

文明相伴 旅途舒心

□ 本报采访组

云南丽江玉龙雪山景区,80多名志愿服务人员在不同点位提醒游客戴口罩、不聚集,向游客免费提供口罩;山东烟台金海湾大酒店向践行“光盘行动”的客人赠送小礼物,鼓励客人厉行节约、文明用餐;江苏宿迁泗洪洪泽湖湿地景区利用大屏、广播、宣传牌等开展文明旅游、爱鸟护鸟宣传,并开展垃圾回收置换小礼品活动,提升游客文明、环保意识……五一假期,面对出游高峰,各地采取多种举措开展文明旅游宣传,推动形成更加浓厚的文明健康绿色旅游风尚。

加强宣传 做好防控

五一假期,各地热门景区迎来较大客流量。为做好疫情防控工作,增强游客防护意识,各地加强宣传,普及疫情防控知识和技能,引导游客遵守防疫要求,推行分餐制,形成文明、健康、安全的出游环境。

在福州三坊七巷景区南北两个入口处,游客出示健康码、接受体温检测后有序排队进入景区。景区相关负责人介绍,景区成立了全天候防疫巡逻小分队,这个团队由安保人员、志愿者等近50人组成,分时段分区域巡逻,针对未佩戴口罩、人群聚集滞留等现象进行文明劝导。

湖南长沙橘子洲景区人潮涌动。

景区管理处人事科副科长贺婷介绍,景区投入800多人为游客服务,设置6个警景联合执勤点、12个景校共建志愿者服务站,维护交通秩序,引导游客文明游园,帮助游客预约入园。

在济南大明湖超然楼文明旅游宣传点,现场志愿者向游客发放文明旅游宣传页。“我们主要是提醒游客戴好口罩,做好疫情防控,协助景区引导游客排队,制止不文明行为,引导游客做好垃圾分类,维护景区卫生环境。”泉城导游义工张冉再说。

与此同时,各地积极推广分餐制,引导游客形成文明健康餐饮习惯。今年五一假期恰逢上海五五购物节,上海花园饭店中、西、日三个餐厅针对假期用餐高峰采取了多种措施。如,中餐厅服务人员会在客人落座后主动上前询问分餐需求,并提供公勺公筷。为避免餐具混用,饭店餐饮部门对公勺公筷的颜色进行了统一。“目前大部分客人都能做到使用公勺公筷。相信随着文明用餐习惯的不断推广,这个比例会进一步上升。”饭店业主总经理祝捷说。

厉行节约 反对浪费

五一假期,酒店、旅行社等旅游经营单位积极履行反食品浪费法相关责任义务,引导游客按需点餐,践行“光盘行动”。

“您好,咱们酒店的菜量比较大,

建议您先少点两道菜,不够随时再加,以免造成浪费。”五一假期,内蒙古巴彦淖尔磴口县友谊大酒店每天就餐的客人有100多人,服务人员主动提醒客人合理点餐,并在上菜时为客人提供分餐服务。

内蒙古乌兰察布市多蒙德豪生大酒店接待了不少来自北京的自驾游游客。酒店总经理助理李宪强介绍,客人用完餐时服务人员会提醒客人是否需要打包。此外,酒店还根据客人用餐习惯,相应减少菜品的分量,如一份烤羊排从以往的1.5公斤左右减少到1公斤左右,既让客人品尝到特色,又尽量避免浪费。

西安鲲鹏国际旅游金晶在带团中切实履行“一岗双责”,引导游客杜绝餐饮浪费、文明用餐。这个假期,金晶带的旅游团平均在40人左右。“我根据参团人数精细规划、安排团餐,并提醒游客按需取餐。”金晶说,遇到团队游客年龄悬殊大的情况,自己还会按照不同游客需求,对餐饮的分量、价格、软硬口感等进行细化,避免浪费。

五一期间,500多名游客乘坐“晋疆情·晋昌行”文化旅游援疆专列在新疆昌吉回族自治州、吐鲁番市游览。因接待游客数量较多,参与此次活动的新疆西域风情旅行社安排专人负责游客就餐,在配合酒店、餐厅做好防疫工作的同时,全程引导提

反食品浪费法明确经营者应当引导游客文明健康用餐

本报讯(记者 沈啸)4月29日,十三届全国人大常委会第二十八次会议表决通过《中华人民共和国反食品浪费法》,自公布之日起施行。该法律明确规定,旅游经营者应当引导旅游者文明、健康用餐。旅行社及导游应当合理安排团队用餐,提醒旅游者适量点餐、取餐。有关行业应当将旅游经营者反食品浪费工作情况纳入相关质量标准等级评定指标。

反食品浪费法共32条,分别对食品浪费的定义、反食品浪费的原则和要求、政府及部门职责、各类主体责任、激励和约束措施、法律责任等作出规定。强调国家厉行节约,反对浪费;明确各级政府和国务院有关主管部门的职责任务,规范公务用餐、餐饮服务经营者等食品经营者的行为,引导个人和家庭树立正确消费理念;构建政府领导、部门协作、行业引导、媒体监督、公众参与的反食品浪费社

会共治机制;科学设定法律责任,以刚性的制度约束,严格的制度执行,坚决制止浪费行为。

根据反食品浪费法,餐饮服务经营者可以对参与“光盘行动”的消费者给予奖励;也可以对造成明显浪费的消费者收取处理厨余垃圾的相应费用,收费标准应当明示。

违反本法规定,餐饮服务经营者诱导、误导消费者超量点餐造成明显浪费的,由县级以上地方市场监督管理部门或者县级以上地方政府指定的部门责令改正,给予警告;拒不改正的,处1000元以上1万元以下罚款。食品生产经营者在食品生产经营过程中造成严重食品浪费的,由县级以上地方市场监督管理部门或者县级以上地方政府指定的部门责令改正,拒不改正的,处5000元以上5万元以下罚款。

各地加大假日旅游市场监管力度——

市场更“干净” 游客更放心

□ 本报采访组

五一假期,各地持续加大旅游市场监管力度,积极处理游客投诉,依法查处不合理低价游、强迫或诱导购物、非法一日游、景区哄抬物价等违法违规行为,保障游客安心出游。

上海市静安区内的旅游大巴集中上车点临近上海火车站,是上海周边游、短途游、一日游等旅游活动发车的第一站。五一前夕,静安区文化市场行政执法大队对于恒丰路恒通路、华盛路汉中路路口的“上海周边游”集中上车点进行了执法检查,发现违法线索5条。该大队相关负责人表示,为突出执法成效,静安区采用连续执法检查模式,对检查地点开展突击检查,打击“黑车”“黑导”“黑社”,对五一假期开展不法业务的旅游企业起到警示、震慑作用。

假日期间,各地结合实际情况,创新工作机制和工作方法,持续开展旅游执法检查。

湖南省张家界市启动“1+4+N”涉旅联合执法工作机制,五一假期前两天,相关部门出动执法人员167人次,检查各类文化和旅游市场主体165家次,处理各类涉旅投诉、求助、建议类事件信息41件。河北省承德市旅游和文化广电局牵头,抽调旅游、公安、文物、城管、市场监管等部门工作人员组成避暑山庄及周围寺庙景区旅游秩序联合执法队,从5月1日开始对景区环境卫生、服务设施、营业摊点、旅游秩序、旅游安全等开展全面检查,规范旅游经营秩序。

浙江省杭州市重点对湖滨、断桥、雷峰塔景区等开展综合监管,截至5月3日,杭州市文化市场综合行政执法队累计接到涉旅投诉47起,办理47起,驱赶“野导”42人次,处罚黑车1辆次。

从5月1日开始,山东省青岛市崂山区文化和旅游发展委员会部署开展打击黑车野导“鹰击”专项行动,采取定岗值守、机动巡查、突击检查、联合执法等方式,对崂山风景区周边等重点区域开展整治行动,检查可疑车辆、旅游饭店等经营场所,驱离涉嫌拉客人员。崂山区文化和旅游发展委员会相关负责人表示,崂山区将通过持续开展“鹰击”专项行动,建立快速发现线索、快速调查取证、快速立案办理、快速移交交办、快速办结案件等相关

机制和流程,真正形成震慑,营造良好的旅游市场环境。

山东省济宁市市文化和旅游局全体干部职工兵分13路、下沉市区一线,对A级景区、文博单位、星级饭店等持续开展疫情防控、安全生产和市场秩序集中检查、互查、督查,做到“隐患不排除不放过、问题不整改不放过、责任不到位不放过、措施不落实不放过”。截至5月3日,济宁市县两级文化和旅游执法机构累计出动执法人员545人次,检查各类文化和旅游经营场所963家次,发现并排查处理问题隐患63处,并及时督办整改。

云南省丽江市文化市场综合行政执法支队全员上岗,加强市场监管,严守“疫情关”“安全关”“服务质量关”。执法人员走进旅行社,现场查阅旅行社的档案资料、疫情防控预案、日常防疫登记台账、安全生产应急预案、旅行社资质证照等各项情况。截至5月3日上午,累计出动执法人员253人次,检查旅行社散客营业网点72家次,旅游团队142个、景区23家次。同时,加大旅游投诉调解力度,截至5月3日10时,处置现场投诉2起,一起为江苏游客投诉昆明某旅行社拒绝履行旅游合同、造成游客滞留,另一起为大理游客投诉某客栈服务不达标,要求退赔房费并补偿,目前两起投诉均已妥善处理。丽江还积极宣传推广、落实“30天无理由退货”政策。截至5月3日10时,共受理退货70起,涉及退货金额58.888万元。

海南省旅游和文化广电体育厅派出3个督导组分赴旅行社、在线旅游企业、景区、酒店等,就旅行社和导游约定服务标准是否缩水,景区售票系统是否存在无法兑票、退票难现象等进行督导检查。海口观澜湖华谊冯小刚电影公社、三亚天涯海角游览区、海南呀诺达雨林文化旅游区等多家旅游企业接受了全面检查。海口观澜湖华谊冯小刚电影公社总经理叶小舟表示,景区严格要求所有商户明码标价,不得缺斤短两、弄虚作假,一旦发现侵害消费者权益的行为,立即终止合作。景区还加强与旅游、公安等部门的协调配合,健全和完善消费维权联动机制,着力提升服务能力和水平。

(采访组成员:陶李 丁宁 肖相波 刘伦森 高慧 郑艳艳 任英文 高越 林雯晶 统稿:赵贻泽)

20部门出台措施推进海南自由贸易港贸易自由化便利化

促进旅游演艺等重点文化服务贸易发展

本报讯(记者 沈啸)商务部、中央宣传部、文化和旅游部等20部门近日联合印发的《关于推进海南自由贸易港贸易自由化便利化若干措施的通知》提出,在海南自由贸易港现代服务贸易、旅游业等重点领域率先规范影响服务贸易自由便利的国内规制。在海南自由贸易港建设国家对外文化贸易基地,促进旅游演艺、创意设计等重点文化服务贸易发展。

通知还提出,支持海南自由贸易港创建国家文化出口基地,创新发展对外文化贸易。开展投资促进活动,

除了不断精进业务,从业13年来,无论是带大团还是小团,曹震都坚持“用心用情服务,将心比心付出”,这让他保持了带团“零投诉”的纪录,在游客中赢得赞誉。一次,有位刚做完手术的老人参加了曹震带的旅游团,老人没有家人陪伴,行动十分不便。了解到这一情况后,曹震提前租好轮椅,在行程中对老人重点关照。遇到台阶,曹震就背起老人边走边讲解。回到酒店,安顿好老人后他才离开。一路上的周到服务使老人十分感激,但在曹震看来,这只是自己多年工作中再普通不过的事情。

凭借兢兢业业的付出,曹震近年来获得了北京导游协会导游工作室带头人、首届中国旅行社协会“优秀导游”、第四届全国导游大赛“金牌导游员”、全国青年岗位能手、全国五一劳动奖章等多项荣誉。(下转第2版)



视觉新闻

行走『初心之地』

昨天是“五四”青年节,上海青少年庆祝中国共产党成立100周年“五四”主题集会在中共一大纪念馆国旗广场举行。随后,近千名青少年从中共一大会议址出发,进行“青春耀百年 永远跟党走”上海青少年红色大寻访接力活动。寻访活动共4条路线,覆盖16个红色场馆及地标,让青少年以沉浸体验的方式,切身感受红色城市的荣光。图为当日,参加活动的青年们在中共一大纪念馆国旗广场自拍照。

新华社记者 刘颖 摄

坚守从业初心 弘扬行业正气

——记全国五一劳动奖章获得者曹震

□ 本报记者 崔哲

5月2日上午在故宫带团、下午在故宫做抖音直播,5月3日上午在故宫带团……刚刚获得全国五一劳动奖章的竹园国际旅行社领队曹震,在这个五一假期的工作日程安排得很满。

“故宫是大部分游客到北京都会游览的地方,蕴含着历史、建筑、美学等方面的多元文化,有很多可以讲的内容。”两年来,曹震每个星期都会在故宫带团,向游客精讲故宫历史文化。作为一名土生土长的北京导游,曹震一直努力把这座城市的魅力展

现给更多游客。“普通游客在北京只待几天,要在有限的时间里让游客充分感受北京厚重的文化。”为此,这些年曹震几乎走遍了北京大大小小的景点,还参加了大量培训,甚至主动到高校与从事北京历史文化研究的学者交流。他将所学所获写入导游词,把北京博大精深的历史文化讲来自天南地北的游客听。

去年7月,曹震开始了一项新尝试——在抖音上做直播,带着网友游览故宫、圆明园、明十三陵等北京著名景点,借助自媒体平台传播北京历史文化。“最开始一是担心直播间没有人,二是网友藏龙卧虎,怕讲不

好。”不过,从小喜欢播音主持的曹震凭着一份热爱边直播边摸索,在9个多月里就让粉丝量从最开始的6000多涨到了79万多。他说,这个过程考验的是自己的坚持。哪怕遇到刮风下雨等恶劣天气,曹震也坚持在户外直播,向直播间里的网友介绍北京历史文化。“我觉得这件事很有意义,所以从没想过放弃,不管有100人还是1万人看,都要做好,而且不要有太强的功利心,才能保持一个好的状态。”曹震说,与平时带团相比,直播中的讲解可以更丰富细致,这种梳理的过程对自己的知识体系是很好的完善和提升。