

# 上海发布文旅行业防控工作指南汇编

本报讯(特约记者 丁宁)3月3日,上海市文化和旅游局发布《上海文化和旅游业新冠肺炎疫情防控工作指南汇编》(以下简称《指南汇编》)。《指南汇编》涵盖博物馆、美术馆、公共文化场馆(含公共图书馆、文化馆、旅游咨询服务中心等)、A级旅游景区、浦江游览、邮轮旅游、乡村民宿、演出场馆、娱乐场所、互联网上网服务营业场所、旅游住宿业等十一类行业或场馆设施。

《指南汇编》对内部防控管理、恢复开放后的防控措施、应急管理等工作

作出明确要求,并根据行业特点,对接待量、瞬时流量、实名参观游览、活动间距、服务设施消毒等作出个性化规定。例如,住宿业客房杯具采用煮沸或流通蒸汽消毒、消毒液消毒等;演出剧场错排错位出票,上座率控制在50%以内,观众需要向工作人员展示“专属二维码”等;博物馆采用实名预约参观,控制客流量,确保观众参观间距1.5米以上等;邮轮旅游应当根据上海市疫情防控工作领导小组统一部署,在允许恢复后逐步有序开放。

# 北京指导等级旅游景区等做好防控

本报讯(记者 沈瀛)北京市文化和旅游局近日联合北京市卫生健康委、北京市疾病预防控制中心发布新冠肺炎流行期间北京市等级旅游景区、北京市星级饭店、北京市乡村旅游经营单位(户)、北京市演出场所、北京市娱乐场所、北京市互联网上网服务场所等6个防控指引,要求各相关单位在开业条件允许下提前做好准备;复工后严格按照有关要求确保落实,并根据实际情况细化实施。

北京市等级旅游景区防控指引包括组织机构、员工要求、游客要求、通风与消杀要求、工作要求等五方面内容。其中提出,开放景区需成立疫情防控工作领导小组,制定应急预案,明确各部门职责并开展演练。统筹医

疗、公安、市场监管、应急、社区等力量,做好联防联控工作。设立与景区规模和质量等级相匹配的临时隔离观察室。配备防护物资,加强宣传引导,规范岗位秩序。

北京市星级饭店防控指引要求,星级饭店要成立疫情防控工作领导小组,建立健全防控工作责任制和管理制度,及时进行疫情提醒和防控知识宣传教育,在入口处对进入酒店的人员进行体温监测。

北京市乡村旅游经营单位(户)防控指引涉及九方面内容,包括防控原则、疑似患者应对举措、接触过疑似患者的注意事项,以及工作人员、前台、客房、餐厅、厨房、供应链管理等防控工作要求。

# 重庆多家银行精准扶持文旅企业

本报讯(陈潜)近日,重庆市多家银行机构推出文旅企业金融扶持措施,帮助全市文旅企业走出困境、渡过难关。

中国农业银行重庆市分行对征信良好、诚信纳税的小微文旅企业提供无需抵押、手续简便的纯信用贷款“纳税e贷”,年利率不超过5%,最高额度100万元;对征信良好、有抵押物的小微文旅企业提供手续简便的“抵押e贷”,目前年利率不超过4%,最高额度1000万元。

交通银行重庆市分行面向小微文旅企业提供快捷线上融资产品。其中,信用类产品“税融通”,无需抵押、手续简便,单户最高授信额度100万

元;抵押类产品“线上抵押贷”,最高授信额度1000万元。

重庆银行推出“魅力山城”精品民宿贷,贷款期限最长10年,前3年还利息,不还本金。同时,简化办理流程,最快可实现3日放款。

三峡银行针对经济型酒店或其股东推出“万家贷”(酒店经营专属贷),提供期限最长3年、额度最高1000万元的贷款。

中信银行重庆分行针对受疫情影响导致到期贷款归还逾期的普惠型小微文旅企业客户,实行征信报告暂缓上报等信用保护措施。

# 广州多项纾困措施惠及文旅行业

本报讯(陈耀珊)近日,广州市政府印发《广州市坚决打赢新冠肺炎疫情防控阻击战努力实现全年经济社会发展目标任务的若干措施》(以下简称《若干措施》),其中多条措施惠及文旅行业。

《若干措施》提出,对经营规范、信誉良好的旅行社,暂时退还80%旅游服务质量保证金。出台疫情结束后文化旅游产业发展措施,统筹安排专项经费扶持受疫情影响较大的文化旅游重点企业、园区发展,对疫情结束后重大文化旅游活动、专场惠民演出和新兴文化旅游消费给予资金支持,组织广州文化旅游惠民消费季,发放广州文旅惠民消费券。对疫情结束后为文化旅游市场恢复发展作出突出贡献的景区、酒店、旅行社等文化旅游企业给予奖励。对音乐、演艺、会展、文化创意、健康旅

游等重点业态加大扶持力度。加快文化旅游重点项目、特色街区建设。

《若干措施》还提出,加速数字技术与金融、商贸物流、农业、文旅等产业融合,构建大中小企业协同发展生态。

据悉,连日来,广州市文化广电旅游局制定了《广州市文旅行业复工复产工作指引》等9个工作指引,审慎有序推动文旅行业复工复产。广州市文化金融服务中心、广州市文化金融发展促进会近日发布《服务文化和旅游企业共渡难关十大举措》,设立总额2亿元的文化和旅游产业纾困基金。广州市文化金融服务中心与中国建设银行广州分行合作,近期将新增100亿元文化和旅游企业专项贷款,切实缓解相关企业资金压力。

# 践行初心使命 坚守抗疫一线

——记成都文旅集团五凤溪公司党支部书记徐松

□ 陈杰 徐苗苗 白骅

初春的成都五凤溪古镇,沱江依旧流淌,海棠、杜鹃依然绽放。阳光下,没有往日人头攒动的喧嚣,这个特殊的春天显得格外宁静。早上9时,成都文旅集团五凤溪公司党支部书记徐松开始安排景区当天的防疫工作。中午上山下山巡逻,仔细查看景区疫情防控情况,晚上清点防疫物资,部署第二天工作。“早派工、日巡逻、晚研判”,这是战“疫”期间文旅人徐松的日常。

自新冠肺炎疫情疫情防控工作开展以来,徐松一直坚守岗位,用实际行动践行着共产党员的初心和使命,彰显着文旅人的担当。

疫情发生后,徐松组织召开紧急会议,安排部署疫情防控工作,及时发布五凤溪景区暂停开放的公告。公司当即组建“凤溪先锋”疫情防控党员突击队,突击队队员和志愿者24小时值守五凤溪,同时协调当地政府部门在景区外围进行防疫管控,对入镇车辆进行检查、劝导,要求景区员工必须佩戴口罩,每日进行体温监测,并对景区进行全面消杀作业,确保

“零疫情”。

其实,早在2019年末,徐松就被查出疑似胸腺瘤,春节前确诊。随后,华西医院向他开具了入院证。但突如其来的疫情让徐松无法安心治疗,他没有多加思索,选择了暂缓治疗,坚守岗位,抗击疫情。

农历正月初三一大早,家里的电话打断了正在忙碌的徐松。“儿子,你什么时候能回来?为什么还没去医院治疗?我们都担心你。”电话那头的母亲显得十分焦急。挂掉电话,徐松心情愈发沉重。疫情形势严峻,妻子坚守工作岗位。父亲因病卧床,起居只得靠年近八旬的老母亲照顾。远在国外读书的女儿打来电话,催促他去医院治疗:“不能再拖了!”得知徐松的病后,同事们纷纷劝他暂时放下工作:“身体健康是第一位,这里有我们,放心吧。”

为了平衡家庭和工作,徐松想了个“两全其美”的办法,他决定将父母接到五凤。白天,他坚守在景区出入口,排查点等重要点位,叮嘱消毒不留死角,做好个人防护,用心照顾着这个“大家”;晚上,他回家照顾因病卧床的父亲,用细节温暖着

“小家”。

2月2日凌晨,徐松忽然想起白天巡逻时工作人员说口罩、消毒液告急的情况,久久无法入睡。“暂时先把仅有的20只口罩拿去给值班员工,但也撑不了多久。”徐松正在为防疫物资不足而发愁时,一阵强烈的震撼打断了他的沉思。成都市青白江区突发5.1级地震,震中距离景区不到30公里。

徐松立即给值班人员打电话,了解景区和人员情况。在得知景区暂无人员伤亡和房屋坍塌后,他仍不放心,连夜对景区重点区域和隐患点逐一排查确认。

回到宿舍,徐松已毫无睡意。他想,防疫物资快用完了,如果不尽快找到采购渠道,如何确保景区人员安全?随后经过各方努力,景区终于采购到200多只口罩和一批其他防疫物资,这让徐松稍微松了一口气。

疫情防控期间,徐松也在思考景区发展问题:当前公司要采取哪些措施有效推进在建项目有序复工?未来应当如何快速恢复短线和周边游市场?如何寻求新的发展机遇?景区发展战略应做哪些调整才能顺应疫情过后市场需求和热点?……这些都是徐

松要破的“局”。

2月18日下午,在景区召开的疫情防控暨复工复产分析会上,徐松阐述了自己的想法:要一手抓疫情防控,一手抓复工;要陆续召集管理人员和施工人员有序到位,随时做好恢复运营和二期项目建设工作的准备;要尽早谋划,有效提升景区新项目的营收能力。

与徐松共同坚守一线的同事张兆斌感慨:“这段时间他总说,自己是党支部书记,是班长,有义不容辞的职责。”守护五凤溪古镇是徐松的工作,十年来这更成了他的一份情怀。目前,徐松已连续坚守工作岗位1个多月。其间,他再次接到医院催促他尽快住院接受手术的通知。

成都文旅集团有关负责人在得知徐松的身体状况后,第一时间打去电话说:“关键时刻不愿轻易下战场的担当精神令人敬佩,但也必须照顾好自己,赶紧放下工作去就医。”

徐松决定在安排好工作后,尽快去就医接受手术治疗。“希望自己早日恢复,继续投身到五凤溪二期建设当中,为成都市的‘东进’战略贡献力量。”

# 江西确保景区在严密防控中有序开放

□ 周晨

近期,江西省文化和旅游厅印发《江西省旅游景区疫情防控期间安全开放工作指南》(以下简称《工作指南》),从景区开放准备、游客防疫、景区设备设施和服务防疫、联防联控等四方面对景区疫情防控和有序开放工作作出具体指导,努力实现疫情防控、景区发展、群众可游三大目标和谐统一。

据了解,江西省文化和旅游厅近期组织6个调研组深入上饶、抚州等5个设区市的6家5A级景区实地调研,了解景区疫情情况、是否具备安全有序开放条件及开放后所采取的防控措施,对景区相关工作作出指导。2月23日,江西省文化和旅游厅下发《关于景区开放强化疫情防控的紧急通知》,针对在景区开放中发现的问题,对已开放或即将开放景区在严格控制游客数量、坚决避免扎堆聚集和提醒游客做好防护等方面提出要求。

江西各地景区参照《工作指南》和相关通知的要求,提高疫情防控实效,确保有序开放。

江西武功山旅游集团有限公司相关负责人介绍,在武功山景区,为避免

游客聚集,满足游客在景区线上购票需求,除设置的10多个固定“扫码点”,景区将流动“扫码点”增加到60多个。如有游客聚集现象,景区文明劝导员会予以劝导,引导游客到其他“扫码点”扫码。此外,景区将游客限流量由5000人下调至3000人,每小时只允许500人入园,引导游客分时段游览。

上饶三清山景区有关负责人介绍,景区通过实行实名购票、预约限流、安检入园、分散式游览等方式确保游客安全游览;通过“上饶疫安”APP等数字化方式,建立员工健康日监测制度,实行“一日一进一测一登



宁夏回族自治区贺兰山国家森林公园日前恢复开放,成为宁夏第一个恢复开放的A级景区。景区提前制定了疫情防控应急预案及工作方案,明确细化了游客进入停车场、秩序引导、个人信息填报、无接触购票、乘坐摆渡车、消毒防疫措施、志愿服务、临时观察点设立等全程防疫工作实施流程。图为执法人员检查景区疫情防控工作。

王涛文 王旭蓉 摄

记”制度,并记录台账;在景区出入口及园内设置多处体温测量点,利用红外线测温仪等对游客进行体温测量并登记在册。

在宜春明月山旅游度假区,所有游客进入明月山景区时必须佩戴口罩并配合测量体温、出示“健康码”(电子通行证)。景区在出入口及游览路线设计上,引导游客单向游玩,避免游客集中按照同一方向、同一路线游玩。目前,景区对游客量进行实时控制,暂定同一时段在方圆80平方公里的核心景区内,游客承载量最多不超过5000人,保证游客间距。明月山旅游度假区还对内外环境进行全方位消毒防疫,并对全体员工进行专业的防疫安全服务培训,以确保广大游客安全。

# 沈阳与携程开展战略合作

本报讯(周凤文 吴越)3月3日,沈阳市政府与携程集团签署旅游战略合作框架协议。协议显示,双方将开展长期战略合作,发挥政府的政策优势和携程集团的线上平台优势,推动全市文化旅游品质提升。

此次合作协议覆盖智慧旅游、旅游产品研发、产业与服务升级、营销宣传体系建设等5个领域,计划推出9个具体项目,包括建设专业文化旅游产业大数据实验室、打造盛京皇城IP营销项目、文化旅游产品开发、入境旅游营销合作、促进夜游经济营销项目、马上游智慧化项目、城市通票产品、旅游集散中心项目和星级酒店提质与民宿升级改造等。合作双方计划用3年时间,全面提升沈阳旅游业信息化、品牌化、数字化水平,稳步助推文化旅游产业高质量发展。

携程集团表示,将通过大数据精准分析市场定位,助力沈阳市文化旅游业向高品质发展。

# 特殊时期,他们是游客的坚强后盾

(上接第1版)早已等候在出站口的武汉市旅游质监所工作人员戴伟等专班工作人员,立即协调安排机场大巴就位,在机场防疫人员对游客进行防疫筛查后,将游客有序引入大巴车。直到次日凌晨最后一批游客乘上大巴,专班工作人员才返程。

到龚家岭收费站接人,并向当地交警部门说明了情况。当天凌晨4时40分,邹女士等到了来接她的车,并发送短信报了平安。一场爱心接力终于完成。

除了省内交通运输,他们还展开跨省接力。1月28日,武汉市文化和旅游局疫情防控指挥部接到江西南昌市文化和旅游局电告,有一批湖北游客将于1月29日下午乘机回国,抵达南昌昌北国际机场。武汉市文化和旅游局迅速调派人员组成对接工作小组。1月29日18时,航班顺利降落,南昌市防疫指挥部安排大巴将游客送返湖北。

疫情发生后,除了滞留在外的游客返程困难,解除合同、退还退费纠纷也随之增多。1月22日以来,12301全国旅游投诉举报平台向武汉转办的投诉平均每天20多件。

戴伟介绍,1月30日凌晨1时许,对接小组在鄂鄂高速龚家岭收费站接到了近50名武汉游客,安排了两台车送他们进城。准备返程时,工作人员发现,收费站附近还有一位女士没有上大巴车。经过了解,这名邹姓女士并非武汉籍,需要返回湖北潜江。工作人员当即商议,通知其家人

件,其中合同变更和解决问题217件、购物退货纠纷问题8件、未达到约定服务标准8件。另外,该所还受理处理了本地的湖北省政府信访平台、武汉市长热线、局长热线等渠道转来的游客投诉300余件。

武汉市旅游质监所相关负责人介绍,对游客投诉的处理仍在持续进行中。多数投诉人对当前情况表示理解,但对需要自己承担相应的费用不理解,反复询问何时能退款。为此,工作人员耐心解释:由于目前退团量太大,且武汉市已实行企业停业关门及交通管制措施,需要等企业重新开业后逐一核算并履行退款。

武汉市旅游质监所还在大量实践基础上总结出“一二三”工作法:一要耐心,尽力让游客安心;二要有理有据,依法依规妥善处理;三要时刻守护游客正当权益,引导游客通过变更合同、延期出游及与旅行社协商非现金补偿等方式化解矛盾,降低损失。此外,对游客投诉与意见相对集中的旅行社,他们会保持密切沟通,要求企业务必增强社会责任感。



浙江大学  
ZHEJIANG UNIVERSITY



THE HONG KONG  
POLYTECHNIC UNIVERSITY  
香港理工大学

合作办学

亚洲特色·全球视野

# 酒店及旅游管理博士 学位项目

Doctor of Hotel and Tourism Management (D.HTM)

**浙江大学-香港理工大学联合中心**

地址:浙江省杭州市天目山路148号  
浙江大学西溪校区  
西一教学楼105

咨询电话:0571-8827 3322  
0571-8827 3598

网 址:www.zupuc.org  
微信账号:iedcalumni  
微博账号:浙大香港理大联合中心

- 联合国世界旅游组织(UNWTO)知识网络成员之一
- 学位获国内及国际承认
- 无需参加全国统考,两校自行组织入学考试
- QS全球排名前三

