



●国家主席习近平3月22日同纳米比亚总统根哥布互致贺电,庆祝两国建交30周年。习近平在贺电中指出,中纳建交30年来,无论国际风云如何变幻,双方始终风雨同舟、携手前行。近年来,我同根哥布总统多次会面,就建立和发展中纳全面战略合作伙伴关系达成重要共识,引领两国关系和各领域合作迈上新台阶,增进了两国人民福祉。我高度重视中纳关系发展,愿同根哥布总统一道努力,以两国建交30周年为新起点,把握好共建“一带一路”和中非合作蓬勃发展的历史性机遇,巩固政治互信,深化务实合作,为新时代中纳关系发展注入新动力,为构建更加紧密的中非命运共同体添砖加瓦。

●国家主席习近平日前分别致电法国总统马克龙、德国总理默克尔、西班牙国王费利佩六世、塞尔维亚总统武契奇,就近期新冠肺炎疫情,代表中国政府和中国人民,向法国、德国、西班牙、塞尔维亚政府和人民表示诚挚慰问。习近平向法国总统马克龙致慰问电时指出,中方愿同法方共同推进疫情防控国际合作,支持联合国

及世界卫生组织在完善全球公共卫生治理中发挥核心作用,打造人类卫生健康共同体。习近平向德国总理默克尔致慰问电时强调,中方秉持人类命运共同体理念,愿同德方继续分享信息和经验,加强在疫情防控、患者救治、疫苗研发等领域合作,共同维护两国以及世界其他各国人民健康福祉。习近平向西班牙国王费利佩六世致慰问电时表示,中方坚定支持西班牙抗击疫情的努力和举措,愿分享防控经验和诊疗方案,并提供力所能及的帮助和支持。习近平向塞尔维亚总统武契奇致慰问电时表示,中方坚定支持塞方抗击疫情的努力,将向塞尔维亚提供防护物资和医疗器械援助,并协助塞方在中国采购急需物资。中方还将派遣医疗专家组赴塞,协助提升防控效果,维护人民生命健康福祉。

●3月20日,中共中央政治局常委、国务院总理、中央应对新冠肺炎疫情工作领导小组组长李克强考察疫情防控工作与生活物资保障服务、复工复产推进工作,宏观政策协调实施等情况。(均据新华社)

防疫复工两不误 产品服务双提升

多省份本地团队游“上新”

□ 本报采访组

随着国内疫情防控形势的好转,大量文化和旅游空间恢复开放,各地已陆续恢复辖区内旅行社和在线旅游企业的经营活动。各地在严格疫情防控的同时,创新产品供给,提升服务品质,促进文旅消费回补。

有序恢复本地团队游

在散客旅游已有序恢复的基础上,近期一些省份在当地党委、政府统筹部署下,放开了旅行社本地组团业务,首发团纷纷成行。这标志着我国旅游业复工复产进入一个新的阶段。浙江省文化和旅游厅相关负责人介绍,截至3月17日,全省星级酒店复工率94.4%,A级景区开放率80.5%,旅游等级民宿开放率73.1%。3月18日,浙江省文化和旅游厅发布通知,宣布恢复本省旅行社和在线服务平台部分经营活动,多个旅游团队已经成行。

在江苏,扬州瘦西湖风景区3月21日迎来了复工以来的首个大型旅游团,这是江苏省恢复旅行社部分经营业务后首个来扬州的旅游团。当天,扬州市政府及市文化广电和旅游局等部门的领导班子早早来到景区,以隆重的仪式迎接游客。扬州市委书记夏心旻更是以扬州“1号导游”的身份现场解说,赢得游客点赞。此前一天,

南京市有关部门主办的“金陵乡村踏青行”正式拉开序幕,当日有7辆旅游大巴搭载着200多名游客分赴南京各乡村旅游景点。

在新疆生产建设兵团,托克逊县杏花园3月21日迎来了兵团多个旅游团和自驾车游客。“大家玩得很嗨,因为杏花园有限流要求,游客不能扎堆,这样我们就很容易拍到漂亮的杏花。”新疆楼兰金舟国际旅行社有限责任公司的接待员乌鲁木齐齐游客路丽高兴地说。

据公开信息,目前,重庆、江苏、云南、四川、甘肃、河南、陕西、上海等省份已经下发通知,恢复旅行社企业部分经营活动。

南开大学旅游与服务学院马晓龙教授说,各地逐步恢复各项旅游经营活动,尤其是旅行社团队游经营活动,具有显著意义,标志着疫情对游客流动的阻碍已经部分消除。旅行社业务的恢复将带动下游“吃住行游购娱”等配套服务同步跟进。尽管还不能恢复跨省组团业务,但已经向市场传递出“旅游安全有保障”的信息,有利于将压抑已久的出游意愿转化为现实的旅游行为。

疫情防控仍放第一位

各地不约而同地把疫情防控这一底线作为恢复团队游的前置条件。比如各地出台的文化和旅游空间恢复开放指南,都明确要求限制瞬时客流、

督促游客接受防控检查等;各地发布的恢复旅行社部分经营活动的通知,也不约而同地强调,遵循分区分级复工复产原则,制定疫情防控工作预案,落实防控责任和制度。近期,各家恢复业务的旅游企业事业单位也自觉将防控放在第一位。

3月21日,海南“屯昌梦幻香山一日游”自驾活动启动。活动组织方之一海南优航国际旅行社总经理孙涛介绍,该自驾团由8辆车22人组成。出发前,导游和保障人员给游客测体温、查健康码,还为游客准备了口罩、酒精、洗手液、湿巾等防护用品,并提前向保险公司报备启动责任险。

新疆蚂蚁环球国际旅行社组织的托克逊杏花一日游赏花旅游团近日顺利成行。该旅行社总经理褚津东说,每辆车载客量不得超过满载量的70%,游客进入景区保持1.5米以上间距排队,有序接受景区安检、体温监测等。中午就餐时,游客分散用餐。

陕西文旅系统积极推动景区安全有序恢复开放,要求恢复部分业务的旅行社和景区坚持把疫情防控放在第一位。如西安天马国际旅行社按照有关要求保证旅游大巴保持20%的空座率,旅游车最后两排不坐人,就餐时严格实行分餐制。

北京第二外国语学院韩玉灵教授认为,虽然疫情得到较好的控制,但还不到放松时,建议旅游企业继续做好

相关防范,依法与旅游者签订书面的旅游合同,并增加特殊时期的合同条款,确保旅游者的合法权益和企业的正当利益;坚持小型团组,避免组织人员密集性的活动;采取流量控制措施,合理疏导游客;坚持必要的检查或要求旅游者出具健康证。

创新思路借势谋发展

面对旅游业恢复发展的趋势,业界积蓄已久的动能逐步释放,纷纷创新产品,提升服务,谋求恢复发展、创新发展。

宁夏回族自治区文化和旅游厅决定将2019年“引客入宁”奖补资金由1000万元追加到2000万元;与商务、体育等部门联合打造宁夏首个“文化旅游消费季”;依托黄河、长城、星空等特色资源推出自驾游、周末游等系列康养休闲文旅活动,支持“宁夏人游宁夏”优惠活动;牵头组织线上线下推介,对国内外重点客源地进行精准营销宣传。

宁夏光大旅游总经理周明说,3月19日接到放开旅行社部分业务通知后,旅行社当天召开专题会议,决定推出三种线路产品,一是针对各单位的团建活动推出团建产品;二是用足各种优惠政策,针对中老年人推出爬山、游园等健身康养旅游产品;三是针对家庭自驾游群体,推出采摘、自助餐饮等乡村旅游产品。

(下转第2版)

浙江推动旅游人流有序动起来

本报(陶李)浙江省委书记车俊近日赴淳安县调研,考察乡村经济社会秩序恢复情况。他表示,要在落实政策、创新政策上更加给力,在打通堵点、解决难点上更加精准,加快推动春耕备耕动起来、乡村旅游旺起来、生态建设活起来。

车俊十分关注旅游业恢复运行情况。车俊一行先后考察了姜下村、千岛湖中心湖区、文渊狮城特色小镇等,夜里住民宿、吃农家饭。他表示,淳安是浙江的大花园,千岛湖是旅游胜地,要在加快旅游业复工复产上率先突围、走在前面。省市县各有关部门要在分区分类抓好疫情防控的同时,抓住春季旅游旺季,落实落细各项优惠政策,聚焦问题、精准服务,充分发挥旅行社的作用,进一步加强市场拓展特别是网上营销的力度,全力

打通旅游链条。在低风险区特别是广大乡村,只要管好健康码、不搞大聚集,就应让旅游人流有序动起来。当前是旅游的最好季节,有最美的风景、最经济的消费。要加强宣传,引导广大老百姓走出家门,在大自然中不负春光、陶冶身心,加快推动旅游业恢复发展。

车俊表示,淳安在千岛湖湖综综合整治中先破后立、破中有立,找到了一条生态富民、绿色发展的新路子。要继续深入贯彻习近平总书记“绿水青山就是金山银山”理念和“共抓大保护、不搞大开发”要求,巩固深化整治成果,加快推进淳安特别生态功能区建设,以更高标准保护好山水,努力“跑”出高质量发展的加速度,使全县域成为生态更优、发展更好、生活更幸福的美丽浙江大花园样板地。

海南出台旅游业疫后重振计划

本报(林雯晶)3月20日,海南省政府发布《海南省旅游业疫后重振计划——振兴旅游业三十条行动措施(2020—2021年)》(以下简称《重振计划》)。《重振计划》共有三十条措施,涵盖财税金融扶持、旅游项目打造、刺激旅游消费、促进产业融合、发展入境旅游、加大人才培养等六个方面。

《重振计划》明确,海南将尽快出台支持旅游高质量发展的用地政策,制定旅游用地分类指导意见。旅游项目用地基准地价可按商服用地基准地价的60%确定,允许临时旅游设施按规定使用临时用地,允许在非生态核心区适当建设旅游配套设施。海南将通过降低旅游企业运营成本为企业减负,如出租方为旅游企业免除租金的,可以减免其2020年1至6月应缴纳的房产税和城镇土地使用税,数额不超过所减免的租金。

《重振计划》指出,将深入贯彻落实

《海南国际旅游消费年实施方案》,推出一揽子旅游宣传促销计划,打造“阳光海南,度假天堂—健康游、欢乐购”目的地形象。鼓励旅游企业邀请全国医生护士、公安民警等一线抗疫英雄来海南度假休养。鼓励省外游客自驾游海南,2020年劳动节、中秋节、国庆节等重大节假日期间试行减免小客车过海费用政策。

《重振计划》提出,海南将加快出台健康旅游发展的指导意见。推动创建国家公共文化服务体系示范区,加大文创产品转化成旅游商品的力度。同时,大力发展会展旅游、体育旅游、邮轮游艇旅游等,促进旅游与其他产业融合发展。

《重振计划》还提出,海南将利用自由贸易区(港)的政策优势,出台提升海南旅游国际化水平重振计划和海南入境旅游市场开拓扶持办法。此外,还将优化海南免签和航线补贴政策,提高入境便利化水平。

江苏十二措施促进文旅消费

本报(雷琛烽)江苏省政府办公厅近日印发《关于促进文化和旅游消费若干措施》(以下简称《措施》),从扩大有效供给、激发大众消费潜力、加大保障支持力度等3个方面提出12条具体措施,为提升全省文旅消费水平全方位“保驾护航”。

《措施》提出,引导高等级景区、旅游度假区、旅游风情特色小镇等规划建设小剧场,推出实景演艺项目,到2022年,培育出2至3个具有区域品牌知名度的旅游演艺精品项目。以大运河国家文化公园江苏段重点建设项目的建设为牵引,开发运河主题文旅产品和线路,打造“千年运河·水韵江苏”旅游品牌。支持开发非遗主题旅游产品,深度开发江苏特色文旅商品和纪念品。借助南京入选“世界文学之都”、扬州入选“世界美食之都”“东亚文化之都”等契机,打造一批国际文旅融合发展品牌。

《措施》明确,将推动国有景区门票降价,鼓励景区、乡村旅游区实行淡季旺季票价和非周末促销价,落实特殊人群门票减免政策,举办促销活

动。推广景区门票预约制度,合理确定并严格执行最高日接待游客人数规模,到2022年,江苏全省高等级景区、热门文博场馆全面实行门票预约制度。试点打造“分时制步行街”,到2022年,建设30个以上省级夜间文旅消费集聚区、10个以上国家级夜间文旅消费集聚区。推进境外江苏旅游推广中心建设,到2022年,建成12至15个境外江苏旅游推广中心。

《措施》还提出,将通过政府购买服务等方式,将优质文旅产品和服务供给项目纳入专项资金扶持范围。健全文物合法流通交易体制机制,深入推进国有文化文物单位文创产品开发,完善开发、营销模式和收入分配激励机制。推动文化和旅游深度融合,到2022年,建成10个以上省级文化产业和旅游产业融合发展示范区,创建2至3个国家文化产业和旅游产业融合发展示范区。推动建设国际消费中心城市,到2022年,建设30个省级文化和旅游消费试点单位、10个示范单位。



视觉新闻

古厝春浓

近日,福建省福州市乌山、三坊七巷等历史文化街区部分区域已恢复开放,草木吐绿,鲜花盛开,掩映着一座座传统古厝,更显浓浓春意。图为3月22日拍摄的福州乌山历史风貌区一景。新华社记者 姜克红 摄

战疫情助游客 湖北旅游质监人迎难而上

□ 程芙蓉

“我是湖北游客,现在滞留在境外,我们想回家,请问如何处理?”“我是报名参加出境游的游客,与旅行社签订了合同,交了全款,现在去不了了,如何办理退团退款手续?”“我是来自湖北十堰的游客,目前滞留在西安,入住困难,怎么办?”

……一场突如其来的新冠肺炎疫情,致使广大游客停下了脚步,同时也引发了大量游客咨询和投诉。近两个月来,湖北省旅游质量监督所(以下简称“湖北省旅游质监所”)按照省文化和旅游厅部署,响应战时号召,迎难而上、主动担当,在做好疫情防控工作的同时,强化内部管理,确保全省旅游

投诉处理工作正常运行。

耐心细致回复咨询与投诉

翻开湖北省旅游质监所工作日志,每天的旅游咨询和投诉情况清晰明晰,一例一例均记录在案,且每周都有案例汇总以及办理情况小结。这些咨询投诉信息除了来自湖北省旅游质监所的应急咨询电话,还来自湖北省文化和旅游厅值班电话、12301旅游投诉平台、湖北省长信箱、湖北阳光信访平台、湖北省12345政务服务平台,以及网络媒体等多个渠道。

疫情防控期间,湖北的旅游投诉咨询集中在退团退费、游客隔离期满需返程以及高速公路、铁路、机场开通时间等方面。

针对退团退费问题,湖北省旅游质

监所告知游客投诉方式的同时,还向其解释疫情防控期间退团退费按照不可抗力进行的相关政策和处理时限。

针对游客隔离期满需返程的咨询,值班人员告知游客具体办理流程的事项的同时,还要告知文旅部门受理游客咨询或投诉的具体联系方式,并协调有关部门做好联系和沟通工作。对确因防疫需要而不能实现返程的游客,值班人员还要请文旅部门工作人员和相关企业进一步做好对游客的解释和安抚工作。

针对高速公路、铁路、机场开通事宜,值班人员及时告知当事人相关部门联系方式,引导其进行咨询。

“总体上,游客对我们的处理和解答都很满意。在疫情防控背景下,广大游客对相关政策的理解,我

们就是做好解释和安抚工作。”湖北省旅游质监所副所长张超说。

从1月22日到3月16日,湖北省旅游质监所工作人员全程无休,督促协同各州市旅游质监部门开展工作,共受理12301投诉平台投诉279起,涉及退费投诉271起,涉及金额456.9万元,涉及人数987人,涉及旅行社企业60家、景区3家,目前已结案102起,退赔金额86万元。其间,湖北省文化和旅游厅共接听各类旅游咨询和投诉电话400多个,其中,湖北省旅游质监所就接听129个。

与此同时,湖北省旅游质监所还积极配合省文化和旅游厅市场监管处,协调处理在外湖北游客返鄂工作,重点做好云南及四川游客返鄂的对接跟进工作。

(下转第2版)

本期导读

防控一线,文旅人把初心落在行动上

P02

天猫新文创业务实践与合作方向

P03