

济南文旅集团：围绕泉城特色做足好客文章

创意升级旅游体验，彰显泉城活力底色

五一假期，济南文旅集团围绕“泉城”特色，推出一系列融合文化体验、消费创新、服务升级的举措，既保留传统韵味，又注入新鲜活力，让游客在品味茶香、感受市井烟火的同时，领略泉城独有的历史底蕴与生活温度。

春花市集成了护城河畔的亮丽风景线。



文/片 王贝艺 李梦瑶
济南报道

定制茶汤 解锁“泉味”新玩法

在济南，你一定见过了非常多的泉水，但是你尝过泉水的味道吗？五一假期，趵突泉景区重装开业的望鹤亭茶社则成了游园过程中的最佳歇脚点。济南文旅集团特别在望鹤亭茶社推出了泉水泡茶新玩法，为不同的泉水定制了最佳搭配的茶叶。一边欣赏碧波荡漾、趵突泉涌，一边轻饮甘甜可口的泉水泡茶，成了游客解锁“泉水游”的新玩法。

据介绍，济南文旅集团此次推出的“泉水泡茶”项目，依据济南不同泉群的水质特点，精心搭配不同茶类。趵突泉的水甘甜醇厚，最适合泡发酵茶，茶汤明亮醇厚，能充分展现茶叶的韵味；黑虎泉的水与平阴玫瑰花堪称绝配，茶汤红浓透亮，泉水将花香气全部激发出来；茶社还特别选用白牡丹茶，茶在富含矿物质的泉水冲泡下，呈现出“果香”的独特韵味。

目前望鹤亭茶社推出五种泉水泡茶，可供游客自由搭配；同时，茶社还推出了多款好吃、好看、好寓意的文创美食糕点，泉城四景寓意“前程似锦”；好事花生糕寓意“好事连连”……记者注意到，望鹤亭茶社半伸水中的亭台设计让游客可近距离观赏“趵突腾空”的胜景，大家纷纷拿着文创糕点，在茶社与趵突泉“同框”。

来自潍坊的游客李女士对黑虎泉冲泡的泰山女儿茶赞不绝口：“茶汤的陈香和泉水的厚重感结合得恰到好处，感觉每一口都能喝出济南的历史底蕴。”

在保留传统茶饮的同时，望鹤亭茶社大胆引入土耳其沙煮咖啡工艺。这种起源于西亚的古老技法，将铜壶半埋于200℃热沙中，通过三次沸腾—冷却循环萃取咖啡液，使咖啡豆的香气与趵突泉水的清甜完美融合。茶社负责人表示：“咖啡搭配泉城特有的‘三股水’，创造出既有异域风情又具本土特色的‘趵突咖啡’。”据现场游客反馈，咖啡入口绵密醇厚，体验感绝佳。

年轻游客小林和朋友专程赶来体验沙煮咖啡，她评价道：“第一次看到用沙子煮咖啡，过程特别新奇。咖啡的口感很醇厚，还能喝出泉水的清甜。”

济南文旅集团相关负责人表示，茶社作为景区服务节点，串联起泉水、茶叶、文创、餐饮等多个产业，将泉水文化与现代休闲完美融合，通过“泉水+”模式形成“以泉兴商、以商促文”的良性循环。



全新升级的“泉水泡茶”，吸引众多游客打卡。



济南文旅集团工作人员手持扩音喇叭，守在来鹤桥入口处，引导游客快速通行。

非遗潮玩 碰撞“老城”烟火气

五一假期期间，“春风十里·泉河如画”春花市集成了护城河畔的亮丽风景线。漫步其间，紫粉相间的花团与碧水绿树相映成趣，为泉城的春天增添一抹动人的色彩。

“感觉跟春天很搭。”来自青岛的李女士说，“原本想直接坐船去趵突泉，结果被这里的市集绊住了脚步。特别是孩子们，被迷得走不动道。”

除了“颜值”过硬，春花市集更是颇有“内涵”，从非遗手作到泉城风味，从新潮文创到手工编织，各色商品琳琅满目。“这两天游客爆棚，人气旺得很。”泉水豆花摊位的工作人员赵先生忙得不可开交，“一上午就能卖出去一两百碗，根本停不下来”。

更为惊喜的是，哪吒、敖丙等热门角色coser亮相市集，与游客沉浸式互动；LIVE HOUSE乐队演出更是嗨翻全场。据统计，五一假期期间，景区接待游客19.4万人次，或许也将成为下一个“流量担当”。

若说春花市集是创新消费场景的代表，那么泉水浴场则蕴含着体贴民意、服务市民游客的考量。据悉，去年9月份以来，济南文旅集团着手对泉水浴场进行升级改造。历时3个月左右，泉水浴场于去年12月焕新回归。

当五一假期的欢乐浪潮席卷泉城，济南文旅集团以“不打烊”的坚守，把贴心服务做到游客心坎上，为八方来客奉上充满温度的文旅盛宴。

五一假期，济南迎来五湖四海的游客。这其中，慕“天下第一泉”之名来到趵突泉景区的游客不计其数。主泉池处，里三层外三层的游客正对“三股水”开启“打卡模式”。不仅如此，不间断的人流仍然在从各个方向涌来。

“各位游客朋友，小心脚下台阶，不要在台阶上停留，有序通行。”此时此刻，济南文旅集团工作人员手持扩音喇叭，守在来鹤桥入口处，引导游客快速通行。

趵突泉主泉池附近可以说是人流较密集的区域，工作人员介绍，五一期间，游客较多，景区根据情况灵活调整入园时间，“三股水”景点处一天下来都可以说是游人如织，为此常常是从早站到晚。不仅是秩序引导，工作人员还得是景区“百事通”，负责解答游客的求助与问题，为此还被游客亲切地称为趵突泉“站哥”。

5月4日晚，李健“万物安生时”世界巡回演唱会济南站开唱。为呈现最佳观演体验，作为演唱会场馆提供方的济南奥体已做好各项服务保障工作：开场前，工作人员对内场设施进行再一次的细致检查、修复；观众入场时，售卖2元水、实惠餐饮的摊位整装亮相，为歌迷带来实实在在的实惠；散场后，团队立刻投入到现场秩序疏导中，迅速完成卫生保洁等保障工作。

而在服务上下功夫、做好“内功”，才能让慕名而来的游客“满意而归、乘兴而来”。

“之前还在短视频平台上刷到过景区工作人员帮游客打捞手机的视频，没想到这次自己也体验了一把这项‘服务’。”虽然手机掉进水里有些“糟心”，但济南趵突泉景区工作人员的“火速行动”让来游玩的王先生感觉很安心，这种将“游客体验”置于首位的服务理念，让“好客山东”不再是一句口号，而成为可感可知的温暖体验，“济南的温暖，是实实在在的。”王先生说。

近年来，济南文旅集团持续致力于为游客打造和谐的旅游环境和良好的出游体验，让游客切实感受到宾至如归的体验感、幸福感和获得感。4月27日，济南文旅集团召开“内强素质，外树形象”服务质量暨合规管理双提升行动启动会，启动会上就“双提升”行动作出具体部署。其中，明确要聚焦打造服务品牌，为游客带来体验佳、服务暖的旅游享受。

“未来，济南文旅集团将多措并举，持续推动服务质效双提升，以饱满的热情和专业的态度，让济南成为游客心中的旅游胜地。”集团相关负责人说。

暖心行动 诠释“好客”真内涵

“拼”创意或许可以“引流”，而所有创新最终都要通过服务落地。