2025年5月12日 星期一
CHINA TOURISM NEWS 中国旅游报

# 北京征集扩大文旅新消费奖励项目

**本报讯（记者 魏彪）**5月8日，记者从北京市文化和旅游局获悉，该局日前启动征集新一年度扩大文化和旅游新消费奖励项目，对一批品牌号召力强、市场影响力大、示范带动作用强的优质项目给予资金奖励。项目征集时间截至6月7日。

据介绍，北京市文化和旅游局支持对在北京地区开展的文化和旅游消费领域新产品、新场景、新业态和新商品等“四新”项目进行奖励。其中，新产品侧重体现弘扬中华优秀传统文化，新场景注重科技赋能，新业态突出产业融合，新商品聚焦“北京礼物”。

为更好发挥政策引领示范作用，北京市文化和旅游局于2022年制定《北京市扩大文化和旅游新消费奖励办法》，2023年奖励29个项目共计1895.15万元，2024年奖励23个项目共计1392.98万元，发挥了积极的政策引导和市场引领作用。北京市文化和旅游局将组织开展申报资料审查和项目评审工作，依据项目的创新性、示范性、社会效益和促消费效果等标准进行综合评定。对于入选项目，北京市文化和旅游局将按照程序和要求拨付奖励资金。奖励资金以自然年度划分，当年征集上一年度已营业和销售的项目，进行事后奖励。每年奖励上一年度项目不超过40个，单个项目奖励资金不超过100万元。

■旅游一线见闻

# 烟雨西湖醉江南

□ 本报记者 杨丽敏

不久前，中国旅游报社记者来到浙江杭州西湖，恰逢一场春雨不期而至。西湖边，层层山峦在雾气中若隐若现，点点游船在湖面上来回穿行，一幅山色空蒙的水墨画卷徐徐展开。

身着一身白色旗袍，甘肃游客王欢和朋友一起来到小瀛洲景点。此行，她最期待与“三潭印月”合影。“都说‘晴西湖不如雨西湖’，我特意选了个下雨天来西湖游玩，品诗画江南，感受古人的浪漫。”王欢说，她提前在西湖边买好了旗袍，计划在小瀛洲当一回“江南姑娘”。

杭州市民张小艺也特意选择雨天游西湖。“雨天的西湖是西湖最美的样子。”在张小艺的眼中，雨西湖最能代表烟雨江南，在西湖边漫步，雨声与鸟鸣交织，观雨落西湖，看烟雨楼台，满眼的绿意更加彰显了西湖的生命力。

雨天的西湖，水烟朦胧，群山缥缈，若有若无，呈现出一番奇妙景致。

绵绵春雨之中，一步一景，目之所及，皆是美景。“莲花开了！”九曲桥旁，天津游客张晓正拿着手机，拍下眼前的美景。“西湖自带流量，我们从小就学了很多关于西湖的古诗词。今天来到西湖，我们仍然能看见古人看过的风景，和他们产生情感共鸣，这是独属于中国人的浪漫。”

西班牙游客利贝拉一下飞机便直奔西湖，她被眼前的西湖美景和江南建筑深深震撼。“这里的景色太独特了，虽然我们拥有不同的文化背景，但是这里可以让我们对人类共同的文化遗产产生共鸣，这就是文化遗产的魅力。”

湖滨信步，花木扶疏，步移景异。“西湖既是景区也是文化遗产，吸引了很多游客，中国的文化遗产保护实践对全球具有重要借鉴意义”。墨西哥游客萨拉在博物馆工作，关注如何在博物馆中与观众互动。望着远处的西湖水，萨拉感叹，雨西湖别有韵味，绿意盎然，鲜花盛开，大饱眼福。“太美了，杭州的美景不容错过。”

法国游客拉米雷斯曾多次到访杭州，西湖的自然之美和文化之美给他留下了深刻印象。“杭州实现了自然美景与现代生活的完美结合，雨中的西湖宛如一幅山水画卷，难以用言语形容眼前的美景。”

春风拂面，杨柳摇曳，不远处的游船码头，游人陆陆续续登上游船，泛舟西湖之上，探寻更多西湖美景。

# 送给母亲一段美好旅途

（上接第1版）

春秋旅游推出10余款满足退休人群需求的“老友聚”产品以及系列包机产品；对欧洲等长线出境游产品进行细节优化，比如用餐以中餐为主，住宿优选有电梯的酒店，交通方面每两小时需停车至少20分钟，游览方面专门安排体验当地生活等。“我们基于长期积累的服务数据，充分考虑银发游客在健康、文化体验等方面的需求，对产品进行了全链条优化。”春秋旅游副总经理周卫红说。

岭南集团旗下广之旅持续深耕银发游市场，2023年成立“乐龄乐活”俱乐部，今年推出“旅居2.0”系列产品，从成团人数、行程天数、服务体验等多个维度进行升级，让游客自由活动时间更充裕，并增加食疗养生餐、医学讲座等体验。

针对银发客群，途牛主推“纯玩0购物”的高品质跟团游产品，比如“乐开花爸妈游”跟团游产品，设计不同强度的线路；尽量做到吃住行游一价全含，省心省钱；提供随团陪护、辅助餐包，增加午休时间，让老年人安心、放心。

### 市场发展的未来前景

民政部、全国老龄办发布的《2023年度国家老龄事业发展公报》显示，截至2023年末，全国60周岁及以上老年人口占总人口的21.1%，65周岁及以上老年人口占总人口的15.4%。银发游市场日益扩大，如何推动银发游优化发展、关心关爱老年女性游客是业界共同关心的问题。

中国旅行社协会康养休闲分会副会长刘军认为，当前，老年游客对旅游的品质、娱乐性、养生等方面的要求越来越高。然而，旅行社的主流产品多是低价老年团，远远没有达到老年游客的要求。建议旅行社走品质化路线，融合康养、娱乐、生态元素，满足老年女性的品质旅游需求，打开银发游发展新局面。

南开大学教授马晓龙建议，推动银发游市场健康发展，一要加强政策引导，形成良好的发展环境；二要加强基础设施的适老化改造；三要提升银发游服务品质，换位思考，真正为银发游客提供愉悦的氛围。

中国旅游研究院研究员黄璜建议，关爱老年女性消费者，各方协同发力促进银发游发展。其一，推动银发游与健康、医疗、中医药等多业态深度融合发展，形成更完善的产品谱系；其二，建设老年友好型旅游环境，加大景区、公园、集散中心、交通工具、餐饮住宿等领域的适老化改造力度，营造关爱老年人的氛围，消除老年人心理上的“无形障碍”，建设关爱包容的银发游环境；其三，提供精细化银发游服务，充分考虑老年游客的健康状况和身心需求；其四，提升旅居养老便利性，让养老旅居者享受教育、文化、体育、交通、公园等公共服务的市民待遇。

“谁言寸草心，报得三春晖。”业界将不断推动银发游高质量发展，送给老年母亲一段贴心的美好旅途。

# 旅游市场强制消费问题典型案例

## （第一批）

一段时间以来，全国各地文化和旅游行政部门、文化市场综合执法机构聚焦导游乱象、强制消费等问题，深入开展旅游市场专项整治行动，有效维护旅游市场秩序。为进一步引导经营主体及从业人员依法经营、规范执业，维护公平竞争市场环境，文化和旅游部选取一批典型案例，现予以公布。

### 案例一：强迫游客购买自费项目套票案

2023年12月，导游高某受黑龙江游天下国际旅行社有限公司委派，为旅游团队提供导游服务。行程中，高某向游客推销亚布力至雪乡沿线每人1680元的自费项目套票，并称如不购买自费项目，就必须从该旅游团离开。团队中的2名游客因拒绝购买自费项目，被高某多次要求离团，后被迫下车离团。高某的行为违反了《导游管理办法》第二十三条第（五）项的规定。2024年10月，黑龙江省海林市人民法院以强迫交易罪判处高某有期徒刑7个月，并处罚金6000元，没收违法所得。2024年12月，黑龙江省文化和旅游厅对高某作出吊销导游证的行政处罚。牡丹江市文化广电和旅游局对委派高某的黑龙江游天下国际旅行社有限公司作出吊销旅行社业务经营许可证的行政处罚。

### 案例二：胁迫游客购物案

2024年2月，导游尼某某受云南舒安国际旅行社有限公司委派，为旅游团队提供导游服务。行程中，尼某某以“不购物就强制签署解约协议”等不当言语，胁迫游客购物。尼某某的行为违反了《导游人员管理条例》第十六条的规定。2024年11月，昆明市文化和旅游局对尼某某作出罚款5000元的行政处罚；对委派尼某某的云南舒安国际旅行社有限公司作出警告的行政处罚。

### 案例三：强迫游客参加自费项目案

2024年5月，导游赵某某受北京万客国际旅游有限公司委派，为旅游团队提供导游服务。行程中，赵某某要求游客购买价格为390元的自费项目，因游客不配合，赵某某将游客滞留在停车场，表示必须购买自费项目才能继续行程。赵某某的行为违反了《导游管理办法》第二十三条第（五）项的规定。2024年8月，北京市文化和旅游局对赵某某作出罚款1.5万元、吊销导游证的行政处罚；对委派赵某某的北京万客国际旅游有限公司作出吊销旅行社业务经营许可证的行政处罚。

### 案例四：虚构“政府补贴”诱骗游客购物案

2024年7月，桂林美好国际旅游有限公司以零团费承接“桂林四天三晚游”旅游团队。行程中，该旅行社委派的导游黄某以虚构的“政府补贴”为噱头诱骗游客购物，并获取不正当利益。桂林美好国际旅游有限公司的行为违反了《中华人民共和国旅游法》第三十五条第一款的规定。2024年10月，桂林市文化广电和旅游局对其作出没收违法所得、吊销旅行社业务经营许可证的行政处罚；对直接负责的主管人员张某某作出罚款2万元的行政处罚；对其他直接责任人员赵某、黄某分别作出罚款2万元和罚款1万元的行政处罚。

### 案例五：胁迫游客参加自费项目案

2024年7月，大连中贸国际旅行社有限公司以低于接待和服务成本的费用组织游客参加“四天三晚大连游”。行程中，该旅行社委派的导游周某以“不参加自费项目的游客，要在景区外等其他游客游览完，才能进行下个行程”“不参加自费项目，别的景点你也玩不了”等不当言语，胁迫游客参加自费项目并获取不正当利益。大连中贸国际旅行社有限公司的行为违反了《中华人民共和国旅游法》第三十五条第一款的规定。2024年11月，大连市文化和旅游局对其作出没收违法所得、责令停业整顿3日、罚款4万元的行政处罚；对直接负责的主管人员陈某作出罚款2000元的行政处罚；对其他直接责任人员周某作出没收违法所得、罚款2000元、暂扣导游证7日的行政处罚。

### 案例六：以虚假言论欺骗游客参加自费项目案

2024年7月，导游吴某某受秦皇岛浩鑫旅行社有限公司委派，为旅游团队提供导游服务。行程中，吴某某以“越野车出发地与返回地不在同一个位置，如果不坐越野车走到集合地需要一天时间”等不实言论，欺骗游客购买自费项目。吴某某的行为违反了《导游人员管理条例》第十六条的规定。2024年10月，秦皇岛市旅游和文化广电局对吴某某作出罚款5000元的行政处罚；对委派吴某某的秦皇岛浩鑫旅行社有限公司作出警告的行政处罚。

### 案例七：虚构“以购代捐”项目欺骗游客购物案

2024年7月，导游刘某某受四川省中国青年旅行社有限公司佳灵分社委派，为旅游团队提供导游服务。行程中，刘某某以“旅游线路中的峨眉山南红展览馆是一个政府指定的以购代捐的购物店，以购代捐的对象是大凉山、小凉山的学生”等不实言论，欺骗游客购物。刘某某的行为违反了《导游人员管理条例》第十六条的规定。2024年10月，成都市文化广电旅游局对刘某某作出罚款2000元的行政处罚；对委派刘某某的四川省中国青年旅行社有限公司佳灵分社作出警告的行政处罚。

### 案例八：虚构“扶贫”项目诱骗游客购物案

2024年7月，导游李某某受恩施清千里国际旅行社有限公司委派，为旅游团队提供导游服务。行程中，李某某以该旅游线路“带扶贫性质”“一个游客可以带动20个岗位”等不实言论，诱骗游客购物。李某某的行为违反了《导游管理办法》第二十三条第（四）项和第（五）项的规定。2024年8月，宣恩县文化和旅游局对李某某作出罚款3000元、暂扣导游证7日的行政处罚。

### 案例九：虚构“政府合作”项目欺骗游客购物案

2024年8月，导游戴某某受华夏四季（北京）国际旅行社有限公司委派，为旅游团队提供导游服务。行程中，戴某某以“这个购物店是北京市政府联合旅游局一起搞的一个平台”等不实言论，欺骗游客购物。戴某某的行为违反了《导游人员管理条例》第十六条的规定。2024年12月，北京市文化和旅游局对戴某某作出罚款1000元的行政处罚；对委派戴某某的华夏四季（北京）国际旅行社有限公司作出警告的行政处罚。

### 案例十：胁迫游客购物案

2024年8月，导游罗某受贵州筑游旅行社有限公司委派，为旅游团队提供导游服务。行程中，罗某以“谁挡了我的财路，我做鬼也不放过他”等不当言语，胁迫游客购物。罗某的行为违反了《导游人员管理条例》第十六条的规定。2024年11月，安顺市文体广电旅游局对罗某作出罚款2000元的行政处罚。经查，委派罗某的贵州筑游旅行社有限公司同时存在未与旅游者协商一致指定具体购物场所的行为，违反了《中华人民共和国旅游法》第三十五条第二款的规定，安顺市文体广电旅游局对其合并作出罚款3万元、责令停业整顿15日的行政处罚。

### 案例十一：胁迫游客购物案

2024年8月，导游田某受北京星城国际旅行社有限公司云南分公司委派，为旅游团队提供导游服务。行程中，田某以“若我拿着话筒，你们不愿意正眼直视我，此次云南之行尴尬的会是你，大庭广众之下出丑的一定会是你”等不当言语，胁迫游客购物。田某的行为违反了《导游人员管理条例》第十六条的规定。2024年10月，昆明市文化和旅游局对田某作出吊销导游证的行政处罚。经查，委派田某的北京星城国际旅行社有限公司云南分公司同时存在未征得旅游者书面同意委托其他旅行社履行包价旅游合同的行为，违反了《中华人民共和国旅游法》第六十三条第二款的规定，昆明市文化和旅游局对其合并作出罚款3万元、责令停业整顿3个月的行政处罚。

### 案例十二：虚构“政府合作”项目诱骗游客购物案

2024年8月，贵州贵享旅行社有限公司以低于接待与服务成本的费用组织游客参加“五天四晚贵州游”。行程中，该旅行社以“购物店是与政府合作开设的”等不实言论，诱骗游客购物并获取不正当利益。贵州贵享旅行社有限公司的行为违反了《中华人民共和国旅游法》第三十五条第一款的规定。2024年11月，安顺市文体广电旅游局对其作出没收违法所得、吊销旅行社业务经营许可证的行政处罚；对直接负责的主管人员王某作出罚款2万元的行政处罚；对其他直接责任人员李某作出罚款5000元、暂扣导游证7日的行政处罚。

### 案例十三：以零团费承接旅游团队案

2024年9月，江西远风国际旅行社有限公司以零团费承接“南昌二日游”旅游团队。行程中，该旅行社安排游客进入行程单之外的购物店购物，并收取购物店给予的回扣。江西远风国际旅行社有限公司的行为违反了《中华人民共和国旅游法》第三十五条第一款的规定。2024年12月，上饶市文化广电旅游局对其作出没收违法所得、责令停业整顿15日、罚款5万元的行政处罚；对直接负责的主管人员占某某作出罚款3000元的行政处罚。

### 案例十四：以低于成本的团费承接旅游团队案

2024年10月，厦门千骥旅行社有限公司以低于接待与服务成本的费用承接“三明、漳州、厦门、泉州双飞六日游”旅游团队。行程中，该旅行社安排游客进入3家购物店购物，并收取购物店给予的回扣。厦门千骥旅行社有限公司的行为违反了《中华人民共和国旅游法》第三十五条第一款的规定。2024年12月，厦门市文化和旅游局对其作出没收违法所得、责令停业整顿15日、罚款8万元的行政处罚；对直接负责的主管人员张某作出罚款4000元的行政处罚；对其他直接责任人员张某某作出罚款4000元、暂扣导游证20日的行政处罚。

### 案例十五：虚构“政府方针”欺骗游客购物案

2024年10月，张家界悦动假期国际旅行社有限公司组织游客参加“张家界一山一天二日游”。行程中，导游朱某某以“张家界政府希望游客把少交的团费用来买当地的特产，引进来带出去是张家界市政府最大的旅游方针”等不实言论，欺骗游客购物消费。朱某某的行为违反了《导游人员管理条例》第十六条的规定。2024年12月，张家界市永定区文化旅游广电体育局对朱某某作出没收违法所得、罚款2000元的行政处罚；对委派朱某某的张家界悦动假期国际旅行社有限公司作出警告的行政处罚。

### 案例十六：胁迫游客购物案

2024年10月，导游闻某某受云南银泰国际旅行社有限公司委派，为旅游团队提供导游服务。行程中，闻某某以“人手一件货！不要给我各种原因”等言语，胁迫游客购物。闻某某的行为违反了《导游人员管理条例》第十六条的规定。2024年12月，大理市文化和旅游局对闻某某作出罚款1万元的行政处罚；对委派闻某某的云南银泰国际旅行社有限公司作出警告的行政处罚。

上海新空直升机

5月10日，浙江省绍兴市兰亭文化旅游度假区稽东镇龙东村至上海浦东的低空巴士正式通航。该航线以直升机为载体，单程约60分钟，每天上午、下午各一个航班，游客可俯瞰江南山水画卷。图为龙东村村民参观体验直升机。

袁云 摄

# 北海实施旅游产业转型升级提质增效三年行动

**本报讯（邝伟楠 韩丹）**5月8日，广西壮族自治区北海市召开旅游产业转型升级提质增效三年行动动员部署会，介绍《北海市旅游产业转型升级提质增效三年行动计划（2025—2028年）》相关情况。

会议提出，北海市将扎实抓好重点景区更新、重大项目落地、“野生”景点规范、旅游文体融合、康养旅游拓展、境外旅游培育、旅游商品创销、旅游市场优化、旅游服务提升、旅行社“专特强”、“寻味海鲜”升级、品宣引流创新等12项行动落实，加快建设富有文化底蕴的国际滨海旅游度假胜地。

（上接第1版）

“政府机关食堂在节假日期间面向游客开放，本质上是公共资源在时空维度上的精准调配，既提升了公共设施的使用效率，也保障了游客的消费权益，可谓一举多得。”北京市门头沟区清水镇综合办公室副主任张磊介绍，五一假期，清水镇政府提早研究，准备食材、规划停车线路，食堂、停车场继续面向大众开放，安排专人协助做好服务保障，为游客送上“好吃不贵、停车免费”的福利。“未来，我们将在节假日常态化开放，不断优化菜品、提升服务水平，让更多人感受到清水的热情。”

开放单位大院只是提升旅游服务的“第一课”。除了转变服务理念，在接待过程中，各地也十分重视提升质量，将临时性的暖心举措转化为提升旅游环境、接待能力的长久努力，让游客的每一次到访都成为“回头”的理由。

假日期间，福建省龙岩市长汀县党政单位的停车场继续免费对外开放，并由县委、县政府主要领导带队监督，保障措施落地，收获众多好评。“县委大院本就身处旅游热门地段，院内仍保留着部分府学遗迹，不少文史爱好者、游客常会到此参观。节假日开放停车后，周边的商铺生意更加红火了。”长汀县有关负责人介绍，长汀将继续以最美的环境、最暖的服务、最真的诚意，让车位“活起来”、服务“暖起来”，为停车游客提供细致周到的旅游指引、应急协助等服务，全方位、多角度、立体式做好各项保障工作。

“五一假期，多地迎来客流高峰，不少地方将开放政府机关、企事业单位大院食堂、停车场作为提升旅游服务的关键抓手，以‘集中力量办大事’的魄力激活多赢格局。唯有更多考量社会观感、市场公平性，才能把好事办得更好。”中国旅游研究院研究员黄璜说，当前，人民群众的消费偏好和出游规律发生深刻变化，旅游服务质量实则是城市治理能力的镜像反映。政府部门除了主动优化旅游供给以外，还应打造以游客为中心的游客满意度动态监测体系，建立旅游服务质量持续提升机制。同时，各地还要注意研究提升接待能力，用市场的力量去解决节假日客流量激增带来的难题，更好地推动旅游业高质量发展。

**（采访组成员：魏彪 杨丽敏 范朝慧 任丽 高慧 邰子君 朱文文 陈潜 邝伟楠 陶李 执笔：范朝慧）**

中国旅游新闻网 中国旅游新闻APP 中国旅游报微信 中国旅游报微博

编辑：赵腾泽 电话：010-85168031 E-mail：ztz@ctnews.cn