

择，确保餐饮服务符合卫生和食品安全标准。随着游客对星星故乡的期待值提高，因此不仅要加强星星酒店的服务管理，还要同时提升星星酒店周边露营等服务项目的服务水平，充分为顾客考虑并提供天气、习惯、餐饮、入厕等服务。

三是建立反馈机制。鼓励游客提供意见和建议，尤其是在旅游旺季，了解全国游客对于宁夏旅游项目和服务的客观评价，每年定期收集和分析反馈，以便更好地改进解决文旅项目和宁夏旅游服务质量存在的现实问题。

### （二）提升文旅项目游客体验感

提升游客体验感是文旅行业中至关重要的目标之一。近几年，宁夏文旅发展取得的成绩十分不易，为了能够更多地吸引游客作出了许多努力，未来更需要在如何“留住”游客上下功夫。

一是要营造舒适的环境。一方面，通过清洁的设施、舒适的座位、良好的空气质量和适当的照明为游客提供空间环境的舒适度。另一方面，通过提供休息区、卫生间、饮用水供应和全方位的线上线下客服，以满足游客的基本实际需求。

二是做好清晰明确的沟通。为游客提供清晰的旅游信息，包括项目的开放时间、票价、规定和指南。确保客人可以轻松找到所需信息，无论是在网站上、宣传册上还是在项目内的标识牌上都要做到信息准确、清晰、便捷。

三是做好文旅项目的持续改进。宁夏应定期评估全区文旅项目的运营情况，根据游客的意见反馈，不断优化改进升级，以不断提高游客体验感。

### （三）完善文旅项目基础设施建设

完善的基础设施建设可以为游客带来好的体验感和服务。宁夏的文旅项目丰富多样，具有较大的发展潜力，因此，进一步完善文旅项目的基础设施建设是宁夏未来文旅项目发展的关键。

一是以游客现实需求为主，对全区重点的文旅项目进行全面的规划和设计，以确定项目的需求和目标，尤其是道路、停车场、餐饮、休息、厕所、拍照点、指示标牌等配套设施的需求要充分考虑进去。同时需要兼顾文旅项目的可持续性、安全性和可访问性。

二是整合资金来源，确定建设基础设施建设所需的资金来源，可以是政府资助、私人投资，也可以是合作伙伴关系、赞助和捐赠等，要确保有足够的财务资源来支持基础设施建设。

三是对于已建的基础设施要做好维护和管理。如沙坡头、沙湖、镇北部影视城等文旅项目要定期对基础设



宁夏沙湖旅游景区

施进行维护、管理、保养和更新，整合技术和数字化的解决方案。例如提供无线网络、智能导览系统和在线预订服务，以提供更好的游客体验。

### （四）进一步深化文旅融合

深化文旅融合是将旅游业和文化产业相互结合，以提供更丰富的文化旅游体验，推动文化传承和旅游发展的重要举措。宁夏在文旅融合方面做出了大胆的尝试和创新，推出的黄河宿集、贺兰山东麓葡萄酒文化旅游廊道、大武口生态工业旅游休闲集聚区、百瑞源枸杞工业旅游示范基地等文旅融合项目，为宁夏文旅产业发展提供了新动能、新活力。

一是积极建立合作伙伴关系。通过与当地文化机构、社区团体和艺术家合作，共同推动文旅融合，有助于促进文化传承和提供更多的文化体验。也可以通过与国内外其他地区进行合作，做好文旅项目的招商引资，丰富宁夏文旅项目的内容，引进先进经验和理念，推动文旅项目融合的深层次创新。

二是做好文旅项目的营销和推广。继续依托各种国际、国家级、省级会议、博览会，通过有效的营销和推广活动，向游客传达文旅融合的独特价值。通过广泛利用社交媒体、旅游网站和合作伙伴来宣传文化旅游体验。

三是做好数字文旅融合发展。随着数字技术的发展与运用，文旅产业的融合发展离不开数字技术。通过利用技术创新，提供虚拟游览、在线展览和数字化文化体验，为游客提供模拟真实的旅游体验，可以吸引更多国内外的年轻游客群体。

### 作者简介

师东晖 宁夏大学民族与历史学院在读博士，宁夏社会科学院农村经济研究所（生态文明研究所）助理研究员，研究方向为中国少数民族经济