

新疆启动服务质量提升年行动

本报讯(陈俊成)今年是新疆旅游服务质量提升年。近日,新疆旅游产业发展领导小组组织成员单位共同启动新疆旅游服务质量提升年行动,将对物价、厕所、甩团三大问题开展专项整治,并围绕餐饮、住宿、交通、入境旅游、品牌影响力、安全生产六大方面开展服务质量提升行动。

专项整治将加强对景区门票、餐饮、住宿等价格的监管,保护消费者和经营者的合法权益,合理降低游客在景区游览的综合负担;把提升A级景区旅游厕所建设水平、服务质量作为“硬指标”,对新疆所有A级景区进行重新复核,推动全年新建旅游厕所171座,改造提升老旧厕所510座,在独库公路沿线、S101沿线、赛里木湖景区、喀纳斯景区、可可托海景区等地增设不少于280座移动

厕所(装配式厕所);多部门紧密配合,对投诉举报“甩团”线索和不合理低价游、虚假宣传等违法违规行为开展彻查;严厉打击欺骗或强制购物等行为,规范旅游购物场所经营秩序,营造放心、安心、舒心的消费环境。

六大提升行动将加强餐饮行业管理,规范餐饮市场秩序;对旅游住宿业进行提质升级;加强旅游客运管理,规范旅游客运市场秩序,提升游客在新疆旅游便利度;打造“微笑新疆”品牌,提升游客满意度;开发更多面向国际市场的旅游产品;加强安全生产,为游客提供优质、安全的旅游环境。

今年,新疆还将试行“文旅体验官”制度,通过委派“文旅体验官”随机暗访体验的方式,积极推动解决游客反映强烈的突出问题。

重庆举办都市文化旅游节

本报讯(向少霞)第27届重庆市文化旅游节暨城际旅游交易会日前在重庆市渝中区举办。本次活动由重庆市文化和旅游发展委员会、渝中区人民政府指导,重庆市文化和旅游协会主办。

本次活动搭建供需对接平台,共邀请到匈牙利、缅甸、老挝、白俄罗斯等9个国家,以及四川、山西、陕西、湖南、安徽等10余个省区(市)共计200余家文旅相关企业参加。

本次活动中,渝中区结合“恋爱之城”“春天之约”等主题,精心打造了“开往春天的列车”展示平台,多家渝中重点文旅企业、特色景区景点集中展示,并首次对外推出渝中“渝味360碗”品牌。同时,湖广会馆的醉巴

渝和国风旅拍活动精彩上演,吸引市民游客互动。

第十三届全国旅游产品(重庆)采购会同期举办。活动汇聚文旅主管部门代表、行业专家、文旅品牌商和旅游商品采购商,从产业发展趋势分享到旅游商品供需对接,搭建起了各地文旅行业人士交流合作的桥梁。

主办方还重点聚焦“数智文旅”概念,邀请行业专家学者、文旅企业负责人开展“2024城际旅游交易会”活动,从“数智文旅”“沉浸式文旅”等角度探讨文旅发展新思路,推动文化和旅游发展。活动现场展示AI全息透明舱和AI数字人技术,市民游客可观看大型3D全息影像并与数字人互动。

湖北向全球推介文旅资源

本报讯(丁婕 鄂文旅)由湖北省文化和旅游厅主办的湖北文旅全球推介会暨百家旅行社洽谈会近日在武汉举办。除武汉主会场外,法国、韩国、泰国分会场活动也同步开启。为充分展示湖北省丰富的文旅资源,本次活动邀请驻华机构、国际旅游组织、外国及港澳台旅行社商30余家,国内旅行社近200家参会。

推介会上,舞蹈《南有嘉鱼》柔美、灵动,来自中国地质大学(武汉)国际学院的留学生向全世界游客推介心目中的湖北,用地道的武汉话演唱歌曲《汉阳门花园》,为大家带来了高品质的视听享受。湖北各地的文旅推介官向全世界游客推介武汉都市圈、襄阳都市圈、宜荆荆都市圈文

旅产品。

其间,湖北省文化和旅游厅与携程集团共同发布“2024湖北国际青年旅行者知音之约”英雄帖。海内外游客不限国籍和职业,按照相关要求提交资料即可报名参与。经过选拔,优秀代表将受邀参加今年金秋举行的“国际青年旅行者之约”盛会,与来自五湖四海的青年共同了解湖北历史文化、品味地道美食、探访名胜古迹,共赴知音之约。

活动现场,来自海内外和湖北省的24家文旅企业举行签约仪式。通过下一步的合作,预计将实现2024年旅行社接待入境游客数量比去年增长30%,组接国内游客比去年增长500万人次。据了解,下一步,一系列考察活动也将陆续展开。

“多彩贵州”走进上海

本报讯(王砚)2024多彩贵州文旅招商推介暨贵州旅游新产品展示会日前在上海举办。

活动中,贵州省文化和旅游厅发布了60个温泉康养、度假康养、旅游住宿及综合类文旅项目,2024多彩贵州文化和旅游优惠政策措施,花海、悦心、茶海、养心4条2024年多彩贵州春季精品旅游线路。

优惠政策措施包括,即日起至12月31日,贵州推出景区免票优惠,全国大、中、小学生(含港澳台),6岁以下儿童、60岁以上老年人,部分行业人群如警察、教师、医护工作者等,国家有关政策规定的群体,享受贵州省国有A级

景区门票免票优惠;“一票多日使用制”优惠,游客自购票之日起5日内可不限次数进入相关景区;高速公路通行费5折优惠,外省籍一型客车(私家车)使用ETC电子支付方式在每周五至周日可享受“自驾费用减半优惠”。

此外,贵州还推出了省内机场与景区联动的优惠政策,2024贵州省“引客入黔”奖励办法等。

贵州省文化和旅游厅有关负责人表示,“多彩贵州”已成为文旅投资沃土,贵州将全力为到黔投资发展的广大企业提供优质、高效、便捷的“贵人服务”,让企业投资放心、发展安心、创业顺心。

“宿美湖南”品牌发布

本报讯(记者 高慧)以“宿美湖南,遇见美好生活”为主题的湖南省旅游民宿协会第一届三次会员代表大会暨2023年度湖南省高品质旅游民宿业品牌发布活动日前在湖南省凤凰县竹山村竹山乡居民宿举办。

活动由湖南省文化和旅游厅指导,湖南省旅游民宿协会主办。会上发布了“宿美湖南”湖南省高品质旅游民宿业品牌,包括敬野舍民宿、浏阳五号山谷、桐乐·影山居度假民宿等十佳野奢民宿,足迹岛星空民宿、湖南围山云起民宿、韶山市爱韶说花园民宿等十佳景民宿,璟蓝馆民宿、长沙游味民宿、莲花开民宿等十

佳田园民宿,汝城县真善美民宿馆、水湧金江民宿、徽州会馆·曾府酒店等十佳暖心民宿,铜官窑陶源居客棧、荷里乔江、云躲躲民宿等十佳主题民宿。同时,还表彰了长沙游味民宿袁忠诚、麓宿·靖港树屋营地杨枫等22名优秀民宿主人,以及生庐·洋潭里民宿龚元星、花溪湾轻奢民宿方欣等14名优秀民宿管家。

会上增补张家界市璞逸居客栈等31家民宿为会员单位。湖南省旅游民宿协会与湖南女子学院签署《“湖南民宿学院”共建战略合作协议》。业内专家代表围绕旅游民宿新质生产力等主题进行分享。

做好“春趣”文章 福建亮出妙招

□ 本报记者 李金柱

“走出去”推介美好春色,丰富产品邀客打卡,志愿服务让游客尽享春光……福建省文化和旅游厅近日启动“来福建 寻春趣”2024年福建省春季文旅推广活动,携手省内各地推出系列活动和优惠,发布10条春季旅游精品线路,真诚向海内外游客发出“来福建,福气多,一路山海一路歌”的热忱邀约,奏响福建文旅四季华章的春之序曲。

特色产品“春趣浓”

“一边跑步,一边享受春色,太有趣了。”“在花海中穿越,别有一番趣味。”3月24日,“清新桃梨·乡约建宁”第八届花海跑暨福建省定向运动公开赛(建宁站)在里心镇花排村鸣枪,来自省内外万余名选手在浪漫花海之间自由奔跑。

三明市建宁县是“中国黄花梨之乡”。“初春时节,建宁12万亩桃花、梨花陆续绽放,漫山遍野的桃红梨白,花香四溢。”建宁县文体和旅游局局长邱燕玲说,建宁围绕“上春山,品花宴”主题,推出“田园春日·百花齐放”“盎然春意·一缕清香”等主题的春季赏花路线。

春季以来,福建赏花踏青、自驾赏春等旅游产品预订升温。“此次启动的春季旅游推广活动,旨在诚邀广大游客在春天里到福建开启‘有福之旅’,感受自然之奇、品味山水之美、体悟人文之韵,助力打造‘常来常住、常来常想、常来常新’的世界知名旅游目的地。”福建省文化和旅游厅副厅长苏庆赐说。

3月22日,武夷山国家公园1号风景道体验季正式启动,1号风景道沿线40个打卡点也正式对外开放。记者在武夷山国家公园1号风景道看到,满目苍翠,溪流蜿蜒,风景美如画卷,游客络绎不绝。

“为了加快构建‘大武夷文化旅游圈’,南平市划定了4252平方公里的区域作为环武夷山国家公园保护发展带,精心打造了三大主题线路、16个主题产品、60余个文旅业态,吸引了众多游客前来体验。”南平市副市长林淑说。

春季除了赏花,品茶也正当时。近日,第十三届福鼎白茶开茶节·2024白茶交易会火热举办。“福鼎推出了福鼎白茶文化甄选之旅,游客们可以沉浸式体验采茶、评茶、品鉴等环节,分享丰收的喜悦。激情‘茶BA’、精彩开茶节等亮点纷呈,游客还可以参与打卡盖章获得精美礼品,在吃喝玩乐中全面感受福鼎茶文旅的独特魅力。”福鼎市文体和旅游局副局长王建说。

创新营销“春味足”

作为文旅经济发展重要的一环,创新营销,唤起游客对清新福建的向往,是福建文化和旅游业界思考的重点。

“今年以来,福建积极挖掘培育文旅网络宣传新热点,借助东方甄选福建专场直播、飞猪旅游产品推荐等带动春季文旅营销,同时实施‘走出去’推介等方式,不断讲好福建文旅故事,让游客由‘要我来’变为‘我要来’,由‘头回客’变为‘回头客’,让‘海丝起点 清新福建’火爆出圈。”福建省文化和旅游厅有关负责人表示。

“一半为山,一半入海,悠悠闽江,环绕其间……诚邀您用脚步丈量美景,用舌尖品味美食,用镜头记录美好。”近日,在“海丝起点、清新福建 打造世界知名旅游目的地——小小文旅推荐官带您游福州”主题系列活动中,小小文旅推荐官何辰禹声情并茂地推介“有福之州”,赢得了在场观众的阵阵掌声。

活动现场,7位“小小文旅推荐官”以其独特的视角和生动的语言,讲述了福州的悠久历史、灿烂文化和美丽风光。

为吸引更多游客,宁德市霞浦县强化多方联动、积极宣传推介。“今年先后发布了2024霞浦游玩月历和缤纷花木观赏月历,推出‘品味千鲜之旅’‘福宁记忆之旅’等旅游线路,为游客春季出游提供指南。”霞浦县文体和旅游局党组成员、县文旅产业发展促进中心主任谢雁银说。

2021年,“泉州:宋元中国的世界海洋商贸中心”成功列入《世界遗产名录》后,“世遗泉州”旅游人气不断攀升。泉州市文化广电和旅游局党组书记、局长吕秀家介绍,今年以来,泉州启动“十百千万海丝游”文旅推介行动计划,让广大游客感受“世遗泉州”见人见物见生活的文化氛围。

此外,3月20日,“宋元中国·海丝泉州”号彩绘飞机正式亮相,成为流动的泉州“空中名片”。“‘宋元中国·海丝泉州’号彩绘飞机的亮相,标志着泉州城市形象宣传推广迈入了新阶段。”泉州晋江国际机场党委书记黄剑峰说。

优质服务“春意暖”

春季旅游市场的“热辣滚烫”,离不开优质的文旅服务。

今年以来,福建省文化和旅游系统抓住文旅融合新机遇,不断优化服务保障供给,为游客营造更加放心、便捷、舒适的旅游环境,全力做好服务高质量这篇大文章,延续文旅市场热度,让“爆款流量”向“常态留量”转变。

邱燕玲告诉记者,为传承传统文化,满足游客个性化游玩需求,建宁县文体和旅游局聚焦“国潮文化”主题,联合团县委、县旅游协会、景区、汉服

体验店等单位推出汉服打卡“享优惠”套餐,游客可在建宁着汉服、品古韵、感受传统文化之美;同时,对符合奖补政策的第一批7家“蓬乡民宿”发放168套布草及洗浴用品,提升游客入住体验。

“欢迎大家来到三坊七巷,三坊七巷历史文化街区位于福州市中心,规划面积39.81公顷,以南后街为中轴,东西平行排列10条坊巷……”3月29日,在南后街北入口处,名城少年红领巾讲解员薛歆洁正在三坊七巷导览图前为游客开展志愿讲解服务。

福州名城少年红领巾讲解服务队是由福州名城保护开发有限公司组织,着力打造名城少年研学品牌的重要举措。“近年来,公司以三坊七巷为核心,组建壮大一支包含600多人的红领巾讲解队,常态化开展义务讲解服务,面向市民游客开展文明引导、志愿讲解等。此外,游客服务中心每天还会推出一条公益性讲解线路。”福州市三坊七巷保护开发运营有限公司文化旅游部经理黄秋淋介绍。

“今年景区针对浙江、江苏、安徽、上海、广州、厦门的游客实行‘免首道门票’优惠政策,针对全国各地游客推出门票6折优惠,景区游客中心不断增加。”龙岩市冠豸山风景区管委会营销中心负责人江丽娟说。

记者了解到,为了做热春季游市场,福建各地纷纷推出一系列优惠,如福州市的中国船政文化博物馆、船政文化城等免费对外开放;“莆田文旅一卡通”平台推出“龙年惠福卡”;龙岩市永定区的福建土楼王子景区、福建土楼王景区推出惠民联票优惠……吸引更多游客踏春而来,在惬意中拥抱春天,感受春日的美好。

自行车骑游大会在四川安州举行

本报讯(记者 白骅)中国自行车运动骑游大会暨“骑遍四川”第七届中国·安州环山环湖自行车公开赛日前在四川省绵阳市安州区举办。本次大赛由中国自行车运动协会、绵阳市教育和体育局、安州区人民政府主办。

当日清晨,安州区罗浮山脚下的自行车公开赛起点处挤满了观赛的人群。来自国内外的760余名选手以及本地近300名骑行达人精神抖擞,静待比赛号角吹响。69.8公里的大环线赛道,不仅吸引了国内众多顶级骑手,更有来自俄罗斯、南非、委内瑞拉等国家的骑手同场竞技。

这是一场体育与旅游深度融合的赛事。本届大赛充分展示了安州区“环山环湖”的生态旅游资源,选手在赛途中不仅能感受到罗浮山的巍峨与秀美、白水湖的宁静,还能领略中国村落的古朴。

“安州环山环湖自行车公开赛不仅是交流车技的舞台,更是展示安州独特的自然风光与旅游资源的平台。”安州区人民政府有关负责人介绍,未来,将继续坚持赛事引领,进一步激发温泉康养、特色民宿和乡村旅游3张名片的活力。



近日,“花漾乡旅 生态白茆——第五届白茆不一young的赏花季”在安徽省芜湖市鸠江区白茆镇举办。芜湖市公安局鸠江分局民警会同辖区交警、少先队员代表走进油菜花海,向前来赏花的市民游客宣传“禁毒”“反诈”“一盔一带”等安全知识,增强防范意识和自我保护能力。图为活动现场。

视觉中国 供图

(上接第1版)

“中国‘哈萨克斯坦旅游年’系列活动的开展,将有力推动中哈两国人员往来和经贸合作,两国文旅产业消费将显著提高。”同程旅行目的地事业部CEO曹帅介绍,今年3月1日至27日,前往哈萨克斯坦的国际机票预订量较上月同期增长36%,较去年同期增长366%;哈萨克斯坦酒店预订量

旅游合作为桥 增进民心相通

较上月同期增长160%。“2024中国‘哈萨克斯坦旅游年’开幕式前一天,我们与哈萨克斯坦旅游国有公司达成战略合作。未来,我们将携手深化合作,为中国游客赴哈萨克斯坦旅游提供全面支持。”

“希望中国‘哈萨克斯坦旅游年’

(上接第1版)

例如,删除“分派火车铺位”“集中交运行李”等内容;在准备工作要求中增加“检查导游旗版面”内容,在游览服务要求中增加使用导游旗的行为规范等;在交通服务要求中增加“在‘导游专座’就坐”内容;在用餐服务要求中增加“引导旅游者文明用餐、使用公筷公勺、提倡‘厉行节约,反对浪费’”等内容。

四是增加出境游领队服务要求。《中华人民共和国旅游法》规定,“从事领队业务,应当取得导游证”。领队与全陪导游、地陪导游均是导游职业的细分业务,领队业务属于导游业务范围,需纳入导游服务规范范围。为此,新版标准引用《旅行社出境旅游服务规范(GB/T 31386—2015)》有关内容并作出规范要求。

五是优化入境游导游服务要求。结合导游入境游接待工作实际,新版

标准在原标准基础上对相关内容进行了优化。例如,删除导游“为入境团队办理入境签证”要求;增加介绍旅游行程的主要内容和概况,说明外币兑换手续,并提示相关注意事项的要求等。

六是完善突发事件和常见问题的处理要求。新版标准将原标准中以“附录”呈现的“若干问题的处理原则”调整至正文,修改相关表述为“突发事件和常见问题的处理”。根据相关法律法规、规范性文件和旅游实践,概括归纳了10类常见问题,并就应对或处理的原则、方法和流程作出规范。

七是增加导游服务质量评价内容。按照“先服务、后评价、再改进”的基本逻辑,新版标准增加了旅游者和聘用导游单位对导游服务质量的评价内容。

四、实施意义

党的二十大报告指出,“高质量发

展是全面建设社会主义现代化国家的首要任务”。进入新时代,我国经济由高速增长阶段转向高质量发展阶段,发展要求和发展条件呈现新特征,特别是人民群众对美好生活的向往总体上已经从“有没有”转向“好不好”,呈现多样化、多层次、多方面的特点。

旅游业作为幸福产业,与提升人民群众生活质量,满足精神文化需要息息相关。新版标准坚持以人民为中心的价值导向,围绕贯彻新时代要求,对导游的服务内容、服务能力进一步作出规范。新版标准的实施,为检验导游服务质量提供了重要参考,对加强导游队伍建设和管理工作,提升导游专业化水平,增加优质导游服务和产品供给将发挥重要的推动作用,对促进旅游市场在更高水平上实现供需良性循环具有重要意义。