



● **双节假期客流高位运行,短途客流增幅明显。**自9月27日铁路部门启动中秋国庆黄金周运输以来,全国铁路已累计发送旅客1.14亿人次,运输安全平稳有序。10月4日,全国铁路客流继续保持高位运行,预计发送旅客1730万人次,计划开行旅客列车11679列,其中加开列车1260列。为保障旅客安全有序出行,各地铁路部门强化路地联动机制,共同守护平安旅途。

● **良渚古城遗址公园国庆期间推出数字技术新玩法。**在良渚古城遗址里,居中的莫角山曾是5000年前的宫殿区,地位显赫。今年国庆假期造访此地的游客有一个新玩法——通过数字技术,回溯到5000年前,看良渚人如何生活。在考古专家和科技团队的指导下,国庆假期,良渚古城遗址公园推出了“莫角山朝圣之路AR体验项目”,它融合了AR(增强现实)、AI(人工智能)和大语言模型等数字技术,叠加现实情境,为游客营造出身临其境的时空之旅。

● **台风“小犬”逼近,福建多地景区关闭。**随着今年第14号台风“小犬”逼近,福建省已于10月3日17时提升防台

风应急响应为Ⅲ级。适逢国庆假期,沿海景区游客众多,福建口岸假期出入境旅客量预计将超13.4万人次。为保障游客人身安全,福建省多地发布公告停止景区和游轮接待。福州市提出,滨海景区、非景区务必于10月4日18时前关闭并做好游客安全管理工作,原定于10月3日至6日播出的“福见玉融”山水光影秀暂停播出。平潭综合实验区旅游客运公司发布通知,自10月4日零时起,全区渡口码头所有客渡船停航,停航期间码头关闭。莆田市通知,湄洲岛轮渡于10月4日17时起暂时停航。

● **武汉启动防汛Ⅳ级应急响应,部分轮渡停航。**受汉江2023年第2号洪水影响,10月4日零时汉江新沟站水位已达设防水位26米。根据《武汉市城市防洪应急总体预案》,武汉市于4日8时启动防汛Ⅳ级应急响应。武汉两江轮渡有限责任公司同日发布通告称,即日起,除天青线(天兴洲—青山)航线正常运营外,其他轮渡航线从早晨7时10分起均暂时停航,待达到安全航行条件后再行复航。(均据新华社)

假日市场观察

护航“双节”稳秩序 市场监管在行动

超长假期 超凡体验 市井方寸间看烟火西安

□ 本报采访组

中秋遇上国庆,凑成了长达8天的“超长假期”。当各地的出游人数一次次刷新纪录,旅游市场监管部门的工作人员愈发忙碌起来。他们用责任与担当守护着千万游客的平安出行。

多方共同发力 保障假日有序

提前部署至关重要。节前,文化和旅游部召开全国文化和旅游行业安全生产和假日市场工作电视电话会议,并发布假期出游提示,统筹部署组织保障工作,提醒游客合理安排行程,文明健康出行。各地积极筹划,多措并举为大节假期市场保驾护航。

北京市文化和旅游局日前制定了全市营利性文化艺术类校外培训机构、旅行社、等级旅游景区、星级饭店、在线旅游平台的经营主体综合监管合规手册,以进一步创新和加强全市文化和旅游行业事中监管,构建一体化综合监管体系。综合监管合规手册从多方面对经营主体的营销方式进行了约束和规范,最大限度地保障游客权益。

多部门协作,联动联动已成为各地“守护美好假期”的主要做法。比如,福建省各级文化和旅游部门加强与网信、文明办、交通、公安等主管部门协调配合,加强对旅游经营活动的监管,认真

兑现“放心游福建”服务承诺,依法依规维护经营者和游客合法权益。福建省文化和旅游厅联合省应急管理厅、省市场监督管理局等部门组成10个联合检查组,赴各地开展旅游督导检查,并派出工作组赴各地开展暗访检查。

在湖南省韶山市核心景区经营一家民宿的沈楚华坦言,以前一到节假日总担心喊客拉客等乱象影响正常生意,随着韶山“靶向治旅”行动的开展,旅游市场井然有序,“现在我一门心思就是想怎么做好服务,招待好客人。”记者了解到,双节假期前夕,湖南省韶山市成立“凝心聚力 靶向治旅”专班,从优化综合管理体制机制、开展旅游乱象专项治理、加强旅游换乘交通管理等方面发力,持续优化旅游服务,提升游客旅游体验。

24小时值守 确保“有诉必应”

假日期间,各地监管部门明确职责所在,强化岗位意识,落实值守制度,守护好游客的欢乐假期。

双节假期,陕西省副省长徐明非带领省级有关部门负责人先后到西安大唐不夜城、长安十二时辰主题街区、陕西历史博物馆等客流量大的景区检查旅游安全和服务保障工作。徐明非表

示,要优化管理手段,精准进行流量预测,主动发布动态信息,及时回应游客诉求;要强化执法检查,聚焦重点领域关键环节,加大对违法违规经营行为的查处力度,确保假日市场平稳有序。

采访中记者注意到,各级文化和旅游行政管理部门严格落实假日领导带班制度,实行24小时应急值守,及时妥善处理各类投诉,切实维护市民游客的合法权益。

广西壮族自冶区文化和旅游厅严格落实“三级值班带班”制度,厅主要负责人带班期间以身作则,并严格督导落实值班制度;值班处长和值班员24小时在岗在位,确保值班电话及时接听、咨询投诉及时受理。全区文化和旅游系统均严格按照假日值班制度在岗值守。

10月3日上午10时,广东启动防风Ⅳ级应急响应,广东省文化和旅游厅下发《关于做好今年第14号台风“小犬”防御工作的通知》,要求各地文化和旅游部门和文旅经营单位提前部署落实各项防御措施,及时发布预报预警信息;10月4日18时前,全部关闭深圳(含)以东滨海旅游景区,确保游客安全;广东省文化和旅游厅由主要负责人还将带队前往汕头、潮州督导防台工作,确保安全工作落实。

“有诉必应”是稳定市场秩序的关键。在安徽省黄山市,黄山市市场监督管理局会同黄山风景区市场监督管理局,重点针对景区餐饮、住宿、停车收费等价格监管热点领域,检查明码标价等情况,督促各经营主体杜绝欺诈、哄抬价格、不明码标价、捆绑销售等违法违规行为,并对旅游投诉实行首接负责、统一受理、承诺反馈、定期督查等工作机制,确保“有诉必应”。

及时疏导客流 提高游玩体验

相关数据显示,双节假期前5天,多地A级旅游景区接待游客达数百万人次。如何在这种情况下,让热门目的地依然“有景、有序、有温度”,不少地方的景区管理部门行动起来。

10月3日,长假进入第5天,前往西安临潼区秦始皇帝陵博物院、华清宫等景区的游客骤增。数据显示,截至当天12时,临潼区各主要景区共计接待游客10.3万人次,单日客流量保持假期高位。为做好旅游接待服务,秦始皇帝陵博物院所在的秦陵街道党员干部全员坚守服务一线。街道发挥党员先锋模范作用,在辖区主要路段和重点区域设置党员先锋岗,为游客提供旅游咨询、紧急救助等服务。(下接第2版)

视觉新闻

高原秋景美 八方宾客来

双节假期,位于新疆西南部的帕米尔高原秋景宜人,雪山连绵起伏,湖水波光潋滟,草木泛着金黄色,牦牛和马匹在慕士塔格峰下觅食,蔚蓝的天空中漂浮着洁白的云朵,呈现出一幅幅美丽的画卷,吸引游客前来观赏。图为近日,帕米尔高原上的新疆阿克陶县白沙湖景区迎来大批游客。

中新社记者 孙亭文 摄



假日我在岗

细节深处最动人

□ 本报记者 唐伯依

“这是我第2个在岗的假期,客流量大,忙是一定的,但是看到小朋友的笑容,我的疲惫感顿时消散,传递快乐让我成就感满满。”双节假期,开元森泊酒店游乐运营部欢乐大使孙雨欣刚刚结束了一场亲子活动,“00后”的她刚参加工作不久。

白天,对动漫IP进行角色扮演,带小朋友玩游戏、做手工、学舞蹈;夜晚,带客人在长平湖赏美景、观表演、放河灯……这个假期,孙雨欣就是“孩子王”般的存在,与不少小朋友结下了深厚友谊。“听到他们用稚嫩的声音喊出‘雨欣姐姐’的时候,心里别提有多甜了。”孙雨欣说。

“亲子家庭是森泊在假期的最大客群,我们都打起了十二分的精神。首先要确保小朋友的安全,让‘大朋友’放心,其次与小朋友相处要有耐心和同理

心,在每一个细微处照顾好孩子。”孙雨欣总结道。

这个假期,越忙越起劲的还有携程集团酒店服务部客服人员白玉。

“游客出游热情很高,咨询量很大。我和同事都约定好了,以优质服务打好‘超长假期’这场‘硬仗’。”白玉说。

及时关注热点信息,快速定位客人需求,给出合理出行建议,向客人同步通报相关景区信息、自然灾害情况、各地旅游优惠措施……假日期间,白玉每天的工作时间是9时至21时,仅中秋节当天,就接到了100通电话咨询。她需要在短时间内准确给出反馈。白玉同样是“00后”,虽是今年刚入职,处理起问题来已是游刃有余。

“您好,能帮我找一家方便轮椅进出的酒店吗?”接到这个咨询后,白玉立刻提起精神。一番沟通后,白玉了解到,这

位客人只能乘坐轮椅出行且并没有同行人员,行程中所有事情都得一个人完成。

在确定了入住区域、基本要求后,白玉便一家家打电话,询问酒店相关设施情况,并对各酒店的无障碍便利程度进行对比。预订完成后,白玉还专门叮嘱酒店工作人员对客人多加关注,提供力所能及的帮助。“尽量做到设身处地为客人着想,这样看似艰难的问题便能迎刃而解,工作也就越来越顺畅了。”

奋战在一线的除了刚入职的“萌新”,还有坚守了十来年的酒店“老兵”。10月3日6时30分,杭州滨江Pagoda君亭设计酒店营运总监王彩准时到达工作岗位,开始对酒店公共区域进行检查。

记者翻看王彩的日程安排发现,从早到晚,很多个整点和半点都有一项新的工作安排。关注前厅是否有前一天的

客诉,根据实际预订量控制房态房价分配工作,查看酒店的网评情况,与厨师长沟通下午茶使用情况……22时,王彩方能回到办公室,再次核对次日预订情况,与当天的夜班保安、前厅工作人员做好交接,24时结束一天的工作。

“其实这些都是每天必做的,虽然有一些辛苦,但是已经成了习惯。”王彩告诉记者,杭州是一座旅游城市,加之正如如火如荼进行的亚运会赛事,近期涌入了大量游客。为此,酒店更需要做好服务保障,给客人留下好印象,让他们在杭州住得舒心、玩得开心。

对王彩来说,一句“做好服务”并不简单。10月1日中午,王彩接到一位前厅人员反馈,有位客人的孩子发热,想要餐厅帮忙准备一碗白粥。王彩马上想到要给客人送去退烧贴、体温计,并通知厨房将鸡蛋、小菜一起和白粥送到房间。同为母亲的她,太了解此刻客人想要什么。这比想象多几分的服务让客人非常感动。王彩说:“客人在对周边环境不熟悉的时候,容易没有安全感,我们需要做的就是让他们得到家人般的照顾。”

热闹的假期免不了拥挤,这时候最抚慰人心的就是回到酒店的舒适与放松。因此,酒店人在一线的悉心守护变得更有意义。

换一种方式爱上广州

□ 本报首席记者 王玮

最近城市漫游很火,双节假期更是在各热门旅游城市流行。不同的人有不同的开启方式,有的选择打卡火遍社交平台的“同款”景点,有的愿意为了赶一场“大秀”横穿整个城市,也有的带着孩子寻遍当地有名的亲子乐园,还有的用美食作为贯穿整个旅程的主线……每个人都是线路设计者,哪怕走了冤枉路,也乐在其中。去哪儿网数据显示,假期前3天,飞往广州的机票预订量较2019年同期增长五成。这其中就有不少是来城市漫游的。

虽已入秋,广州路边依然满树繁花,“仿佛还可以在夏天多逗留一会儿。”迎着微热的风,北京游客薇薇一出机场便迫不及待脱下外套。作为美食爱好者的她,一上出租车便向司机师傅打听起本地人最喜欢的餐馆。“食在广州”是她这次“漫游”的主题。

“你住的酒店附近就有一家有着30年历史的米其林餐厅。本地人都要提前好几个小时去排队,下午4点开始取号,经常不到两个小时所有号都取光了……其实,广州的美食随处可见,不用太费心思就能搜寻到。”司机师傅操着一口“广普”介绍开来,让旁人一秒进入“老广”模式,这也印证了那句话:“广东人好吃,从早到晚,不停嘴。”

城市漫游的魅力在于解锁本地生活方式。在青岛游客谭琳看来,每一位本地人都可能是那个解锁人。他们对游客的影响不仅仅是地道城市向导那么简单。

有业者表示,当越来越多的人走街串巷,在“漫游”中了解城市的发展与变迁、历史与文化、时尚与创新,“处处是惊喜”就不只是对一景一物的期待,更是对城市温度的感知。相信今后用旅行丈量城市的方式会越来越多样。

本期导读

做“热”赛事 做“火”旅游 做“活”文化