

科技赋能焕新景 服务暖心筑口碑

## 恩施大峡谷全速迈向世界级文旅目的地

北纬30°武陵山腹地,恩施大峡谷以“地缝—天坑—岩柱群”复合型喀斯特地貌独步全球,作为国家5A级旅游景区、世界地质公园,被誉为“世界地质奇观,东方科罗拉多”。

近年来,景区紧扣文旅高质量发展核心要求,锚定“加快推进世界知名

文化旅游目的地创建”目标,以科技体验革新、服务品质提升为要,深度融合自然禀赋、人文底蕴、科技创新与民生责任,走出一条生态、文化、经济、社会价值协同提升的特色发展之路,成为中国山地景区转型升级、迈向世界级的鲜活范本。



## 科技破界 新质生产力激活文旅新动能

传统山水旅游正从单一观光向科技+文旅+体验深度融合转型,恩施大峡谷抢抓新质生产力发展机遇,将前沿科技与雄奇山水、土苗文化有机结合,打造沉浸式、互动式、个性化游玩场景,彻底打破传统旅游边界,让“看风景”升级为“玩风景、品科技、感文化”的全新体验,为景区发展注入持久动能。

景区构建高空观光、刺激体验、沉浸视听、智能互动四大科技项目矩阵,覆盖全年龄段游客需求。直升机巡航项目让游客从空中俯瞰“地球最美伤痕”,云海绝壁化作漂浮仙境,解锁峡谷新奇新视角;回音谷滑索项目让游客在300米高空穿越峡谷,失重感与速度激情交织,成为年轻游客必玩项目;球幕影院以360°全景影像搭配动感座椅,还原亿年地质变迁,全景呈现“一炷香”等核心奇观。

山地景区登山难、爬坡累,是中老年游客出行的核心痛点。恩施大峡谷聚焦适老化文旅需求,率先引入外骨骼助力设备,这款仅1.8公斤的轻量化机械支架,可精准为游客腿部提供70%的登山助力,轻松化解行走疲惫、爬坡费力等难题,成为中老年游客的“登山神器”。年近六旬的重庆游客张阿姨因半月板损伤多年不敢登山,穿戴设备后轻松走完七星寨绝壁栈道,登顶俯瞰峡谷全景,直言“科技为我插上了登山的隐形翅膀,这是最难忘的旅行体验”。

2025年9月,景区举办首届登山酷玩嘉年华暨外骨骼机器人绝壁栈道登山挑战赛,

以“科技文旅,全民参与”为主题,吸引全国200余名登山爱好者、近50支户外运动专业团队参与。机械科技舞蹈、无人机凌空助威、外骨骼绝壁漫步等环节,颠覆传统登山刻板印象。该创新举措被新华社、央视新闻、中国旅游报等主流媒体重磅报道,全网曝光量突破10亿次,“无痛爬山”成为恩施大峡谷标志性标签,为全国山地景区适老化改造提供了可复制范本。科技赋能下,景区成功入选国家发展改革委第一批高质量户外运动目的地,“文旅+科技+运动”融合模式成为行业标杆。

智能互动科技为景区增添趣味与温度。人形机器人导游“小青”可智能语音交互、讲解土家文化、表演摆手舞等,成为中外游客的“网红玩伴”;伴游机器人机动灵活,可负重搬运行李、萌趣互动,让登山旅途充满欢声笑语。2026马年新春,景区推出机械萌宠迎宾、无人机“福从天降”等科技互动活动,吸引众多游客,刷新春节游客接待记录,登顶同城抖音热点榜单。

科技赋能不仅革新体验,更优化服务全流程。景区持续推进智慧景区建设,优化线上购票、分时预约系统,通过大数据预判客流、科学分流,入园排队时间缩短30%以上;实现核心区Wi-Fi全覆盖,保障游客随时分享游览瞬间;联动支付宝“美团美刻”项目,游客扫码即可生成AI游览VLOG,自动记录游玩精彩瞬间。

## 服务提质 人文匠心铸就文旅金口碑

“把游客当亲人一样对待”,是恩施大峡谷始终坚守的服务理念。景区始终以人为本,从细节入手、从痛点发力,打造全周期、兜底式、标准化服务体系,用暖心举措、真诚态度、极致细节,收获“最人性化景区”的行业赞誉。

针对不同季节、场景的游客需求,景区推出精准化服务举措,让温暖贯穿“入园—游览—返程”全链条。暑期直击高温痛点,在游客中心设置“清凉冰桶”,免费发放冰镇纯净水2.2万瓶、老冰棍4.4万支;索道排队区安装喷雾降温设备,医疗点备足防暑药品,主要游线增设饮水补给站,筑牢夏日清凉防线。国庆期间,景区推出早鸟早餐包与星光晚餐包暖心举措:7:00—9:00入园游客可免费领取营养早餐包,驱散秋晨凉意;为晚归游客准备2000余份星光晚餐包,深夜值守温暖返程路。

志愿服务成为景区暖心名片。景区组建以党员为骨干的“峡谷小新”志愿服务队,在核心区域设立7个志愿服务站,从游客中心的卫生巾、针线盒等贴心物品,到沿线密集的卫生间、休息点,再到节日专属的鲜花、福袋、公益彩票,细节之处尽显服务温度。2025年暑期,志愿服务累计服务超10万人次;国庆期间,全国劳模谭桂英带头值守,50名党员志愿者累计服务超3.5万人次,免费发放姜汁可乐、零食等物资,用实际行动践行“游客至上”承诺。有游客在景区公众号留言:“志愿者主动关心孩子温饱,

这是我遇到过最暖心的景区!”

自然景区受天气影响较大,雨雾天观景不佳是游客常遇的遗憾。恩施大峡谷主动推出“观景不佳免费再游”兜底政策,允许因天气错失美景的游客,凭原门票信息免费二次入园。湖南游客张先生一家因大雾未能看清“一炷香”核心景观,得知政策后决定多住一天重游峡谷,直言“景区的诚意比风景更动人,一定会推荐亲友再来”。该举措在游客与网友中形成自发宣传效应。业内人士评价:“恩施大峡谷以短期门票收入,换取长期品牌美誉度与游客忠诚度,诠释了‘最好的营销就是真诚的服务’。”

为实现服务品质持续提升,景区构建常态化培训、标准化规范、闭环化管理的服务体系。成立质量提升工作专班,建立“受理—处置—反馈—归档”的投诉咨询闭环机制,咨询投诉办结率达99.95%,导游服务实现零投诉。以谭桂英劳模创新工作室为核心,推行员工“十会”目标培养员工“把企业当家、把游客当亲人”的服务理念。同时,景区开展旅游服务质量提升专题培训,授课老师以游客身份沉浸式体验景区,定制针对性课程,梳理服务标准、规范服务流程;举办“峡谷焕新 仪容提质”服务形象专项培训,明确“端庄自然、简洁得体”的职业标准,提升服务人员专业素养。2025年,景区蝉联大众点评必玩榜,成为游客心中的文旅优选地。



恩施大峡谷“一炷香”日出。



机器人与游客互动。



恩施首届登山酷玩嘉年华活动。



峡谷小新新质服务队。

## 景民共赢 文旅兴城铺就乡村共富路

作为湖北文旅集团旗下国企,景区牢记国企责任,以“旅游+”为抓手,将景区发展与乡村振兴、民生改善深度绑定,走出“开发一个景区、带活一方经济、致富一方百姓”的共赢之路,成为中国旅游扶贫的典范。

景区通过土地流转、商铺扶持、产业带动三大举措,为村民搭建稳定增收平台。开发过程中,对当地荒山荒坡进行土地流转,农户平均每户获得补偿收入达20万元;投资近2000万元在景区出入口建设202个低价商铺,引导近400名村民创业,年均收入超4.5万元,最高达20万元。

目前,景区周边已发展农家乐300余家,带动1067户1820人稳定增收;支持642家个体工商户围绕旅游拓展业务,提供就业岗位2000余个,直接带动260户780人脱贫。曾经守着青山受穷的村民,如今开民宿、做餐饮、卖特产,在家门口吃上“旅游饭”,彻底告别贫困生活。当地村民李大姐感慨:“现在开农家乐年收入十几万,日子越过越红火!”

景区深挖土苗文化底蕴,将民俗演艺与旅游体验结合,让村民化身文旅产业参与者、受益者。景区在游客中心、索

道广场等核心点位,每日循环上演摆手舞、茅古斯舞等传统歌舞,每场招募100多名村民参演,报名人数常超过300人。村民在家门口登台表演、赚取酬劳,既传承本土文化,又实现就业增收。

景区组建“峡谷小新”自媒体先锋队,带动村民学习新媒体运营,通过抖音、小红书等平台宣传峡谷风光、售卖本土特产。截至目前,输出宣传短视频超3万个,单个作品最高播放量达5363.2万次,峡谷小新话题播放量达7.8亿次。同时,景区与恩施职业技术学院共建恩施旅产业学院,开展职业教育培训、开发校企合作课程,培育本土文旅人才,为乡村振兴注入持久动力。

2018年,景区旅游扶贫案例入选世界旅游联盟减贫典型案例,成为中国向世界展示旅游扶贫成果的亮眼名片。景区以旅游开发为抓手,直接带动恩施州10万人从业,间接带动40万余人吃上“旅游饭”,先后荣获“省级文明旅游示范基地”“湖北省五一劳动奖状”“湖北省林业产业化省级重点龙头企业”“中国·湖北品牌价值证书”等荣誉,实现“景美、民富、业兴”的共生共荣。

## 锚定目标 打造世界级景区典范

打造世界级旅游目的地、国家级旅游度假区,是恩施大峡谷的核心发展目标。2025年,景区品牌影响力持续攀升,获评省级职工疗休养合作单位,入选全国“零碳”目的地榜单,亮相智利国际地质公园大会,向全球展示中国文旅魅力;省外客源占比达85.08%,全年实现营业收入30,060.47万元,同比增长27.41%,跨区域辐射力不断增强,为世界级创建筑牢市场根基。

面向2026年与“十五五”,恩施大峡谷将持续深化“以客为尊”理念,提出创建“五个一流”,从品牌升级、业态创新、交通优化、服务国际化、营销全球化等方面全面发力。

——创建一流品牌:升级世界地质公园品牌,培育生态产业特色品牌,焕新民族文化品牌生命力;

——创建一流业态:融合地质观光、户外运动、文化体验、度假休闲等,打造多元化业态矩阵;

——创建一流交通:构建陆空水立体交通网络,优化景区接驳与游线设计,实现快进慢游;

——创建一流服务:推行国际化服务标准,加快智慧景区建设,提升服务专业化、精细化、智能化水平;

——创建一流营销创意:整合“神武峡”“赤黄红”等核心资源,深化海外宣传,提升品牌国际辨识度。

按照“东进、西延、南扩、北展”空间布局,景区将推进雪照河、女儿湖、鹿院坪、朝东岩四大区域扩容开发,打通水陆立体游线,打造高山康养、徒步探险、地质观光等特色产品,形成世界级旅游景区版图。同时,构建“地质观光+户外运动+文化体验+度假休闲”现代化业态体系,规划建设世界地质主题公园、国家户外运动示范基地、低空试飞体验区、景镇一体化度假区,布局低空经济、夜游经济、研学游、数字文创等新场景,力争实现年接待游客500万人次的目标,打造具有全球影响力的世界级景区典范。

此外,在交通建设上,推进“高铁+高速+航空”立体交通网络,优化景区内部交通接驳与游览线路,构建“快进慢游”体系;生态保护上,强化地质灾害防治与生态修复,坚守绿色发展底线;文化传承上,筹备复演《龙船调》实景演艺,打造非遗体验区、峡谷文化长廊,通过VR/AR、AI虚拟导览等数字技术,让土苗文化活化传承、破圈传播。

从深山秘境到文旅标杆,从观光景区到体验胜地,从旅游扶贫到世界认可,恩施大峡谷始终坚守初心、勇担使命,在文旅高质量发展的道路上步履不停。

未来,这座北纬30°的地质奇观,将继续以开放之姿、创新之力、温暖之心,迎接四海宾朋,书写中国文旅走向世界的崭新篇章,成为全球游客心驰神往的世界级旅游目的地!