

## 北京严惩违反跨省旅游“熔断”机制行为

本报讯(见习记者 魏彪)近日,北京市文化市场综合执法总队对外发布一起违反跨省旅游“熔断”机制的典型案件,并将其作为常态化疫情防控期间旅游业经营者违反“熔断”机制典型案件,报送文化和旅游部。

据了解,今年10月27日,北京市文化市场综合执法总队监测时发现,多家媒体网站、客户端转发、转载关于“北京28人旅游团去琼海游玩,其中6人是昌平区确诊病例的密接者”报道。为此,北京市文化市场综合执法总队迅速成立专班开展应急处置,并依托新构建的“北京—海南”文化市场综合执法协作机制,对北京暂停跨省旅游“熔断”机制发布时间和涉事旅行社、接团时间精准比对。经过两省(市)统一调度、通力合作,迅速锁定涉事主体。

同时,北京市文化市场综合执法

总队充分发挥“信息情报、勤务指挥、舆情监测、区域协同、合成作战”五位一体实战化机制作用,结合该旅行团在海南海口、三亚两地集中隔离观察现状,核实掌握包括6名确诊病例密接者在内的全部28名游客在海口、琼海、三亚等地游览期间的入住酒店、观光场所、行程轨迹等经营史重要信息,为确保该旅游团分批分拨返京后开展相关工作提供了参考。10月28日,北京市文化市场综合执法总队以涉嫌存在未通过旅游公共信息和咨询平台向旅游行政部门进行团队旅游信息备案行为对涉案的某(北京)国际旅行社予以立案调查。

目前,北京市文化市场综合执法总队依据《北京市旅游条例》相关规定,已对某(北京)国际旅行社作出罚款5万元、责令停业整顿30日的行政处罚决定。

## 甘肃开展文化和旅游统计业务培训

本报讯(罗贻鹏 记者 张陵堂)日前,甘肃省文化和旅游厅组织召开2021年全省文化和旅游统计业务培训视频会议,传达学习了全国文化和旅游统计业务培训会议精神,通报了全省旅游统计工作情况,安排部署了下一阶段文化和旅游统计工作,并就文化和旅游统计调查制度及网络统计直报系统操作进行了专题培训。

甘肃省文化和旅游厅副厅长田学功表示,全省各级文化和旅游部门要切实增强“四个意识”,依法依规推进统计工作。要加强统计制度机制建设,进一步健全完善地方文化和旅

游统计管理体系,保障文化和旅游统计工作有序开展,确保文化和旅游统计资料的真实性、准确性、完整性和及时性。要全面建立统计工作领导责任制和统计人员工作责任制,强化数据管理、坚持依法统计,坚决防范和惩治统计造假、弄虚作假,有效筑牢数据质量防线。要紧扣数据质量这一核心,建立健全文化和旅游数据质量控制体系,强化逻辑审核、趋势审核,特别是加大对源头数据的审核和评估力度,保证数出有源、数出有据。要建立健全部门数据会商机制,加强数据对比印证,切实强化质量管控,夯实统计数据基础。

## 服务更便民 渠道更畅通 处理更高效

——各地积极推动12301、12318等文化和旅游便民热线并入12345热线

□ 本报记者 李志刚

为落实《国务院办公厅关于进一步优化地方政务服务便民热线的指导意见》,文化和旅游部办公厅近日印发《关于进一步优化文化和旅游系统政务服务便民热线的通知》(以下简称《通知》),要求在2021年底前,将12301全国统一旅游资讯服务电话、12318文化市场举报电话以及其他文化和旅游政务服务便民热线号码,并入各地12345政务服务便民热线。这意味着,广大群众不用再为“记不住热线电话号码”而烦恼,统一拨打12345热线即可就文化和旅游领域的问题进行举报、投诉、咨询、求助,提出意见建议。

当前,各地正积极推动12301、12318等文化和旅游便民热线并入12345热线。

武汉市文化和旅游市场综合执法支队及早着手,与武汉市政务服务热线12345对接沟通,告知旅游类投诉的形式、类别和特征,并提供了旅游类咨询投诉常规问题的“标答”,争取12345热线的支持与协同。支队负责受理处理旅游投诉的工作人员启动了从12301到12345的“切换”模式,每天及时接收、研判、受理来自12345热线的投诉件。工作人员按照“当天收件,当天与投诉人联系,第一时间了解投诉件基本情况”的原则,尽可能提高游客投诉受理的效率。

《通知》发布后,江苏常州积极响应,推进热线优化整合相关事宜,目前常州12318已并入12345热线,12301正在对接过程中,预计不久即可并入。为进一步加强与12345热线的衔接工作,常州市文化广电和旅游局明确1名分管领导承担相关工作,各职能处室配备至少1名专(兼)职工作人员,具体负责12345平台交办的诉求事项办理答复。

常州市文化广电和旅游局工作人员介绍,所有12345服务工单需要在1小时内签收,咨询类诉求需在3个工作日内答复;非咨询类服务工单需在5个工作日内答复。在疫情防控的特殊时期,常州及时出台涉疫处理工作机制,确保24小时专人接听,并在2小时内妥善处置。

广西壮族自治区桂林市12318目前已整体并入12345;桂林地方旅游投诉电话0773-2800315接听电话较多,为避免冲击12345热线系统,归并工作在下一阶段实施。结合桂林旅游投诉特点,桂林12345热线服务中心设置旅游专席,重点接听游客投诉。

桂林市文化广电和旅游局工作人员介绍,桂林市文化广电和旅游局专门制定了12345热线办理制度,成立了以局长为组长的便民热线工作领导小组,确定专人负责接单、派单、催单、回访等工作。

陕西保留12318热线和省(市)长

专线号码,实行“双号并行”,12318话务座席并入各市(区)12345热线和省级平台统一管理。陕西省文化和旅游厅文化市场综合执法监督管理局工作人员介绍,目前,西安市、宝鸡市、咸阳市、渭南市、延安市、榆林市、安康市7个设区市完成了整合工作,铜川市、汉中市、商洛市3个设区市尚未完成整合工作。

北京是较早开展政务服务便民热线归并工作的地区之一。北京市文化市场综合执法总队工作人员介绍,早在2015年,12318北京文化市场举报电话就已整合到12345热线。执法总队努力做好合并后的衔接工作,落实“接诉即办”,尤其注重科技赋能,完善系统中案件统计数据支持、办案线索流转、动态催办提醒等日常工作;推动建设移动执法终端举报处理模块,以实现举报案件移动端登记、受理、转办。

今年2月25日18时起,上海12318与12345“双号并行”,市民、游客在本市拨打12318热线也指向12345热线,原12318热线提供的服务不变,但统一由12345市民服务热线承接。上海市文化和旅游局工作人员介绍,上海优化流程、科技赋能双管齐下,一方面对12345工单进行分类统计与详细分析,划出重点、提出难点、分析堵点,对工单中出现的“老大难”问题搭建对接渠道,理顺派单规则,完善受理流程;另一方面,以信息化赋能热线业务工作

精细化发展,将12345热线工单接入市文化和旅游局旅游投诉处理工作平台。同时,建好文化和旅游市场质量综合数据库,提供更为全面化、精准化、个性化的数据分析功能。

中旅旅行工作人员表示,政务服务便民热线归并对企业来说主要有几个影响,一是工作对接更加聚焦,多个投诉受理渠道并行容易让游客混淆,造成重复投诉,企业也因此常对一个问题反复调解,合并统一后,投诉渠道更加清晰明了;二是工作职责更加明确,多渠道受理投诉情况下,每个渠道的规范制度、具体操作都会有一定差异,在不涉及违法违规问题的旅游纠纷投诉中,处理尺度也有所不同,给企业带来一定影响;三是工作效率提高,多单位监督处理投诉,流程较为繁琐,处理链条较长,处理投诉所需时间较多,合并统一后,流程更加优化,形成文化、旅游领域各类诉求全口径的“受理—办理(转办)—回复—办结”流程闭环。

湖北大学中国旅游案例教学与研究中心主任熊剑平教授认为,政务服务便民热线归并,意义主要是方便群众,提高服务效率;畅通渠道,推动高质量发展。这项改革应注重强化工作衔接,强化考核和督办;优化工作流程,做到既能方便群众、提高服务效率,又不影响文化和旅游工作的正常运行。

## 黑龙江在南宁推介冬游产品

本报讯(孟萍)12月1日,由黑龙江省文化和旅游厅主办的中国·黑龙江冰雪旅游产业发展指数暨2021年冬季旅游产品发布会在广西南宁举办。

黑龙江省文化和旅游厅推广营销处处长张春艳介绍,今年,黑龙江推出三大冰雪旅游主题产品,148个冰雪旅游目的地、5个冰雪旅游城市、6条冰雪旅游线路和15个冰雪旅游必到必游地。其中涵盖第38届中国·哈尔滨国际冰雪节等旅游节庆,东线探秘雪国秘境、西线欣赏鹤舞雪

原、中线前往冰雪森林等旅游线路。此外,为迎接北京2022年冬奥会,黑龙江推出滑雪穿越、雪地漫步、雪地自行车、越野滑雪、冬钓等活动,丰富游客体验。各地景区将严格按照文化和旅游部相关要求,做好预约出游、清洁消毒、扫码等各项疫情防控措施,努力为游客提供安全健康的旅游环境。

发布会上,哈尔滨、牡丹江、大庆、伊春等城市分别推介当地的特色资源和冬季旅游线路。

## 西藏山南到湖南推广冬季旅游

本报讯(记者 高慧)日前,由西藏自治区山南市政府、湖南省援藏援疆工作领导小组办公室、湖南省文化和旅游厅、湖南省第九批援藏工作队主办的2021西藏山南冬季旅游专场营销推广暨旅行社商座谈会在长沙举办。

会议从自然之美、人文风情、健康养生3个方面介绍了山南的文化和旅游资源,重点推介了“冰雪圣湖体验之旅”“雅江藏文化溯源之旅”“家国情怀红色之旅”等精品旅游线路,

以及西藏首届金拉措旅游民歌节、520高原杜鹃花节、山南首届虫草和温泉养生文化旅游节等节庆活动,发布了山南旅游扶持奖励办法。

据介绍,山南是湖南对口援建城市。今年以来,湖南开展“万名湖南游客进山南”等活动,进藏(山南)游客数位居内地省份前列。在此基础上,湖南省援藏工作队计划2022年进一步加大湖南旅游市场培育和开发力度,争取年度进藏专列和人次在今年基础上实现翻番。

## 八个旅游品牌撑起“锦绣太原”

本报讯(王文华)近日,太原市委、市政府印发《关于打造“锦绣太原”旅游品牌的实施意见》(以下简称《意见》)。《意见》提出,要构建一环一带旅游产业总体布局,打造西山、汾河、晋阳古城、太原府城四大旅游板块,培育“锦绣太原”旅游品牌体系。

《意见》提出,要科学规划,深入发掘“锦绣太原”旅游品牌厚重内涵,叫响“古都晋阳”晋阳历史文化旅游品牌、“千年府城”府城历史文化旅游品牌、“生态西山”西山生态文化旅游品牌、“诗意汾河”汾河文化旅游品牌等八大旅游品牌。加快高等级景区创建,全力推动晋祠—天龙山创建国家5A级旅游景区,加快推动太山、青龙古镇、汾河二库创建国家4A级旅游景区。积极实践“旅游+”“+旅游”发展路径,形成

更加丰富多样的特色旅游产品体系。

《意见》还提出,开展“游山西·读历史·畅游锦绣太原城”系列活动,推出生态游、休闲游、研学游、自驾游、乡村游等系列精品旅游线路,鼓励景区举办各具文化特色的主题文化和旅游品牌活动,逐步形成具有一定国际国内影响力的文化和旅游节庆品牌IP。依托太原古城、钟楼街等景区、街区,培育一批业态多元、吸引力强的优质夜间消费项目和产品,大力培育旅游业新的增长点。持续推进文旅惠民卡(券)、太原旅游“一卡通”发放使用,培育壮大新型文化和旅游消费群体。大力开展旅游创客行动,培育发展旅游创客示范基地和众创空间,形成一批旅游饭店、旅游餐饮、旅行社、旅游交通、旅游购物和旅游娱乐品牌。

## “诗画浙江”文旅交流周在日本静岡举办

本报讯(记者 靳畅)近日,由浙江省文化和旅游厅主办的“山海比邻 相逢有期”诗画浙江文旅交流周先后在日本静岡葵塔综合体和青叶广场举办。

据了解,文旅交流周活动分两个区块。其中,葵塔综合体的展览以“邂逅”“雅韵”“知音”为主题,分为3

个展区,吸引了众多静岡市民前来观展;青叶广场的展览借助静岡世界节,设立浙江风物展示区及体验互动区,分别对浙江特色的茶道、篆刻、书画、服饰、音乐等内容进行展示。活动期间,还安排了浙江经典服饰展示、浙江茶道表演等一系列特色节目,向静岡人民展现多姿多彩

的浙江风貌。

浙江省文化和旅游厅有关负责人表示,浙江和静岡结为友好省县近40年,两地在多个领域的交流不断加深,成果丰硕,成为中日地方合作的典范。在文化和旅游领域,浙江和静岡往来密切,在疫情防控常态化背景下依然保持了良好的交流与互动。



入冬以来,随着气温不断下降,湖泊逐渐结冰,吉林市北山风景区西湖、荷花湖等地的冰场吸引了不少市民体验滑冰乐趣,热闹非凡。图为12月1日,吉林市民在荷花湖滑冰。

视觉中国 供图

## 打造文旅消费品牌 激发夜间经济潜力

(上接第1版)

## 推动提质升级增效

各地以入选集聚区为契机,积极推动集聚区提质升级增效,不断提升集聚区的带动引领作用,促进夜间文化和旅游经济发展。

贵州省文化和旅游厅副厅长郑欣表示,贵州将进一步丰富旅游演艺、夜市、夜间节庆等业态,完善夜间文化和旅游配套设施,推动集聚区提质升级增效。引导全省各地、各景区因地制宜

打造夜间文化和旅游产品,加快推动夜间文化和旅游产品打造,通过增加夜间体验项目、升级民宿、丰富旅游商品、推进非遗进景区等,建设一批特色商业文化街区 and 特色夜间经济示范区,打造有传承、有文化、有内涵的夜经济,全面唱响“流光溢彩贵州”品牌。

叶小江表示,三坊七巷历史文化街区将多措并举推动夜经济提升,一是围绕安泰河进行景观及配套设施提升,引进多种餐饮业态,延长游客驻留时间,打造“白+黑”消费模式;二是将

黄巷打造为台湾主题巷,为两岸青年提供夜游基地;三是设计夜游精品线路,活跃街区夜间消费氛围;四是引进民宿客栈业态,吸引更多游客留宿;五是元旦、春节、元宵节等节点定期举办市集活动,以花市、年货、花灯等不同主题向游客展现坊巷夜生活。

湖南省湘西土家族苗族自治州凤凰县委、宣传部部长龙金明表示,凤凰古城旅游区将在抓好疫情防控常态化管理的同时,突出古城核心品牌引领,以市场需求为导向,综合多种旅

(上接第1版)

在新的历史时期,贵州文化和旅游系统要切实提高政治站位,强化思想认识,保持发展的紧迫感、使命感。立足文化和旅游工作,加快推进旅游与大数据、大生态、乡村振兴、文化艺术、非遗传承发展的有机融合,全力以赴围绕“四新”主攻“四化”,并把闯新路、开新局、

抢新机、出新绩作为高质量发展的主要目标,在注重质量效益的前提下保持良好的发展势头。着力固根基、扬优势、补短板、强弱项,实现发展质量、结构、规模、速度、效益、安全相统一,加快走出符合贵州实际的旅游高质量发展之路。

贵州奋进真如铁,而今迈步从头越。贵州文化和旅游系统将以更加昂

奋奋进的姿态,创新旅游宣传推广体系,继续打造“山地公园省·多彩贵州风”品牌的强劲引擎;不断培育壮大旅游市场主体,于实践中浇筑旅游产业化的坚实基础;加大实施文化产品和服务供给,增加优质文化产品和服务供给,拉紧推动文化和旅游深度融合的纽带;着力文化事业繁荣发展,不断激

## 简讯

## 贵州开展文旅宣传推广能力提升培训

近日,由贵州省文化和旅游厅、马蜂窝旅游联合主办的全省文旅宣传推广能力提升业务培训班在贵阳开课。

本次培训班围绕企业旅游营销的思维模式、企业进行旅游营销的技巧和方法等内容开展,包含现场课程教学、课程测评、实操演练等形式,帮助参训人员转变思维模式、提升知识技能、了解市场动态,更好地实现“旅游+”融合发展。贵州省文化和旅游厅、各市(州)文化和旅游局及相关景区将以本次培训为契机,抓好2021年冬季旅游宣传推广工作,围绕温泉康养、滑雪健身、非遗节庆、年货购物、红色研学等做好冬季旅游宣传工作。同时,积极构建旅游宣传矩阵,创新宣传方法和推广方式,打造好“山地公园省·多彩贵州风”旅游品牌,进一步提升贵州旅游的知名度和美誉度。(何翰章)

## 《亳州市旅游促进条例》发布

安徽省亳州市近日发布《亳州市旅游促进条例》,该条例将于2022年1月1日起施行。

条例共六章三十三条,从规划建设、业态发展、服务保障、监督管理等方面对亳州市旅游业发展作了明确规定。条例突出顶层设计,强化旅游规划引领;突出改革创新,促进旅游产业发展;突出民本思想,完善旅游服务举措;突出旅游环境,规范旅游市场秩序。

下一步,亳州市将从加大宣传、开展培训、建章立制、强化规划和规范执法等方面贯彻落实该条例。(朱文文)

游产品形式,在夜游形式、夜娱产品、夜食种类、夜购时尚、夜宿品质等方面着力,构造多元化的夜游消费体系。同时,以景区景观建筑、山水、树林植被等现有条件为载体,打造特色体验活动,培育多元化夜间消费模式,形成特色鲜明、业态多元、人气旺盛的“夜凤凰经济圈”,让凤凰古城旅游区的夜经济成为凤凰经济园新的增长点。

(采访组成员:崔哲 蒲钰 刘玉萍 李金枝 邵子君 王思超 肖相波 任丽 邹琴 执笔:崔哲)

发贵州新时代文化自信的时代伟力。以新作为、新担当,埋头苦干、奋勇前行,以扎实的优异的工作成效确保党的十九届六中全会精神在全省文化和旅游系统落地生根、开花结果,迈步走向贵州文化和旅游事业新征程。

(作者系贵州省委宣传部副部长,省文化和旅游厅党组书记、厅长)



文脉之声



中国旅游新闻网



中国旅游新闻APP



中国旅游报微信