



●全国人大常委会办公厅、常委会代表工作委员会2月12日举行在京全国人大常委会代表情况通报会,为代表出席十四届全国人大三次会议作准备。全国人大常委会办公厅主要负责同志通报了十四届全国人大二次会议以来全国人大常委会的主要工作和2025年工作初步安排。他表示,十四届全国人大三次会议将于3月5日在北京召开。希望各位代表进一步提高政治站位,结合工作实际深入调研,精心准备议案建议,为顺利圆满完成大会各项预定任务打下坚实基础。

●外交部发言人2月12日表示,这个春节假期,来华“打卡”中国年俗成为新时尚,中国人民热情迎接外国朋友。最新数据显示,中国银联、网联春节期间处理境外来华人员支付交易数量,同比增长124.54%,交易额增长90.49%。中国多地多部门还出台并落实免签政策的文旅配套措施,提升通关效率,便捷跨语言交流,完善住宿、餐饮、观光等一条龙服务,试点“即买即退”的高效离境退税模式等。(均据新华社)

# 宾至如归 “尔滨”酒店暖了“亚冬” 让老年游客乘列车奔赴“诗和远方”

□ 本报记者 唐伯依

第九届亚洲冬季运动会(以下简称“亚冬会”)正如火如荼进行,赛事举办地哈尔滨热情地迎接广大游客,四处洋溢着冰雪运动和冰雪旅游的快乐。哈尔滨酒店从业者敞开怀抱,以满满诚意服务着每一位客人。连日来,中国旅游报社记者采访了服务接待境内外运动员、媒体和观赛团的部分酒店,了解到一线服务保障真实情况。

## “热情的中国东北具象化了”

“新巴黎大酒店接待了来自20多个国家和地区的媒体记者。第一批客人于1月30日入住,当时正值春节假期,酒店挂起了大红灯笼和中国结,贴上了春联,工作人员身着花棉袄和花棉裤在门口迎接。客人一进门,我们就端上了热腾腾的红枣水和柠檬水,客人们纷纷说‘太对味了’‘热情的中国东北具象化了’。”哈尔滨新巴黎大酒店运营方、瑞辰新巴黎酒店总经理孙焱说。

写“福”字、学转手绢、体验满族刺绣和烙画等非遗技艺……客人们走进雅旺斯酒店,一下子就被拉进了浓浓的东北氛围中。“酒店负责接待各国运动员和教练员,我们特别设置了民俗体验区和非遗体验区,推出了东北传统服饰体验、民间工艺品展示。”哈尔滨亚布力旅游投资集团党委副书记、总经理李晓峰说。

“万达文华酒店特意准备了锅包肉、地三鲜、铁锅炖等地道东北菜,还将冻红果、冻梨、冻柿子作为欢迎水

果,将东北冬季特色水果与饮品结合,特别制作了冻梨花茶,希望客人感受哈尔滨的热情和升腾的烟火气。”黑龙江省银河投资集团旗下哈尔滨万达文华酒店市场销售总监赵微微说。

其实,为了做好亚冬会接待工作,各酒店早早便进入“备战状态”。“我们此前与亚冬会组委会进行了多次沟通,将入住人员信息提前录入系统,分配好房间,客人到店前10分钟,我们会备好房卡、提前迎候,确保入住‘丝滑’。设施设备升级方面,我们对酒店布草、地毯、壁纸进行了更换,客房焕然一新。酒店设有医务室,备好日常药品,还有救护车24小时待命,以应对突发状况。”孙焱说。

“一个月前,我们就仔细检查了客房、健身中心的设施设备,确保处于良好状态,并增加多语种标识、标牌。提前半年对酒店工作人员进行每周3至4次的语言培训和礼仪培训,了解客源的宗教信仰、文化习俗和禁忌,保证服务质量。”赵微微说。

## “方方面面细节都要想到”

采访中,多位从业者提到,亚冬会期间,酒店最重要的工作是找准客人的核心需求,成为入住客人的坚强后盾,让客人吃得安心、住得舒心、行程顺心,顺利参赛。

各酒店设置了严格的监管流程,对食材的采购、运输、仓储、烹饪进行全程把控,确保用餐安全。

“酒店安排了109位厨师,两班轮

换制作特色美食,实现20小时送餐,兼顾营养与口味。酒店餐厅开辟了风味餐厅,为菜品配备中英文菜单卡,标注营养成分、过敏原信息。餐厅旁还设有运动员寄存包处,一些大件物品可以在用餐前存放。”李晓峰说。

不少酒店还充分考虑到入住客人的职业需求,推出针对性措施。“我们在媒体记者入住的房间配备了一个转换插头。若记者携带了多台电子设备,对转换插头的数量需求更多,工作人员还会及时补送到客房。”孙焱告诉记者,酒店将一楼宴会厅设置为媒体记者工作间,配有打印机和10台电脑,为每个席位配备了电源插座和有线互联网接入口,可供80人同时使用。

在新巴黎大酒店,媒体服务经理耿春雨每天7时就开始工作,确认接送信息、协调房间……片刻不停。她向记者展示了酒店专门制作的交通出行卡,正面印有酒店名称,背面印有“请带我去”的字样,下方有亚冬会各场馆以及哈尔滨主要景点名称,均是中英文标注。“如果没有赶上班车,客人打车的时候可以直接将位置指给司机师傅,这样会更方便些。”耿春雨说。

“酒店为了方便运动员们交换徽章,增设‘换PIN’区域,为客人提供自助洗衣、烘干、雪板打蜡等服务;设置专门的自动取款机和外币兑换点,让客人不出酒店就能完成提现和兑换;在健身房增设跑步机、拉伸设备等健身设施;在

大堂设置制冰机,提供非食用冰块,满足运动员缓解疲劳的需求……方方面面细节都要想到,才能让各国运动员和教练员有较好体验感。”李晓峰说。

酒店的用心被不少客人特别是境外客人看在眼里,记在心里。“手机忽然连不上网,打不了电话,真是很着急,还好酒店工作人员帮忙,什么事情也没耽误。”“我着急参加晚宴,衣服需要熨烫,工作人员在一个小时之内就把衣服熨烫完毕并送至房间,这个服务值得一个大大的赞”……一道道难题迎刃而解,客人们对酒店更信任了。有工作人员告诉记者,他们已经收到不少客人留下的小卡片和感谢信,还有境外客人送上了小礼物,这让他们倍感振奋。虽然国别不同、语言有异,但工作人员用真心换来了客人的真情。

## “这是一次国际化服务实战”

“这次服务保障工作对酒店来说是一次难得的机遇。我们收获了国际赛事接待服务的经验,这对未来酒店的运营有很大助益。”李晓峰道出了多位从业者的心声,虽然亚冬会的接待工作还没结束,他们已经总结出了不少心得体会。

“亚冬会接待工作对员工的专业素养和应变能力提出了更高要求,大家学会了如何与来自不同文化背景的客人有效沟通,提供更贴心的服务。管理层也在人员调配、物资准备等方面积累了经验。”赵微微说。

(下转第2版)

□ 本报记者 杨丽敏

2月11日,商务部召开《关于增开银发旅游列车 促进服务消费发展的行动计划》新闻发布会。据介绍,到2027年,我国将构建覆盖全国、线路多样、主题丰富、服务全面的银发旅游列车产品体系,银发旅游列车服务标准体系基本建立,形成一批主题旅游列车品牌,银发旅游列车开行数量、旅客运输量较2024年实现较大幅度增长。

## 增开银发旅游列车

近年来,旅游列车持续发展,服务质量不断提升,受到“银发族”游客的青睐。增开银发旅游列车对创新旅游服务供给,增进老年人福祉、扩大服务消费具有积极意义。

“《行动计划》围绕增加银发旅游列车服务供给,强化适老化设施保障,提升银发旅游列车服务水平,优化银发旅游列车发展环境等4个方面,提出了12项重点任务。”商务部

服务贸易和商贸服务业司负责人介绍,旅游列车产品将沿线路地区“吃住行游购娱”旅游资源进行有效整合,有利于丰富旅游服务供给,吸引和方便老年群体出游,有效拉动旅游列车沿线各地消费增长。增开银发旅游列车可以发挥我国铁路客运体系优势,结合老年人时间灵活的特点,有效利用客运非高峰时段运力资源,更好满足银发群体的旅游需求,实现投资和消费双向互促。

文化和旅游部资源开发司负责人介绍,文化和旅游部积极推动增开银发旅游列车,更好适应老年群体的旅游消费需求。一是强化宏观引导,从政策和宣传等方面综合发力,强化与相关部门的工作协同,研究制定铁路与旅游融合发展的政策措施,开展铁路旅游的专项宣传,推动有条件的地方推出旅游列车专项支持政策,让更多老年游客乘坐旅游列车奔赴“诗和远方”。二是打

造多元产品满足游客需求。积极引导旅游企业打造多层次、个性化的旅游列车产品,为老年群体提供更多选

## 提升服务保障水平

“发展银发旅游列车对促消费、稳增长、惠民生具有重要意义,可以说是‘小切口、大效应’。下一步,各单位将强化适老化设施保障,提升银发旅游列车服务水平。”

“推动银发旅游列车与景区合作,是交通与旅游的温暖接力,是满足老年游客需求、推动旅游业高质量发展的必然选择。”文化和旅游部资源开发司负责人介绍,文化和旅游部将持续推动旅游便利化建设,完善景区服务,用无微不至的关怀,为老年旅客铺就舒适安心的旅途,让他们尽情享受旅游的快乐。

文化和旅游部资源开发司负责人介绍,文化和旅游部将多措并举,推动景区围绕老年游客,完善适老化设施和服务,更好满足老年群体对旅游美好生活的期待。一是推动旅游设施更加便利。积极推动新修订的旅游景区质量等级划分国家标准落地实施,引导旅游景区持续完善便利设施,让老年游客旅程更加便利、更加安全。二是推动产品服务更加温馨。指导各地推出更多老年旅游线路,串联更多展现各地自然和文化特色的旅游景区,提升银发旅游列车产品的吸引力。引导各地旅游景区在落实老年群体优待政策的基础上,出台更多针对银发旅游专列的优惠措施。支持各地旅游景区为老年游客提供入园、交通接驳等便利化服务,提升旅游体验。(下转第2版)

## 新疆部署做好十方面重点工作

本报(陈俊成)2025年新疆维吾尔自治区文化和旅游工作会议近日在乌鲁木齐召开。会议总结2024年新疆文化和旅游工作,安排部署2025年重点工作任务,提出全年力争接待游客3.2亿人次。会议提出,2024年新疆接待游客3.02亿人次,同比增长14%,游客总消费3595.42亿元,同比增长21%,各项指标创历史新高。刚刚过去的春节假期,新疆接待游客794.25万人次,游客总消费80.75亿元,分别同比增长10.04%和9.35%,呈现“冰雪热、活动多、年味浓、消费旺、市场稳”的良好态势。

会议提出,2025年,新疆文化和旅游部门要从坚持和加强党的全面领导、繁荣文艺创作演出、推动优质文化资源直达基层、加强文物保护研究与活化利用、加强非物质文化遗产保护传承、打造文旅产业集群、深化文旅融合、精准传播讲好新疆故事、做好综合性保障工作、统筹好发展和安全等10个方面安排重点工作,谱写新时代新疆文化和旅游高质量发展新篇章。

会上,阿勒泰地区、巴音郭楞蒙古自治州、新疆文化旅游投资集团有限公司、新疆国际大巴扎文化旅游产业有限公司作交流发言。

## 32条措施做热2025广西旅游年

本报(孟萍)广西壮族自治区人民政府办公厅近日印发《2025广西旅游年活动实施方案》(以下简称《方案》),提出32条具体措施,通过系统谋划、整体部署,部门协同、全区联动,逐季实施、逐月推进,打造时节热点、推动广西文旅“出彩”“出圈”,持续擦亮“秀甲天下 壮美广西”品牌,努力实现2025年全区接待国内外游客人数、旅游总收入增速“双超十(10%)”,旅游总收入超万亿元。

《方案》明确,打造特色鲜明的四季畅游主题,推出四季旅游精品线

路。深化“文旅+百业”“百业+文旅”,与相关部门共同举办跟着文物古迹游广西、跟着节庆游广西、跟着山歌游广西、寻味美食游广西、物阜年丰游广西、跟着演出游广西、跟着影视游广西、绿色自驾游广西和康养旅居游广西等主题活动。

《方案》提出,创新推出文旅新玩法,开发时尚国潮产品,培育新兴业态产品,推出特色旅游产品。实施精准引流客入桂计划、“广西人游广西”提升计划、入境旅游促进计划。开展宣传推广活动,举办广西旅拍大

赛、广西旅游攻略大赛、“夜广西”游记大赛等活动,实现“以客引客”。创新宣传营销方式,在OTA平台搭建广西文旅目的地旗舰店或品牌馆。

《方案》还明确,实施消费惠民让利政策,推出联动促消费措施,落实鼓励职工消费政策。提升“畅游广西”旅游设施,促进交通与旅游融合发展。推行“礼遇”“桂”“宾”旅游服务,不断提升涉旅行业服务品质,提升公共服务水平,提升入境旅游服务品质。加强旅游市场综合监管和抓好涉旅安全监管,营造“乐享广西”旅游环境。

## 新春走基层·旅游一线见闻

# 板板龙灯舞出好年景

□ 朱渊 本报记者 高慧

“起灯啦……”2月9日19时30分,随着一声嘹亮的呐喊,在湖南省张家界市慈利县人民广场,220名鼓手敲响威风鼓,由168块灯笼、840盏灯笼组成的板板龙灯随着节奏舞动。当晚,第三届张家界旅游发展大会系列活动之第三届慈利板板龙灯艺术节开幕,八方游客齐聚慈利,赏板板龙灯、庆传统佳节。

夜幕下,龙灯队队员们娴熟地操纵着数百米长的板板龙灯,伴随着悠扬乐曲,围绕场地变换队形。“太极图”“金线吊葫芦”“国泰民安”等造型让人眼前一亮。舞狮舞龙、慈利汉戏、打硪号子、太极拳、金刚长寿功等传统项目轮番登场,展示慈利历史人文资源。

广场上人山人海。“要不要来看一下会儿?”把5岁女儿举过头顶的娄底游客李超胳膊酸痛,忍不住和女儿商量。“好的爸爸,我们找个高一点的地方看。”女儿意犹未尽,催促爸爸向人群外走去。

民间艺术大巡游将活动推向高潮。20时,由威风鼓、舞龙等16个方阵1300余人组成的约1400米长的巡游队伍从人民广场出发,浩浩荡荡进行游园祈福活动。巡游队伍所经之处热闹非凡,锣鼓声、呐喊声、欢笑声此起彼伏。

“白天游览了张家界的奇峰秀

水,夜晚赶来慈利看板板龙灯,今晚的慈利好不热闹。”广西游客张军来张家界错峰旅游,在慈利与人人山人海撞个满怀。

热闹的活动带火了周边业态,慈利宾馆对面的酸萝卜店迎来好生意,酸甜可口的小水萝卜形如草莓、色泽鲜艳,成为当晚的抢手货。酸萝卜店负责人说:“我也记不清这是今晚第几次补货了,家里的存货快卖完了,今晚销售量比几天加起来还要多!”

记者了解到,板板龙灯是板凳龙的一种,构造上由导灯、排灯、龙头灯、龙身灯、黄灯、虾(鱼)灯、龙尾灯组成,艺术上集传统舞蹈、传统美术、体育竞技、民俗于一体,是国家级非物质文化遗产。板板龙灯舞动时,锣鼓喧天、灯火通明、蔚为壮观。2019年,板板龙灯发源地慈利县龙潭河镇被授予“中国民间文化艺术之乡”称号。

慈利县委副书记、县长朱爱民介绍,第三届慈利板板龙灯艺术节包括板板龙灯展演、民间艺术大观园、民间艺术大巡游、猜灯谜、文艺节目展演、春节集市、群众打卡之旅、非遗体验8项活动,旨在打造具有慈利特色的节日文旅盛宴,推动非遗保护传承,展示慈利文旅资源,带动文旅经济发展。



猜灯谜 庆元宵

2月12日是正月十五元宵节,全国各地开展丰富多彩民俗活动,市民游客喜气洋洋赏花灯、张灯结彩闹元宵。图为当日河北省秦皇岛博物馆开展“博物馆里闹元宵”活动,广大观众猜灯谜、庆元宵。视觉中国 供图

视觉新闻

## 本期导读

流光溢彩花灯美 热热闹闹庆元宵

P02

不出正月都是年 欢乐乡村品民俗

P07