

奋进强国路 阔步新征程

先行赔付成机制 放心消费在海南

□ 吴开诗

3分钟受理、30分钟处置、1天内办结……来海南旅游的游客黄女士怎么也没想到，她的一条投诉信息很快便得到职能部门回应，并给予满意答复。这得益于海南建立了旅游消费投诉先行赔付机制。2023年以来，海南省建立“赔付原则统一、受理流程统一、办理时限统一”的旅游消费投诉先行赔付工作机制，并推动旅游消费投诉“先行赔付”覆盖全省各市县，促进旅游消费环境优化，提升服务品质和游客消费满意度。

建立旅游消费先行赔付机制

前不久，来自江苏的游客黄女士在海南购买一件纪念品后觉得买贵了，就联系了商家退货。商家承诺30天内可退货，但她担心商家不退款，便联系“海南放心游”平台解决退货退款问题。

当天，平台便根据黄女士提供的资料作出判断，认为符合先行赔付诉求，启动小额快赔工作。经职能部门工作人员调解，双方协商一致，商家同意退货。黄女士提取了赔付金，商家将资金补缴回放心游平台。

“问题很快就解决了，我拿到了退款。”黄女士说，她只是抱着试试看的

心态联系平台，没想到1天就处理好了，效率很高。“这个平台很好，保障了游客权益，让人可以放心、开心地游海南。”

这是海南建立旅游消费投诉先行赔付机制，快速高效解决游客投诉的一个缩影。

2023年4月，三亚市推出“三亚放心游”旅游消费投诉先行赔付平台，将原来需要3至7天时间完成的旅游投诉处理流程，提升至3分钟内受理、30分钟内完成“先行赔付”预处置、非重大涉旅投诉1天内办结。同年8月，海南省将三亚模式向全省推广，各市县上线“海南放心游”旅游消费投诉先行赔付平台，实现全省投诉一张网、理赔受理一个平台、赔付处理一套标准。

据介绍，“海南放心游”平台是由海南省旅游和文化广电体育厅牵头推出，在微信公众号、微信小程序、支付宝小程序等上线的旅游消费投诉先行赔付平台。该平台还与海南省12345热线管理中心对接，实现了3分钟受理、30分钟处置、48小时办结旅游消费投诉。

截至今年9月，“海南放心游”平台累计承接投诉6714次，追回消费者损失80.78万元，已成为调解处理旅游

消费纠纷的重要途径。

覆盖“吃住行游娱购”全要素

近年来，海南将“海南放心游”平台作为解决游客后顾之忧的重要抓手，不断延伸至各个旅游消费终端环节。截至目前，平台放心游保障名录内全省商家约25.38万家，涵盖“吃住行游购娱”六要素。入驻的商家要签订承诺书，遵守先行赔付相关规定，并积极配合先行赔付处置工作。

现在，游客在海南旅游时遇到旅游消费纠纷时，可通过“海南放心游”平台线上提交相关证据，在线客服3分钟内受理，在证据链真实充分、索赔法律依据明确情况下，平台在30分钟内向游客先行赔付。

三亚市旅游发展局局长叶家麟说，先行赔付机制针对旅游投诉调查慢、耗时长等痛点问题，有效回应游客维护自身合法利益的需要，高效解决游客的合理诉求，让游客吃下了“定心丸”。此举也为相关执法单位调查、取证、执法争取了时间，有利于对商家进行严格约束，加强长效监管，整治旅游市场乱象。

“先行赔付资金分为冻结和直赔两种模式，在先行赔付后，平台将投诉

情况经12345热线移交行业主管部门办理，如认定为商户责任，消费者可自行提取使用；如非商户责任，则先行赔付资金自行回笼至‘资金池’。”三亚科投集团企发部相关负责人介绍，保障资金池由各市县共同出资设立，并出台相关政策明确专项资金的使用范围和赔付标准，确保资金使用的透明度和合理性。

海南省旅游和文化广电体育厅相关负责人介绍，海南将继续完善旅游消费投诉先行赔付平台功能，确保“吃住行游购娱”等市场主体应入尽入，确保游客服务质量投诉应赔尽赔。

打造“放心消费在海南”品牌

海南还不断对先行赔付服务进行升级增效，全面推动诚信机制建设，持续提质升级消费环境，打造“放心消费在海南”品牌。

2023年6月，三亚推行“一户一码”监管模式，在涉旅商户的经营场所张贴二维码图，以“码”上监管、“码”上服务、“码”上监督方式倒逼商户诚信经营，保障消费者知情权。一位商户表示，“一户一码”有效规范了商家的经营行为，能够让消费者放心、明白消费。

(下转第2版)

巴丹吉林沙漠湖泊自治区级自然保护区。“巴丹吉林沙漠自然景观保存完整，生态系统稳定。奇峰、鸣沙、群湖、神泉、古庙被称为巴丹吉林沙漠‘五绝’。”

“初次到巴丹吉林沙漠，我的第一印象是太震撼了。”今年暑期，来自甘肃省的游客王静与家人一同深入这片神奇的沙漠，游览了地质公园、巴丹吉林庙等景点，体验了骑骆驼穿越沙漠的惬意与沙漠越野的刺激。“最吸引我的还是鸣沙，那种独特的声响仿佛是大自然演奏的乐章，让自己对这片沙漠有了更深的认识和热爱。”

倍加珍惜保护

为更好地保护这片宝贵的自然遗产，当地基于“保护为先、合理利用、可持续发展、科学规划”的原则，探索平衡遗产保护与社会经济可持续发展之间的关系。

(下转第2版)

要闻速览

●在文艺工作座谈会召开10周年之际，10月16日出版的第20期《求是》杂志重新发表中共中央总书记、国家主席、中央军委主席习近平2014年10月15日《在文艺工作座谈会上的讲话》。讲话强调，文艺事业是党和人民的重要事业，文艺战线是党和人民的重要战线。文艺是时代前进的号角，最能代表一个时代的风貌，最能引领一个时代的风气。实现“两个一百年”奋斗目标、实现中华民族伟大复兴的中国梦，文艺的作用不可替代，文艺工作者大有可为。

●文艺界深入学习实践习近平文化思想座谈会10月15日在北京举行，中共中央政治局委员、中宣部部长李书磊出席并讲话。与会代表表示，新时代新征程，要深入学习实践习近平文化思想，树牢以人民为中心的创作导向，坚持出成果和出人才相结合、抓作品和抓环境相贯通，引导作家艺术家持续深入生活、潜心创作精品，矢志促进文艺繁荣、攀登文艺高峰。

(均据新华社)

中越联合声明提出

促进旅游业、航空合作快速复苏和健康发展

据新华社河内电 当地时间10月14日，《中华人民共和国和越南社会主义共和国联合声明》发表。《联合声明》提出，双方宣布德天(板约)瀑布跨境旅游合作区正式运营，鼓励双方游客赴对方国家旅游，促进旅游业、航空合作快速复苏和健康发展。

《联合声明》明确，双方重申，要秉持传统友好初心，牢记共同理想使命，久久为功加强中越友好宣传。共同办好2025年中越建交75周年暨“中越人文交流年”活动，增进两国人民尤其是年轻一代的相互了解和友好感情。支持两国地方特别是边境省(区)开展交流合作。中方支持越

方在重庆设立总领馆。支持加强中越友好宣传，鼓励开展两国媒体、新闻出版、广播影视合作，通过党际、青年、友城及友好组织等渠道，用好广西、云南、广东、重庆等省区红色资源，开展形式多样的研学、文旅、民间友好交流活动。

《联合声明》还提出，双方同意落实好各类来华留学奖学金项目，鼓励留学生往来。双方将开展职业教育合作，加强两国高校智库交流，充分发挥中国在越文化中心作用。中方欢迎越南在华设立文化中心。加强卫生保健、传统医学等领域交流合作。

中越德天(板约)瀑布跨境旅游合作区正式运营

本报讯(邝伟楠)10月15日，广西壮族自治区人民政府、越南高平省人民委员会联合在中越德天(板约)瀑布跨境旅游合作区举行合作区正式运营启动仪式。中国广西壮族自治区人民政府副主席胡帆，越南高平省委副书记、省人民委员会主席、越南高平方协调委员会主任黄春映与中国外交部、文化和旅游部、海关总署、国家移民管理局、越南外交部、文化体育和旅游部等中越相关部门代表出席启动仪式。

据了解，中越德天(板约)瀑布跨境旅游合作区于2023年9月15日开始试运营，中越双方游客通过预

约组团、固定线路、限时跨境、限量跨境、团进团出的模式跨境游览，至2024年10月10日，合作区共接待中越跨境旅行团1232个、游客17991人次。合作区投入正式运营后，相关职能部门将对游客跨境游览模式进一步优化。

据介绍，合作区的正式运营，对于中越两国乃至中国与东盟国家的跨境旅游合作具有里程碑意义，是中国践行共建“一带一路”倡议，以高水平开放促进高质量发展的生动实践，必将对持续巩固中越两国睦邻友好合作、推动中越命运共同体建设具有重要意义。

全国群众文艺工作推进会召开

本报讯(陈熠瑶 记者 黄高原)10月15日，全国群众文艺工作推进会在广东省东莞市召开。文化和旅游部党组成员、副部长饶权，广东省副省长刘红兵，广东省人大常委会副主任、东莞市委书记肖亚非出席会议并讲话。

会议强调，全国文化和旅游系统要深入学习贯彻习近平文化思想特别是习近平总书记关于文艺工作的重要论述精神，增强做好群众文艺工作的责任感、使命感，坚定文化自信，传播党的声音，记录时代变迁，推出更多反映“时代之变、中国之进、人民之呼”的优秀作品，广泛开展群众性文化活动，不断满足人民日益增长的精神文化需求。

会议要求，要全面贯彻落实党的二十届三中全会精神，持续深化文化体制机制改革，坚持正确导向，打造原创精品力作，推动群众文艺团队建设，加快全民艺术普及，擦亮群众文艺新品牌，扎实推进群众文艺高质量发展。

广东、湖北、陕西、中央歌剧院等参会代表作交流发言。中央军委政治工作部宣传局、中华全国总工会宣传部有关同志，文化和旅游部有关司局和直属单位负责同志，各省区市和新疆生产建设兵团文化和旅游行政部门有关负责同志，基层群众文化工作代表等参加会议。

第36届马鞍山李白诗歌节开幕

李白文化城市联盟成立

本报讯(胡智慧)第36届马鞍山李白诗歌节近日在安徽省马鞍山市滨江文化公园开幕。安徽省委常委、宣传部部长钱三雄出席并宣布开幕。

本届诗歌节围绕弘扬长江诗歌文化设置了开幕式暨文艺演出、诗歌主题活动、诗歌普及活动、诗歌融合活动等4个部分共21项活动，包括邀请李白文化研究专家学者、诗人和诗歌爱好者开展“李白文化研究”学术研讨会等系列学术活动；举办中小学“吟诵经典 传承文明”诗歌诵读、“大地欢歌”全市广场舞展演、舞台艺术精品剧目展演、“青春诗城行 别YOUNG文化游”大学生短视频大赛等。

开幕式上还举行了李白文化城市联盟成立仪式。马鞍山市与李白重要游踪地城市山东济宁、重庆奉节、四川江油、湖北安陆和安徽安庆、池州、铜陵、宣城、芜湖共同发起成立李白文化城市联盟，旨在深度挖掘李白文化资源，更好彰显时代价值，不断扩大李白文化在全国乃至世界的影响力。

本届诗歌节由中国诗歌学会、安徽省文化和旅游厅、马鞍山市人民政府共同主办。据了解，自1989年举办第一届马鞍山中国国际吟诗节起，马鞍山李白诗歌节已连续举办35届。

本期导读

他们说：新疆对欧洲游客很有吸引力

P02



视觉新闻

观赏云海

巍峨秀美的江西赣州齐云山受到众多户外露营登山爱好者青睐。连日来，不少游客早早登上山顶，欣赏云雾缭绕、日出东方的壮丽美景。图为近日游客在齐云山观日出赏云海。

视觉中国 供图