

北京积极构建大文旅发展格局

本报讯(记者 魏彪)2月14日,2025年北京市文化和旅游工作会议在京举行,总结2024年文化和旅游工作,谋划部署2025年重点任务。会议明确,北京将聚焦国际一流旅游城市 and 全球旅游目的地建设目标,持续健全精品创作体系、公共服务体系、产业发展体系、市场监管体系,不断强化业态融合、科技赋能、创新驱动、国际合作,积极构建大文旅发展格局。

会议明确,2025年,北京将以“大视野”谋划“大文旅”,推动首都文旅高质量发展;以“大创作”丰富“大文旅”,努力打造更多精品力作;以“大情怀”做优“大文旅”,不断提升公共服务品质;以“大融合”促进“大文旅”,全面提升文旅产业发展能级;以“大交流”提升“大文旅”,不断增强北京文旅影响力;以“大服务”保障“大文旅”,营造良好市场环境。

会议提出,2025年重点做好“文旅+百业”“百业+文旅”大文章,推动

文商旅体融合发展,加快培育发展文旅新质生产力。进一步发展“北京微度假”目的地品牌,持续打造“北京网红打卡地”消费品牌,大力推广“骑游北京”品牌。创新开发模式,打造“北京礼物”爆款新品。制定《北京市主题公园布局方案》。实施重点旅游项目奖励及贷款贴息政策。推进产业投融资体系建设。培育多元融合业态,积极发展“演唱会+旅游”“赛事+旅游”“影视+旅游”“微短剧+旅游”等多元融合业态。加快实施乡村旅游提质升级行动,打造“长城人家”“运河人家”“永定人家”特色精品民宿。探索人工智能等新技术在文旅领域的转化应用。

会议还提出,推动入境游加快发展,开展北京入境旅游合作伙伴行动计划。加强国际语言环境建设,完善景区、机场等场所的外语标识及导览设施,实施“2025年入境旅游奖励与扶持资金项目”。

安徽谋划推进大黄山建设

本报讯(朱文文)安徽省文化和旅游厅近日召开大黄山建设工作调度会,有关处室对照大黄山建设重点任务分工,汇报相关工作落实情况,并就创新推进2025年工作开展深入讨论。

会议明确,今年是“十四五”规划收官、开启新征程的重要一年。全面完成目标任务,实现安徽文旅大变化、新提升,关键是发挥皖南国际文化旅游示范区核心区大黄山的龙头带动作用。要深刻把握把握大黄山建设的思路理念和运作逻辑,进一步推动传统观光旅游向现代休闲度假旅游升级,推动旅游产业向跨界融合的高端服务业延伸,进一步推动文化

和旅游融合发展,把文旅产业打造成为支柱产业。

会议要求,升维思考、创新思路,用产业视角、产业思维、产业打法谋划推进大黄山建设。要完善机制,加强统筹,强化联动,从省级层面谋划开展更多大黄山文旅一体化合作事项、一体化建设项目、一体化产品活动,推动大黄山四市同向发力、协同发展。要树牢“项目化、绩效化、品牌化”工作理念,把2025年作为文旅工作的高标准谋划之年、高质量创新之年、高效率执行之年,充分总结工作亮点成效,深度谋划工作思路举措,推动大黄山建设实现新突破、取得新成效。

“乐游长三角”银发旅游列车新年首发

本报讯(记者 唐伯依)2月14日至16日,G7503次列车从上海虹桥火车站出发,沿杭台高铁前往嵊州新昌,带领银发游客体验“乘高铁走诗路”周末休闲之旅。这是今年首趟“乐游长三角”银发旅游列车。

杭台高铁串联起剡溪、天姥山、天台山等旅游资源,是浙江省内一条具有历史底蕴和地理特色的黄金旅游通道。在三天两晚的行程中,银发游客探访了“百年越剧诞生地”嵊州越剧小镇,感受传统戏曲与现代生活的融合;打卡武侠影视剧取景地新昌十九峰,登临飞龙玻璃栈道,俯瞰丹霞地貌;走进梅渚古村,观赏中国传统建筑,穿行石板巷陌,寻江南诗意。

据了解,中国铁路上海局集团有

限公司今年将对多组列车进行适老化改造,包括调整通道门槛坡度,确保平稳通行;在卫生间、淋浴间等处增设扶手、坐便器;丰富标识种类,采用更大字体;增设专门医疗区,配备基础医疗设备、应急药品等,为银发游客提供更加安全、便捷、舒适的乘车环境。

该公司还将依托长三角发达的路网条件和丰富的文旅资源,加强与沿线城市和旅游企业的合作,计划推出“太湖渔歌 浔梦悠悠”“山水画卷天下太平”“梦里姑苏 水韵周庄”等10余条面向银发游客的春季精品旅游产品,推动铁路与旅游深度融合发展,擦亮“乐游长三角”银发旅游列车品牌。

香港青少年学生组团赴吉林研学

本报讯(记者 刘玉萍)近日,由30余名香港青少年学生组成的研学团走进吉林,观冰雪、赏民俗,感受文化魅力。

据了解,为推介吉林文化和旅游资源,探索研学目的地建设,吉林省文化和旅游厅在去年12月组织了“‘同气连枝 共绘华章’港澳校长知行吉林活动”,邀请10余名香港、澳门地区学校校长到访体验。为为期一周的体验中,吉林的冰雪美景、人文风情以及民俗文化给港澳地区学校校长们留下了深刻印象。因此,香港部分学校特别组织了青少年学生到吉林回访,开启本次“知行吉林”研

学之旅。

此次研学期间,学生们参观了长光卫星航天科普教育基地以及卫星制造车间,了解了卫星发射运行的全过程以及卫星组网的现实意义;在净月潭滑雪场,学生们体验了滑雪的乐趣;在吉林市满族博物馆,学生们感受满族人民的审美情趣和生活智慧。

为增进港澳青少年对吉林的了解,吉林省文化和旅游厅还特别推出了6集《华彩吉林》主题微纪录片,从长白山秘境、粉雪天堂、工业基地、电影摇篮、城市文化、多元融合等方面,展示吉林旅游、工业、文化以及人文历史特色。

东盟团队免签来 西双版纳喜迎客

(上接第1版)野象谷景区副总经理刀健介绍,景区将培训小语种讲解员,增设外语翻译器设备及专项咨询服务,同时调整适应东盟游客的餐饮菜品。在游览内容上,景区将更侧重展示中国在亚洲象保护、生态保护方面所取得的成果和经验。同时,推出亚洲象科普体验课堂、研学活动、象元素文创等。

西双版纳原始森林公园是距离景洪市最近的一片沟谷雨林。公园总经理杨德海介绍,公园内的湄公河水底世界展示项目是以湄公河水生动物和热带雨林为核心打造的沉浸式水族馆,深受游客喜爱。公园将利用得天独厚的森林资源和少数民族

文化资源、孔雀资源,向东盟国家游客展示孔雀放飞、泼水狂欢等项目,推出飞往达雨林徒步等雨林生态体验项目。

基诺族是我国56个民族之一。基诺山寨是基诺族开发乡村旅游的示范点,也是基诺文化宣传的重要窗口。

基诺山寨副总经理姚林说,基诺山寨将不断丰富优化业态,提升服务质量,为游客带来完美的雨林体验。“我们会积极与东盟国家的旅游机构和企业开展合作洽谈,共同开发旅游活动、互推旅游线路,联合举办旅游节等,进一步拓展旅游市场,吸引更多东盟国家游客前来旅游。”

及时响应游客诉求 悉心守护大众旅途

刚刚过去的春节假期,旅游市场火爆,全国国内出游5.01亿人次,同比增长5.9%。客流攀升也给各地旅游市场管理带来了不小压力。中国消费者协会发布的《2025年春节消费维权舆情分析报告》显示,餐饮消费、文化娱乐、电商网购、文旅出行等方面维权诉求较为集中。近日,中国旅游报社记者就春节假期旅游投诉处理情况进行了采访,了解各地相关做法。

确保市场平稳

春节假期,各地迎来大批游客,同时也出现了一些旅游投诉,但整体来看旅游市场平稳有序。

福建省文化和旅游厅有关负责人介绍,春节假期,福建省旅游投诉同比减少46.8%,处理率达100%,游客满意度提升至92%,较去年提高8个百分点,“放心游福建”招牌更亮,广大游客在福建度过了一个安心、舒心的春节假期。

“春节假期,陕西旅游服务质量明显提升。”陕西省文化和旅游厅有关负责人介绍,假日期间,全省各级文化市场综合执法机构出动执法人员8916人次,检查经营单位4041家次,确保假期“零事故、零舆情、零重大投诉”,游客投诉同比减少40%。

中国旅游研究院副研究员黄璜认为,大量游客在短期内集中出游,会对旅游接待服务体系形成压力,出现酒店难以预订、博物馆预约难等问题,影响游客的体验感和满意度。相关数据显示,今年春节假期,旅游投诉集中在景点门票预约难、预订酒店无法入住等方面,但与往年相比投诉总量明显减少。

投诉处理及时

“投诉不到10分钟就有工作人员联系我,给出了解决办法,这效率真高。”春节假期,在河北保定涞源白石山景区,着急下山的天津游客张女士很快坐上了接驳车。

“我们力争投诉日清日结,让广大游客乘兴而来、满意而归。”保定市文化广电和旅游局党组成员、市文化市场综合行政执法局局长杨大勇说,保定市成立假日旅游市场综合服务指挥中心,由市领导牵头抓总,各级各有关部门密切配合,建立假日涉旅投诉快处平台。平台依托“12345”政务服务便民热线,由市文化广电和旅游局专人值守,统筹县(市、区)指挥中心,形成全市部门联动、市县联动、线上线下联动快速处理机制,确保各类涉旅投诉快速得到相应单位,接单10分钟内联系游客,迅速推进问题解决。

春节假期,“海南放心游”平台发挥了重要作用。海南省旅游和文化广电体育厅有关负责人介绍,1月28日至2月4日,市民游客通过投诉理赔页面提交投诉384笔,符合先行赔付条件工单82笔,启用先行赔付资金13.56万元;未执行先行赔付,通过“海南放心游”投诉促进快速处理工单4笔,追回消费者损失4.02万元,累计挽回消费者损失17.59万元。

2月2日凌晨,部分游客因极端天气滞留在云南省昆明市官渡区。接到区政府总值班室指令,昆明市官渡区文化和旅游局立即派出工作人员前往现场处置,经调解协商,游客与旅行社达成协议,完成退费并安全离昆。因高效

处理涉旅投诉,该局收到了这批游客送来的锦旗——“公正调解化纠纷 文旅护航助畅游”。“这面锦旗不仅是游客对我局工作的认可,更是对全体工作人员的激励。”该局有关负责人介绍,将不断提升服务质量和投诉处理水平,为游客营造更舒适的旅游环境。

“工单派得快一点,游客的烦恼就会少一点。”春节假期,安徽黄山风景区依托“数字化咨询投诉处置平台+微信工作群提醒”的双重交办机制,实现了无“签收超时”工单和“应办未办”工单,诉求办理“不放假”。其间,黄山风景区区共受理“12345”热线工单225件,办结率100%、满意率100%;景区自有热线直接办理游客诉求84件;官方平台解答游客咨询1.9123万件,AI旅行助手智能体回复咨询超90万次。

管理立足长远

加强市场管理,做好游客投诉处理等工作需要立足长远,多措并举。对此,各地展开了积极实践。

“为保障广大游客的合法权益,营造放心舒心的旅游消费环境,早在2016年,福建就对外发布‘放心游福建’服务承诺,实施旅游投诉‘一口受理’‘快速处理’‘先行赔付’,保证投诉处理‘加速度’,取得了良好效果。”福建省文化和旅游厅有关负责人介绍,福建将树牢“游客思维”,践行“放心游福建”服务承诺,健全监管部门协同处理旅游投诉机制,加强信用等级管理,深入排查整治安全隐患,构建齐抓共管的工作氛围。

陕西省文化和旅游厅有关负责人说,将不断提升旅游服务质量,持续健

海南省政协委员建言国际旅游消费中心建设

本报讯(符雄助)中国人民政治协商会议第八届海南省委员会第三次会议近日在海口举行。会上,海南省各民主党派和政协委员结合实际情况,为国际旅游消费中心建设建言献策。

致公党海南省委会在提案中呼吁,建立海南国际消费品合作先行区,在提振消费方面先行先试、作出示范,为引领带动国际消费中心城市的培育和发展创造条件。

“中国国际消费品博览会具备强大的资源汇聚与品牌传播能力,这为

海南推动免税消费提供了宝贵契机。”海南省政协委员崔坤玄在调研中发现,中国国际消费品博览会在国际上的引流效果不够广泛和深入。为此,他在提案中建议,充分利用博览会平台优势,整合各方资源,提升海南免税购物的国际影响力与竞争力,吸引全球消费者,推动海南成为国际免税消费领域的标杆。

2024年海南演艺活动精彩纷呈,“跟着演出去海南”成为热门选择。对此,海南省政协委员杨洁在提案中建议,按照演艺消费逻辑,发挥海南软硬

件优势,构建“观演+旅游”的跨省域消费模式,打造文旅经济新增长极。

2023年8月,海南创新打造了“海南放心游”平台。平台自上线以来,累计承接投诉6714次,启用先行赔付资金共169.19万元,追回消费者损失80.78万元,成为调解旅游消费纠纷的重要途径。为进一步完善平台功能和机制,海南省政协委员李晟在提案中建议,完善责任认定标准,引入第三方评审机制;加强对商家的后续监管,建立信用黑名单;优化线上平台稳定性,提升用户体验。



2月15日,2025环梦AI智能机器人科普展在南昌国际展览中心开幕,展示AI与机器人领域新成果。展设有智能科技体验、科技竞赛活动、AI机器人表演等区域,吸引市民游客感受前沿科技的魅力。图为当日市民游客与智能机器人互动。

视觉中国 供图

(上接第1版)

这个雪季,内蒙古自治区文化和旅游厅与体育、商务、交通、铁路、民航、电力、通信等部门共推冬季旅游出彩,拿出切实举措引客、待客、留客。同时,强化柔性执法服务。

春节假期,内蒙古通过加强组织调度,强化路网监测、科学调配运力、增强应急保障服务等举措为出行保驾护航,高速公路及国省干线循环清雪里程22.1万公里。在高速公路服务区设置应急救援点230个、床位490张,还有医药箱和24小时热水供应点等。对大流量服务区加强现场疏导。同时,气象部门多渠道及时发布气象、出行、充电等信息,引导大众合理安排行程。

为全面打造以“歌游内蒙古”品牌形象为主的宣传推广体系,深化对外交流合作,内蒙古在北上广深等重点客源地机场、车站开展宣传推介,围绕游客怎么来、怎么玩,与各大城市旅行社精准对接,与呼铁局密切合

作增开专列,推动高铁畅游内蒙古,让冰雪旅游火起来。

内蒙古自治区文化和旅游厅党组书记张锐介绍,内蒙古加快文化体育旅游基础设施建设步伐,在体育公园、旅游休闲街区、夜间文化和旅游消费集聚区、步行街等,搭建一批体育赛事活动平台。重点改建、扩建一批旅游景区内的体育场地设施,打造一批集运动、康养、旅行等于一体的文体旅度假区、目的地,推出一批文体旅融合“网红”打卡地。

夯实基础 创新发展

近年来,内蒙古创建了金龙山、美林谷、凤凰山、马鬃山等一批滑雪旅游度假地;打响了“歌游内蒙古·欢乐冰雪季”“内蒙古冰雪旅游那达慕”“向西一步去滑雪”等一批冰雪旅游品牌;推出了“嬉冰驭雪、激情飞扬”穿越兴安自驾之旅等一批主题精品线路,冰雪产业得到快速发展、取得显著成绩。

简讯

“融美旅居”服务平台上线

2月15日,中国老龄产业协会文化和旅游专业委员会、融美众创(北京)文旅发展有限公司在京举办“融美旅居”全球康养旅居服务平台上线启动仪式。

据介绍,“融美旅居”平台旨在为银发群体提供基于旅居目的地的度假休闲、文化体验、绿色康养等多元业态产品。平台首批整合20家康养旅居基地,分布在海南、云南、广东、湖北、江苏、浙江、广西、河北等8省区。平台面向广大游客特别是中老年游客,推出福利普惠型“四季随心住旅居卡”(双人版),游客可在“融美旅居”小程序购卡、激活和预订。

(记者 郭子腾)

沙特旅游推介亮相广州

近日,沙特阿拉伯驻广州总领事馆携手沙特阿拉伯旅游局、沙特阿拉伯航空公司,在广州举办“沙特阿拉伯——独特的灵感之旅”主题旅游推介会。

据介绍,中国是沙特“2030愿景”的重要合作伙伴。2019年,沙特面向中国公民开放电子签证以及落地签政策。随着中沙直航运力的提升与数字化服务体系不断完善,预计2025年赴沙特的中国游客量将突破50万人次。沙特为迎接更多中国游客做好了准备,如完善旅游场所中文标识、提升中文服务等,以确保中国游客更便捷地体验沙特的文旅资源。

(陈熠瑾)

南京向游客发出春日邀约

2月14日,“春游南京·花漾旅途”南京文旅春季旅游产品发布会在南京玄武湖景区举办,南京市文化和旅游局联合多家单位向游客发出春日邀约。

发布会重点推介了以赏花、骑行为核心的旅游线路和活动。其中,钟山风景区的梅花山“探春采福新春游园会”邀请游客拥抱春意;溧水傅家边风景区推出“夜梅+烟火”,邀请游客解锁赏花新玩法;玄武湖景区的百花闹春游园会以繁花盛景和咖啡节打造春日乐园。

现场还推介了南京春季研学线路,为广大学生和亲子家庭提供寓教于乐的春游之选。

(记者 郇子君)