

首批国家级旅游休闲街区名单开始公示

本报讯(见习记者 赵腾泽)1月9日,文化和旅游部办公厅发布《关于国家级旅游休闲街区名单的公示》,根据《中华人民共和国旅游行业标准《旅游休闲街区等级划分》(LB/T 082—2021)和有关通知安排,拟认定北京市东城区前门大街、天津市西青区杨柳青古镇街区、河北省承德市双桥区金龙旅游休闲街区等55个街区为国家级旅游休闲街区,公示期为5个工作日。

据了解,2021年11月,文化和旅游部、国家发展改革委开展国家级旅游休闲街区认定工作。国家级旅游

休闲街区应符合以下条件:文化和旅游资源丰富,文化展示空间和活动、服务条件良好,旅游休闲业态种类多样,形式创新,经营单位数量充足,经营状况良好;功能完善,旅游公共设施与信息服务体系健全;访客综合满意度较高;在全国具有较高的知名度和品牌影响力;疫情防控和安全管理措施到位,符合国家各项相关要求,街区相关各类主体及其运营行为取得全部相关必要手续;近2年内未发生重大安全责任事故和社会影响强烈的负面舆情事件等。

天津暂停旅行社旅游业务

本报讯(见习记者 杨丽敏)1月10日,天津市文化和旅游局发布紧急通知,按照文化和旅游部跨省旅游经营活动管理“熔断”机制和《旅行社新冠肺炎疫情防控工作指南(第三版)》有关要求,根据天津市当前疫情形势和防控工作需要,即日起立即暂停全市旅行社及在线旅游企业在天津市行政区域内组团旅游业务,立即暂停全市旅行社及在线旅游企业经营跨省团队旅游及“机

票+酒店”业务。通知要求,各区文化和旅游局、市区两级文化市场执法机构要督促旅行社及在线旅游企业严格落实旅游业务暂停要求,严格落实疫情防控措施;要督促旅行社及在线旅游企业依法妥善处置游客行程调整和退团退费事宜,严格遵守团队所在地区疫情防控要求,加强在途团队游客疫情防控工作,强化游客健康监测和安全管理。

甘肃印发“十四五”智慧文旅发展规划

本报讯(罗贇鹏 记者 张陇堂)日前,甘肃省文化和旅游局印发《甘肃省“十四五”智慧文旅发展规划》(以下简称《规划》),明确“十四五”时期甘肃智慧文旅的发展目标为:智慧文旅架构体系更加完善,智慧文旅基础设施建设基本完成,智慧文旅产业体系逐步健全,文化旅游品牌影响力进一步提升。

《规划》提出,推动5G、大数据、云计算、人工智能、物联网、区块链等技术对全省文化旅游业全链条智能化提升,推动文化旅游创作、生产、消费、服务、管理全面智能化,丰富数字

文旅产品业态,拓展文旅消费空间,创新经营管理模式,着力构建数据支撑、科技引领、业态创新、跨界融合的智慧文旅生态。

《规划》提出,重点打造“一部手机游甘肃”综合服务平台,全面升级甘肃文化旅游大数据中心,完善智慧文旅服务、管理、营销体系,提升智慧文旅基础支撑能力,完善智慧文旅生态基础设施建设,推进公共数字文化建设工程,壮大数字文化产业,促进智慧文旅融合发展。

《规划》还明确了国家文化大数据(甘肃)项目等23项重点工程。

四川推进乡村旅游高质量发展

本报讯(陈俊成 记者 白骅)1月7日,由四川省文化和旅游厅主办的四川省乡村旅游工作暨做好两项改革“后半篇”文章现场会在绵阳市召开。

会议指出,推进乡镇行政区划和村级建制调整改革(简称“两项改革”),是四川结合省情实际贯彻落实党的十九届四中全会精神、加强和改进乡村治理的重大基础性原创性改革。四川文化和旅游系统要认真学习贯彻《四川省乡镇级旅游规划导则(试行)》相关标准,合理科学划分旅游片区、分级建立工作专班、加强规划编制承接融合、做好试点示范引领、落实规划编制责任和进度,切实落实好两项改革“后半篇”文章重

点工作。

会议提出,将从开展好乡村旅游提升发展试点、推进乡村旅游景区转型升级、引导乡村民宿健康可持续发展、培育乡村旅游市场主体、做好乡村旅游人才培养、完善乡村旅游发展体制机制等方面发力,持续推动四川乡村旅游高质量发展。

会议还传达了2021年全国乡村旅游工作现场会精神,解读了《四川省乡镇级旅游规划导则(试行)》,为成都市彭州市、南充市阆中市、泸州市纳溪区乡村旅游实训基地授牌。会议期间,绵阳市安州区、德阳市绵竹市、乐山市市中区、彭州市桂花镇、阆中市天宫镇五龙村代表进行交流发言。

(上接第1版)2021年前11个月,北京市旅游投诉响应率97%、解决率92.29%,满意率94.89,办结率100%。

情系群众 为民解忧

“人少,活多,干劲足”是质监所的现状。疫情防控常态化下,质监所全体党员干部打破职责分工,主动投身抗疫调解决一线,为游客和旅游企业保驾护航。为服务游客及旅游企业,质监所联合北京市政务服务管理局开通了“疫情期间12345市民旅行社退团退费纠纷法律咨询服务专线”,并公布办事服务电话,开通小程序,实现“零跑腿”“少跑腿”。面对旅游企业日益增长的咨询需求,质监所还建立微信交流群,邀请相关专家和律师,对投诉较多的旅行社、新注册旅游企业、A级景区及部分酒店相关负责人在线上开展业务培训,助力旅游企业稳步发展。

2021年初,质监所梳理了2020年以来涉疫情旅游纠纷处理经验,结合相关法律法规及当前防疫特点,印发了《2021年元旦、春节、寒假期间旅游企业避免因疫情引发纠纷工作指导意见》,为确保2021年元旦、春节、寒假期间旅游市场安全健康有序高效运行,维护旅游者和旅游企业的合法权益发挥了积极作用。

此外,质监所还联合媒体开设《质监案例析》等专栏,定期撰写旅游投诉案例分析,通过游客看报、愿意看,看得进的文章,为游客和旅游企业

提供风险规避、纠纷调解指引。

初心如磐 忠诚奉献

因受疫情影响,近两年游客的旅游满意度有所下降,投诉数量有所上升。如何在体谅旅游企业难处的同时,妥善解决游客各类诉求,成为摆在质监所面前的一个难题。

“要把压力转化为动力,把工作当成兴趣”“群众的满意就是我们的目标,群众的肯定就是我们的动力”……在日常工作中,费立新经常这样鼓励大家。他自己也是身体力行,18年来日复一日从事着这份简单又繁杂的旅游纠纷调解工作,用他的话说,就是“彻底爱上了这份工作”。

“不忘初心使命,全心全意为人民服务,这是我们的职责所在。下一步,我们将扎实推进北京市文化和旅游服务质量监督管理、投诉受理、市场检查、‘接诉即办’及旅游咨询服务建机制、上水平。”费立新说,2022年,质监中心将继续推进“未诉先办”工作,在全市咨询站实施质监“二维码”扫描全覆盖,持续提升“暖、快、优”服务和政务服务效能,及时解决群众诉求;定期组织咨询员和质监管理人员进行业务培训,不断提升业务能力、提高调解沟通艺术;同时,充分发挥网络优势,推动旅游投诉处理平台向移动端、自助端发展,为旅游企业提供智能服务;联合律师团队对投诉调解中遇到的难点痛点问题进行研判,分析研究解决对策,提高矛盾纠纷化解时效。

●学习先进典型 汲取榜样力量

创新“首图”服务 筑牢文化阵地

——记“全国文化和旅游系统先进工作者”肖维平

□ 本报见习记者 范朝慧

组织全市公共图书馆打造“云中图书馆”,开展全方位线上服务;建设完善“北京记忆——北京历史文化数据库”,完成全市公共图书馆“一卡通”服务体系;主创“阅读北京——首都市民阅读系列文化活动”等阅读服务品牌,增强市民文化获得感;开创并连续12年举办“首图青年论坛”,开展公共图书馆从业人员培训……近年来,“全国文化和旅游系统先进工作者”,首都图书馆党委书记、副馆长肖维平始终以做好首都文化工作的责任感、使命感,挖掘服务潜能,盘活文献资源,推动工作不断创新出彩。

“看到每天有那么多人走进首都图书馆,利用馆内的公共文化资源,我感到非常欣慰和幸福。市民读者对我们图书馆文化事业的欢迎和肯定,激励着我进一步增强做好这项工作的责任感和使命感。”肖维平说。

主持首都图书馆工作以来,肖维平将党建工作融入图书馆每一项重大工作,推动馆藏资源日趋丰富,品牌影响力日益扩大,阵地优势日渐凸显,读者

服务形式和服务效能不断提升。首都图书馆先后入选“全国学雷锋示范点”“全国法治宣传教育基地”“全国文明单位”等。

“为了让传统文化的优秀基因活起来,我们在坚持做好古籍文献、地方文献收藏和保护工作的基础上,更加重视数字化、信息化技术赋能,自主开发建成‘北京记忆——北京历史文化数据库’等特色数据库,为市民读者亲近传统典籍、坚定文化自信创建平台。”肖维平介绍,“北京记忆”从整体上呈现了“老北京”的历史魅力与“新北京”的精神风貌,数字化展现了京味文化,开创了一种集保护、开发、利用文献资源于一体的全新模式。

近年来,首都图书馆在公共文化服务体系建设中取得了显著成果。该馆努力构建标准统一、覆盖城乡、互联互通、便捷高效的公共数字文化服务网络,实现了全市各级公共图书馆的联合检索、馆际互借、资源共享和图书“一卡通”服务。截至目前,该网络已经覆盖了全市16个行政区,联网成员馆达428家。

与此同时,首都图书馆着力探索文旅融合实践,打造适应读者需求、融入

百姓生活的特色阅读空间。

“我们打造了提供全要素读者服务的首都图书馆大兴机场分馆,这是国内第一家机场图书馆。分馆以北京市公共图书馆服务体系为支撑,将‘游客读者’也纳入公共文化服务体系中,形成了‘市民读者+游客读者’的双重读者体系。”肖维平说,分馆提供全年无休、每天12个小时的免费借阅服务。本地游客和外来游客在候机、乘机时均可以享受文化盛宴,感受北京人文风貌和风景名胜的魅力。

勤勉敬业、奋发进取、开拓创新、勇于奉献……在平凡的岗位上,肖维平为推进首都文化事业发展作出了突出贡献。2020年,面对突如其来的新冠肺炎疫情,她以馆为家,始终奋斗在抗疫一线,统筹推进疫情防控和事业发展,扎实做好读者服务和基础建设工作。

“这些都是我的职责所在,任何人面对这样的大事都会做出同样的选择。”肖维平说:“面对疫情考验,首都图书馆这支队伍非常团结,也非常有干劲儿,第一时间发布《北京市公共图书馆抗击疫情倡议书》,制定《防疫工作手册》,保证了市民读者及员工安全,确保

了首都图书馆零感染。”

“疫情期间,我们还努力创新服务方式,满足不同终端、不同人群的实际需求,极大提升了数字化服务能力和水平。”肖维平介绍,2020年首都图书馆统筹全市公共图书馆资源,开展全方位的线上服务,带领全市公共图书馆打造了“云中图书馆”,全年举办线上读者活动7373场次,共吸引约4000万人次参与。

目前,首都图书馆正依托自身的自媒体矩阵,为市民读者打造一个24小时不打烊的图书馆。300多万册的电子书、50余万集的有声书、上万种的电子报刊等资源,构建了一个读书人的“快乐星球”。

“感谢组织授予我‘全国文化和旅游系统先进工作者’称号,这份沉甸甸的荣誉不光属于我个人,更是首都图书馆集体共同的荣光。”肖维平说,“虽然公共文化工作千头万绪,但是一想到组织的支持、集体的团结、市民读者的肯定,我就觉得再苦再累也不在话下。下一步,我们将再接再厉,不断创新服务方式,提升服务水平,为首都公共文化服务体系建设和‘首图模式’和‘首图经验’。”

情系梆子戏 心怀家国梦

——记“全国文化和旅游系统劳动模范”王洪玲

□ 本报见习记者 杨丽敏

“人如其名,她的嗓音洪亮,像银铃一样清脆,听她唱戏是一种享受。”这是戏迷对中国戏剧梅花奖获得者、北京戏剧家协会副主席、北京市河北梆子剧团有限责任公司总经理、一级演员王洪玲的评价。

此次荣获“全国文化和旅游系统劳动模范”称号,王洪玲既意外又惊喜,同时倍感责任重大。她表示,“今后要更加扎扎实实工作、认认真真演戏、踏踏实实做人。只有这样,才能对得起这份荣誉和责任。”

“一进排练场,每个人都要换上练功鞋,不许嬉笑打闹,要对舞台有敬畏。”这是王洪玲给剧团演员们定下的规矩,也是她多年来一直坚守的准则。王洪玲常常勉励剧团演员,“既然选择将戏曲作为终生的事业,就要挥汗如雨地在舞台上付出,没有捷径可走。”对此,她更是躬身力行,率先垂范。

“不管在大剧院还是下基层演出,不管场下观众多还是少,都要好好演,必须对得起观众。”王洪玲常年带领剧团演员深入一线演出,带头参加

“百姓周末大舞台”等公益惠民演出,常常经过数小时的车程才能到达基层乡镇,登上设在田间地头的舞台。

王洪玲和剧团演员们对表演的用心,赢得了基层观众的青睐。有时候剧团一段时间没有去某个区县,戏迷们甚至“责备”剧团:“你们怎么还不来?”

“一个剧种最重要的是传承。”为促进河北梆子这一国家级非物质文化遗产的保护传承,王洪玲积极奔走呼吁,恢复了中断20余年的河北梆子学员班,逐渐改善剧团专业人才全靠引进的困境。

“只要认真排练,只要有艺术追求,不管多难我都要为他们争取演出机会。”王洪玲克服重重困难,每年为青年演员筹办“青春的脚步”展演,为每个人争取单独亮相的机会。她甘当绿叶,辅助青年演员完成演出,通过“以演代练”形式,帮助他们积累演出经验。

“他们都像是我的孩子,更是剧种的希望。我希望能带着他们一步一步踏踏实实往前走,让每个人以后都能成为‘角儿’。”王洪玲在说这句话的时候,目光笃定。

周围人也受到了王洪玲爱岗敬业、无私奉献精神的感染,“她的身上有一

种凝聚人心的力量。只要她出现,我心里就特别踏实”,这是剧团青年一代对她的评价。

近年来,王洪玲将更多精力放在推动河北梆子传承和发展上。为此,她带领剧团发起并承办了“京津冀河北梆子优秀剧目展演——北京站”活动,助力京津冀文化协同发展;策划“寻根之旅”西北行等一系列巡演,先后在全国30多地演出。

不仅如此,王洪玲还积极探索戏曲数字化发展。在剧团原创剧目《北国佳人》取得良好口碑的基础上,王洪玲以个人“四个一批”人才扶持资金将其拍摄成戏曲数字电影;组织剧团成员开辟线上新阵地,通过短视频平台吸引年轻观众。

“白衣天使肩负着万众希望,志愿者别亲人扑向病房,明知瘟神猛如虎,排除万难也敢闯……”2020年疫情防控期间,王洪玲策划、创作并演唱了抗疫新作《克疫兴邦》,记录、歌颂抗疫英雄、医务人员的感人故事。为了尽快完成作品,王洪玲在家中用两个手机摸索着完成戏曲录制,随后自费进行后期素材加工,通过艺术形式坚定信念、鼓舞士气。

2022年“文化进万家——视频直播家乡年”启动

(上接第1版)

据介绍,2021年春节、元宵节期间,因为疫情影响,广大人民群众响应党和国家号召就地过年,文化和旅

游部非物质文化遗产司联合中国演出行业协会和抖音、快手、微博、酷狗等网络平台举办了2021年“文化进万家——视频直播家乡年”活动。

克服疫情影响 迎难而上谋发展

(上接第1版)

新疆维吾尔自治区旅游饭店业协会秘书长孙莉说,2022年,协会将通过多种方式加强对企业的调研,摸底行业现状,了解援企稳岗、金融支持等相关扶持政策落实情况,并将相关信息反馈给政府部门,为决策提供参考;向广大会员单位及时提供行业发展最新信息,提振市场信心。

“疫情防控常态化下,旅游企业的生存和发展的确存在很多现实困难。”中国旅游协会副会长、山东省旅游行业协会会长、山东大学旅游产业研究院院长王德刚表示,过去两年来,文化和旅游部、各级政府的助企纾困措施收到了良好效果。但目前来看,仍有很多旅游企业,特别是旅行社的生存和发展面临较大困难,需要有关部门进一步创新政策措施,给予更加直接有效的扶持。比如,向企业派驻服务员或辅导员,通过一线帮扶,帮助企业走出困境;设立产品、业态创新引导专项资金、奖励资金等,帮助企业在新形势下保持创新发展活力;设立公益岗位或者建立“旺工淡学”机制,让企业员工不流失,为旅游行业保住人才家底。

陕西华清宫文化旅游有限公司党委书记、执行董事姚新垣表示,2020年以来,华清宫景区共获得陕西文化和旅游部专项奖励资金220万元。希

活动期间,6500余个非遗年俗短视频在网络平台集中展播,在符合疫情防控要求下举办的12场专场直播活动吸引了大量网友参与,文化和旅游部官方网站精选了61个优质短视频进行宣传推广,活动整体曝光量超3.7亿次。

基础上,各地有关部门可以因地制宜助力旅行社多渠道拓客引流,如帮助旅行社进一步拓展党建、疗休养等领域的客源。

太原海外国际旅行社有限公司总经理常敬中提出三方面建议,一是希望政府部门从税收等方面对旅行社给予减免和重点帮扶;二是对旅游从业人员从社保、重点岗位稳岗津贴等方面给予专项帮扶;三是积极引导旅游企业转型,对旅游企业业务拓展给予政策帮扶。

福州聚春园集团经营餐饮、饭店等多种业态。面对疫情影响,集团积极创新菜肴,深耕省内市场,布局国内市场,在所属企业推广闽菜、闽茶等福建特色产品,拓宽经营渠道,坚持“不裁员”“不减员”,且每年为社会提供不少于500个工作岗位。该集团副总经理杨杰说:“全国文化和旅游厅局长会议的相关部署为旅游企业在疫情防控常态化下经营发展注入‘强心剂’。希望有关部门可以出台水电等方面的优惠措施,减少酒店企业用水用电成本支出;定期发放旅游消费券,促进消费增长;推出稳岗补贴、社保减免、残保金减免等政策,为企业减负;针对中小微企业持续实施减税降费政策,帮助企业渡过难关。”

(采访组成员:邝伟楠 唐仲蔚 任丽 邵子君 王文华 李金枝 王思超 统稿:崔哲)

简讯

大连市百场文旅活动启幕

近日,大连歌舞团创作的大型音乐舞蹈情景诗《摇篮》在大连金三角剧场首演,拉开了大连市2022年百场文旅活动帷幕。

据介绍,百场文旅活动包括城市品牌、专题节庆、文化演出、主题展览等六个系列。活动期间,将整合全市博物馆、美术馆、文化馆、文化园区等社会资源,开展书法、美术、艺术展览展示;推出春季踏青赏槐、夏季沙滩嬉海、秋季亲子赏学、冬季冰雪温泉的“浪漫四季”文化和旅游活动,以进一步满足人民群众对美好生活的需要,更好发挥文化铸魂、旅游带动作用。

(李文菲 徐青洲)

南通发布冬季旅游产品线路

近日,由江苏省南通市启东市人民政府、南通市文化广电和旅游局主办的“听长江入海 迎新年曙光——2022第一场旅行 从启东出发”活动举办,推出房车露营、海产品鉴等活动,丰富当地文旅市场供给。

据悉,本次活动是“暖在通城”南通冬季游的子活动之一。为多平台、全方位展示南通冬季旅游资源,吸引更多游客,南通市文化广电和旅游局还推出了以“享温泉、品羊肉、赏梅花、寻年味”为主题的冬季旅游产品。

(邵子君)