

全国文化和旅游市场政务服务“好差评”优秀典型案例宣传

“想不到我们材料提交齐全后，当天就可以在银行提取旅行社质量保证金。”近日，云南大理运通国际旅行社有限公司负责人对大理白族自治州文化和旅游局的办事效率大加赞许。云南省大理白族自治州文化和旅游局认真贯彻执行《文化和旅游部办公厅关于做好文化和旅游市场政务服务“好差评”工作的通知》，在深化政务服务工作中，通过公示告知流程、缩减申请材料、强化政银企联动，旅行社服务质量保证金暂退工作全流程办理时间缩减为1个工作日内，切实做到能快尽快、当场办理。这是大理白族自治州文化和旅游局深入落实“好差评”机制的一个缩影。

近年来，大理白族自治州文化和旅游局把深化“放管服”改革、提升政务服务水平、激发市场主体活力摆在更为突出的位置，对照大理白族自治州打造一流营商环境工作目标，扎实推进“好差评”工作落实落细，以评促改，激发市场主体活力，取得积极成效，企业和群众的满意度、获得感持续提升。2023年上半年，大理白族自治州文化和旅游市场政务服务“好差评”工作，对于激发文旅市场新活力至关重要。下一步，大理白族自治州将持续聚焦企业和群众办事需求，通过规范政务服务工作、引导加强服务评价、强化差评整改反馈，提升服务好评率、评价率、差评整改满意率，为市场主体和人民群众办实事、解难题，不断优化市场化、法治化、国际化营商环境，全力推动全州文化和旅游产业高质量发展。

日前，文化和旅游部公布2022年

云南省大理白族自治州文化和旅游局：
创新服务 激发市场新活力

文化和旅游市场政务服务“好差评”结果及20个地区优秀典型案例，大理白族自治州文化和旅游局以建立常态化政企对接会和政企协商会议制度、设立营商环境监督联系点等做法入选优秀典型案例。

集成精准 全面落实“好差评”

大理白族自治州文化和旅游局全面落实《文化和旅游部办公厅关于做好文化和旅游市场政务服务“好差评”工作的通知》精神，坚持以办事场景应用为导向，按照“应纳入、尽纳入”的原则，认真梳理全州文化和旅

游行政部门政务服务事项27项，将全部政务服务事项纳入清单管理，逐项明确设定依据、实施机关、许可条件、办理流程、办理时限、申请材料、有效期限等要素，实现办事流程全透明，群众查询一目了然。全州所有文化和旅游政务服务事项全部纳入政务服务“好差评”。2022年，大理白族自治州文化市场“好差评”评价率46.56%，旅游市场“好差评”评价率10.73%，较2021年均有所提高。

政务服务行不行，群众说好才算行。大理白族自治州文化和旅游局积极拓宽评价渠道，采取线上线下相结合等多种方式实施评价，实现服务事项、评价对象、服务渠道全覆盖，确保评价真实全面、科学有效。同时，利用系统部门App、易拉宝、宣传页等形式进行广泛宣传，引导企业和群众通过移动端、网络端、现场评价、电话回访等渠道对政务服务进行评价，广泛收集群众的意见和建议，以“好差评”推动工作作风转变，增强服务意

识，为群众提供更加优质高效的政务服务。

以效促改 灵活应用“好差评”

大理白族自治州灵活应用“好差评”结果，建立差评和投诉问题调查核实、督促整改和反馈机制，以问效促改革，推动政务服务提质增效。

目前，全州已实现差评整改和回访100%全覆盖，当评价主体作出政务服务“不满意”或“非常不满意”评价后，即时启动差评处置，将差评分为立整立改(简易)类、限时整改(一般)类、综合协调(复杂)类，及时进行差评回访，并在15个自然日内回复，让办事企业和群众愿评、敢评、评了管用，政务服务部门愿改、能改、改了有效，促进政务服务意识与服务水平持续提升，着力营造一流营商环境。

2023年上半年，全州实有文化市场经营单位737家、旅行社161家，较2022年年底分别净增83家、35家。“好差评”工作已经成为大理白族自治州

文化和旅游局落实“放管服”改革要求、提升政务服务效能和提振市场主体信心的有力举措。

针对近年来政务服务“好差评”系统中反映的文化和旅游市场顽疾，大理白族自治州建立常态化政企对接会，不断完善市场整治工作机制，持续巩固旅游市场秩序整治成果，加强文化市场综合监管。同时，广泛开展文明旅游“彩云行动”，深入落实“30天无理由退货”，加快推进旅游行业信用体系建设，全州市场环境进一步提升优化，妨碍市场统一和公平竞争的规定和做法得到有序清理。如今，“好差评”工作已经成为转变工作作风、提升市场环境的有力抓手。

创新驱动 聚焦打造“好环境”

近年来，大理白族自治州通过政务服务“好差评”工作，认真倾听企业和群众心声，建立定期政企协商会议等制度，及时公开和解读文旅行业纾困帮扶各类措施，全力推动各项助企

纾困政策快速落地。2022年，全州暂退旅行社质量保证金1569万元，提供扶持补助州级助企资金1160万元，助企纾困政策落实落地，得到全州文旅行业的广泛好评。2023年，全州争取省级贴息补助资金177.16万元，审核暂退缓缴旅行社质量保证金720万元。“好差评”工作成为大理白族自治州为民办实事的重要工作抓手。

大理白族自治州还设立“营商环境监督联系点”，主动发现和解决政务服务中存在的问题，以“第三方监督”的纠错机制促进服务的优化提升，以“企业(群众)点菜”的方式推出一系列精准高效、利企便民的实招硬招。

文化和旅游企业既是市场经济的创新主体，也是发展主体。推深做实文化和旅游市场政务服务“好差评”工作，对于激发文旅市场新活力至关重要。下一步，大理白族自治州将持续聚焦企业和群众办事需求，通过规范政务服务工作、引导加强服务评价、强化差评整改反馈，提升服务好评率、评价率、差评整改满意率，为市场主体和人民群众办实事、解难题，不断优化市场化、法治化、国际化营商环境，全力推动全州文化和旅游产业高质量发展。

精绘“文体旅融合图” 拉起“惠民促消费网”

第十五届汤山温泉节开幕

汤山国家地质公园博物馆生物多样性主题科普展，花博园年货大街庙会……今年10月到次年2月，汤山周周有活动、月月有惊喜。

赛事引流活力十足

不同于以往，今年汤山温泉节在邀请游客来泡汤的基础上，又打出了“体育”牌，以温泉节开幕式举办为契机，同步开启2023UTO助力首百国际越野挑战赛。节日期间，汤山还将陆续开展2023全国马术场地障碍锦标赛、“绿水青山”中国桨板公开赛、“ACAC”2023赛季(南京站)射箭室外公开赛等十多项体育赛事与主题活动，展现汤山国际化水平与文体旅融合发展的产业新态势，让游客看见一个活力四射的汤山。

“以马术赛事为例，一场250对人马参赛的马术赛事，将为赛事举办地带来400人次至500人次的消费。”汤山金陵马汇相关负责人介绍，马术赛事，除了运动员本身，还有其他陪同人员、亲友团及观众，赛事的举办将有力拉动地方住宿消费。

“赛事的举办，将为我们这些经营者带来利好。”南京sandjoy沙悦温泉酒店负责人表示，各类赛事的举办不仅能拉动地方住宿业，参赛者、观众对汤山体验的口碑相传，网络、电视对赛事的传播，也将有效提升汤山影响力，吸引更多游客来到汤山。“当然，随着游客数量的攀升，区域内酒店、民宿数量也会增长，我们所面临的竞争压力也会更多，今年同比2019年汤山住宿床位翻了一倍，但这也让我们‘苦练内功’，提供更好的产品内容、更好的服务。”

政企联动以节惠民

“不同于此前的‘能出门就行’，如今，面对更为丰富的选择，游客需求将更加精细化。”汤山丰硕农场相关负责人史进认为，后疫情时代，只有提供更为精致的产品，才能得到市场青睐。

如何为游客提供更为精致的产品？一方面，以本届温泉节开幕为契机，汤山通过“政府引导、市场主导”模式，打造“政企联动”的开幕式。开幕式当天，汤山百联奥特莱斯还开启了“体育嘉年华”活动，现场融合20个潮流体育运动项目、五大汤山文旅市集、popup7家风尚潮流品牌，为游客打造集体育、文旅、购物、娱乐于一体的消费新场景。不仅如此，节庆期间汤山各企业还推出形式丰富、主题新颖的活动，来汤山泡汤度假，到紫清湖参加温泉养生节，在龙尚村体验民俗，在矿坑公园来一场露营，在金陵马汇看一场马术赛事……汤山文体旅休闲供给丰富多彩。

另一方面，主办方还积极做好以节惠民。温泉节期间，汤山为游客准备了惊喜大礼包，游客通过其官方微信即可参与扫码抽奖活动，有机会免费获得汤山泡温泉、汤山景区门票等。此外，汤山各酒店、民宿还推出了优惠房券、特价温泉票、惊喜住宿套餐、优惠餐饮券等。

汤山度假区相关工作人员表示，今年，汤山温泉节立足市场，更注重群众、游客的参与互动，以UTO悠途、奥特莱斯、紫清湖、涵田等13家企业为承办主体，带动辖区酒店、景区、民宿等广泛参与，最大化实现“吸引客流，促进消费”，为汤山建设世界级旅游度假区夯实基础。

(吕珂 章予馨)

2023 中国—东盟博览会旅游展成果丰硕

10月15日，2023中国—东盟博览会旅游展组委会发布消息，为期3天的2023中国—东盟博览会旅游展(以下简称“旅游展”)落幕。本届旅游展在展出规模、参展业态及配套活动等方面实现全面升级，广泛吸引了中国、东盟及欧美国家旅游业界踊跃参展，取得丰硕成果。

推动中国—东盟旅游合作迈上更高台阶

旅游展由文化和旅游部、广西壮族自治区政府共同主办，以“山水相约 携手启程”为主题，旨在助力打造中国—东盟自贸区3.0版，构建更为紧密的中国—东盟命运共同体，加速复苏中国—东盟旅游线下交流，深化与共建“一带一路”沿线国家和地区的文化和旅游交流合作，增进文化和旅游互联互通，实现共兴共赢。

旅游展邀请马来西亚担任主宾国、中国山西担任主题省，来自东盟十国等境外37个国家和地区的驻华机构、企业参展，国内23个省区市参展。广西壮族自治区14个地市全部参展，柳州市出任本届旅游展主题市。

展览设置国内文化旅游展区、国际旅游商品展区等七大展区。

东盟国家及境外驻华机构的各大展商、买家踊跃参会。本届旅游展共邀请境外买家52名，分别来自11个国家和地区；共邀请国内买家158名，分别来自19个省区市。

作为本届旅游展的主宾国，马来西亚旅游、艺术和文化部举办专场推介会，集中展示马来西亚独特的热带旅游资源、古老的民俗民风 and 现代化都市风光，反响良好，成效显著。“马来西亚有17家旅行代理商和酒店经营者一起来参展。”马来西亚旅游、艺术和文化部副秘书长扎姆里表示，希望通过参加

此次活动，中国游客能够重新回归，来马来西亚体验旅游产品。

其他东盟国家也在展会上展示了其各具特色的旅游资源 and 线路。

旅游展举办中国—东盟旅游休闲发展与融合创新论坛，来自中国、东盟的嘉宾围绕中国—东盟旅游休闲，深度探讨RCEP(区域全面经济伙伴关系协定)框架下区域旅游合作，共话科技创新、露营旅游发展，为携手推进不同国家和地区间的文旅交流合作提供更多有益思考。

主办方表示，立足中国与东盟合作新起点，今后旅游展将继续加快升级发展，打造高能级、高水平区域旅游合作平台，在更大范围、更深层次、更宽领域深化中国—东盟文化和旅游交流合作。

助力旅游发展提质升级

本届旅游展参展业态丰富，除了文旅形象、智慧旅游、文旅消费等文旅业态外，还特别增加文旅装备、体育旅游、乡村旅游、气象旅游、文化遗产旅游等新业态，体现了展会的前瞻性和专业性。同时，展会还充分发挥平台和辐射作用，结合文旅发展新趋势，举办首届文化遗产旅游大会、文旅赋能乡村振兴发展大会、桂林打造世界级旅游城市产业招商大会等10余场专题活动，围绕国际国内旅游行业热点，特邀专家、学者和企业代表

共聚一堂，进一步促进行业交流，为推动建设文旅融合互促、共同发展的良好格局献智献策，助力桂林打造世界级旅游城市。

广西壮族自治区文化和旅游厅以“秀甲天下 壮美广西——建设文化旅游强区和世界旅游目的地”为主题，设置了多个产品展示区，集中展示了丰富多彩的广西文创产品、非遗精品、旅游伴手礼等，参展商在现场感受到了广西多彩的文化魅力。广西14个地市的特装展台，纷纷将本地最具特色和代表性的景

区(点)、美食、风物、技艺、艺术作品等进行展示介绍，积极推销家乡特产，推广家乡文化，促进了与国内外文旅同行的交流合作。

在旅游展上，吉林长白山保护开发区管理委员会旅游和文化体育局主推的北国风光——粉雪体验之旅等8条旅游线路，成为旅游展冰雪旅游的一大亮点。“长白山已连续多年参加旅游展，并取得了良好的宣传效果。”吉林长白山保护开发区管理委员会旅游和文化体育局局长耿德勇表示，长白山的冰雪旅游发展基础良好，拥有世界级冰雪旅游资源，适宜的气候条件让这里成为赏雪、滑雪、玩雪的胜地。

“文旅消费”新体验

本届旅游展积极响应文化和旅游部“恢复扩大文化和旅游消费”的要求，注重旅游交易和经贸实效。东盟国家旅游推介、国内省市文旅推介，以及酒店、景区、旅行社等旅游产品推介等活动，加速了各地旅游资源的展示交流，为共享旅游合作商机和旅游发展成果提供绿色通道。

为精准提升买卖双方供需契合度，有效促成合作意向达成或签约，本届旅游展还在现场规划设置贸易洽谈区，并有序组织开展多场买家与卖家一对一专业洽谈会。经组委会初步统计，本届旅游展达成合作意向金额约22.6亿元，各类订单总量超过预期。

同时，旅游展设立了国际旅游商品展区和旅游消费展区，有效拉动文旅消费。文化旅游装备展区为首次设置，布展面积

近1万平方米，共有45家国内外知名文旅装备经销商、文旅活动运营商和文旅投资集团等企业特装参展。广西文旅装备展区和桂林文旅装备展区两大精品板块，集中展示广西本地新的旅游装备产品、技术和服务。故宫博物院等文博机构的参展、非遗代表性项目展销等，进一步拓展文旅消费新场景、上新文旅消费新业态、培育国潮消费新风尚。

旅游展采取“线下实体展+线上云展览”相结合的形式，采用同步直播、云照片等形式打造主办方、参展商、采购商等多方联动的展览展示平台，将展览盛况传播至更多地区。线上线下，境内外旅行社、文旅企业及游客实现实时交流和互动，有效扩大了旅游展传播范围，助力采购洽谈、贸易成交。

