游”航线解说在常规途径景点、建筑的导览基础上，不断加入城市历史、人文轶事、党建文化等新元素、新内容，让市民游客更好地了解上海的城市变革与黄浦江的历史文化底蕴。同时结合游览船自身特色，在纯观光的基础上引入茶点餐饮、演绎娱乐、亲子互动等主题活动形式，打造“精华游+”的主题概念产品。此外，航线充分发掘黄浦江两岸商旅文体娱资源，打造了“浦江嘉年华”、“浦江音乐季”、“浦江戏剧”等文体娱融合创新的主题游航线产品。

（三）打造“智慧浦江”安全管理模式。

组建了港航票三方联合管理的黄浦江公共运营平台，在保障船舶、码头日常安全管理的基础上，实现了码头及航班资源共享、航班服务标准统一、航班运营调度统筹的管理。结合精品航线试点工作，港航票单位进一步强化码头、船舶、票务数据的互通共享，不断升级黄浦江港航票信息化系统，强化“浦江游览精华观光游”航线运营全流程、全节点的智

能化管理。定期开展船岸综合安全演练，增强突发应急状况的处置能力和应对能力，极大程度上保证游客的人身财产安全。同时，在黄浦江核心区段设立了3处黄浦江游览精准气象小型站点，建立精准气象安全值守管理规程，全面增强了恶劣天气情况下各游览船的安全运营。

（四）建立星级化游览服务标准。

在上海市文旅局、上海市交通委的指导下，对照《黄浦江游览船及码头运营设施与服务质量要求》地方标准要求，航线积极开展星级游览船舶、星级码头站点、星级票房窗口创建工作，定期加强从业人员的能力培训，不断强化服务能级和服务意识。同时，业内定期开展“浦江游览精华观光游”航线的满意度调查测评工作，不断适应游客的新需求。

三、取得成效

“浦江游览精华观光游”航线自试点以来，以“市场需求、游客需求”为导向，全方位提升船舶、码头等软硬件设施以及航线服务配套。2023年航线共计开航近1.3万班次，较2022年同比上升385%；接待游客306.4万人次，较2022年同比上升1318%；实际营收达到2.08亿元，创历史新高。试点期间，航线联合申报试点单位多次获得市级、区级文明荣誉称号、先进集体、劳模表彰等。2023年旅游节期间，航线被多家媒体推荐，宣传为乘坐游船游览黄浦江是广大中外来沪游客“必看、必游”的项目。

9. “悠游苏州河” 旅游航线

上海久事苏州河旅游发展有限公司

一、基本情况

“悠游苏州河” 旅游航线以苏州河两岸综合开发为基础，建成“城市文化生活休闲带”。第一期在苏州河沿岸五区范围内选址 8 处码头，投入 18 艘纯电动新能源游船，串连起沿线五区文旅资源。目前，项目共推出 30 分钟、60 分钟及 90 分钟时长三大类共十余条常规航线，另外有包船定制航线，满足市民游客高品质亲水休闲需求，感受人民城市建设成果，提供“安心、放心、舒心”的苏州河旅游水上航线，打造苏州河“水上会客厅”。

二、主要做法

（一）区企联合港航一体。

由久事旅游联合沿岸黄浦、虹口、静安、长宁、普陀五区区属国企共同成立合资公司，为规划、产业、风貌、资源的联动发展奠定基础，并统筹苏州河旅游水上航线的码头建设和管理、游船运营及相关岸线资源开发，实现真正意义上的“港航票一体”。同时，苏州河沿河黄浦、虹口、静安、长宁、普陀五区各有独特的气质特征，通过苏州河的流水汇聚成上海海派文化独特魅力，打造富有上海城市特色、苏州河文化的水上客运产品。

（二）游船新颖绿色环保。

响应国家“碳达峰·碳中和”号召，苏州河游船采用纯电

动能源。在综合考虑苏州河市区段航道窄、桥梁矮、急弯多、水位浅以及运营效率、乘坐体验等因素的前提下，分批打造了 18 艘绿色纯电动新能源游船，充分满足不同航线运力及不同游览场景的需求，切实提升游客游览体验。

（三）水岸联动产品丰富。

在产品打造上，将水上客运游览体验延伸至陆域旅游，联动“一江一河”沿岸文、商、旅、体场馆，探索旅拍、餐饮、研学、党建以及水上主题展览等产品的研发，讲述上海故事、传播海派文化，不断拓宽水岸联动产品谱系，打造“一江一河”文化 IP。根据节假日、码头周边特色等，开辟了赏花季航班、宠物专享航班以及苏河·外滩源建筑导览微旅行等特色产品；打造了儿童节亲子航班、端午节民俗航班等互动性、趣味性较强的活动。同时，“悠游苏州河”还与沿岸地标、品牌等合作，打造了咖啡文化周大型艺术装置、节假日彩船巡游；迪士尼、LV 等著名品牌的联名展示。

（四）科技助力多元运营。

建设苏州河旅游项目安全运营智慧管理平台，依托久事旅游数字安全运营平台，运用物联网技术，建立全过程、全覆盖、全天候的数字化监测控制体系，涵盖船员、游客、游船、码头、环境、能源等各项基础管理要素数据库，提供数据采集、安全预警、运营分析、运力调度等日常运营支撑。此外，还依托微信公众号、小程序等应用开发，推出以客户为中心的服务系统，涵盖票务环节以及导览、打卡、评论等

功能；基于知识图谱、手绘地图、数字明信片等形式，呈现苏州河沿岸重要文商体旅资源及历史人文地标建筑，为游客提供游前、游中、游后全过程服务。

（五）打造品牌聚集人气。

把苏州河旅游打造成人气及品牌的集聚地。依托水岸联动的开发机制，规划衍生一批具有特色的品牌集聚区、文化展示区等，将游船作为宣传推广的重要载体，城市考古、品牌联动、水上运动等场景又能很好的将各种 IP 融入到水上客运中；同时，充分利用苏州河两岸的历史建筑、风貌街区、工业遗址，按照“高颜值”、“高品质”和“高调性”的标准，通过水上航线将更多“小而美”的好去处、好产品进行串联，吸引各类客群。

三、取得成效

苏州河水上航线的打造，还江于民，将最美的岸线资源留给市民，游客既可在船上观赏两岸美景，也可漫步岸线，打卡两岸各类文旅资源，展现人民城市建设成果；另外也有利于推动周边餐饮、商贸、娱乐、文创、广告等多元业态发展。通过水岸联动开发，推动沿岸区域风貌整治、功能升级、城市更新、经济发展。项目运营以来，得到了市民游客和媒体的高度关注，各类主流媒体报道近 120 篇。2023 年，苏州河旅游项目开出散客航班近 1.6 万余班，实际接待游客超过 16 万人次，节假日上座率达到 90%。

10. 南京五马渡魅力滨江游航线

南京长江行游轮有限公司

一、基本情况

南京五马渡魅力滨江游航线，是江苏唯一滨长江干线“文交旅”融合的游轮游览项目，作为江苏省南京市人文景观游的重要组成部分，宛如一条灵动的丝带，串联起自然景观与人文历史，全长27公里，沿途涵盖幕燕滨江风光带、燕子矶公园、八卦洲、南京长江大桥、浦口火车站、中山码头和阅江楼等多个知名景点和人文建筑，为游客带来一场长达2小时的文化生态水上之旅。四季流转间，游轮之上的景色各异，春可赏幕燕樱花如雪、夏可遇江豚逐浪嬉戏、秋可观阅江楼怀古之情、冬可叹观金陵雪之壮美。

二、主要做法

（一）创新产业融合，激发多元活力。

一是文旅科技深度融合。建成长江文化数字展览馆并引入“飞跃南京”VR体验项目，打造“数字虚拟人”导览系统，在“长江之恋”游轮设置的“模拟驾驶体验舱”，提升游客数字化体验。二是文旅交通协同发展。交通、海事、文旅等部门与南京旅游集团签署“交旅融合”战略合作协议，深化航线运营与数字化合作，提升综合交通运输体系对长江水上旅游的支撑服务能力。三是拓展文旅国际接轨。依托五马渡旅游码头，吸引国际游轮游客，提升南京国际旅游知名度。四是文旅节会有机结合。

将中秋“夜泊赏月”、春节“游轮过大年”等重要节庆活动与长江旅游融合，增添旅游的文化内涵与趣味性。五是文旅创新实践。以长江大保护、航海历史等丰富内容设计课程，推出长江研学旅行产品，助力青少年在旅行中增长知识、开阔视野。

（二）提升服务品质，塑造优质品牌。

一是诚信经营，游客至上。以游客满意为核心，严格把控船舶准点率，确保定点开航、停靠；严格票务管理，杜绝航次超载，保障游客体验与安全；公开票价与服务，高效处理投诉。二是主动服务、塑造品牌。积极主动与游客互动，主动服务特殊群体，多渠道广泛收集意见改进服务。三是创新服务场景。结合“长江之恋”新船，将百年老字号“六华春”与游轮结合，推出游轮餐饮品牌“江月待”，并引入游轮演艺秀，丰富游客体验。四是强化标准化服务。在行业主管部门的指导下，建立一套标准化、可复制的服务规范，常态化配备专业服务人员，为游客提供全方位服务。

（三）便捷消费体验，畅游无忧之旅。

一是打造智慧票务信息系统。除在抖音、美团、携程、大众点评等平台上开通线上购票外，打造了专属票务小程序、“南旅荟”会员系统、无人自助售票机，满足多样化购票需求；二是开展特色产品和服务销售。游轮上设立线下产品及服务店，销售南京特色产品、境外产品及文创产品，提供实时旅拍服务，增添游客旅行的乐趣与收获；三是提供全域旅游集散服务。打

造长江（南京）全域旅游集散中心，为游客提供包括省际游轮在内的长江游览业务的集散、咨询、预订和旅游信息共享服务，提升游客的文旅消费便捷程度。

（四）假日夜经济全时畅享，点亮滨江之夜。

一是全天候开放服务。除特殊天气外，航线实现了全年无休，全天候对外开放，满足游客出游需求。二是全体系供给创新。通过提升航站楼、船体亮化效果，与周边景观联动，共同点亮南京滨江之夜，打造夜间文旅消费集聚区，为游客带来别具魅力的夜游体验。

（五）广泛宣传推广方面，提升航线知名度。

航线秉持“精品意识”实施全方位、多元化宣传推广策略。构建新媒体矩阵，积极与国家、省市官方媒体合作，获得国家级、省市级官媒报道 150 篇。2024 年清明长假期间，航线凭借独特的长江文化韵味和卓越的市场口碑，荣登 CCTV13《新闻直播间》栏目。此外，还与省级官方文旅品牌“水韵江苏”、马鞍山市民卡有限公司、旅行社及酒店等合作，提升航线的品牌与产品力，吸引更多游客前来体验。

三、取得成效

航线试点以来，2022 年至 2023 年，累计接待游客 20 多万人次，实现税后营业收入近 3400 万元，经济效益显著。同时，航线的运营带动了周边景点的发展，创造了大量社会就业机会，促进了上下游产业的繁荣，沿线生态环境及居民生活水平得以

大幅改善，实现经济、社会、生态效益三者统一。南京滨江航线的成功运营，创新了南京文交旅新格局，打造了文交旅融合的新场景，推动了与长江上、中游地区在协同发展、文交旅融合等方面的交流与合作，共同谱写了长江国际黄金旅游带高质量发展新篇章。

11. 广州珠江游航线

广州城港旅游发展有限公司、

广州之星游轮有限公司、广州金航游轮股份有限公司、

广州蓝海豚游船有限公司、广州珠控文化发展有限公司、

广州海星国际旅游有限公司

一、基本情况

广州珠江游精品航线 6 家试点单位依托城市两岸景观，以纯电动客船为主体，融入广府茶楼文化、海丝文化、红色文化，以“一船舶一主题”“一航线一风景”思路打造了“水上茶居”、“珠水百年·水上人家”、“红色主题”、“网红打卡”等多主题的珠江游精品航线，已成为广州“水上城市会客厅”、海内外游客到广州旅游的必选项目。珠江游航线主要分为东线、西线和东西全线，游弋在江水之上，从西边古朴典雅的建筑群到东边灯火通明的城市新中轴可以深深感受到广州历史的变迁。东线途经海印桥、二沙岛、星海音乐厅、广州大桥、海心沙、广州塔、猎德大桥等景点；西线途经海珠桥、粤海关博物馆、人民桥、沙面古建筑群、白鹅潭等景点；东西全线为串联前航道十公里长航线。游船主要从大沙头码头、天字码头、财富码头、海心沙码头等启航，游览时间约 60-90 分钟。

二、主要做法

（一）设施升级便民出行，专业服务对标空港。

为方便旅客出行，各珠江游经营企业积极完善码头、船

舶配套设施，助推水岸联动，在码头配置封闭或半封闭廊桥式旅客登离船设施，保障旅客登离船安全有序；在候船大厅设置母婴室，并配备轮椅等设备，为老年人、残障人士及孕妇等特殊群体提供绿色便捷服务；配备医疗箱、AED 等医疗设备设施，随时应对突发情况，为旅客安全保驾护航；免费提供无线网络服务，VR 智能娱乐设施；对标空港服务标准配备专业服务团队等。

（二）跨界深度融合发展，打造多样产品谱系。

一是活用红色资源，创新水上红色党建，厚植爱国主义情怀。各珠江游企业用活红色资源、拓展学习形式，以学党史为手段，充分发挥红色教育主阵地作用，打造珠江游“红色”主题航班，如“珠江红·百年颂”“大湾区、大未来”等主题航线。二是提升文化内涵，打造广式特色水上茶居和特色游船主题产品。通过“珠江游”和“茶居”这两张广州传统名片的创新融合，在珠江游船上引入代表广府饮食特色文化的茶点及美食，将珠江游船、两岸美景、广府文化及特色美食有机融合，打造具有丰富岭南历史文化内涵和广州精美饮食特色的珠江游游船产品。三是打造特色游船主题产品，创新文旅多元合作。演出经典粤剧《船说》，展示以水为生疍家文化，打造“水上人家”主题文化体验馆。

（三）绿色船舶环保舒适，智能科技安全高效。

投入大量绿色环保船舶。珠江游纯电动船发展已走在全国前列，低噪音、零排放、环保舒适高端的水上休闲旅游是

珠江游纯电动游船服务新模式。通过游船零排放、与环境友好等目标实现绿色环保高质量发展，通过游船的安静平稳为游客带来全新的舒适度、美誉度体验。“珠江王子”号游船采用国产自主核心的纯电动力系统，全船配置具有完全自主知识产权的高安全性锂电池系统、高效直流配电系统、永磁驱动系统、智能化远程船岸一体化系统，估算可实现年替代燃料量超过 160 吨标准油，对应的污染气体、温室气体排放减少约 540 吨，兼具安全、稳定、绿色、高效、智能等优点。船舶在靠泊期间，通过智能化充电系统，可保证船舶在 6 小时内充满，并合理利用错峰充电，提高岸电利用率，达到节能降本的效果。

三、取得成效

珠江游已成为广州市委市政府重要工作，市政府主要领导同志多次对珠江游行业发展进行批示指示。游船设施设备品质全国领先，实现低噪音、零排放，实现交通与文旅深度融合，群众满意度高，经济效益和社会效益显著，发展前景持续看好，已成为广州“水上城市会客厅”、海内外游客到广州旅游的必选项目。截止 2024 年 8 月，共累积航行超过近 8000 个航班，接待游客破百万人次。2021-2023 年连续三年广州珠江游的国际都市游船活力指数排名全国第 1、全球第 2（仅次于纽约），是我国内河游的典型代表。

12. 仙女湖七夕浪漫水路旅游航线

新余市仙女湖游船有限公司

一、基本情况

仙女湖七夕浪漫水路航线分布在国家级旅游度假区、国家 4A 级旅游景区—仙女湖景区内，航线起点即仙女湖游客中心码头。航线以“七夕爱情文化”为主题定位，深度挖掘七夕文化资源，途径仙女湖爱情岛、龙王岛等热门景点，已成为了融合休闲游乐、文化体验、精品文创、特色餐饮、网红打卡以及七夕演艺的综合性旅游线路，市场反响热烈。

二、主要做法

（一）提升船舶设施品质，丰富航线旅游产品。

为提升该航线的游客舒适感和满意度，该航线投入运营的船舶为公司配置最高、外观豪华、带有观景平台的特色游船。试点期间，公司共完成 10 艘客运船舶的提升改造，船舶硬件设施明显提升，船容船貌和船舶服务设施设备明显改善。结合船舶旅游特点和优势，公司加强旅游配套产品开发，根据航线特点因地制宜提供餐饮、住宿、文娱服务，景区周末举办丰富多样、健康文明、互动性强的夜场活动，积极打造“吃住行游购娱”复合型旅游服务航线。

（二）深挖旅游资源，打造水路文化旅游品牌。

一是深入挖掘仙女湖水路旅游资源，突出七夕爱情文化特色。景区投资 1.3 亿对爱情岛进行了改造，于 2024 年“五一”正式营运。中央电视台连续六年的“七夕晚会”都在仙

女湖畔录制，该航线沿途视频展播历年晚会录像，除了欣赏仙女湖自然风光外，航行途中通过“仙女管家”现场讲解，宣传仙女湖特色爱情文化故事，为旅客提供深度人文之旅，打造独具魅力的水路文化旅游品牌。

（三）融合个性服务，提高管理创新模式。

一是管理精细化。通过培训、宣传、活动等方式，普及生态旅游示范区先进的服务理念，不定期进行考核，公布投诉电话，设立游客咨询投诉受理台，接受游客和社会监督。组织中层管理人员赴国内知名景区学习先进管理经验，提升内部管理素质。二是服务人性化。景区上下明确“游客第一，服务至上”的理念，开展各类旅游服务培训，优化服务内容及流程，不断提升旅游从业人员的业务能力和服务水平，以满足游客多层次的需求为目标。三是建立了一支以导游、客服工作人员为主的、具有仙女湖特色的“仙女管家”旅游服务队伍，为游客提供“管家式”全程服务，让游客享受贴心“一站式”高品质的定制服务。

（四）以智慧旅游为载体，提升对客服务质量。

积极打造智慧旅游平台项目，为游客实现便捷、高效的私人定制化服务。通过智慧旅游科学的信息组织和呈现，使游客能够更加方便地获取旅游信息，帮助游客更好地形成旅游决策，提高旅游舒适度和满意度，给游客带来更好的旅游安全 and 质量保障。利用智慧旅游信息技术，积极获取游客信息，形成游客数据积累和分析系统，充分了解游客需求变化

和建议，实现科学决策和管理，提升旅客服务质量。

（五）夯实安全基础，提升安全绿色发展水平。

一是安全方面。公司具备完善的安全管理体系，未发生过水上交通事故。公司制定了各类应急预案，并结合自身实际，适时举办演练数余次，提高了职工处理突发事件的应急能力。公司连续三年被市交通局评为“安全生产先进单位”。二是发展绿色低碳客运方面。船舶按照规定配置污染物收集设施设备并有效运行，落实了船“E”行扫码收集转运处置垃圾制度，船岸接收转运衔接顺畅。停靠点都安装岸电装置，保障船舶停靠期间使用岸电。

三、取得成效

“七夕文化”是仙女湖最鲜明的文旅特色，公司紧扣“七夕文化”主题定位，深度挖掘七夕文化资源，积极打造特色突出、品质精良、游客满意的水路旅客运输品牌。2023年，该航线完成客运量约35万人次，船票收入1168万元，较2021年分别增长29%和34%。仙女湖水路旅游客运精品航线除了为旅游业发展提供交通、游览等功能外，还凭借七夕爱情文化背景，进一步提升了旅游内涵，丰富游客的旅游产品选择，为满足人们多元化、个性化、品质化旅游需求提供多样选择。此外，聚焦山水景区、人文景点、文化底蕴、特色小镇、旅居酒店、演艺康养等多类型资源，推动当地旅游业和相关产业的发展，推动产业转型升级。

13. 成都夜游锦江航线

成都九昱文化旅游发展有限公司

一、基本情况

成都夜游锦江航线（活水公园——东湖公园段）航线全长 10 公里，沿线分布 7 个码头和 2 个船闸。航线以成都自古以来繁荣的商贸文化为底色，以沉浸式体验锦江故事卷轴为主线，通过多元化新媒体技术应用和科技场景打造，在建筑立面、堤岸、叠水景观等地打造多维空间场景秀，并植入水岸演绎、国潮市集、汉服雅聚、古彩戏法、互动体验等活动以及体验消费、个性消费等新消费业态，打造“夜市、夜食、夜展、夜秀、夜节、夜宿”六大夜游场景。基于不同码头设计开发了“日游+夜游”多条主题游线，其中日游航线 2 条，航程往返 3 公里，游览体验时间 30 分钟；夜游航线 5 条，3 条往返行程 3 公里，体验时间 30 分钟，2 条单程 3 公里，游览体验时间 40-50 分钟。

二、主要做法

（一）重视文化挖掘，打造锦江特色文化游。

夜游锦江深度挖掘锦江文化，以成都自古以来繁荣的商贸文化为主线，凝练出“十二月市”主题，同时将锦江的历史文化与成都的现代潮玩生活文化相结合，并通过现代化的科技手段、沉浸式的演绎方式，以及主题活动和码头集市等，使锦江所代表的成都诗意与商贸繁华在桨声灯影的夜航中展现得淋漓尽致。

(二) 以“沉浸式体验”为抓手打造交旅融合新业态。

一是对历史的沉浸式表达。利用数字光影技术，在建筑立面、堤岸、叠水景观上，呈现多维空间场景秀，配合跌宕起伏的音乐效果和婀娜多姿的汉服表演，复原出曾经东门码头的繁华景象。二是打造丰富的沉浸式消费场景。以锦江传统文化为底色，在岸上及船上大力植入体验消费、个性消费等新消费业态，设置汉服表演、诗词歌赋、传统风俗等场景，并在沿线码头上设置可游可逛的产品和市集。逢大假与传统节日，在码头岸上举行各类民俗文化活动，布置适合游客打卡的光影及民俗场景。

(三) 由点到线及面，构建立体多维产品谱系。

在游船船型上，推出乌篷船、现代玻璃大船等供游客选择；立足在地文化，以“游船+”，打造锦江曲艺、锦江食舫、蜀味锦江水上主题火锅船、锦江茶舫以及主题摄影船；联动码头节点，结合沿线多位空间场景秀及沉浸式表演，推出多样化及常态化日游和夜游航线；以码头为延伸节点，与周边其他城市休闲游景点或商圈进行串联，满足不同年龄层消费者的需求，最终形成以“游船载体+媒体装置+戏剧场景+码头节点+周边商圈”相结合的立体多维产品谱系。

三、取得成效

2023年1月至2024年3月，夜游锦江累计接待达519.21万人次，产生消费152.56万人次，实现收入约4321万元，其中游船收入占比达80%。夜游锦江带动锦江沿线生态、景

观、服务设施等的提升，沿线美景和消费业态的打造为当地百姓提供了一个休闲娱乐的绝佳场所，依托码头节点打造的滨水空间综合体以及锦江串联起沿线各大商圈集群，直接拉动就业 1000 余人，间接拉动就业 2000 余人。夜游锦江已形成标准化滨水空间综合体运营模式，2023 年入选文化和旅游部国内 20 个沉浸式文旅新业态示范案例之一。此外，立足“走出去”战略，不断总结和挖掘夜游锦江的成功经验，将其运营模式“标杆化”，并延伸拓展至省内外，当前正在参与西藏自治区拉萨市拉萨河水上航线的策划中。

14. 屿见·厦门海上游航线

厦门湾海上旅游客运有限公司

一、基本情况

“屿见·厦门海上游”以“文史为媒船承厦门美好”为主旨，追寻厦门历史脉络、植入厦门本地文化、配套厦门特色风情，以“屿见厦门”平台为支撑，提供给游客精品化、品牌化、数字化的新型厦门海上游。该项目整合日游、夜游两大航线，推出“海上看金门”“鹭江夜游”以及“屿见·海上会客厅”美食航线，推进“来厦门、海上游”成为人们对厦门旅游的普遍认知，助力厦门加快建设世界一流旅游休闲城市。

二、主要做法

（一）有效激发交旅供给潜力。

一是游轮景点化，通过主题氛围打造、打卡点设置等，在各船舶打造打卡机位，引导游客打卡拍照并自发传播。二是游轮旅游化，精细化打造产品，挖掘游客需求，植入特色文化，优化游客体验。三是目的地化，在现有游船的基础上，进一步提升休闲化，成为可供游览、文化体验和休闲消费的旅游目的地。

（二）促进交旅有机融合。

打造海上品质化、特色化产品项目，串联厦门海上多个标志性景点，不仅带领游客领略厦门秀美的海上风光，还让游客感受到改革开放以来厦门城市的发展成果，而作为海上旅游的交通工具，海上游本身也成为了厦门海上的一大亮丽

风景线，成为市民游客打卡地，与高颜值、高素质厦门城市发展水平高度融合，对区域海上旅游业发展起着重要支撑作用。

（三）促进交旅融合安全发展。

打造数字化高素质人才队伍，注重运营人员专业素质与水平提升，建立完善的客户投诉和回访机制及应急预案，开展安全服务品质培训，落实安全风险分级管控和隐患排查治理双重预防机制，有效提升水路旅游安全服务质量，引领行业安全服务水平稳步提升，促进交旅融合健康安全发展。

（四）创新交旅融合产品研发。

为进一步满足游客及本地市民的多元需求，优化航线产品升级和航行体验，例如通过季节主题设计具备传播属性的产品或活动，强化品牌形象。同步，持续保持海上会客厅产品服务质量，将“屿见 66”打造成为一个集休闲娱乐、社交于一体的“厦门人的海上会客厅”。加快落地集散广场“和平音乐会”“和平市集”常态化运营，通过数字化与媒体营销手段，加强线上线下的互动与宣传，快速实现为海上游引流赋能的目标。

三、取得成效

通过 2023 年良好的优化整合，2024 年上半年海上游市场客运量较 2023 年增长 6%， “屿见·厦门海上游” 品牌客运量较 2023 年增长 191%，产生经济效益 2000 多万元，呈现出更好的特色的高品质产品将市场领域细分，满足市场化、

个性化服务需求，打开新的领域发展空间。“屿见·厦门海上游”依托“屿见厦门”海上旅游综合服务平台，通过宣传推广提升品牌曝光度，让“来厦门·海上游”成为人们对厦门旅游的普遍认知，打造厦门旅游的城市名片。

15. “寻仙号”双城百岛海洋旅游航线

烟台新朝船舶有限公司

一、基本情况

长岛“寻仙号”双城百岛海洋旅游航线集群共升级4条陆岛航线、8条岛际航线、7条海上游航线，新增1条跨省陆岛航线、1条夜航航线。在航线上将岛链航路纳入跨省城市交通生态，共同串联起两岸百岛230个近海岛屿，实现从烟台芝罘湾到蓬莱、长岛，再沿渤海湾经长山诸岛直至大连旅顺数百公里的山、海、岛景全覆盖，两岸知名景区和目的地形成有益联动，打造区域交通、文旅融合新生态。

二、主要做法

（一）以文化为引领，“旅游航路+文化航路”规划发展蓝图。

一方面，紧抓海洋旅游文化品牌，在好客山东·仙境海岸品牌的基础上，建立“仙境海岸—蓬莱仙境—海上仙山—寻仙号游船”文化链接；另一方面，树立航海文化品牌，进一步结合“中国第一位航海家—徐福”所代表的东方航海之起点，以及东方航海所蕴含的独特浪漫主义情怀，建立东方航海与西方航海的特色区分，为进一步拓展文化交流、文明互鉴打好基础。

（二）以运营为主导，“三区+四能”建立运营网络。

企业化运营为主导，构建了以蓬莱、长岛、旅顺航线集群为核心运营中心，以芝罘湾航线集群为延伸运营中心，以

珠海、三亚等跨区游船交流和电影、书房等品牌跨界合作为交流中心的立体化双城百岛交旅融合辐射范围，并搭建航运管理、目的地营销、景区运营、跨界拓展四条职能线，形成了“三区+四能”运营网格。并在烟台市中心设有读城书房——“寻仙号”展厅，作为陆上文化交流中心，通过与大学、各地历史文化研究专家和摄影专家等建立稳定合作关系，保持项目产品内容的持续创新。

（三）以企业为主体，政府支持推动跨区联动。

以新绎控股烟台旅游公司及其合作企业为主体，主导项目运营，充分发挥民营企业的创新力和竞争力，由企业主导的主题游船设计引领行业风尚，并与三亚等地建立“寻仙号”航海巡航交流；网红营销带动大黑山岛等海岛的知名度快速提升，吸引小重山等特色民宿进驻。同时，政府为促进“蓬莱—长岛—旅顺”双城百岛的旅游互联，缓解新航线培育期的经营压力，为企业提供了大量资金、政策和活动支持。

（四）以市场为中心，创新产品设计和营销方式。

重视市场需求的变化，定期组织顾客调研和产品设计研讨，不断创新产品设计和营销方式。一是打造了对游客有视觉和神秘感吸引的特色船舶。“寻仙号”参考游艇设计模式，以船东提出的文化理念为主导，定制设计和建造，创新采用景观设计公司进行船舶概念设计，以“海上地标”的模式建造了系列主题游船。二是实现了品质化运营服务与主题形象相结合。依托寻仙文化和在地文化推出主题活动和旅游产品，

以“寻仙号”船舶为文化传播平台，赴珠海、三亚、北海等地开展文化交流，在更广范围内传播了“寻仙”航海文化。三是创立了“八仙过海游仙岛”产品体系。以品牌联通跨地区目的地，结合蓬莱文化合作开发文创文化内容。辐射海，建立精品海上游体系；激活岛，联动北五岛、西三乡海岛景区、展馆、民宿、乡村，建立“八仙过海游仙岛”旅游体系。

三、取得成效

2023年，“寻仙”系列海上游线路产品接待游客超112万人次，人均消费超100元，在携程、抖音、美团、飞猪等在线旅游平台综合评分4.9分+，呈现出了良好的地方旅游品牌效益，为长岛甚至烟台目的地热度提升发挥了助推作用。此外，“寻仙号”系列游船将船舶作为重要文化展厅推出主题展览和快闪店，完善基础设施与服务以提升游客船上体验，赴多地开展对东方“寻仙”航海文化的传播交流。“寻仙号”的投入运营，将烟台海上旅游真正带入“高端巡航”新时代，对“边旅边游”的游船运营、“游客至上”的服务规范建立、“文化上船”的文化平台搭建起到示范作用。

16. “品味宋韵——运河钱塘江联游” 航线

杭州水陆交旅发展集团有限公司

杭州三江两岸旅游发展有限公司

一、基本情况

品味宋韵——运河钱塘江联游航线，沿京杭大运河自北而南由临平区入杭州，经过拱墅区和上城区，最后由三堡船闸汇入钱塘江。全长 44 公里，途径江南水乡塘栖古镇、世界文化遗产核心点拱宸桥、三大历史文化街区、桥西国家级博物馆群、武林商圈、钱江新城 CBD、亚运奥体会场等区域。该航线将世界遗产京杭大运河与钱塘江水路有机结合，融合了良渚文化、大运河文化、宋韵文化和钱塘江古海塘文化等多元独特的水上文化及城市景观游览体验。

二、主要做法

（一）强化顶层设计，形成多效机制。

一是建立健全“1+3+5”航线打造机制。实施“1+3+5”工作模式，即“一个专班、三个机制、五项职能”专班建设，通过明确的工作机制和细化的工作部署，确保试点工作的有序推进。二是注重安全管理，规范安全生产组织机构。通过一年一签的安全生产责任书，全面落实企业的主体责任；建立完善安全生产组织机制；按上年营收的 1.5% 足额提取安全经费，制订每年安全经费使用计划。三是完善客诉机制，积极保障游客权益。针对客诉，集团要求形成所有投诉问题 24

小时解决机制，将快速完成客诉反馈，及时解决乘客问题落地为可执行、可复制、可监督的闭环。

（二）丰富产品供给，高品质主题活动强化精品特性。

一是创新推出串联运河三大历史文化街区的运河环线产品，并以此为基础，先后推出新春“大运龙灯福气船”、“花young趣游船”等主题活动，以非遗手工、传统年俗文化、特色季节装饰及新潮互动项目展示吸引了大量游客。二是打造一系列沉浸式宋韵品质体验。将运河夜游调整为古筝演绎的“古韵听音”航线及更具亲水性的“乘风畅游”航线。游船不定期推出比如宋代舞蹈、碟琴合奏、宋式点茶、名画品鉴等活动。三是突出节日特色，特色航班精彩纷呈。结合元旦、春节、元宵、五一、端午、中秋等重大传统节日，联合相关机构或自主组织特色活动，均取得了良好效果。

（三）理念先行，打磨硬件样板。

一是谋划在前，强化交旅一体化设计。精品航线以武林门码头为样板，改造融合了人行游步道拓展，衔接亲水平台，与周边武林广场、西湖文化广场地铁、公交、公共自行车等陆路交通站点融合互补。二是以人为本，细节处尽显人文关怀。针对社会特殊群体配备了无障碍设施、AED自动体外除颤器、母婴室等设施；设置咨询台、引导点，提供免费无线网络服务、优化旅客身份查验及行李安检设备，适应当前各类乘客的特别需求。三是理念更新，打造社区友好型公益码头。在武林门码头，引入运河“有意思书房”共同推出特色

“走运咖啡”、“运河套章”等文创产品，不定时派出金牌讲解员力量参与码头文化沙龙活动；积极联动学校、残障人士协会及公益组织等群体，组织开展数次公益体验类活动，惠民于行，公益引领。

（四）深耕市场，实现精品可复制可持续。

通过大客户合作代理机制将游船、游线产品纳入疗休养、工会活动、杭城旅游目的地打卡点。持续深化客户开发，吸引上市企业、行业头部企业、金融机构等，积极增加钱塘江水上包船、产品发布、商务活动规模频次，打造业务“基本盘”。坚持走出去战略，持续深化华东地区市场开发，在现有“酒+景”“景+艺”等产品基础上，联合景区销售强化做好景区联票，借力持续扩大线下铺设范围。

三、取得成效

一是经济效益显著。试点期间，累计接待游客达312万人次，实现营收接近3000万。二是行业吸引力显著，精品航线成效吸引企业通过融资租赁造船，加入钱塘江航段运营，也吸引酒店、餐饮及演艺等跨行业重点企业加入，推出水上剧场、专属餐饮船等特色鲜明的产品。三是设施更新带动服务品质提升。沿线武林门码头、小河公园码头等升级改造，投入8艘现代化的新能源船舶，船型设计满足乘客多样化需求。四是航线接待亚运、亚残运成员，集团高标准的服务和接待工作赢得了国内外游客和各级主管部门的充分肯定与赞誉，进一步打响了航线的美誉度和影响力。

17. “闽江夜游” 航线

福建八方海上客运有限公司

一、基本情况

“闽江夜游”航线主要沿闽江中下游黄金水道进行游览。游船从台江码头启航，东行经过闽江大桥、鳌峰大桥、海峡金融商务区、花海公园等景点，穿过约 15 公里的闽江夜景景观带，在鼓山大桥返航，航程约 60 分钟。其中闽江夜景曾获中照照明奖一等奖，并多次荣登央视、新华社等媒体舞台。在游览美丽闽江的同时，“闽江夜游”航线也为游客提供了“闽菜、闽剧、茶韵、民乐”等丰富的文化体验，从而有机融合闽江两岸的美丽夜景和榕城丰富的历史人文。

二、主要做法

（一）新质生产力赋能转型。

在“闽江之星”轮标杆示范作用下，“闽江会客厅”轮作为新一代新能源游船，在今年顺利建成投产。其是福建省自主设计建造的省内最大纯电动高端旅游客船，总投资 2100 万元，采用纯电动力，应用了安全级电池系统热失控阻断技术等一批电动船舶工业前沿技术，充分展示了福建在电动船舶领域的创新能力和技术实力，是福建初步形成电动船舶全产业链的重要标志。

（二）闽都文化特色融入传承。

一是在船身的装饰设计上做文章。“闽江会客厅”轮紧扣“三坊七巷”古厝文化特色，深度融合了“马鞍墙”“青云梯”

等创意元素及“茉莉花”“油纸伞”等福文化符号，并大量运用光伏屋顶等现代技术，实现了“传统古韵”和“现代科技”的有机结合。二是在船内的文娱活动上显特色。通过融合汉服、国风、民乐等人民群众喜闻乐见的传统元素，在春节、元宵节、端午节、三八妇女节等节假日打造“国风之舟”“福气之舟”等不同主题游船，辅以财神送福、点茶展示、投壶茶戏等个性化元素，寻找与各年龄层游客的共鸣，形成“文化+旅游”多元特色。

（三）完善软硬件筑牢保障。

一是从船端到岸端的全面升级。先后投资约 5000 万元新造“闽江之星”“闽江会客厅”2 艘新能源游船；投资 1500 万元改造台江码头，更换新式钢质趸船，升级贵宾室、母婴室等功能区；投入近 50 万元对船舶船体灯光、音响设备、客舱等进行升级优化。二是从管理到服务的全面升级。陆续赴天津、武汉、厦门等地，考察同业情况，学习行业典范，并先后与福建船政交通职业学院、福建华南女子职业学院等院校建立稳固合作关系，着力构筑企业主导的“产学研”深度融合的人才培养体系。

（四）内外品牌联动提升影响。

通过积极主动开拓，持续发掘流量池，努力打造多场景、宽领域、广渠道的复合型发展业态。公司先后对接百年中华老字号聚春园、上市企业东百集团等优质企业并接洽上下杭烟台山商铺、酒店业、旅行社等，打通线下合作渠道；同时

依托美团、抖音、大众点评网等新媒体渠道开展网络推广，打造“线上线下两手抓”的立体式联合营销模式，争取客源互送，谋划互利共赢。此外，结合公司各类活动与新船首航等契机与新华社、人民网、光明日报、福建电视台等主流媒体开展合作，形成各类正面报道 30 余篇，各类短视频数十条，公众号推文近百篇，打出宣传“组合拳”。

三、取得成效

2023 年，公司全年接待游客数 26.4 万人，运营近 2000 航次，实现公司营收 2700 余万元，客流量等主要经营数据实现跨越式增长。此外，“闽江夜游”在 2023 年先后承办二十余次重要政商务接待活动，充分展示了“兼容并蓄，海纳百川”的城市形象，并成长为福州市文旅的一张名片，为福州市交旅融合发展及对外交流起到了标杆作用。

18. 八一大桥——朝阳大桥游航线

南昌交投水运有限公司

一、基本情况

八一大桥——朝阳大桥航线，游轮从滕王阁老码头出发，经江南三大名楼之一的滕王阁、南昌最高建筑双子塔、因音乐喷泉而闻名的秋水广场，雄伟的南昌大桥、曾是世界第一高的南昌之星摩天轮、朝阳大桥、海关等南昌地标建筑返航，全程 28 公里，航行时间约 50 分钟。公司目前有 5 艘游轮参加运营，其中 3 艘是新引进的新能源游轮。每当夜幕降临，游客乘坐滕王阁游轮，观赏一江两岸的建筑物上上演荣获世界吉尼斯纪录的灯光微电影秀。通过现场讲解、视频展播、文艺演出等多种形式，宣传当地名胜古迹、人文景观、民俗风情、民间典故等特色文化，为游客提供深度人文之旅，打造独具魅力的水路文化旅游品牌。

二、主要做法

（一）升级更新设施设备，提升客运服务品质。

为进一步提升游客的体验感，对船舶、码头设施设备更新升级，如“滕王阁号”采取有效措施减轻船舶振动和噪音；“金龙鱼号”设有残疾人卫生间；船舶客舱可提供免费无线网络；船上增加便民服务点，配备必要的医疗器具及药品；对游客通道进行了升级改造，方便老弱病残孕等弱势群体上下船，为游客提供无障碍服务。

（二）创新丰富旅游产品，提升水运品牌形象。

致力打造国内水路旅游客运精品航线，不断探索游轮经营服务新模式，创新旅游产品，丰富游客出行体验。结合每艘游轮特色，安排不同定位，推出“红色教育、亲子娱乐、VR 体验、地方美食”等主题特色号游轮。“金龙鱼”号推出遇见“琵琶行”专场沉浸式演出；“滕王阁号”开展新业态服务，以“生活在江上”为主题展示中国传统茶艺和江西茗茶。

（三）践行绿色发展理念，提升安全绿色发展水平。

高度重视新能源船舶的投入，目前已有 3 艘新能源船舶投入运营，建立了《新能源船舶管理制度》、《新能源船舶培训制度》，制定了《纯电动船舶应急预案》，聘请专家对船员进行岗前培训，提高船员的技术水平，规范新能源船舶的操作规程，形成的管理制度、培训制度、应急预案等制度文件能够为行业内发展新能源船舶提供了借鉴经验。

三、取得成效

公司近三年接待游客共计约 50 万人次，营业收入达 4457 万元，经济效益显著，对推动地方社会经济发展有重要作用。同时，多次被央视频道、中文国际频道及江西本地新闻媒体报道，航线的开辟进一步提升了赣江的知名度，为周边的旅游景点引来源源不断的游客，着力将赣江打造为宣传江西形象、展示中华文明、彰显文化自信的亮丽名片，为南昌旅游产业提供新动能。

19. 青岛奥帆中心——栈桥（折返） 旅游航线

青岛旅游集团有限公司

一、基本情况

青岛奥帆中心——栈桥（折返）旅游航线起始点为奥帆中心奥运纪念墙码头，航线到著名景点栈桥折返，航线全程约 8 海里，游览体验时间约 1 小时。依托青岛山海一色的禀赋资源以及国家 5A 级景区以人为本的服务理念，将青岛人气景区串珠成链，从海上这一独特的视角为游客全面展示青岛“山、海、城、湾”融为一体的城市空间格局与“红瓦、绿树、碧海、蓝天”的城市特色风貌。

二、主要做法

（一）擦亮文旅品牌，提升水路旅游服务质量。

着力推动青岛市海上旅游客运标准化、专业化、品牌化发展，充分发挥服务品牌对旅游服务品质提升的引领带动作用。一是健全旅客投诉制度。启动先行赔付机制，健全旅客投诉制度，遵守游客实名制规定，对外公示或明确告知旅客投诉、纠纷处理的联系渠道或方式。提升快速妥善解决问题的能力，降低旅客投诉率。二是完善票务服务。建立在线购票平台，上线“奥帆海洋文化旅游区一票通”小程序，提升游客购票服务便利度，打造海上观光与景区体验一站式线上平台。景区现场采用无纸化销售，景区内设置游船售票车，提供多渠道网络售票和退改签服务，保留人工售票渠道，现

场设专员为老年、外籍游客等提供辅助服务。三是提升船舶准班率。每日调度既定的班次时间，提前根据气象、海况、港池、码头设施和船舶自检等情况，综合确定是否满足适航条件，确保正常情况下准点发船。

（二）深度挖掘沿线资源，丰富水路旅游服务产品。

一是抓住城市、历史、红色等文化底蕴，通过创新持续增加旅游要素有效供给，聚焦精品化、品牌化、场景化，升级航线服务产品，积极打造特色主题航线。与景区联动，开发、定制与航线相关的特色休闲娱乐产品，以节庆为主题开展具有本土特色的多项文化旅游活动，满足各类人群文化旅游需求。二是创新公交、地铁、游船“一票通城”的模式，串联城市海陆旅游资源，引导资源聚集，让海上旅游客运与城市旅游体验联动发展，确保旅游资源供给充足，市场体量有所保障。

（三）坚持绿色引领，推动实现绿色发展全过程。

在航线安排上充分结合周边景区分布，严守环境质量底线，在游客乘船领略青岛城市特色建筑、天然红礁石群海岸等景观的同时加强环保宣传，完善环境保护措施，提高游客的环保意识切实保护好海洋生物及其栖息环境。集中船舶污水处理，做到无污染零排放。船舶按照规定配置污染物收集设施设备并有效运行，船岸接收转运衔接顺畅。码头、船舶按规定配备岸电系统，“蓝海珍珠”轮靠港期间依法依规使用岸电，2023年度用电量16.84万度，同比增长28.75%，减少

碳排放约 34 吨。

三、取得成效

航线试点以来，交旅融合实现形式日益丰富，创新海、陆、轨直联模式，打造“海上巴士全城通”，实现公交、地铁、游船“一票通城”。服务能力明显提升，群众参与积极性不断增强，数字化手段不断创新，安全治理与经济社会协调发展。航线累计接待近 20 万名游客，直接创造收益 1500 余万元，在中国旅游报、青岛日报、半岛都市报等官方媒体加“抖音、微博、小红书”等平台累计曝光近百万次，宣传了青岛城市形象，有力的带动了青岛市交通运输旅游产业高质量发展。

20. 武汉滨江水路旅游客运航线

武汉长江轮船有限公司

一、基本情况

航线从武汉港起航，途经武汉关钟楼、晴川阁、汉阳江滩、汉口江滩等 17 个历史名胜古迹及自然景观，最后在武汉港靠泊。该条线路将荆楚文化与潮流热点相结合，探索“文化+旅游”的双重体验，可欣赏武汉“两江交汇，龟蛇锁江，三镇鼎立，四岸守望”宏伟山水的自然格局，体验大江东去、汉水西来，白云黄鹤、知音流水的独特魅力，开创了武汉滨江游新业态，有助于推进文化自信自强，打造独特的城市游船旅游品牌形象。

二、主要做法

（一）提升设施设备品质。

“长江荣耀”轮搭载工信部高科技船舶成果—新型双锂电池推进系统，实现船舶“零排放、零污染、无噪音”。该游船以技术先进、质量可靠、使用便捷的新能源动力设备作为动力强劲的绿色心脏，设计理念先进，定位清晰，在国内同类型船舶中具有一定的代表性和突破性。全船配备先进的声光电数控系统，3D 全息投影共 100 余种场景模式，可实现移动实景与虚拟现实交互的多界面数字化场景，能满足“一客一定制，一节一更新”的个性服务需求。

（二）深化文旅融合，持续创新水路旅游服务产品。

一是“长江荣耀”轮将荆楚文化与潮流热点相结合，强

调“文化+旅游”的双重体验。首创武汉水上庙会主题航班；首次尝试船岸联动，以“樱花”串起沿岸旅游及文化主题；植根武汉，突出武汉本土文化的传播与传承，策划“最江湖最武汉”特色主题航班、“一带一路”特色文化主题航班、“一带荣耀·一路生花”春季樱花主题航班。二是策划推出春节、妇女节、端午节、儿童节、中秋国庆节等节庆主题产品。三是启动游船研学游，以及商务中餐、江上西餐厅、定制自助餐、下午茶等餐饮产品。此外，还可根据客户需求定制个性化包船、包层主题活动。

（三）提升服务质效及服务标准。

“长江荣耀”轮秉承“一切为了让游客满意”服务宗旨，坚持推行“五声（迎、答、谢、歉、送）一扶一问”服务标准。为顺利完成各种接待任务，每次承办大型活动前，“长江荣耀”轮工作人员都会提前制定接待方案、应急预案和工作清单，进行彩排确认活动细节，明确责任分工，强化任务落实；完成各类高规格、高标准的大型活动，逐步形成一套完整的接待规范流程与服务标准。积极走访市场，学习各地游船经验，优化产品流程及服务，丰富产品内容。此外，公司不断加强人才队伍建设，制定员工培训计划，与高校签订校企合作协议，储备游船旅游专业人才队伍及后备力量。

（四）注重品牌建设。

“长江荣耀”轮自运营以来，通过线上线下渠道推广游轮品牌，线上在抖音、小红书、微信公众号等自媒体平台持

续更新作品，与游客良性互动；开展全员矩阵营销，进行宣传推广；积极对接“与辉同行”、汉马等，借势宣传；线下在公交车站、的士屏、电影院等投放游轮广告，扩大在武汉本地市场的影响力；同时加强码头、江汉路、江滩线下的地推，实现了较好的营销宣传效果。通过线上线下宣传，扩大影响力，使“长江荣耀”轮成为新的武汉网红打卡点。

三、取得成效

2023年，“长江荣耀”轮实现航行343天，开航659班次，航行718.8小时3999.3海里，实现了零污染、零事故、高节能，共接待游客21万人次，接待量同期增长约19.5万人次，收入及利润均创新高，是武汉市单船效益最好的游船。该航线持续推出各类文旅融合主题航班，开创武汉滨江游新业态，助力推进文化自信自强，打造独特的城市游船旅游品牌形象。

21. 橘洲旅游码头航线

湖南九洲龙骧水上客运有限责任公司

一、基本情况

橘洲旅游码头航线整合湘江长沙水上旅游资源，依托长沙“一江两岸，山水洲城”的城市风格，积极探索创新，着力打造湘江水路旅游示范新品牌。融合伟人青年时代事迹，连通湘江沿线各城市景点，突出长沙历史文化、红色传承、自然景观、现代都市等特色，推出红色之旅、湘江夜游、橘洲游等主题航班。航线以橘洲旅游码头为起始点，绕洲岛一圈，旨在打造一条湘江南域水上旅游的特色航线。途经橘子洲青年主席雕像、杜甫江阁、湘江一桥、风帆广场、渔人码头等特色景区，包含日游夜游。游览体验时间为 80 分钟。

二、主要做法

（一）产品开发，安全先行。

在安全标准化建设方面充分吸收了各股东单位的管理经验及优势，完善安全管理制度体系、开展月度安全例会、建立安全生产长效机制、加大开展应急演练频次。在安全管理方面，得到了各级地方主管部门的高度评价和认可，并多次推荐作为上级领导视察的重点企业，各级领导先后登上九洲龙骧号豪华游轮进行检查和指导。

（二）升级改造设施，提升服务质量。

一是对各游船产品外观进行亮化，内饰、设备进行升级，在船舶上配备卫生间、中央空调、沙发、音频系统、母婴室、

包厢、KTV、无线网络、茶水、餐饮等，船舶外观和内饰精简统一。二是每月开展《“礼仪之星”劳动竞赛活动》，以竞赛的形式全方位提升安全服务卫生水平。每月绩效考核中，服务考核作为重要指标，与薪资挂钩，对一线员工提高服务意识和完善服务态度起到了良好的激励和督促作用。贯彻“上级为下级服务，后勤为一线服务，全员为游客服务”的理念，形成“人人争当先进，各个争当优秀”的良好工作氛围。加强员工队伍建设，开展各岗位员工的学习培训。

（三）丰富产品体验。

一是深入市场调研，以橘子洲的变迁史、游客需求和偏好为基础，精准定位精品航线特色。在整合湘江流域核心水上景观的基础上，融合橘子洲的青年伟人的故事事迹，构建湘江水上旅游“少年行”旅游特色路线。二是采用现场讲解、视频展播、文艺演出、互动参与、沉浸体验等多种形式提供体验产品。三是开发有针对性的产品，将游船打造为政府机关企事业单位及学校的研学基地。四是将湖南当地文化和旅游资源相融合，设计湖湘民俗体验、湖湘历史文化之旅等。五是在原有的旅游产品和开辟新的航线的基础上，加大旅游商品销售项目的开发，丰富产品线。如：主题夜游+旅游纪念品+娱乐+互动等多种模式相结合，拓展游船码头商业业态。六是实行水陆联动，与橘子洲景区、周边景点及文化馆形成大环线。

（四）强化宣传推广。

积极联系多方旅行社，开放多方面渠道。由单一的线下“票务”转变为“旅游商品”管理，与众多知名酒店、商超等合作方式开发渠道版的线上“橘洲之星”微信小程序。在线下增加与长沙市诸多线路公交及地铁公司合作方式，进行音、视频广告的投入，同时开展长沙主要人流聚集区票务代售点的部署。支持按地域、门市、团队、分销渠道、线上平台，实施“多品类和多样型渠道”销售管控模式。

三、取得成效

试点单位围绕长沙夜游城市景观与红色底蕴，结合自身航线优势和特点，开展试点创建工作，带动航线水上船舶、停靠点等基础设施服务功能全面提升，“红色文化”特色旅游服务产品多样化，安全绿色发展水平有效提升，水上旅游产品整体社会效益和经济效益充分发挥。与试点工作开展前相比，试点航线接待旅客人数增加约 25.9 万人次，经济效益产值增加约 2637.62 万元，航线服务品质全面提高，知名度显著提升，试点工作成效明显，具有良好的示范性。

22. 重庆“两江游”航线

重庆长江轮船有限公司、重庆市客轮有限公司、
重庆汇东船务有限公司

一、基本情况

“两江游”航线线路为朝天门两江交汇处的嘉陵江和长江约 7 公里的水域，游览产品主要分为全程约 45 分钟的“经典游”和全程约 60 分钟的“臻品游”。乘坐游轮可以欣赏到湖广会馆、南滨路、长江索道、慈云寺、两江交汇、朝天门广场、长嘉汇、法国水师营、弹子石老街、朝天门大桥、大剧院、洪崖洞等美景。

二、主要做法

（一）打造特色旅游产品体系。

以“游船+”为抓手，完善以主题航次、定制化服务产品为升级体验的船舶旅游产品体系。一是“游船+专车”，水陆观光游相结合，联动长嘉汇弹子石老街等景点，打造以“巴渝环岛夜游”为代表的重庆山水联游旅游线路。二是“游船+景区”，联动洪崖洞景区、融创文旅开发“穿越洪崖洞+两江游”、“融创娱乐小镇+两江游”等主题产品，促进交旅融合发展。三是“游船+差异化景观”，开行“两江晚霞游”“夜游洪崖洞”等差异化航线，上线“两江游VIP”系统产品，丰富航线产品多样性，满足游客出行多样化需求。四是“游船+传统节假日”，如端午节推出“尽情放粽”主题航班，龙年春节推出“龙腾两江·龙运当头”“登龙船·吟万象”等特色主题航班，唤醒游客对传统

节假日的仪式感与情怀，延伸游船产品内涵，提升游览获得感与满足感。五是“游船+文化特色”，突出历史文化特色，打造“江舟子”特色文创体验店，两江游航行途中提供川剧变脸、茶艺、传统书法等巴渝文化展演。六是“游船+特色餐饮”，突出重庆饮食文化特色，打造了两江游水上餐饮品牌“舟飨”，为国内外游客提供特色餐饮服务。

（二）出台标准文件，规范市场管理。

一是制定出台《两江游票务销售诚信经营公约》，结合社会诚信体系建设，两江游企业与70余家销售票务代理商，举行了重庆市两江游票务销售诚信经营公约集体签约仪式，集全行业之力共创“两江游”信用品牌，有效提升行业发展品质。二是出台《两江游游览船服务规范》，形成两江游服务管理规范，各航运企业及游船统一服务质量标准，形成“两江游”品牌特色，提升旅游服务质量，确保游客的乘船体验安全、舒适与愉悦。

（三）多方式提升服务品质。

一是改善硬件设施，将分区独立功能等游船设计新理念用于“长航朝天星河”新船的建造，应用最新多模全网通技术、多项防震减噪和环保新技术，取得“绿色船舶”最高等级认证。二是持续开展服务培训，增配乘务人员，定期开展商务英语培训，提升英语口语技能，修订游船中英双语广播，提高外籍游客接待服务能力。三是提供开航前“退票零手续费”的无忧退票服务。四是建立“船—港—城”融合，“收集—

接收—转运—处置”衔接一体的船舶污染物处理模式。两江游船舶均按照规定配置污染物收集设施设备并有效运行，船舶水污染物实现零排放；两江游船舶受电设施改造工作全部完成，朝天门、洪崖洞码头实现岸电全覆盖，船舶靠港期间依法依规使用岸电，使用率达 100%。五是在全国率先启动船舶尾气污染深度治理试点工作。除新建游船直接按照深度治理标准配备相关设备外，在营的 7 艘两江游船已全部完成尾气提升深度治理工作，通过对在营船舶加装尾气后处理装置，降低船舶尾气氮氧化物排放 90%左右，全力筑牢长江上游生态屏障。

三、取得成效

从 2022 年 11 月被纳入创建试点至验收前的 2024 年 4 月，累计运行 13042 航次，安全运送游客 510 万人次，船舶平均实载率高达 86%，实现营运收入超过 3 亿元，缴纳税收 3700 余万元，提供售票、安保、服务人员等就业岗位 1000 余个，完成 30 余起大型国宾接待任务，擦亮了重庆特色“服务名片”，提升了重庆城市美誉度与知名度。

23. 兰州港码头——黄河母亲码头航线

兰州水运集团有限公司

一、基本情况

“兰州港码头——黄河母亲码头”航线是基于黄河兰州段独有的地理和文化特色，以城市观光、夜游黄河为主，经过多年持续打造的一条精品航线。航线起始点分别位于兰州港码头、黄河母亲码头，全长 2.8 公里，途经白塔山、中山桥、黄河母亲等重点景区。近年来，通过省、市交通运输部门和水运企业多方联动、共育共促，持续更新改造设施设备，丰富拓展航线内容，提升旅客乘船品质，优化完善服务举措，形成了独具特色的兰州水上交通运输与旅游融合体，已成为来兰旅游的必选项目和“网红打卡地”，受到省内外、国内外游客的好评，是兰州交通旅游宣传的名片，具有一定知名度和影响力。

二、主要做法

（一）整合优质资源，走生态绿色发展之路。

针对黄河兰州段多面广，规划岸线不合理的情况，对现有码头进行“提升一批、改造一批，取缔一批”，规范提升码头岸线使用效率，做到合理布局。加强港口岸线的功能调整，以支持旅游、客运等有利于生态环境的功能为主。结合水上运输与旅游发展趋势，坚持深水深用，资源整合，集约使用，取缔经营化趸船，配套污水收集设施，做到绿色发展。

（二）丰富乘船体验，走交通+旅游+文化产业融合之路。

积极与沿黄的交通、文化、旅游等相关产业进行深度融合，通过提供多样化的旅游产品，如开通水上巴士航线，举办水上音乐节、水上民谣会等以及承接金鸡百花电影节、第六届敦煌行丝绸之路国际旅游节、诺贝尔奖获奖学者丝路行等活动，丰富了航线内涵，提升了游客体验，促进了当地文化的传承和发展。同时，通过与相关产业的协同发展，也促进了区域经济的增长。

（三）改进营销策略，走市场化运营之路。

始终以游客为中心，不断提升服务质量。通过引进先进的管理理念和技术手段，成功提升了游客的满意度，为品牌的长远发展奠定了坚实的基础。积极与综艺节目合作，通过线上线下相结合的方式，成功吸引了大量游客，扩大了品牌的影响力。

（四）注重科技赋能，走技术创新之路。

为进一步提高运营效率和游客体验，通过政企、校企合作的方式，积极引进先进的科技设备和技术手段，对游船进行智能化改造，应用电子航道图技术及电子航标技术，有效提高了游船的安全性和稳定性，还降低了运营成本，为游客提供更加舒适、便捷的旅游服务。

三、取得成效

航线运营以来，不仅在提高水路运输服务质量、开拓水上运输市场、拓展水上运输业务等方面起到了示范引领作用，而且在丰富兰州旅游市场、展现城市形象、提升社会影响力

的同时，水运企业经营性收入也大幅提升。2023 年该条航线客运量达 82.35 万人次，同比增长 447.63%，水运企业在水上运输及旅游方面收入达到 1800 万元。中央电视台、新华网、人民网等媒体报道黄河兰州段的水上公交、羊皮筏子、夜游黄河等项目，水上旅游带火了兰州旅游市场，擦亮了“黄河之滨也很美”城市名片，为沿黄文化旅游高质量发展注入了新的活力和动力。同时，也推动了相关产业的发展和区域经济的增长。

24. 八泉峡 1 号码头——八泉峡里码头 航线

山西太行山大峡谷旅游发展股份有限公司

一、基本情况

八泉峡 1 号码头——八泉峡里码头航线是八泉峡景区利用壶关县东水西调工程开展的高峡平湖旅游体验项目，蓄水坝高 60 米，最深水位 51 米，最浅水位 4 米，航运水域长 2000 米，建有一处趸船漂浮码头（外码头）和两处固定码头（里码头），航程全线长 3 公里，游览体验时间约 20 分钟，共有游船 15 艘，核定载客 30 人/艘，同时配备游船司机 20 名，码头工 6 名，救生衣发放员 2 名，救生员 2 名，可体验碧波泛舟，览一线雄峡。

二、主要做法

（一）提升旅游客运船舶和设施品质。

一是 2023 年报废 2 艘船舶 新购 3 艘船舶并投入运营，逐步加快现有老旧船舶报废更新、提档升级；二是新建固定码头一处和循环步道 500 余米，实现了游客上下船分离，促进游客循环，避免拥挤踩踏；三是对里码头和峡谷内的所有卫生间进行扩建，以增加卫生间的容量和改善使用条件，从而有效缓解游客使用卫生间时的拥堵问题；四是提升整体的服务质量和游客满意度，增加游客等候区蛇形通道，避免游客排队拥挤；五是对码头周边山体进行排险并安装防护网，保障游客和船只安全；六是加强对八泉峡 025 号船舶船容船

貌升级改造；七是对外码头上下步道台阶进行加宽并加装雨棚做防雨处理；八是对里码头爱心打卡区域步道进行加宽并做防滑处理；九是对所有船舶和外码头进行刷漆维护保养，提高航行安全性，降低事故风险。

（二）提升停靠站点服务品质。

一是建立员工对讲系统，为每个船员、码头工配备对讲机且码头配备必要的医疗器具及药品；二是公司投资 1000 余万元，对景区进行了智能升级改造，设立了监控调度中心，景区实现监控全覆盖，同时在闸机、票务、收费、语音导览等环节引进先进设备，使景区管理实现全方位的智能化管理，并且实现无线网络全覆盖，逐步在全景区建设无线信号基站；三是增加警示标识和疏导人员，在游船码头设立安全警示牌，设立安全疏导岗；四是所有船舶进行安装电子安全广播语音设备和站点报站器，充分保障游客船上及上、下船安全。

（三）提升水路旅游服务质量。

一是对员工定期进行培训，通过培训提高服务意识，改变服务理念，提升景区形象；二是优化服务流程，提供免费无线网络服务，景区各点位配备医疗器具和药品及热水供应服务；三是优化票务服务，游客高峰期增设自助售票机服务，减少游客排队时间；四是健全旅客投诉制度，对外公示或明确告知旅客投诉、纠纷处理的联系渠道或方式。

三、取得成效

航线试点以来，八泉峡景区基础设施更加完善，安全保

障体系建立，使航线更加便捷舒适和安全绿色，提升了八泉峡景区的知名度和吸引力，成为了区域内有影响力的旅游目的地，更好地带动了当地餐饮、住宿和纪念品销售的相关产业的发展，为当地居民提供了就业机会，在发展水路航线过程中加强了对自然环境的保护措施，鼓励游客以环保方式游览，促进人和自然和谐共生。

25. 万佛湖码头—燕子岛—周瑜岛— 龙王岛航线

舒城万佛湖旅游管理实业有限公司

一、基本情况

万佛湖精品航线依托万佛湖风景区，位于安徽省六安市舒城县，是集自然景观、历史文化、休闲娱乐为一体的综合性旅游区。航线连接了湖中的燕子岛、周瑜岛、龙王岛等景点，游客可以乘坐环保型旅游客船或快艇，欣赏湖光山色，感受岛上不同风格的自然和人文景观。航线为出航码头—燕子岛—周瑜岛—龙王岛航线—返航码头，航程 8 公里，乘船时间约 50 分钟，游览体验时间约 2 小时。

二、主要做法

（一）同步提升软硬件服务品质。

一是投资 5000 万元，购置 11 艘钢制画舫游船、10 艘快艇、1 艘湖面观光艇，整体设计与湖岸景色协调；对停车场、港口客运站、停靠站点等设施进行完善，停车位扩增至 5000 个，配置封闭或半封闭廊桥式旅客登离船设施，为特殊人群提供免费轮椅和拐杖等。二是投入 1852 万元实施旅游船舶改造、航线监控硬件提升、沿线亮化工程等项目建设，为游客打造安全、舒适、服务设施齐全的精品航线旅游服务。三是持续提升服务水平，根据游客流量和季节变化，合理安排航线班次，保障游客游览安心、顺心；优化投诉办理机制，主动公示告知投诉渠道和方式，及时高效处理游客诉求；开

通线上、线下售票渠道，推出多种检票方式，规范票务服务流程。此外，为满足游客游览过程中的不同需求，配备了二维码电子导览图、语音导览设施。

（二）创新水路旅游服务产品。

通过融合创新提供“吃住行游购娱”复合型旅游服务，“吃”特色全鱼宴、农家特色菜；“住”徽萃山林度假村、金水湾度假村；“行”乘专线公交、乘坐动车、自驾等多种方式抵达景区；“游”万佛湖景区，游览自然风光和人文景观，助推万佛湖精品航线发展。一是万佛湖景区紧紧围绕红色资源、体育赛事、研学活动、乡村振兴和民俗文化等主题，将其与水路旅游有机结合、有效衔接起来，同时通过打造航线沿途区域夜游文化，推出文艺演出、游船装饰出游、定制精品航线游等方式，助推万佛湖精品航线发展。二是提供航线旅游产品定制化服务，如“女神节”主题定制化船舶、组团婚礼定制游等。三是创新发展水上运动，新建水上游乐中心，引进多种类型水上游乐项目，如水上漂移艇、水上降落伞等水上休闲运动，进一步提高游客亲水旅游体验度。

（三）加大航线推广宣传力度。

积极向国家级、省部级、市级媒体推送精品航线有关信息，充分利用各级交通运输部门官方网站、微信公众号、抖音号等传播媒体平台，加大对万佛湖精品航线的宣传报道力度。借助万佛湖官网、微信公众号、景区广播、电子显示屏等形式，通过设置宣传台、发放宣传册、设文明旅游志愿者

等方式强化景区宣传服务，引导游客文明出游，助力打造万佛湖旅游航线品牌。

三、取得成效

2023 年经营总收入较 2022 年增长了 148%，接待人数相较 2022 年增长了 117%。随着精品航线旅游的快速发展，带动周边民宿、农家乐、房车营地、小众景点等旅游配套服务发展，创造开发了大量就业岗位，帮助当地群众提高生活水平。据统计，沿湖的梅岭、白鹿、白畈村村民人均收入同比增长 8.5%。此外，万佛湖精品航线的成功运营，充分展示了皖西地区丰富的自然风光和历史文化资源，大大提升了地区的知名度和美誉度。

26. 峰林峡群英大坝—天王峰码头— 小峰口码头航线

云台山旅游股份有限公司

一、基本情况

云台山峰林峡景区航线依托云台山峰林峡园区得天独厚的旅游资源，深挖园区生态、历史、文化等资源优势，将山水之美与人文之美相结合，将精品航线与爱情品牌深度融合，积极探索“旅游+爱情”“旅游+乡村振兴”融合发展新路径，是豫北地区具有影响力的水上旅游线路。乘船从峰林峡群英大坝出发，经天王峰码头、小峰口码头，一幅水墨重彩的山水画卷次第打开，缓缓流淌的湖水与两岸青山交融在一起，让人真切地感受到“人间天上一湖水，万千景象在其中”美妙境界，现已成为景区最火爆的旅游产品，深受广大游客的喜爱。航线单程长约4.2公里，航行约40分钟。

二、主要做法

（一）完善基础设施，迭代产品升级。

2022年对老旧船舶进行了报废处置，投资1000万元新购置了10艘观光游船，配备了多媒体播放、对讲、警报、声号等服务系统。围绕景区爱情主题，对10艘观光游船外观、标志景观、标识进行了统一规范，将爱情元素融入其中，与沿途自然景观或特色文化内涵等相协调，打造以爱情为主题的精品文化航线。同时持续不断地完善码头、候船、验票等配套服务设施，

重修了泊船码头，对游船停靠点进行改造，设置了休息亭、休息长凳，更新电子验票系统、多方位监控系统。

（二）强化优质服务，打造温度航线。

始终以游客为中心，致力于打造有温度的旅游客运服务精品航线，获得了游客的持续点赞。一是线下构建“五员一体”的服务体系，人人都是安全员、服务员、保洁员、救护员、宣传员，以“一专多能”的服务素质迅速转变角色，向游客提供最需要的服务。二是线上打造“全行程、管家式”智慧化系统。从游客出行前的精准认知，出行中的快捷引导，到游览中的舒适体验，游览后的评价反馈，形成了旅游的全过程参与。真正让服务从内延伸到外，从线下拓展到线上，为游客带来便利。

（三）守牢安全底线，护航游客生命。

高度重视安全管理工作，一是抓消防安全，健全安全生产责任体系，严格执行应急值守带班制度。通过开展消防安全培训，应急演练，压紧压实消防安全主体责任，牢牢把握安全生产底线。二是抓活动安全。重要节假日期间，利用电子大屏，发布旅游安全提示，强化游客安全宣传教育，引导游客健康有序出游，加强航线上高风险点管理，切实保护游客安全。三是抓设施设备安全。加强对游船、码头等设施设备风险隐患排查工作，狠抓关键环节和薄弱短板，科学建立风险台账，实行“清单式”管理，明确整改的风险隐患点，定期开展回头看行动。

（四）创新“旅游+”融合发展，助力乡村振兴。

公司坚定“旅游+爱情”“旅游+乡村振兴”融合发展方向，依托青龙峡园区陪嫁妆村“爱情第一村”品牌，“天空之城”玻璃廊桥、“爱情1号公路”“甜心小屋”“天空之城”民宿等项目，积极探索乡村旅游乡村振兴新模式，促进农民增收致富。一是基础设施建设带动，精品航线建设中的小型施工优先考虑当地村民。二是劳务用工就业带动，直接为村民提供工作岗位。三是产业助力经营带动，依托精品航线和爱情第一村的旅游优势，充分调动周边村民的积极性、主动性、创造性，发展特色旅游，鼓励当地群众发展“农家乐”、家庭宾馆、乡村餐馆及土特产售卖等旅游相关服务，带动周边村民增收增产。

三、取得成效

一是取得了良好的经济效益和社会效益。较2022年旅游收入增长80%、游客人数增长85%。助力乡村振兴，带动周边村民就业和增产增收。二是发展前景持续看好，与所属的云台山景区“吃住行娱购”配套设施联动，形成吃住行游购娱复合型旅游服务，旅游产业经营形成规模化。

27. 成渝地区双城经济圈巴蜀文化 岷江旅游走廊——岷江乐山大佛景区 “三江神韵”航线

乐山大佛旅游有限公司

一、基本情况

成渝地区双城经济圈巴蜀文化岷江旅游走廊航线——“三江禅韵”航线全长 5.1 公里，沿线分布 4 个码头，日游时长 30 分钟，夜游时长 45 分钟。航线充分利用乐山大佛景区这一世界级资源，深化联动三江汇流、嘉州古城等优质资源，通过水上旅游客运航线的打造，让游客在游船上全方位了解乐山人文资源、品味乐山大佛和乐山城古今交融的独特魅力。同时，运用现代化光影技术，以“丹青山水，禅意城市”为主题，打造了“夜游三江”产品。

二、主要做法

（一）共建共享，提升体验品质。

航线通过乐山大佛景区设施、人员等资源的共建共享，为游客提供更加便捷和高效的服务。嘉州渡码头是航线的起（终）点，毗邻佛文化广场、乐山大佛景区北游客中心、乐山市博物馆，形成旅游服务集群。游客既可享受乐山市博物馆的 300 个停车位，也可在佛文化广场休闲娱乐，享受北游客服务中心提供的娱乐、休憩等综合性服务。同时，乐山大佛景区游江、游山票售罄后，引导游客就近前往乐山市博物馆参观游览。在人员共享方面，节假日高峰期，抽调乐山大

佛景区管委会和大佛旅投集团干部职工，组成支援服务团队，在游客集散地、拥挤地段、候船室等重点区域，为游客提供票务咨询、困难帮扶等一站式服务。

（二）数字技术助力产品创新，大数据助力精细化运营。

航线结合乐山大佛佛教文化，依托数字新技术，采用数字化叙事的定制剧本，讲述海师造佛的全过程，为游客提供沉浸式的体验场景。依托乐山大佛景区智慧景区管理系统，以及抖音等热门平台，提供网上预约订（退）票服务，及时掌握景区游客量，出现售罄情况后，及时发布消息并进行调度；同时该系统还可分析不同客源地、年龄结构、职业等游客的偏好和行为模式，实现对市场目标的精准定位，也能更好地优化产品，进行宣传推广，打造品牌。

（三）推行“宠游客”模式，提升服务质量。

在水路旅游客运产品打造过程中，始终坚持“以游客为中心”的价值理念，全面推行“宠游客”模式，为游客提供及时、精准且充满人情味的服务，努力营造“舒心、放心、安心”的乘船环境。一是在嘉州渡、乌尤码头增加佛文化、古嘉州文化的创新表达，指导大佛旅投通过布置演艺活动、特产集市、小吃摊点等，因地制宜发展特色小品及码头消费场景，打造多业态、多场景的码头体验。二是不断创新推出特色主题游船产品，推出乐山大佛水上“品质游”，通过升级开行“三江夜游”“茶食专船”等，拓展水上旅游预约自由出行、长航时细致观澜、茶食自助等服务场景，增加游客个性

化选择，提升旅行体验。三是持续开展“嘉里悦行”“悦行三江”服务活动，在节假日高峰期，积极调动各方人力资源，设置志愿服务点位，做到“一站一保一志愿一管理”，主动热情服务。

三、取得成效

一是社会经济效益显著。2023年，景区累计接待游客数量接近700万人次。其中，白天游江项目单日接待量突破至1.6万人次。全年白天游船游客接待量达到228万人次。相较于2019年，上升幅度高达31.1%。投资5000万元对凌云路观光步道进行改造，消费业态得到丰富，扩大了居民就业面，创造就业岗位2000个以上。二是航线服务质量显著提升。淘汰19艘老旧游船，投入7艘宽敞的98客位船舶以及2艘新能源船舶，升级改造北游客中心以及码头乘、候船服务设施。三是品牌影响力显著提升。航线已成为乐山旅游新亮点，引起行业和社会高度关注，带动巴蜀文化圈岷江旅游走廊交通与旅游融合发展，推动港航电资源的多元开发利用，带动经济发展。四是展示和传承景观文化。航线与景观文化深度融合，通过精品航线可全方位了解乐山人文资源、品味乐山大佛和乐山城古今交融的魅力。

28. 九洞天景区航线

贵州九洞天文化旅游发展有限公司

一、基本情况

九洞天景区位于贵州省大方县，国家 4A 级景区和国家级风景名胜区，集科学研究、科学普及、观光游览和休闲度假于一体，是一个科学内涵底蕴深厚、地方民族特色浓郁、文化气息浓郁、极具观赏科普价值的景区。乘船游览是游览九洞天景区核心景点的主要通行方式。航线长 2 公里，途径雷霆天、玉宇天、金光天等核心景点，体验时长约 20 分钟，游客可体验到忽隐忽现的伏流水道，上观高深莫测的洞顶，下望深邃黯然的伏流，令人慨叹造化多端。

二、主要做法

（一）攻坚克难主动担当作为，以有力举措推动项目建设。

九洞天景区在申报精品航线之前，山高坡陡，地质复杂，部分航道景观没有路，只有鸟道，猿猴道。以省旅发大会保障项目控制性工程的 8 个重点项目工作为主线，克服了人手少、摊子大、事项杂、体制不顺、矛盾多等困难，仅用一年半时间便完成了景区从规划到建成试运营，完成投资 4.5 亿元，建成了龙井、长沙两个游客中心、月亮湾大桥、三个旅游码头、水陆两条主游线、洞内声光电体验、玻璃索桥等基础设施。

（二）提升“硬件”和“软件”服务品质。

投入 101.4 万元采购新能源船舶；沿景区游线设置游览步道、游船码头、游船停靠点、服务部观光车接驳点等设施；在主要景点附近安装讲解发射器，并进行多次测试和升级，确保游船到达每个景点均能准确触发进行讲解，为游客提供更丰富、更深入旅游体验。

（三）倾力打造溶洞声光电沉浸式体验生态，推动科技成果向生产力转化赋能产业发展。

九洞天通过挖掘文化资源，利用景区独特的岩溶景观，搭载国内声光电顶尖设备，借助声光电高科技手段，结合当地文化，塑造全新 IP 形象，戏剧性的串联体验动线，打造洞内声光电沉浸式互动体验主题文化演绎游览项目，引领游客走进光影科技的时尚空间，乘船不仅能体验奇幻的洞内暗河、天窗等景观，还能感受多媒体声光电的炫彩视界。景区声光电以多角度的丰富观感，呈现科技改变视界的多样性，集合文化、科技、艺术、体验等元素于一体，涵盖了当前多媒体声光电应用技术、类别和形式，通过创意集成，将多种软硬件设备接口打通，一体串联，形成一系列不同感受的景区场景灯光体验。

（四）巩固脱贫攻坚成果同乡村振兴有效衔接，立足资源优势强化产业发展带动群众增收。

九洞天利用景区旅游资源优势及宣传优势，助力大方县猫场镇发展樱桃种植产业，通过九洞天平台进行宣传，大力推进农旅一体化发展，提升当地产业结构，以花、果两季为

主要依托，不断推进现代农业与休闲旅游相结合的“农旅一体化”建设，着力构建“景点+产业”农旅融合模式，探索出一条赏花海、品鲜果、游景区的特色旅游新路子，发展旅游产业释放综合带动效应，实现樱桃种植面积 3 万余亩，年产值近亿元，积极发展赏花游、采摘游等。

三、取得成效

试点期间，为了打造更好旅客体验，多方面筹集资金，采购纯电动新能源船舶提升旅游客运船舶和设施品质；设置游览步道、船舶停靠点和服务部观光车接驳点等提升港口客运站和停靠站点服务品质；景点安装讲解发射器、船舶安装讲解器提升水路旅游服务质量；投入锂电池纯电船舶，降低尾气与噪音污染提升安全绿色发展品质。通过各项建设，提升了游客体验感，同时也提升了景区知名度。2022 年游船接待量 7.2 万余人，2023 年游船接待量 21 万余人次，九洞天景区航线已是贵州省地下溶洞暗河航线的主要出行点和打卡点。

29. 瀛湖景区瀛湖大坝码头—玉兴岛—金螺岛—翠屏岛—瀛湖大坝码头航线

安康文旅交通运输有限公司

一、基本情况

瀛湖水路旅游客运航线起点位于瀛湖大坝码头，途径玉兴岛、金螺岛、翠屏岛后再返回起点，航程 40 公里，游览体验约 5 个小时，沿途有鸟语花香玉兴岛、神话传说织女石、浪漫爱情金螺岛、休闲度假翠屏岛等特色景点，航线位于秦巴山涧，汉江主航道，汉文化风格画舫船尽显风韵，画舫船核载游客 80 人，分为上下两层、两个舱室，配备有沙发座椅、电视，提供讲解、茶点服务等，配备轨迹可视化、实时对讲、语音播报等智能科技装备，实施船舶智慧调度，推行“六心”服务标准，打造汉江上流动的精品航线。

二、主要做法

（一）以标准化提升水上客运精品航线“硬水平”和“软实力”。

一是夯实基础，提升码头和船舶设施品质。全面摸排并完善了安全警示标识标志建设；对精品航线试点包括船舶外观、配套设施设备、服务品质等多方面进行了提升改造工程，对 2 艘大型游船的外观施以彩绘，计划新建船舶 7 艘，现已交付 4 艘，新增汽车充电桩 10 个，为游客提供舒适便捷的水上出行环境。二是强化服务，提升航线旅游服务质量。以服务标准体系为支撑，推出服务设施更“贴心”、服务举措更

“舒心”、服务保障更“安心”、服务帮扶更“暖心”、服务安全更“放心”、服务品质更“慧心”的“六心”服务品牌建设。推广电子票应用，实现了票务系统持续升级改造；定期开展员工服务技能和质量培训，强化试点航线从业人员服务工作要求。制定涵盖通用基础标准、建设维护、保障管理、保护管理、营销管理、运营管理体系标准和辅助管理体系标准等7个子体系，覆盖航线管理和服务全过程。

（二）以数智化提升精品航线绿色发展水平。

设立瀛湖景区智慧指挥中心，实现“一屏”调度，通过数智化推进智慧船舶建设，累计设立220个高清摄像头，对船舶的运行轨迹实时监控，科学调度。定期检查保证船舶安全、救生、通信、消防设施设备齐全有效，应急通道等安全标志合规清晰，增加漂浮物打捞船，用于航道漂浮物打捞，保障试点航线航行安全；严格执行船舶污染物收集、转运及处置规范化流程。

（三）以品牌赋能持续增强精品航线试点影响力。

2023年3月在北京发布了《瀛湖生态文明宣言》《瀛湖绿色生活公约》《瀛湖低碳生产倡议》并提出了“汉江最美是瀛湖”的品牌口号，以“三生宣言”强化绿色发展引领，试点以来，利用“519中国旅游日”，“1014世界标准日”等强化品牌宣传和建设积极承办全省水上交通应急演练现场会和全省文旅系统安全生产现场会等活动，在“六一”儿童节组织留守儿童免费乘船，常年开通免费渡船方便周边群众出

行，在《中国水运报》、新华网、学习强国等媒体上发表相关文章扩大宣传，通过品牌活动的举办不断增强试点航线的影响力。

三、取得成效

按照试点要求，瀛湖景区围绕水上游船服务标准化试点示范，全面探索通过标准化开展精品航线试点工作，有效提升了瀛湖景区的服务品质与水平。精品航线试点工作促进了就业，直接解决了 180 人的就业岗位，带动了周边餐饮、住宿、娱乐等相关产业的发展。试点以来，累计实现经济收入 1.3 亿元，为地方经济发展做出了积极贡献。

30. 吴忠港—大禹文化园—吴忠港航线

青铜峡市黄河大峡谷旅游有限公司

一、基本情况

吴忠港—大禹文化园—吴忠港航线，依托世界灌溉工程遗产“金字招牌”，围绕游船码头、青铜峡水利枢纽、大禹文化园、青铜峡黄河大峡谷、108塔著名景点，打造总长10余里的“青铜长峡”黄河观光航线，开发了引黄灌溉研学游、千年古塔探秘游、青铜长峡观光游等旅游产品，以其独特的乘坐体验和观景视角，备受广大游客青睐，推动青铜峡黄河大峡谷旅游区先后荣获国家5A级旅游景区、国家级文明旅游示范单位、国家文化产业基地、国家级服务业标准化试点项目等荣誉23个。

二、主要做法

（一）加强统筹协调，夯实水上精品线路之“基”。

创建水路旅游客运精品航线以来，旅游区开发了黄河感恩、长峡漂流、古今水工等5大文化旅游产品；围绕农耕文化、水利文化，开发引黄灌溉研学游、十里长峡体验游等旅游精品线路，新增临帖黄河诗词、触摸广武岩画、黄河驿站等体验项目，实现了以文塑旅、以旅彰文；围绕红色文化，挖掘青铜峡水利枢纽工程红色文化价值，打造“探寻水利文化·追寻红色记忆”主题旅游线路，培育水电工程游等旅游新业态，提升了景区经济效益，丰富了旅游全业化发展内涵，探索出文旅深度融合的新模式。

（二）聚焦发展建设，积蓄水上精品航线之“能”。

依托青铜峡黄河大峡谷旅游区丰富的旅游资源，配套了古渠市集、徕·汤泉、阿宝的萌宠乐园、圈子艺术酒店四大商业组团，满足游客“吃、住、行、游、购、娱”的需求。同时，与周边余家桥烈士陵园、董府等红色历史资源共同联动，打造了黄河岸边生态景观带、稻花香里乡村休闲带、牛首山自然风光带，实现旅游产业与一二产业融合发展。近三年，旅游区收入和接待人次增长势头明显，年均保持在30%以上，辐射带火周边景区、文旅产业、特色乡村，带动周边农户、村民增收致富，助力乡村振兴，打造了全域旅游示范区休闲度假旅游目的地。

（三）加强生态保护，保障水上精品线路之“体”。

“绿水青山就是金山银山”。青铜峡黄河大峡谷旅游区始终践行“生态保护与高质量发展”的理念，先后投入5000万元，实施生态修复、环境治理、增加植被覆盖率等工程，使黄河湿地生态环境持续改善。良好的生态环境吸引候鸟在此驻足，黄河湿地的鸟类从178余种增加至212种，在候鸟迁徙期，鸟类数量从过去的数十万只增加到目前的100万多只，芦苇、碧水、群鸟相映成趣，尽显春色旖旎，黄河湿地已然成为候鸟的天堂，旅游区内人与自然和谐相处的美丽画卷已见雏形，为“塞上江南 神奇宁夏”打造了一张散发着自然魅力的生态名片。

（四）讲好黄河故事，塑造水上精品线路之“魂”。

立足黄河文化资源禀赋，深入实施 108 塔、黄河铁桥、拦河大坝等重点文物保护利用项目，设计开发“黄河尊礼”“九渠书签”等文创产品，进一步提升了旅游产业链和附加值，将青铜峡黄河大峡谷旅游区打造成为集黄河文化、水利文化、“塞上江南”风光为一体的自然观光、生态旅游、科普教育、休闲度假精品旅游目的地。旅游区入选文化和旅游部评选的黄河主题国家级旅游线路。

三、取得成效

立足精品航线创建，2019 年至 2022 年，青铜峡黄河大峡谷旅游区每年接待游客近百万人次。2023 年接待游客 102.65 万人次，同比 2022 年增长 115.4%，首次年接待游客量突破 100 万人次，创历史新高。青铜峡黄河大峡谷旅游区先后荣获国家级文明旅游示范单位、全国科普教育基地、国家级服务业标准化试点项目等荣誉，“青铜长峡”景观成功入选宁夏新二十一景。今年 2 月，青铜峡黄河大峡谷旅游区跻身国家 5A 级旅游景区，3 月 26 日，被文化和旅游部评定为国家文化产业示范基地。

31. “衡水湖旅游景区” 航线

衡水滨湖旅游发展有限公司

一、基本情况

衡水湖，作为华北平原上的璀璨明珠，具有独特的湿地生态自然资源和深厚的文化底蕴，被誉为“京南第一湖”“东亚蓝宝石”。“衡水湖旅游景区”精品航线从游客中心启程，沿途串联起鸭鸭乐园、梅花岛、樱花岛等多个热门景点和历史文化博览馆多个体验区域，是一条集文化、自然、研学、游乐、美食于一体的综合体验航线。

二、主要做法

（一）产品创新。

一是航线以市场需求为导向，结合衡水当地的自然景观、人文特色和文化底蕴，开发打造了“生态文化游”、“特色研学游”、“自然风光游”等主题航次，并开通班船、包船业务，满足不同游客的需求；二是引入古色画舫船、豪华游轮等多种特色游船，并在大型游船上，新增船宴等餐饮服务功能；三是根据季节和节日特点推出不同主题的旅游活动，如开渔节、花朝节等，将文化元素融入旅游产品中，提升文化内涵。

（二）服务创新。

一是对衡湖湾、三生岛码头、樱花岛码头等多个码头进行了升级改造，设置了多条游览线路和多种水陆特色交通工具，构建了多个闭环游览体系；二是完善游船配套设施及语音导游讲解，并增加船员开船前的耐心引导以及温馨提示；

三是结合国家 5A 级旅游景区创建目标，全面提升景区的管理水平和服务质量，完善标准化管理体系和岗位职责体系，制定了全岗位培训计划，涵盖岗位技能、紧急救援、服务礼仪等，员工的服务意识和专业技能得到了显著提升。

（三）技术创新。

一是包装推出路线导航、旅游攻略、智能导游、门票预约、在线预定等要素齐全的景区小程序，实现“一部手机游景区”；二是建设了推进涵盖车船调度、视频监控、电子票务等功能于一体的智慧平台，实现了对景区全域的人、车、船的监控和调度，提升了景区绿色安全发展水平。

三、取得成效

航线试点工作的实施，不仅为景区带来了显著的经济效益，还为当地社会带来了丰厚的回报。2023 年接待游客 180 万人次，全区旅游综合收入 15.53 亿元，游客数量已恢复历史最好水平，公司收入超 2000 万元。对周边交通、住宿、餐饮等消费形成综合拉动作用，有力有效的拉动了区域经济、促进了消费，也带动了周边村民的就业增收。同时，航线的打造还吸引了众多投资商的目光，成功引入湖城秘境、鸟类放飞等项目。在社会效益方面，精品航线的推广提升了衡水湖景区“千年儒乡、一湖灵秀”的知名度和美誉度，进一步把衡水湖打造成为“这么近、那么美，周末到河北”的首选旅游目的地。

32. 大连港——小平岛海上旅游观光航线

大连海之梦海洋旅客运输有限公司

一、基本情况

“大连港——小平岛海上旅游观光”航线将乘游船“领略海上大连风光”和观赏陆上历史遗迹创新结合，通过陆上和海上相结合、今昔对比相结合、静动相结合、实物与讲解相结合等多种形式，打造“老码头历史文化陆上+海上集中展示区”，提升旅游品质，打造水上旅游的新亮点，成为对外宣传大连市历史文化与现代发展的窗口。航线起始点为大连港一号码头的海之梦游艇码头，航程约 5.8 海里，游览体验时间约 50 分钟，沿途可观赏到百年 15 库、21 库、22 库、百年第一信号所、百年灯塔、百年造船厂、威尼斯水城等大连沿岸城市风光。

二、主要做法

（一）提升船舶、停靠点等硬件设施品质。

一是购置了新能源电动船舶，增加了运力，填补东北海上旅游电动新能源船舶的空白；二是改进了船体外观形象，采用大连城市特色的标志标识图片对船体贴膜，增强与大连城市海滨景观特色的协调性；三是实施游客服务中心建设工程和候船厅改造升级工程，在候船厅增设文创市集产品售卖，创建老码头海鲜美食街及大连特色小吃等多元化经营模式，丰富了候船内容。

（二）创新水路旅游服务产品。

一是实施历史文化改造工程，丰富老码头历史文化体验的载体，整合资源，串联大连城市文化和老码头文化，打造沉浸式文化体验模式。二是在日游的基础上，增加夜游东港灯光秀、夜赏东港音乐喷泉等体验内容；同时，针对老年人、成年人、青少年、亲子家庭等不同消费群体研发了不同体验模式。三是利用新科技、新技术，积极探索新的“海上游+”项目。运营的新型双体机动力帆船已安装新型智能语音讲解播报系统，给游客提供了“一景一讲”、“一景一音”的语音讲解，游客还可在船上嬉戏海鸥、喂海鸟、垂钓、观海听潮、赏日出日落、品尝大连本土海鲜美食等。

（三）提升旅游服务质量。

一是研发游客排队系统，提升游客登船效率。并将此系统与智慧售、检票软件结合，售票时通过纸质票或者线上 app 即可了解相关排队、登船内容，了解具体的登船时间及登船序号，免去冗长的排队时间。二是针对售票、检票等工作，海之梦公司在保留原有人工售票、在线旅游平台售票等渠道的基础上，与抖音、快手、小红书等平台达成合作协议，为广大游客提供更加便捷、快速的购票渠道，减少游客等待时间，提升游客满意度。

三、取得成效

精品航线将海上观光游览与城市文化休闲体验创意性的结合起来，为大连市文化产业发展注入了新的思维和观念，刺激了餐饮、住宿、交通、娱乐等相关行业经济发展的增长。

2023 年航线接待人数约 40 万余人次，实现收入近千万元。在社会效益方面，航线以打造“开放创新之都，浪漫海湾名城”为目标，全面提升航线文化软实力，塑造大连水路文化旅游新风向，弘扬了大连城市文化魅力。

33. 扬州船闸——瓜洲古渡古运河 游览航线

江苏瘦西湖文化旅游股份有限公司

一、基本情况

扬州船闸——瓜洲古渡古运河游览航线是大运河扬州段的精华部分，由古运河水上游览线、乾隆水上游览线和北护城河水上游览线三条路线组成，分别主打运河、园林和古城特色文化。航线将众多文化遗产和知名景点串珠成链，沿线“食住行游购娱”全业态一体化布局，构成“文旅商”资源有机联动、水陆双向引流的新模式。得天独厚的文化优势、水岸互动的区位优势以及全产业链的叠加优势让“水上看扬州”成为游客体验扬州的全新打开方式。

二、主要做法

（一）设备革新，智能体验升级“享科技”。

一是坚持一船一品建设。全新定制的7艘“运河名城号”系列高端游艇正式启航，舱内增设KTV、舞台演出、商品销售、商务会议、餐饮休闲等服务，进一步满足游客个性化需求。二是注重绿色科技属性。打造纯电瓶动力游船，推出7艘智能自动驾驶船，具备自主航行、远程遥控、智能座舱和水域3D建模等功能，创新游客游览体验。三是加速游船迭代升级。新采购自驾电瓶船60艘、新式画舫船20艘，并对现有船只外观、内饰升级，与沿线景观风貌更加契合，增强“船在水中行，人在画中游”的体验感。四是搭建智慧管理系统。与携程共同搭建运河智慧旅游管理平台，实现实名购

票、一机扫码、一票通乘。通过后台实时监控、大数据分析，为优化管理措施、调整经营策略、提升服务水平等提供依据。五是打造智能安防体系。推行“红丝带”经验做法，所有游船安装 AIS 系统及视频监控系统，升级采购水上无人救生器，提升安全救援性能。

（二）水陆联动，融合一体发展“兴业态”。

一是推进水陆交通衔接。古运河航线、沿河步道和陆上交通“各行其道”，又通过城市景观和沿线绿化亮化体系，融合成为有机整体。二是驱动多元要素融合。古运河航线不断提升文化旅游、水陆交通、特色美食、党性教育和廉洁文化等不同要素之间的协同叠加效应，培育出“游船+”多元业态。围绕“运河文化+”设计推出运河船宴、运河下午茶、运河商务会议、运河研学游、运河婚礼等特色产品。

（三）文化赋能，主题活动引流“强特色”。

一是创新运河主题活动。以“千年运河、精彩生活”为主题，承办历届“运河文化嘉年华”系列活动，举办俄罗斯大马戏、无人机表演秀及古运河花船巡游等深受全龄段群体喜爱的特色主题活动，展示国内外运河沿线的人文风情和文化个性。结合传统节日、重要纪念日，策划开展“新春运河行”“元宵佳节水上游”等活动。二是聚力文创 IP 破圈。持续发展以文创为核心的创意经济，结合“大运河”“瘦西湖”特色 IP，设计开发 2000 余种文创产品。三是搭建宣传营销矩阵。借助抖音、小红书、视频号等渠道，邀请社会名人、网络大 V 等开展直播，强化与携程、美团等重点平台的合作，

持续聚人气、聚商气。

（四）服务管理，机制体系完善“塑品牌”。

一是强化职工教育培训。强化校企合作、政企合作，开设运河文化、景点掌故、服务礼仪等课程以及船舶驾驶、轮机等技能培训。二是创新设置“星级评定”。定期对船娘、讲解员等重点岗位人员开展星级评定工作，实行动态管理，积极推行“老带新、师带徒”模式。三是更新优化航线讲解。古运河航线全程提供免费随船讲解，并持续优化讲解词。四是持续完善投诉机制。严格落实“船长负责制”，完善游客投诉受理处置机制。五是培育打造“瘦西湖船娘”品牌。“瘦西湖船娘党支部”于2021年被中共中央表彰为“全国先进基层党组织”，班集体先后荣获全国三八红旗集体、全国巾帼文明岗、全国工人先锋号、全国职工教育培训示范点等荣誉称号。

三、取得成效

精品航线打造成成效显著，从运营之初全年营收不足300万元，到2023年破亿元，实现净利润4643万元，稳居行业前茅；示范引领作用突出，水上品牌拓展输出，公司多次受邀前往运河沿线城市授业传经。近年来，古运河航线火爆出圈，品牌效应凸显、屡获荣誉表彰，媒体聚集关注，2023年全年累计报道140余次，影响力和美誉度不断提升。

34. 珠海特色文化游航线

珠海高速客轮有限公司

一、基本情况

珠海特色文化游航线是珠海高速客轮公司充分把握港珠澳大桥建成通车、香港澳门加速融入国家发展大局、横琴粤澳深度合作区建设不断推进等历史机遇，精心设计，助力打造“爱国主义教育”的“海上课堂”。具体线路为：珠海九洲港—港珠澳大桥“风帆塔”—“海豚塔”—珠海地标“日月贝”—九洲港码头。

二、主要做法

（一）持续更新改造硬件设施，满足游客最新需求。

一是不断更新航线营运船舶，目前营运的船舶都为5年内新船。船舶的设计更加契合年轻化的定位与差异化的需求，“九洲湾1号”以国潮美学为主题，装饰以哪吒为灵感，内部拥有完善的服务、休闲娱乐等硬件设施，其中客舱配备有AI智能游戏机、娃娃机、盲盒游戏机等娱乐休闲设备；船舶内设有客舱、餐厅、卫生间、文化娱乐等舱室。二是加大对场站和停靠站点的基础设施建设投入，维护和更新候船厅、厕所、母婴室、停车场、汽车充电桩等设施；配备先进的交通信息发布系统，全面覆盖5G通信信号，并在港站内设立免费WiFi以及客服咨询热线；对港内网约、的士车停靠站点进行优化，方便游客出行。

（二）将“航空式”服务引入船舶客舱，提升服务品质。

将“航空式”服务引入船舶客舱，是高速客轮公司的首创。在服务品质上，始终坚持打好“专业、高效、贴心”三张服务牌，铸就了伶仃洋上的一道亮丽风景线。公司海乘团队荣获全国妇联“巾帼文明岗”、全国“最美海员”等国家级荣誉，所属船舶多次荣获全国、省、市先进称号，被誉为行业楷模。

（三）充分挖掘航线红色元素，丰富产品谱系。

在原有观光旅游航线基础上，发挥世纪工程“港珠澳大桥”独特资源，融入红色传承、爱国主义元素，增设“红色航线+教育培训”“红色旅游+海上观光”“港珠澳大桥海上研学课程”等爱国教育平台，如“港珠澳大桥文化IP”，从历史人文社会科学、海洋生态学、经济学和桥梁工程学等多学科角度，让学生充分了解新时代大国重器的建设成就。探索由单一传统观光旅游，升华为红色文化旅游、革命历史教育的红色文化旅游特色航线。此外，还推出“海上看港珠澳大桥”、“港珠澳大桥+万山群岛游”、海上实景光影剧《相约大海》、“畅游伶仃洋”等滨水文旅精品航线。

（四）智慧科技助力绿色安全。

一是在航线船舶安装防人员落水智能预警系统，利用人工智能姿态判定技术，进行人员落水智能识别及处置反馈机制的一体化体系，提高船舶航行安全，实现绿色智能安全目标。二是船舶均按要求配置先进、有效的救生、通信、消防等设施设备，通过专业运维确保安全可靠有效。三是岸基监

控室安排专职监控员对船舶运营期间不间断监控值守。

三、取得成效

珠海特色文化游试点航线发挥临近港澳的独特优势，融入红色传承、爱国主义元素，创新打造了海上实景光影剧、澳门环岛游、海上看港珠澳大桥的三条湾区海上爱国主义特色文化游精品航线，实现交通与文旅融合发展，应用 AI 技术赋能水路客运安全。精品航线群众美誉度高，经济效益和社会效益显著，2023 年以来共接待研学团队近 10 万人次，同比增长 1346.27%，共计收入 1363 万元。发展前景持续看好，已成为一张珠海的城市名片，宣传湾区爱国主义宣传的重要窗口。

35. 普达措国家公园旅客运输航线

迪庆州旅游集团有限公司普达措旅业分公司

一、基本情况

普达措国家公园旅客运输航线位于普达措国家公园景区属都湖，航线距离 5 公里，共有 8 艘游船，总客位数 447 位，游览时间 20 分钟，作为一条涉藏地区旅游客运航线，其蕴含了丰富独特的藏民族文化。航线的打造依托普达措公园“三江并流”世界自然遗产哈巴雪山丰富的自然资源，清澈如镜的湖水和峡谷蜿蜒的湖岸线，生动展示了民族特色文化和普达措国家生态文建设成果。游客乘坐游船可以欣赏属都湖沿线的地质地貌景观、湖泊湿地、森林草甸、河谷溪流，景区春日的鲜花灿漫、夏季的牧草丰美、秋季的层林尽染、冬季的白雪皑皑都尽收眼底。

二、主要做法

（一）完善服务设施，提升运输服务品质。

一是加快推进船型的标准化、系列化，投入 44.3 万元更新改造完成 2 艘试点船舶、4 艘一般客运船舶，所有船舶均采用新能源动能，船舶外观设计契合景区的生态基底，船舶内饰融入当地藏文化元素；二是提升和改造航运基础设施，投入 118.3 万元升级改造码头及上下船安全防护栏、旅客休息室、母婴室、旅客避雨棚等配套服务设施，建设停靠点视频监控设施，对航道、原有浮动码头、趸船等进行维护和升级改造。

（二）融入文化，创新旅游服务产品。

一是打造特色文化旅游航线，融入当地藏文化，码头上设置藏民族锅庄表演，游船上提供藏族酥油茶、奶酪等民族特色美食，浏览途中全程为游客提供民族文化和风土人情等多元化特色讲解服务，让游客体验到别具一格的民族特色文化之旅；二是创新配套旅游服务产品，将原有的单一航线改为多码头停靠的服务型航线，拓展衔接岸上徒步旅游，自行车骑行，轻奢营地等多个特色项目，满足了不同类型游客对于旅游体验的多元化需求。此外，航线与当地的文化机构和社区合作，设计特色VIP定制游、商务包船等多项特色服务产品，通过专业的讲解，推广和宣传普达措国家公园原生态旅游。

（三）绿色安全保驾护航。

始终坚持把安全绿色航运作为精品航线可持续发展的重要环节，通过认真落实企业安全生产主体责任，建立完善的安全管理体系，制定系列安全管理制度，定期维护检查船舶安全、救生、通信、消防设施设备，成立了应急救援队，制定应急预案，每年组织开展安全演练和教育培训，确保船舶的安全运行。严格执行船舶污染物收集、转运及处置规范化流程，通过使用液化气新型动力清洁能源、减少废弃物排放、开展生态修复等方式，降低航线运营对生态环境的影响，实现“双碳”达峰目标。

三、取得成效

一是成为我省水路旅游客运示范。依托普达措精品航线的成功打造，因地制宜建立健全了云南省水路旅游客运精品航线标准化创建指标，成为省内可推广、可复制的典型经验。航线的打造，不仅展示了云南秀美独特的山水风光，也展示了多姿多彩的民俗风情，也促进了文化的传承和交流。二是促进地方经济发展。普达措航线的成功打造，不仅为当地群众提供了更多的就业机会，带动了地方旅游业、传统手工艺等特色产业的发展，塑造了良好的区域品牌形象。而且，极大地改善了周边交通出行条件，成为实现乡村振兴的有效举措。三是实现社会效益的良性互动。依托航线的打造，通过对公园周边社区实施反哺政策及教育补贴，支付反哺资金累计达 1.6 亿元，惠及周边 2 个乡（镇）、3 个村委会、24 个村民小组，3700 余人，极大地促进了民族团结和谐共荣，成为边疆地区和少数民族地区人与自然和谐发展的典范。

36. 北海——涠洲岛航线

北海新绎游船有限公司

一、基本情况

北海——涠洲岛航线依托北海银滩和涠洲岛两大特色旅游资源，航线航程 23 海里，高速客船航行时间 70 分钟，观光娱乐客船航行时间 110 分钟，游客可沿途欣赏北海滨海及北部湾海域绮丽风光，感受浓郁的海洋风情。北海新绎游船有限公司围绕“海滨—海洋—海岛”三大空间，以文、旅、康为主题，建设涵盖滨海休闲、海洋观光、海岛度假等一体化运营的宜游、宜居、宜业、宜养的世界级滨海休闲度假目的地，致力于打造“交通+文旅”、“交通+智慧”的精品航线。

二、主要做法

（一）升级设施设备，提升服务品质。

一是船舶升级迭代。持续加大投入提升软硬件设施，拥有多艘豪华高速客船，是国内规模最大的船队之一，“北游 12”、“北游 16”、“北游 26” 三艘大型豪华高速客船，载客 1100-1200 人，“北游 15”、“北游 25” 等两艘观光娱乐客船，可抗 8 级风，载客 636-850 人，北涠航线总客位 5350。二是在船上设置母婴室、无障碍洗手间、医务室、婴儿护理台等设施，搭建微波网络给游客免费试用，实现 5 艘主力船网络全覆盖。三是扩建北海国际客运港航道。为缓解航道压力，消除安全隐患，保障船舶和人员进出港安全，应自治区和北海市政府要求，公司投资 2.2 亿元建设北海国际客运港航道

扩建工程，2022年初投入使用，实现了渔港航道和客运航道分隔。

（二）多举并措创新服务产品。

“北游26”、“北游25”客船因地制宜地将民俗风情与旅游元素结合，打造航途观光与体验相结合的娱乐产品，如与南珠宫合作，组织“新绎·南珠春晖”文化大秀，打造“茉莉花”主题活动，“平安号”主题船舶；在船上举行歌舞表演、乐器演奏、游戏互动，以及开展“八一强军号”主题活动，与军队共同创建“强军号”主题船舶，推出“三月三”、“中秋赏月号”主题航班。

（三）推进港航一体化数智升级，助力“交通+智慧”融合发展。

一是聚焦北海国际客运港港航生产运营中港口、航前、航中、进港4大场景和进站候船、游客登离船、航行管理、船舶靠泊等12个子场景，对航站楼人员聚集、航班延误、航中碰撞、船舶偏航、驾驶员行为异常、靠泊距离过近等22个风险管控小闭环进行解构，提炼安全管理要点、挖掘安全痛点，通过智能物联、流程再造提升管理效率、协同性与专业性，及早识别消除隐患，及时发现、熔断风险，高效专业处置事件，提高航运本质安全，提升航运安全韧性，增加游客体验，有效防控各类突发事件，成为国内水运行业安全运营数智化标杆。二是实现港航数智化调度，构建大数据库，将航班总运力、实载旅客、上座率、航班数、历史航班等港口

船舶相关信息进行整合，提出决策算法，系统对接港口、船舶数据库，分析气候、客流、运力、船舶维保等排班因素，搭建智能化排班调度系统，并结合港口泊位等各种资源的利用情况，进一步建立船舶载运智能化分配系统，控制企业成本，实现港口运营数智化。

三、取得成效

2023 年北涠航线客运量 466 万人次，比 2019 年历史峰值增长 33%。公司积极回馈社会，大力支持军运及地方建设，给予岛民、北海市民、军人、军属、驻岛单位、驻岛家属优惠和便利，在 2021 年至 2023 年期间共运送军人、居民等人员往返涠洲岛合计优惠约 93 万人次。试点期间，多家主流媒体相继报道，航线为助力北海建设国家现代化滨海旅游名城、世界级滨海休闲度假目的地贡献力量。