

福建评出省级养生和体育旅游休闲基地

本报讯(李金枝 记者 吴健芳)经自愿申报、专家考核、组织复核和对外公示,福建省“旅游+”质量等级评定委员会日前确定福建凤翔首邑温泉水疗度假区等20家单位为2020年省级养生旅游休闲基地,认定东桥国际山地运动小镇等14家单位为省级体育旅游休闲基地。

据了解,为持续推进文化旅游与康养、体育等产业融合和高质量发展,丰富“全福游、有全福”文旅产品体系,推动福建省文化和旅游融合与高质量发展,福建省文化和旅游厅、省卫生健康委、省体育局于去年5月联合开展2020年省级养生旅游休闲基地和体育旅游休闲基地的申报创建工作,重点从休闲集镇、乡村旅游村以及低空与滨海体育运动基地等遴选产生,要求主题突出、特色鲜明、交通便

利、配套设施完善;有明确地域界限。据介绍,养生旅游休闲基地要求依托福建各地丰富的温泉、茶、森林、中医药以及乡村休闲农庄(农场)、特色产业园区、基地等资源要素,把养生文化与休闲旅游有机结合,打造特色养生旅游休闲基地。体育旅游休闲基地要求利用大型体育场馆转型发展休闲旅游项目,旅游景区引入体育资源,增设体育消费项目,登山、徒步、越野跑等山地户外运动项目、低空飞行、海上运动以及游艇、帆船、海钓等新业态休闲体育项目。

此次认定的养生旅游休闲基地包括福建凤翔首邑温泉水疗度假村、福州汇雅温泉休闲度假度假村、福建省岁昌生态园等,体育旅游休闲基地包括福州东桥国际山地运动小镇、福建小时户外营地、川捷休闲文体旅游区等。

山东部署文化和旅游发展及文明创建工作

本报讯(开凤鸣)2月19日,山东省文化和旅游厅党组理论学习中心组新春读书班开班仪式暨文明创建动员大会在济南市举办,对2021年文化和旅游发展及文明创建工作安排部署。

会议提出,2021年,山东省文化和旅游系统要做好以下几方面工作。一是积极推进黄河、大运河、齐长城国家文化公园建设,在策划打造山东高端文旅“新地标”上求突破;二是推动中华优秀传统文化创造性转化和创新性发展,在曲阜优秀传统文化传承发展示范区和齐文化传承创新示范区建设上求突破;三是全面实施“全要素”提升计划,着力培育精品产业集群,在康养旅游、智慧旅游上求突破;四是着力激发文化和旅游市场消费潜力,在促进文化和旅

游消费上求突破;五是做大做强市场主体,在推进国有景区“三权分置”改革上求突破;六是精心组织召开全省文物工作会议,出台切实管用的政策措施,在文物保护利用上求突破;七是加快推进“好客山东 智游齐鲁”文旅工程,在进一步叫响“好客山东”品牌上求突破。

会议还提出,山东省文化和旅游系统要坚持以文明创建为抓手,着力创建政治型、学习型、创新型、务实型、廉洁型和活力型机关,建设政治型、学习型、创新型、务实型、廉洁型和活力型干部队伍,全面推动自身建设上水平。厅机关和各直属单位要制订实施方案,建立工作台账,明确具体责任,抓住不放、一抓到底、抓出成效,在提升能力改进作风上实现突破。

福建古田:探索“红色旅游+”创造美好新生活

(上接第1版)该试验区副主任、古田镇党委书记黄裕珍说:“去年以来,试验区牢固树立‘全域旅游、全域精品’发展理念,坚持以重大项目、大企业提升产业层次,重点推进古田会议旧址群修缮保护提升工程等22个重大项目,不断丰富古田红色旅游产品。”

2020年以来,古田策划了以“记住·古田”为主题的“一台戏”项目;改造提升古田美食街,开发具有客家特色的“古田院子”;以梅花山森林小火车项目为核心,开发特色生态康养产品。黄裕珍介绍,2020年复工复产以来,试验区累计接待游客183.81万人次,带动旅游综合收入10.18亿元。

红军小镇位于古田镇吴地村,距离古田会议会址仅10分钟车程,是一个有着近2000年历史的古村落,这里留存着红军后方医院、红军住房等革命旧址。红军小镇负责人郭萍英介绍,小镇吸引了许多研学团与游客到这里体验昔日红军生活生产斗争的场景,自2018年1月正式对外开放以来,已接待学员、游客59.58万人次,增加旅游收入近1000万元。

带动脱贫致富

临近中午,古田会议会址旁的古田镇五龙村里,一排挂着“红军客栈”招牌的农家乐生意火爆,许多游客在这里吃“红军饭”。

“五龙村是古田镇较早发展农家乐的村庄。早在2008年,五龙村就开始重点发展农家乐,村里成立了农家

乐旅游协会,采取联营的方式经营,使农家乐生意越做越红火。在这个人口仅千余人的村子里,目前已有近30家农家乐,成为当地村民脱贫致富的重要途径。”五龙村农家乐协会会长廖德方介绍。

苏家坡民俗小镇景区位于古田镇苏家坡村,是中共闽西特委机关旧址——树槐堂所在地,也是古田镇唯一的畲族行政村。苏家坡村党支部书记雷煥龙介绍,近年来,该村通过打造红色教育基地、民俗旅游体验小寨、采摘体验基地等,带动当地村民脱贫致富。“自2018年6月景区正式运营以来,已累计接待游客10万余人次,村集体经济收入达38万余元,村民人均纯收入达2万元,已实现‘三无’(无贫困户、无低保户、无五保户)目标,村民的日子越过越红火。”

结合美丽乡村建设,古田镇还着力培育发展乡村旅游特色示范村。其中,赖坊村发挥红色景点《星星之火,可以燎原》写作旧址协成店等优势资源,推出“云上境”精品民宿;竹岭村成立古田精准扶贫农产品展销中心,展销当地特色农产品和伴手礼,带动100多户贫困户增收。

如今,古田红色旅游已成为拉动周边产业发展的重要引擎。黄裕珍说,截至目前,古田镇直接参与红色旅游就业1000多人,间接参与就业5000多人,景区群众收入的五成来源于红色旅游,老百姓的获得感和幸福感不断增强。

马克思主义放射出更加灿烂的真理光芒。

坚持马克思主义,坚持社会主义,要有发展的观点,以我国改革开放和现代化建设的实际问题、以我们正在做的事情为中心,着眼于马克思主义理论的运用,着眼于对实际问题的理论思考,着眼于新的实践和新的发展。在一百年的奋斗中,我们党始终以马克思主义基本原理分析把握历史大势,正确处理中国和世界的关系,善于抓住和用好各种历史机遇。当今世界正面临百年未有之大变局,我国正处于实现中华民族伟大复兴的关键时期。如何把握历史机遇、战胜风险挑战?在党史学习教育中,要充分运用马克思主义的立场、观点、方法,树立大历史观,端起历史规律的望远镜去把握大局大势,从历史长河、时代大潮、全球风云中分析演变机理、探究历史规律,提出因应的战略策略,坚定不移站在历史正确的一边,增强工作的系统性、预见性、创造性。鉴往以知来,循道以致远。从党史中不断汲取智慧力量,方能准确识变、科学应变、主动求变,努力在危机中育新机、于变局中开新局,在全面建设社会主义现代化国家新征程上创造新的历史辉煌。

旅游投诉处理能力经受住疫情大考

□ 本报记者 李志刚

2020年初,突如其来的新冠肺炎疫情“冰冻”了整个旅游市场,而停团退费的旅游投诉和咨询却“铺天盖地”而来。疫情暴发初期,12301全国旅游投诉举报平台投诉咨询量瞬间骤增10倍有余。全国旅游投诉受理机构积极妥善化解了涉疫旅游投诉纠纷,经受住了考验,为今后更好维护游客权益、保障旅游业健康发展探索了有效经验和创新做法。

近日,记者对旅游投诉受理工作人员进行回访。大家纷纷表示,2020年疫情大考不仅使自己磨炼了意志力、提高了实战能力,对旅游业抵御风险的能力也更有信心,下一步将把经验应用到新阶段的工作中,助力旅游行业高质量发展。

历经考验 磨炼意志

2020年初疫情暴发后,文化和旅游系统启动了应急预案,紧急召回春节休假员工。大量干部职工放弃休假,较多一线人员尤其是投诉受理人员每天工作12小时以上。

湖北宜昌市文化和旅游市场综合执法支队维权调处科工作人员李朋举介绍,疫情暴发初期,面对投诉量的骤增与游客对未出游被扣费的误解,同事们迅速收集信息、摸清底数,紧急搜集国家和部门政策,持续加强法规政策宣传,承诺做到“三个百分百”(涉疫投诉咨询电话100%畅通、网络投诉平台100%受理、游客合理诉求100%调解处理),耐心细致开展调处工作,对分歧较大的事件组织现场调解。“经过这次考验,我们增长了知识,对于处理不可抗力所带来的纠纷有了更充足的知识储备;提高了实战

能力,在组织多轮调解中锻炼了操作能力;培养了耐心,对于旅行社、游客双方的责问做到了耐心倾听。”

广州市海珠区文化广电旅游体育局执法三科工作人员陈伟说:“2020年初,投诉量骤增不仅给我们带来较大的工作强度,还产生了心理压力与不被理解的委屈感。我们需要反复向游客解释政策、答复疑问,经常面临‘处理投诉的人被投诉’的境地。经历了这次考验,我不仅积累了经验,也强化了沟通技能,磨炼了心智,以后对投诉处理更有信心了。”

甘肃省文化和旅游厅文化市场综合行政执法局干部朱丽婷介绍,疫情发生后,甘肃省各级旅游投诉处理电话均是24小时接听。“为提高效率,我们注重‘诉前’对企业的监管和指导,即一方面处理投诉本身,另一方面督促企业积极主动处理旅游投诉,主动排查潜在投诉,改善服务,缓解矛盾;同时组织投诉处理人员加强学习,分析投诉类型,形成处理模板。通过这次考验,我充分地认识到处理旅游投诉的重要意义,以后会更加努力地为群众排忧解难、化解矛盾,为社会和谐稳定尽责出力。”

科学应对 整体提升

疫情导致的旅游投诉陡增,不仅是对每位旅游投诉受理人员的大考,更是对文化和旅游系统应对突发状况的大考。经历考验后,文化和旅游系统进一步提高了应对突发情况和科学处理市场纠纷的能力。

作为文化和旅游部系统面向游客提供投诉和咨询服务的窗口单位,文化和旅游部旅游质量监督所主要依托12301旅游服务热线及线上网络投诉咨询平台,承担旅游投诉处理工作,负

责接待和处理旅游投诉上访和信访。

2020年1月24日“暂停团队游”后,12301旅游服务热线投诉和咨询电话大量增加。文化和旅游部旅游质量监督所第一时间要求12301座席团队召回春节休假员工,并于2月组织法律专家编写印发《关于妥善处理疫情旅游投诉的若干意见》,对涉疫旅游投诉的法律认定、处理方式、退费原则、处理时限等提出具体指导意见。及时总结各地经验做法和典型案例,印发11期《涉疫旅游投诉动态》。同时,加强涉疫旅游投诉法律宣传,组织律师开展法律解读,通过各大渠道广泛宣传涉疫旅游投诉适用法律条款。

湖北省文化和旅游质量监督所四级调研员李晓君说,各级文化和旅游部门较好地完成了旅游投诉处理工作,主要得益于几个方面。一是文化和旅游部旅游质量监督所及时印发了《关于妥善处理疫情旅游投诉的若干意见》和《关于妥善处理涉疫旅游投诉严防群体性事件的意见》;二是湖北省文化和旅游厅高度重视,成立工作专班,及时召开专题会议研究措施;三是建立了一整套工作方案和规范;四是有高质效的投诉处理机构和高质量的投诉处理队伍。

总结方法 形成机制

2020年2月,成都市文化市场综合执法支队收到投诉人徐先生的投诉,徐先生一行16人因赴冰岛旅游团队行程取消,对旅行社退费结果表示不满。工作人员迅速向旅行社和游客核实情况,并多次与双方进行沟通协商,告知游客因不可抗力取消行程的退费规定,同时积极与旅行社协商作出补偿。最终,在三方的共同努力

中国旅游研究院发布《2020年旅游经济运行分析与2021年发展预测》提出

2021年旅游经济将走向消费、投资全面复苏

本报讯(记者 李志刚)中国旅游研究院(文化和旅游部数据中心)日前发布《2020年旅游经济运行分析与2021年发展预测》研究报告。报告提出,在大众旅游新阶段、小康旅游新时代,2021年旅游经济将从全面复工复产走向消费、投资全面复苏,大众旅游新需求、智慧旅游新业态推动产业升级和服务升级,全年发展预期相对乐观。建议增加优质旅游供给,优化旅游发展环境,扩大国内旅游消费,为世界旅游复苏发展贡献中国方案。

报告认为,2020年全年旅游经济总体呈现深度“U型”走势,安全、品质、数字化,远程、自驾、夜间旅游成

为年度热词。有多个值得关注的亮点,一是疫情防控期间旅游人主动担当、积极作为,在自救和互助中取得了可圈可点的成就,赢得了广泛的社会尊重。二是大众旅游从未消失,数字化驱动的智慧旅游一直在创新。“限量、预约、错峰、有序”成为旅游出行新趋势,旅游治理水平加速提升。三是家庭休闲成为更加普遍的核心诉求,品质旅游加速演进。和家人一起出游的受访者占比42%,位居首位,适合亲子游或父母老人旅游的产品将更有市场。四是区域旅游接待和潜在出游力差距更加收敛,新业态发展潜力加速释放。受疫情影响,游客更倾向“去人少一点的地方旅

游”,西北等开阔区域受青睐。五是游客满意度稳中有升,旅游服务质量超预期增长。

报告提出,2021年旅游经济预期相对乐观。大众旅游新阶段和小康旅游新阶段的特征将更加明显,国民旅游权利更加普及,旅游消费升级愈发明显;科技创新将进一步带动智慧旅游升级,国内旅游大循环促进旅游消费回流,大数据加持的“限量、预约、错峰”将是旅游出行的常态;新冠肺炎疫情全球大流行的“终结”将促使民众找回“失去的旅行”,2021年居民出游意愿将保持在85%以上,旅游市场复苏步伐势必更快,2021年将是近年来旅游性价比的高点。



近日,黑龙江省哈尔滨极地馆恢复营业。图为馆内工作人员帮助游客进行疫情防控登记。
原梓淇 摄

用优质服务点亮香山

(上接第1版)

“我的父亲曾参加过解放战争,我一直有个心愿,想看看老一辈革命家在办公居住地是如何指挥作战的。今天,听了讲解员的讲解,了解到毛泽东、周恩来这些伟人在如此艰苦的条件下,指挥解放战争,解放全中国,我内心十分激动。”年过六旬的河北游客张香齐专程到香山革命纪念馆旧址参观。

10时50分,结束了第一次定时讲解服务后,贾莉重新回到首都学雷锋志愿服务队,继续为游客提供便民服务。春节期间,像这样的定时讲解服务,贾莉每天要讲四五次,行走超过1.5万步。

“香山四季分明,冬天特别冷,夏天特别热。夏天讲解8处革命纪念馆旧址下来,浑身就湿透了,必须换一套衣服。很多同事会长痱子,很辛苦的。”贾莉一边为游客发放参观线路图,一边笑着说。

记者采访当天,遇到留京过年的中关村国家自主创新示范区展示交易中心员工张略。她说:“春节期间,部分员工响应就地过年号召。为了让大家温暖过年,公司组织了8名员工到香山游玩,一方面想让大家到香山革命纪念馆旧址了解红色文化,另一方面想借此机会,让我们的讲解团队与香山讲解员们进行深入交流学习。”

正午时分,完成上午忙碌的工作后,贾莉从包里掏出一桶泡面。“员工食堂在山下,往返至少要一小时。春节期间游客比较多,人手不足,吃泡面能节省不少时间。”

春节期间,像贾莉这样坚守岗位景区工作人员还有很多,他们不辞辛苦,竭诚为游客服务,只为让大家过一个开心年、安心年。

“新春佳节,游客能到双清别墅、来青轩参观,我觉得特别好。在我们生活条件如此优越的情况下,大家还能不忘初心,缅怀老一辈革命家,为他们点赞。只要能为大家提供优质

简讯

石家庄各级公共文化场馆有序恢复开放

日前,石家庄市举行新冠肺炎疫情疫情防控工作新闻发布会。石家庄市疫情防控形势持续好转,自2月22日起,全市各级图书馆、文化馆、博物馆、美术馆等公共文化场馆有序恢复开放,按照“限量、预约、错峰”的要求,接待游客(观众)数量不超过最大承载量的50%。

据了解,河北博物院、省图书馆、省美术馆、省群艺馆及石家庄市博物馆、图书馆、群艺馆、美术馆、民间工艺博物馆和毗卢寺博物院于2月22日向公众开放,各县市区的公共文化场馆也将陆续开放,影剧院、网吧、KTV等文化场所暂不开放。

(任英文 高越)

桂林开通“定制快车”便利市县往来

为满足游客多样化出行需求,桂林市日前开通定制快车,暂设“桂林—永福”“桂林火车西站—灵川”两条线路,3月份将陆续开通桂林市区前往全州、龙胜方向的定制快车,满足更多游客的出行需求。

据介绍,定制快车实行“点对点”运行模式和“门到门”包车业务,旨在填补客运班车、公交车和网约车的空白,实现汽车站和火车站的无缝衔接,节省游客出行时间和费用。需要乘坐定制快车的游客,可提前在“桂林骏达客运”微信公众号购票,通过乘车码检票上车。

(孟萍)

云冈研究院在山西大同挂牌成立

2月19日,云冈研究院在山西大同挂牌成立。云冈研究院作为公共文化研究机构承担着云冈石窟的保护、监测、研究、展示以及统筹云冈学建设发展和区域性石窟保护的职责。研究院下设文化遗产保护与监测中心、文化遗产艺术研究中心、文旅融合发展中心等10个内设机构。

据了解,今后,云冈研究院将坚持保护第一、统筹做好云冈石窟抢救性保护和预防性保护,深化学术研究,积极打造具有国际影响力的云冈学研究高地,推动文化和旅游融合、打好“游山西就是读历史”的世界文化遗产牌。

(王文华)