

新质生产力驱动下游客需求导向的水磨古镇 服务提质路径研究

卢永雪, 龙正印

阿坝师范学院, 四川 汶川 623002

DOI: 10.61369/SSSD.2025070015

摘 要：“绿水青山就是金山银山”。汶川县水磨古镇位于川西北生态旅游示范区，在阿坝州“全域旅游”战略背景下，本研究聚焦水磨古镇旅游服务升级要求，通过线上870份问卷与线下访谈102位游客数据，剖析新质生产力对游客需求的影响要旨。研究发现，82.76%游客认可新质生产力在旅游中的重要性，目前该镇智能化服务渗透率（29.89%）与满意度（2.30%）均存在较大的提升空间。基于游客需求与服务差距，以期通过技术赋能与业态创新，探索有效破解古镇旅游同质化问题，从而推动“生态资源—文化体验—产业价值”的转化升级。提出科技创新、文化融合、产业协同、服务管理四大提质升级服务路径，旨在为生态文化型古镇的高质量发展提供理论与实践参考。

关 键 词： 新质生产力；游客需求；服务提质；水磨古镇；全域旅游

Research on Service Quality Improvement Path of Shuimo Ancient Town Oriented by Tourist Demand Driven by New Productivity

Lu Yongxue, Long Zhengyin

Abazhou Normal University, Wenchuan, Sichuan 623002

Abstract： "Lucid waters and lush mountains are invaluable assets." The ancient town of Shuimo in Wenchuan County is located within the ecological tourism demonstration area of northwest Sichuan. Based on Aba Prefecture's strategy for "whole-area tourism," this study focuses on the requirements for upgrading tourism services in Shuimo Ancient Town. By analyzing data from 870 online questionnaires and interviews with 102 visitors, it examines the key impacts of new productive forces on visitor demands. Research shows that 82.76% of tourists recognize the importance of new productive forces in tourism. Currently, there is significant room for improvement in both the penetration rate (29.89%) and satisfaction level (2.30%) of intelligent services in this town. Based on the gap between tourist demand and services, this aims to explore effective solutions to break the homogenization of ancient town tourism through technological empowerment and innovation in business formats. This will consequently promote the transformation and upgrading of "ecological resources – cultural experiences – industrial value." This proposes four key service paths for quality enhancement: technological innovation, cultural integration, industrial collaboration, and service management. The aim is to provide theoretical and practical references for the high-quality development of ecologically-culture-oriented ancient towns.

Keywords： new type of productive forces; tourist demand; service quality improvement; Shuimo ancient town; comprehensive tourism

引言

（一）研究背景与意义

阿坝州作为国家生态主体功能区和首批国家全域旅游示范区，以“生态优先、文化引领、全域共建”为导向，致力于构建“大熊猫、大九寨、大长征、大雪山、大草原”世界级生态文化旅游目的地^[1]。水磨古镇作为四川省藏、羌民族“文化体验核心区”和阿坝州全域旅游“示范窗口”，距成都80余公里、都江堰20余公里，森林覆盖率约80%，是大熊猫栖息地缓冲区，有藏、羌民族文化活态传承的独特

基金项目：四川绵阳文化旅游发展研究中心项目“民族传统体育推动民族地区乡村新质生产力发展研究”（WLFZ2024ZD01）；2024年度阿坝师范学院大学生创新创业训练计划、学生科研项目“民族传统体育文化推动民族地区乡村新质生产力发展机制研究”（20242001196）。

作者简介：

卢永雪，女，阿坝师范学院教授，研究方向：体育产业。

龙正印，男，羌族，阿坝师范学院教授，研究方向：民族传统体育。

优势，其发展还需深度融入区域发展战略，以新质生产力激活“生态+文化”双重资源，破解千镇一面“景点旅游”模式的局限^[2]。

个性化、体验化、智能化已然成为当前古镇旅游市场发展趋势，游客也对服务质量的述求越来越注重个性化与体验感。然而，水磨古镇面临资源碎片化、服务同质化、智能技术滞后等挑战，亟需通过新质生产力驱动服务业态升级，实现从单一景区向全域旅游节点的转型^[3]。本研究基于满足游客需求视角，探索新质生产力在古镇旅游中的应用路径，为同类古镇提供可复制的发展范式。

（二）研究目标与方法

研究目标：通过剖析水磨古镇旅游服务现状，甄别影响游客需求与新质生产力提升的机制，提出针对性提质增效策略。

研究方法：

1. 问卷调查法：以线上问卷和线下访谈相结合的调查法，内容涉及交通、住宿、文化体验、智能化服务等维度；
2. 数据分析：运用 SPSS 统计分析工具，进行科学描述性统计与交叉分析，精准识别服务痛点与需求特征；
3. 理论应用：通过有机整合马斯洛需求层次理论的多层次分析范式与服务质量差距模型的三维度解析架构，系统性建构“需求—供给—提升”三位一体分析框架^[4]。

一、概念界定与理论基础

（一）新质生产力内涵

新质生产力是突破传统增长模式，以科技创新为核心，融合数字化、智能化技术与产业跨界融合的先进生产力形态^[5]。在旅游领域，表现为智能导览、线上服务平台、文旅融合项目等创新应用，通过技术赋能与模式创新提升服务效率、丰富体验形式，实现“科技+文旅”的深度耦合。

（二）游客需求相关理论

马斯洛需求层次理论指出，游客需求从生理、安全、社交、尊重到自我实现逐层递进，高层次需求驱动对文化体验、个性化服务的追求^[4]。游客体验理论强调感知质量与预期匹配度，情感共鸣与参与度，影响满意度和重游意愿^[6]。二者共同构成游客需求多样性与层次性的理论基石，揭示对新质生产力需求的理论基础——智能技术满足便捷性需求，文化融合满足精神文化需求，服务创新满足个性化需求。

（三）服务质量提升理论

服务质量差距模型（SERVQUAL）提出五大差距维度，即管理者认知、服务规范、服务传递、市场沟通与感知服务差距^[4]。应用于本研究，可识别水磨古镇在智能服务覆盖不足（如智能导览仅17.24%游客使用，见表6）、文化项目同质化（37.93%游客认为特色待丰富，见表5）等问题，为精准优化提供框架。

表6 游客对新质生产力带来的服务体验（N=870）

选项（可多选）	小计	比例
是，具体有	259	<div><div></div></div> 29.89%
智能导游系统	151	<div><div></div></div> 17.24%
线上预订 / 支付便利化	209	<div><div></div></div> 24.14%
古镇内的高科技展示或体验项目	81	<div><div></div></div> 9.2%
否	170	<div><div></div></div> 19.54%

表5 对水磨古镇藏、羌民族文化展示和传承的整体印象分布（N=870）

选项	小计	比例
非常好，很有特色且丰富	328	<div><div></div></div> 37.93%
较好，有一定特色但可更丰富	351	<div><div></div></div> 40.23%
一般，特色不明显	150	<div><div></div></div> 17.24%
较差，几乎感受不到	31	<div><div></div></div> 3.45%
您的建议	10	<div><div></div></div> 1.15%

二、水磨古镇旅游发展现状与问题剖析

（一）古镇概况与数据基础

水磨古镇历史文化底蕴深厚，是为国家AAAAA级特别风景区，“5.12”汶川特大地震后，旅游业迅速崛起，2024年春节接待游客26.4万人次^[7]，依托灾后重建成果与藏羌文化底蕴，年接待游客超50万人次。研究基于870份线上问卷与102份线下访谈数据，覆盖交通、住宿、文化体验、新质生产力感知等12个维度，有效反映游客体验。

（二）服务现状与核心数据

1. 交通便利性与安全性待提升

国道交通受大货车影响显著，36.78%游客表示基本安全，但对交通中较多的大货车较为担心，22.99%认为“有不安全感”（见表1）；古镇内交通便利性评价两极，42.42%认为“便利”，39.39%认为“一般”，反映基础设施与动线规划需优化。

表1 前往古镇途中经过那段国道时的感受（N=870）

选项	小计	比例
非常安全顺畅，没有受到大货车等影响	237	<div><div></div></div> 27.59%
基本安全，但大货车较多有点担心	323	<div><div></div></div> 36.78%

不太安全，大货车多且道路弯多路窄感觉危险	199	<div><div></div></div> 22.99%
很不安全，严重影响出行体验	101	<div><div></div></div> 11.49%
您的具体经历或遇到的问题	10	<div><div></div></div> 1.15%

2. 基础服务品质参差不齐

住宿餐饮满意度以“满意”“一般”为主（合计超80%），但“非常满意”仅占19.54%（住宿）与27.59%（餐饮）（见表2、表3），显示标准化与个性化服务存在缺口。景点设施满意度45.45%，仍有24.24%游客认为“特色不明显”，文化体验停留在表层。

表2 住宿设施满意度（N=870）

选项	小计	比例
非常满意	167	<div><div></div></div> 19.54%
满意	450	<div><div></div></div> 51.72%
一般	233	<div><div></div></div> 26.44%
不满意	0	<div><div></div></div> 0%
非常不满意	12	<div><div></div></div> 1.15%
您的建议	8	<div><div></div></div> 1.15%

表3 餐饮服务满意度（N=870）

选项	小计	比例
非常满意	238	<div><div></div></div> 27.59%
满意	471	<div><div></div></div> 54.02%
一般	151	<div><div></div></div> 17.24%
不满意	0	<div><div></div></div> 0%
非常不满意	10	<div><div></div></div> 1.15%
您的建议	0	<div><div></div></div> 0%

3. 新质生产力应用现状

感知度：29.89% 游客感受到新质生产力影响，集中于线上预订（24.14%）和智能导览（17.24%），但高科技体验项目仅9.2%（见表6），技术应用渗透率低。

满意度：游客对新质服务“满意”和“非常满意”感受中，两者仅占2.30%，29.89%认为“一般”，35.63%表示不满（见表7），显示功能完善与细节优化空间大。

重要性认知：82.76% 游客认为新质生产力“重要”或“非常

重要”（见表8），印证技术赋能的必要性。

表7 游客在水磨镇内新质生产力服务相关应用的满意度（N=870）

选项	小计	比例
非常满意	11	<div><div></div></div> 1.15%
满意	11	<div><div></div></div> 1.15%
一般	259	<div><div></div></div> 29.89%
不满意	309	<div><div></div></div> 35.63%
非常不满意	280	<div><div></div></div> 32.18%

表8 游客认为新质生产力在旅游中的应用是否重要（N=870）

选项	小计	比例
非常重要	382	<div><div></div></div> 43.68%
重要	338	<div><div></div></div> 39.08%
一般	150	<div><div></div></div> 17.24%
不太重要	0	<div><div></div></div> 0%
不重要	0	<div><div></div></div> 0%

（三）现存问题总结

1. 供需错配：交通、住宿等基础条件与游客便捷性需求存在差距，与当下游客沉浸式、交互性的深度参与诉求存在代际落差。

2. 技术赋能深度不足：智能导览系统、数字化服务网络覆盖有限，高科技沉浸式体验项目严重不足，尚未形成技术驱动的体验优势。

3. 产业融合薄弱：“文旅+”业态呈现单一，生态资源简单粗放，文化元素提炼不足，科技赋能应用滞后，吃住行游购娱全产业链服务生态体系尚未形成。

三、新质生产力对游客需求的影响机制

（一）技术创新激发体验需求升级

智能导览系统通过 AI 语音讲解与个性化路线规划（如推送藏、羌民族历史典故），将景点游览转化为知识探索，激发游客对 VR 非遗体验、AR 文化互动等进阶需求^[7]。智能化预订平台通过全流程消费效率优化，系统培养用户对无接触服务范式的消费惯性，进而重构现代旅游服务价值体系向智慧化、人本化方向演进。

（二）产业融合拓展需求边界

文旅融合创新发展，催生出“藏羌文化节+生态健步走”“非

遗研学 + 农耕体验”这类复合旅游产品。这些产品打破了传统单一观光旅游的局限，满足了游客对于“文化沉浸 + 生态感知 + 互动体验”的多元化需求。

以古镇的“一日羌寨生活”项目为例，游客可以参与羌族刺绣、碉楼搭建等活动。在实践过程中，游客能够深入了解羌族文化的内涵与魅力，从单纯的文化认知层面，逐渐过渡到对羌族文化的情感认同。这种体验方式极大地拓展了游客的需求层次，使游客不再仅仅满足于表面的游览，而是渴望更深度、更丰富的文化体验。将文化认知转化为情感认同，拓展需求层次^[8]。

（三）服务升级引导需求迭代

智能化服务的深度应用（如实时交通信息推送、智能客服系统）显著拔高了游客的服务预期标准，进而催生了对住宿个性化（如藏、羌民宿定制服务）、餐饮文化体验（如藏、羌民族特色养生餐定制）等特色消费需求。依据服务质量差距理论，当智能化服务达到或超越游客预期时，会增强其对整体旅游体验的包容度；反之，若智能服务未能达标，则可能成为放大其他服务短板的敏感因子，对游客体验产生负向强化效应。

四、水磨古镇游客需求调查与分析

（一）游客群体特征

年龄与职业：中青年（25-45岁）占68.3%，学生与自由职业者为主，对智能技术接受度高，偏好互动性体验项目。

地域分布：成都市游客居多占55.2%，盆地周边游客占28.7%，反映古镇作为区域短途游目的地的核心定位。

（二）旅游动机与信息渠道

核心动机：休闲度假占56.25%（见表3），生态观光与文化体验为主要吸引点，契合阿坝州“生态 + 文化”全域旅游定位^[1]。

信息获取：亲友推荐（45.45%）与社交媒体（21.21%）为主要渠道，凸显口碑传播与新媒体营销的重要性（见表3）。

表3 需求与服务差距识别

需求维度	游客核心诉求	现有服务缺口
便捷性需求	智能导览覆盖全景点、线上服务无缝衔接	智能导览仅覆盖30%景点，线上预订功能单一
深度体验需求	参与式文化活动、非遗技艺亲身体验	静态展示为主，互动项目不足（仅12.7%游客参与手工艺制作）
个性化需求	定制化行程、小众线路推荐	标准化产品占比超70%，缺乏分层服务设计
安全与品质需求	交通安全性、住宿餐饮标准化	国道交通隐患（69.77%游客担忧），住宿餐饮品质波动大

五、新质生产力驱动下的服务提质路径

（一）科技创新：构建智慧服务生态

1. 全域智能导览系统升级

整合北斗或GPS定位、AI语音讲解（支持藏语、羌语多语种）与实时客流监测，覆盖古镇所有景点及商户，提供个性化路

线推荐与文化故事讲解，解决信息获取与动线规划痛点^[7,9]。配套AR场景还原与离线功能，提升复杂环境下的使用体验。

2. 线上服务平台一体化建设

升级“古镇通”平台，实现住宿、餐饮、文化活动“一键预订”，集成智能客服与动态定价算法，满足便捷性与个性化需求。搭建开放式评价体系，强化口碑传播与供需匹配^[9,10]。

3. 智能设施便民化与低碳实践

部署物联网设备实现停车场、洗手间智能监测，推广“无接触服务”与新能源交通工具，提升效率并践行生态理念，响应游客对绿色出行的隐性需求^[8]。

（二）文化融合创新：激活藏羌文化基因

1. 文化内涵深度挖掘

联合非遗保护机构建立数字基因库，复建茶马古道驿站等文化场景，设计“十二时辰文化之旅”等主题线路，将静态文化转化为可参与的叙事体验。

2. 沉浸式体验项目开发

打造“VR羌寨历险”“AR寻宝”等科技融合项目，品牌化运营“水磨藏羌文化节”，开发非遗文创盲盒与区块链溯源产品，提升文化体验的互动性与附加值^[9]。

（三）产业融合发展：构建多元业态生态

1. “文旅+”跨界业态创新

发展“文旅+农业”（农田认养、民宿体验）、“文旅+康养”（生态疗愈、藏羌理疗）、“文旅+教育”（非遗研学、灾后重建调研）等业态，满足多元需求^[11,5]。

2. 产业协同与资源整合

成立旅游产业联盟，制定统一服务标准，推出全域联票与跨界合作产品（如《国家地理》生态线路、网易游戏剧本杀），解决同质化竞争^[10]。

（四）服务管理优化：构建品质保障体系

1. 标准化与个性化服务双轨并行

制定服务质量标准，建立游客投诉快速响应机制；针对老年游客、亲子家庭、年轻背包客提供差异化服务，实现分层供给^[4]。

2. 人才培养与服务能力提升

与高校共建人才基地，开展新质生产力应用培训，设立“服务创新奖”，激发员工创造力，打造专业服务团队。

3. 游客反馈闭环管理

搭建多维度反馈渠道，运用大数据分析高频问题，定期发布服务提升白皮书，形成“收集—分析—改进—反馈”闭环，持续优化服务^[9]。

六、保障措施与实施计划

（一）政策支持与制度保障

争取全域旅游专项扶持资金，制定新质生产力应用优惠政策，简化审批流程，激发市场主体创新活力^[11]。

（二）多元资金筹措与高效管理

构建“政府+企业+社区”投入体系，引入第三方审计动态

监管资金使用，确保投资转化为服务提升。

（三）实施步骤与关键节点

阶段	时间跨度	核心任务	预期成果
试点探索期	2025年Q3-Q4	智能导览一期开发、非遗体验项目落地	导览覆盖率40%，新增项目参与率35%
全面推广期	2026年Q1-Q2	产业联盟成立、线上平台升级	线上预订率50%，联盟商户覆盖率80%
优化提升期	2026年Q3-Q4	智能系统优化、高科技项目拓展	服务满意度75%，高科技体验率30%
长效运营期	2027年起	常态化机制建立，模式复制推广	游客满意度85%+，形成“水磨模式”

七、结论与展望

（一）研究结论

本研究立足游客需求与新质生产力的互动关系，从技术应用、文化融合、产业协同、服务优化四个维度构建提升路径，揭示了科技驱动与业态变革是对古镇服务升级的核心推动力。研究表明，新质生产力不仅能够增强游客出行便利性、深化文化具身认知层次，更能有效促进生态资源、文化内涵向产业价值的发掘，为少数民族地区文旅古镇提供了具有推广价值的发展模式。

（二）研究局限与未来方向

研究样本区域性较强，未来可结合大数据开展跨区域对比，深入探讨新质生产力的社会效应与技术前沿融合，为文旅产业高质量发展提供更精准的理论支撑。

参考文献

[1] 发展新质生产力是推动高质量发展的内在要求和重要着力点 [J]. 人民之声, 2024, (11): 1.

[2] 阿坝州人民政府. 阿坝州全域旅游发展规划（2021—2035年）[Z]. 2021.

[3] 常艳. 新质生产力发展 [M]. 社会科学文献出版社, 2024.

[4] 张珂. 我国乡村旅游可持续发展问题与对策探究 [J]. 旅游纵览, 2023, (21): 185-187.

[5] 中国社会科学网. 学术热词六：新质生产力 [EB/OL]. 2024.

[6] 张昌亚. 基于 SERVQUAL-IPA 模型的商丘古城服务质量提升研究 [J]. 太原城市职业技术学院学报, 2025, (02): 45-49.

[7] 李龙. 智慧旅游+创新驱动下智慧旅游生态园的构建及实践 [C]// 第二十一届中国科学家论坛. 2023.

[8] 邓帅涛, 张豪杰. 物联网技术在乡村旅游发展中的应用 [J]. 合作经济与科技, 2024(1): 40-42.

[9] 王波. 基于智慧旅游的智能景区导览系统设计 [J]. 淮阴工学院学报, 2019, 28(01): 5-8.

[10] 李丹丹. 诗意里见枫林以创新共远方 [J]. 浙江经济, 2023(8): 28-29.