

---

# 古镇旅游服务质量提升与发展策略—— 以乌镇旅游为例

林校锋 李竟雄（大连财经学院）

**【摘要】** 乌镇是著名江南古镇之一，吸引了大量的国内外游客到乌镇旅游。文章以乌镇旅游为例来对古镇旅游服务质量提升与发展策略进行研究，旨在全面解决乌镇旅游发展中所暴露出的问题，消除制约乌镇旅游业的因素，提升乌镇旅游业整体的服务水平，给广大游客以更好的旅游体验。

**【关键词】** 古镇旅游；服务质量；发展策略；乌镇

乌镇位于长江以南地区，有着优美的自然风景与人文景观，形成了得天独厚的旅游资源。乌镇与很多典型的江南古镇一样依水而建，形成了人类与自然和谐共存的环境。乌镇有着上千年的历史沿革，是江南鱼米之乡的一颗璀璨的明珠。近年来随着乌镇旅游人数的增加，当地政府对旅游产业也进行了全面的开发，对乌镇的街道、店铺、人文古迹等进行了修缮，提高了乌镇旅游业的整体服务水平。

## 一、乌镇旅游服务发展现状分析

### （一）乌镇旅游发展的优势

乌镇位于浙江省，紧邻上海、南京、杭州等重要城市，具有得天独厚的地理性优势。在长江三角洲地区的全面旅游发展中，也给了乌镇以极大的发展推动力，很多游客都将乌镇作为江南旅游线路的必经之地。乌镇的交通体系较为发达，省级、市级以及县级等公路构成了全面的交通网络，给乌镇旅游业的发展奠定了基础。乌镇与邻近的太湖景区、西湖景区等之间有发达的高速公路作为连接的纽带，提高了旅游一体化发展能力<sup>[1]</sup>。乌镇建筑有着典型的江南风格，在交叉纵横的水系上遍布着众多的小桥，而民居建筑则是户户面水的水阁，构成了美丽的乌镇风貌。乌镇历史悠久，古往今来都是著名的文化古镇，乌镇人杰地灵，也出现过很多的名人志士，给乌镇增添了浓郁的文化色彩。

### （二）乌镇旅游发展的机遇

随着中国加入 WTO 组织，旅游产业也走向国际市场。乌镇在旅游国际化发展中，国家给予了极大的政策性支持，加快了乌镇的旅游开发步伐。乌镇旅游业在参与国际旅游市场中得以不断完善和优化，不仅吸引了更多的资金投入，也加速了当地的金融服务和互联网服务发展<sup>[2]</sup>。金融业的完善使乌镇旅游支付形式得以改变，在互联网技术的支持下，越来越多的旅游支付流程从线下变为线上，拓宽了旅游资金的流动速度和安全性。互联网还为乌镇旅游的系统化管理提供了新的模式，电子商务等信息服务渠道使乌镇旅游业打破了时空限制，提高了乌镇旅游运营能力。

## 二、乌镇旅游服务质量问题分析

### （一）基础设施建设不完善

---

乌镇旅游发展了显著的成绩，但我们也需要认识到其中的不足之处。乌镇旅游往往是作为旅游线路其中的一个景点存在的，旅游线路中乌镇的观景时间较短，导致很多游客还没有深刻体会到乌镇的吸引力时就要驱车赶往下一个旅游景点，使乌镇旅游感受受到限制。随着乌镇旅游业的发展，污染也成为制约乌镇旅游质量提升的一个重要因素。乌镇每天要接待大量的游客，也衍生了众多为旅游服务的酒店、商铺等，商家以及游客会产生大量的垃圾，对乌镇环境造成了严重的影响。

## （二）商业模式过于单一浓重

乌镇作为区域经济的重要支柱，其商业价值受到了广泛的关注，这也造成了乌镇的商业模式过于单一浓重，影响了原有的旅游风貌。随着商业的开发以及生活环境的改变，乌镇原有的居民陆续搬离古镇，迁入周边市区居住生活，原有的乌镇古宅渐渐都成为商业店铺，使得古镇原本自然的热闹有所失去。这种过度单一的商业发展，也使得古镇的传统手艺人随着人口迁徙而远离古镇，不仅削弱了古镇的劳动力，也使乌镇引以为傲的古镇特色传统文化失去了往日的光彩，影响了游客的旅游体验。现有的商业模式过于重视经济利益，商户之间的商品售卖竞争加剧，使古镇商业气息过于浓重，游客观光后仿佛仍然处于城市的商业街区，让游客无法感受到乌镇的文化氛围。乌镇独特的魅力不能利用商业模式所替代，长此以往将难以维持乌镇对国内外游客的吸引力。

## （三）旅游服务体系不健全

乌镇本身的旅游服务与周边城市的同质性较高，旅游服务体系不健全，独特性不显著，没有针对游客的个性化需求开展针对性的服务项目。随着古镇旅游业的蓬勃发展，也给乌镇旅游带来了极大的竞争。江南古镇之间无论在文化上还是风景上，都有着较大的相似之处，使得一部分旅游客源被周边古镇所吸引<sup>[3]</sup>。另外，乌镇周边的重要城市聚集程度较高，如上海、南京等地都是旅游的热门城市，这些城市的知名度要高于乌镇，尤其是中国加入世贸组织后，随着国外游客数量的增多，很多城市都认识到了旅游行业的巨大商机，从而不断挖掘自身的旅游价值，给乌镇旅游发展带来极大挑战。

# 三、乌镇旅游服务质量提升途径

## （一）加强乌镇基础设施建设

乌镇应当在原有基础实施上大力兴建水上交通枢纽，利用乌镇发达的水系营造独特的旅游参观交通线路。通过水上旅游交通对到了交通进行补充，也能够给旅游游客以新奇的体验。乌镇还要大力兴建旅游配套设施，加强旅游布局建设，鼓励星级酒店行差异化服务，提高旅游服务的优质水平。随着国家构建和谐社会的发展倡议，乌镇可以大力开发绿色旅游建设，提高酒店和旅游景点的环保节约发展能力<sup>[4]</sup>。乌镇基础设施建设中要全面考虑游客旅游休闲的便捷性，可以将旅游餐饮、购物、游乐、休息等功能融合为一体，优化旅游基础建设的结构。如在乌镇古色古香的步行街上，可以模拟古代人们的餐饮和休闲文化活动，构建特色旅游街区等，并将代表乌镇的手工作坊、民俗展览馆等融入乌镇景区，提高游客的旅游特色感受。

## （二）加强乌镇旅游品牌营销

乌镇对国内外游客的吸引来自于古镇原有的人情味和古风古韵，乌镇在加强旅游开发过程中，要积极利用自然资源来创新商业模式，形成古镇文化旅游品牌。当地政府应当加大对传统手工艺的保护，鼓励更多的人参与到古镇特色传统文化的继承和发扬中。政府可以联合乌镇濒临失传的民间技艺人，在乌镇旅游开发的同时，进行传统工艺的教学演示，让游客参与到手工艺的学习过程中，这不仅能够改变原有的单一商业模式，还给游客以新奇的旅游体验，也能够提高乌镇的文化旅游品牌效应。乌镇具有典型的小桥、流水、人家美景，乌镇也可以将商业发展与自然景色进行结合，借助自身深厚的文化底蕴，打造旅游与商业一体化发展模式。乌镇旅游品牌应坚持传承下来的风俗民情，寻求传统特色旅游项目的商业契合点，禁止过度的商业宣传和竞价等行为，提高体验式旅游水平，摆脱同质化经营的恶性循环。乌镇还应当将现代居住环境与传统商业进行结合，实现居

---

中有商，商内可居的交融性商业形态，使得古镇原本的自然和热闹重新呈现于游客眼前，游客中形成良好的口碑，重新塑造古镇的旅游品牌。

### (三)提升乌镇旅游服务质量

在提升乌镇旅游服务质量时，乌镇要加强整体的服务体系建设。服务体系中不仅包括了基础性的饮食、娱乐等服务项目，还要根据游客的需求增加定制性服务项目，如带年龄较小的幼儿来旅游的游客，可以进行幼儿托管等服务，从而提高旅游服务的人性化效果。对于乌镇景区内所有建筑、道路以及功能区等都有进行标准化的标志指示管理，努力打造无障碍乌镇旅游体系，提高乌镇旅游服务的落实效果。乌镇在信息网络建设中，可以运用信息服务系统来解决游客的旅游信息查询、订票和服务预约等需求<sup>[5]</sup>。对旅游过程中可能产生的纠纷等，要建立有效的投诉处理流程，加强对乌镇整体服务体系的监管能力，维护好游客应有的权利。乌镇还要加强旅游重大突发事件举报和紧急救援服务，提升乌镇旅游的安全服务水平。

## 四、乌镇旅游产业发展战略

### (一)坚持乌镇持续旅游开发

乌镇在日趋激烈的旅游竞争中要想始终保持对游客的吸引力，就必须具有与时俱进的眼光，不能满足于现有的旅游产品类型。乌镇应当大力打造精品旅游项目，突出乌镇的文化主题，深入挖掘乌镇的历史，使乌镇的自然景观与文化内涵能够刚柔并济、全面融合，成为乌镇旅游的标志<sup>[6]</sup>。乌镇可以依托当地的名人轶事等发展文化旅游项目，使文化乌镇成为江南水乡的一个名片，并在此基础上加大新的旅游项目开发。如乌镇有名的印染工艺、酿酒工艺等都可以成为旅游产品，把握旅游者的需求以及市场动态，通过销售游客喜爱的旅游商品来提高旅游经济价值。

### (二)实施乌镇人才发展战略

乌镇旅游的长远发展中离不开专业人才的保障。乌镇应当与当地人力资源服务机构建立紧密的沟通合作机制，通过大力招揽旅游专业人才来提升乌镇的服务能力<sup>[7]</sup>。乌镇在运用人才战略时，为了更好地吸引人才，需要加大人才的保障工作。乌镇旅游人才招揽中可以通过科学合理的竞争机制来增强人才队伍的新陈代谢，激励高层次、高素质的优秀旅游人才参与到乌镇旅游业发展当中。旅游人才不仅要具备优秀的旅游服务意识，还需要具备旅游管理以及外语、互联网、营销、研发、规划等综合性知识，提高乌镇旅游实际问题的解决能力<sup>[8]</sup>。除了对外招聘旅游人才外，乌镇还应当充分利用当地人力资源，大力培养本地旅游服务队伍。本地旅游服务人员对于乌镇当地的历史、风貌等有着更加深入的了解，有助于更好地开展乌镇特色旅游服务。乌镇要建立长期的培训体系，通过对旅游市场的全面把握，及时调整旅游培训的内容和形式，如在现阶段的乌镇旅游国际化发展中，就要加强对人才队伍的语言和礼仪等方面的培训。

## 五、结束语

在经济快速增长以及人民生活水平提高的时代背景下，旅游成为越来越多人休闲娱乐的方式。江南水乡一直以其悠久的历史沿革以及古风古韵的建筑，成为很多人旅游的首选。随着人们对乌镇旅游服务要求的不断提高，必然要求乌镇旅游管理及开发向着更加系统化发展，使乌镇能够始终位列于国家 5A 级景区。

### 参考文献

[1]严尚霞, 陈金华. 江南水乡古镇旅游体验记忆要素研究——以周庄、乌镇为例 [J]. 湖北文理学院学报, 2019(11): 13.

---

[2]黄威捷,陈思彬,周子健,季靖.从“江南水乡古镇”到“互联网古镇”——官方话语空间中的乌镇媒介形象演绎探索[J].度假旅游,2019(1):148-149.

[3]桐乡市世界互联网大会承办工作委员会党组成员陆远.改革开放视域下的“乌镇模式”分析[N].嘉兴日报,2019-01-14(004).

[4]潘炎,吴锦瑜.文创产业驱动下的江南古镇转型升级发展研究——以莫枝古镇为例[C].中国城市规划学会、杭州市人民政府.共享与品质——2018中国城市规划年会论文集(09城市文化遗产保护).中国城市规划学会、杭州市人民政府:中国城市规划学会,2018:389-399.

[5]董雪旺,徐宁宁,陈觉,李艳杰.基于游客地方感的水乡古镇开发模式——兼论乌镇模式的复制性[J].经济地理,2018,38(6):187.

[6]石川淼.江南古镇的多元再生与文化复兴——以浙江乌镇为例进行分析[C].中国城市科学研究会、海南省规划委员会、海口市人民政府.2017城市发展与规划论文集.中国城市科学研究会、海南省规划委员会、海口市人民政府:北京邦蒂会务有限公司,2017:874-878.

[7]邹统钎,王欣,王国权.古镇保护传承与旅游复兴的新理念、新思路、新对策——第十六届“中国旅游发展·北京对话”南混古镇论坛成功召开[J].旅游导刊,2019,3(6):83-85.

[8]李丽,郑晶晶,陈卉云,林炎锋.文化导向下旅游小镇开发模式的研究——以乌镇为例[J].北方经贸,2017(4):154-155.