

我省全力保障来滇游客安心旅游

本报讯(记者 刘子语) 记者4月29日从2021年云南旅游市场工作情况专题新闻发布会上了解到,我省加大旅游市场秩序整治力度,推行游客购物“30天无理由退货”等措施,全力保障来滇游客安心旅游。

近年来,我省推进“整治乱象、智慧旅游、提升品质”旅游革命“三部曲”,抓线上智慧化提升、线下高质量发展,持续改善旅游环境,提升旅游体验。围绕“提升品质”,针对游客购物不满意这一旅游市场痛点,于2019年5月1日起在全省推行游客购物“30天无理由退货”。

我省制定出台了《全省游客购物退货工作管理暂行办法》《云南省游客购物退货监理中心退货服务工作指南(试行)》和《云南省游客退货中心服务点退货服务工作指南(试行)》等工作制度,明确了工作机构设置、工作职责划分、退货工作流程、退货时限要求、先行垫付原则,确保“30天无理由退货”工作做到规范化和标准化。在16个州市和旅游重点县(市、区)设立了123个游客购物退货监理中心,专人专岗对游客退货工作进行统筹、协调和监督;在全省15个机场



本报美编 杨焜 制图

和主要高铁(火车)站、游客集中区域等,规范设立了130个“云南省游客退货中心服务点”,为游客提供方便快捷的现场退货服务。依托“一部手机游云南”平台,开通“我要退货”功能,为游客提供统一便捷的手机端退货渠道。同时,加大退货制度宣传,提升退货服务水平,加强退货工作督导。

经过两年的努力,“30天无理由退货”工作形成了“随时退”“快速退”和“游客满意”3个特点。游客只要有退货诉求,24小时都能通过“游云南”App、“游云南”小程序的“我要退货”功能发起退货申请,全省123个退货监理中心工作人员24小时为游客服务。退货申请平均响应时长为13分钟,达成退货共识平均时长为4小时54分钟,收到退款平均时间为4天。根据“一部手机游云南”游客

评价统计,游客对我省“30天无理由退货”措施的满意度为99.88%。

2017年至今,我省坚持重拳整治旅游市场秩序,通过实施“22条措施”、旅游从业人员“八不准”、游客购物“30天无理由退货”及综合监管考核评价等一系列举措,取消旅游定点购物,斩断“以购养游”的灰色利益链,打击“不合理低价游”,加快投诉处置,严查各类涉旅案件。共查办案件7924件,处罚旅行社636家,处罚从业人员917人,采取强制措施47人,追究刑事责任31人。进行了15轮综合监管考评,2个州市政府被通报,3个州市领导被约谈,40余名干部被问责。“1+16+129+X”的省、州市、县、涉旅企业联动投诉体系运行后,提升了投诉处置效率,旅游市场乱象得到有效遏制,游客满意度明显提高,市场秩序逐年

好转。

2020年7月下旬恢复跨省游后,针对旅游市场出现的新情况新问题,我省在原有建立并施行的有效机制的基础上,研究出台了《云南省涉旅投诉案件快速处置工作规范》,建立了云南省旅游市场秩序整治工作联席会议制度,原则上由省政府分管领导每周召开一次旅游市场秩序整治工作联席会议,及时研究分析涉及旅游市场秩序的重要问题。今年1至4月,全省组织了3次由厅级领导带队的联合检查组,对16个州市进行明察暗访全覆盖,开展了2次对热点地区重点区域的专项检查督察,委托第三方机构6次以游客身份跟团暗访;组织承办了文化和旅游部在云南集中办案2期;共处罚旅行社33家、导游及从业人员24人;向相关州市发出督办通知44份、整改通知5份,反馈旅游市场秩序整治存在问题205个,移交相关线索37个,督促各州市立行立改,进一步压实属地责任。通过多措并举,全省上下始终保持了对扰乱旅游市场秩序的违法违规行为“零容忍”“露头就打”的高压态势。

云南医保信息平台将于近期启动建设

本报讯(记者 陈文忠) 近日,云南省医疗保障信息平台(智慧医保)建设工程二期项目由云南云上云信息公司中标,将于近期开启建设,其核心业务区云平台软件将采用阿里云平台产品。

云南省医疗保障信息平台(智慧医保)的建设将覆盖全省,是未来全省医保业务运行的基础。阿里云提供的分布式数据库、分布式中间件、飞天大数据平台等一系列产品通过了国家医保局以及多个省份医保平台的实际验证,能够保障全省医保业务集中办理时“高并发、大批量”等场景下医保业务不中断,为将来全省实现医保实时计算、医保电子凭证、跨省异地就医等业务提供有力支撑。

据了解,云南省政府与阿里巴巴集团于2020年8月签署深化战略合作协议,双方在云南企业数字化升级、云计算与区块链技术应用等方面展开了进一步深化合作。

我省举办第三届“双品网购节”

本报讯(记者 韩成圆) 根据商务部统一部署,4月28日,云南省与全国多地同时启动主题为“品牌品质 惠享生活”的第三届“双品网购节”。

本次活动将持续至5月12日。省商务厅积极组织筹备,选取了云品荟电子商务股份有限公司、中国建设银行云南省分行、云南九机科技有限公司、云南农垦电子商务有限公司、云南绿鲜达网络科技有限公司等5家企业作为云南电商企业代表参与其中。

云南省活动以“云品荟萃·优品优价”为宗旨,聚焦云花、云茶、云咖等传统“云品”,以及家电、3C数码等新品,1万多款产品参加活动。活动期间,我省借助“一部手机云品荟”“一部手机逛商圈”和云垦优选等平台,开展直播带货、促销活动,激发网络消费活力。“一部手机云品荟”云纺线下体验店、九机网全国300多家实体店、云南农垦集团线下店、“一部手机逛商圈”覆盖的近200家实体店均举办活动配套体验展。

新冠疫苗接种进行时



为全面推进新冠疫苗接种工作,昆明市西山区疫情防控指挥部在全区启动19个接种点,积极开展接种服务,同时,对辖区内预约接种人数达500人以上的公共单位或企业,主动开展上门集中接种服务。图为4月29日,“疫苗接种上门”服务组在云报传媒广场开展服务。

本报记者 杨峥 摄

瑞丽市疫情高风险地区清零

本报讯(记者 管毓树) 4月29日,瑞丽市疫情防控工作指挥部发布疫情风险等级调整通告,自当天19时起,将姐告国门社区、团结村委会金坎、弄喊片区(瑞丽大道以南)调整为中风险地区,将仙客巷和光明巷居民小组调整为低风险地区。这意味着瑞丽已无疫情高风险等级地区。

据了解,瑞丽市新冠肺炎疫情防控工作指挥部曾于4月5日发布通告,根据疫情防控需要,从5日19时起,姐告国门社区、团结村委会金坎、弄喊片

区(瑞丽大道以南),仙客巷和光明巷居民小组调整为高风险地区。4月24日,仙客巷和光明巷居民小组已调整为中风险地区。

目前,外来人员、车辆进入瑞丽不受限制。所有中风险区域、社区封控点及集中隔离场所继续严格执行现行封控管理措施。所有珠宝玉石交易场所、网络直播间、电影院、网吧、KTV、棋牌室、健身房、培训机构、体育场馆、宗教活动场所等人员聚集场所暂不开放;各类学校、教育培训机构暂不开学;餐饮企业实行线上订餐、线下配送,允许

打包外带,暂不开放堂食。政务中心、金融保险、水电气通讯营业网点等服务窗口、公共交通、农贸市场、宾馆酒店、物流快递、美容美发等在严格落实防控措施条件下恢复营业,采取必要措施控制人流。

瑞丽市疫情防控工作指挥部要求,继续坚持通风消毒、限流、测温、扫码、戴口罩等措施,严格落实重点人员定期核酸筛查,切实加强社区管理,对抵边村寨继续实施封闭式管理,落实“五个管住”要求,杜绝非法出入境和走私物品流入。

上接一版《七彩云南的旅游革命》

余女士的满意得益于云南正在实行的旅游举措:2019年5月起,云南创新推行“30天无理由退货”,在16个州市和旅游重点县设立123个游客购物退货监理中心,全省机场、主要火车(高铁)站和游客集中区域共设立130个“云南省游客退货中心”服务点。截至目前,已成功办理退货16900多件,退款金额约1.18亿元。

妩媚动人的苍山洱海,神奇壮美的元阳梯田,绚丽多姿的热带雨林……云南自然景观神奇多样,加上悠久的历史 and 浓郁的民族风情,成为中国旅游资源最丰富的省份之一。七彩云南,文化旅游业起步早,但在发展过程中出现一些不和谐的景象,受“不合理低价游”等乱象影响,旅游“金字招牌”受到扶黑。

通过加强与在线旅游服务商的合作,2019年11月至2021年2月,云南共下架1132个不合理低价游产品,通过整治旅游购物商店,斩断不合理低价游背后的利益链条。同时,持续完善旅行社等7个涉旅业态的旅游诚信体系,实施“以诚信评价为抓手、以信用为基础”的监管模式。

石林风光旅行社有公司等10家旅行社因接待量较高且同月无违法违规,无旅游投诉记录入选“红榜”。一名导游因其提供的导游服务满意度较高,同样入选榜单。10家旅行社因同一个月内产生有效投诉2次及以上被列入“黑榜”,2名旅游从业人员被处以罚款。这是昆明旅游业的最新一期“红黑榜”。

“红黑榜”2018年7月实施,目前已公布27期。昆明对于列入“红榜”的旅行

社、分社及从业人员,在社会宣传、品牌建设等方面给予支持;对列入“黑榜”的,加强监管力度,加大检查频次,督促开展自查自纠,责令限期整改。

这是云南近年来重拳整治旅游市场秩序的缩影。2017年实施“22条”措施,2019年出台旅游从业人员“8不准”规定……针对“顽疾”和行业乱象,本着从快从严从重的态度,坚持露头就打,并不断完善线上线下监管体系。“做旅游不能干一锤子买卖,我们一定要用好用口碑赢得更多回头客,让游客来了还想再来。”曾艳说。

近日,《云南省文化和旅游行业文明建设“彩云行动”三年计划(2021-2023年)》印发,开展“语言美、行为美、形象美、放心食、安心住、顺心行、舒心购、开心娱、众参与”10个专项行动,全力塑造云南旅游文化业新形象,推动文旅业高质量发展。

从全国旅游投诉平台12301来看,云南旅游投诉量逐年下降,从2017年全国第6位降至2019年第25位,投诉24小时办结率为99.9%。曾艳表示,就像一个人,生病了就要治病。经过猛药治疗彻底救治,旅游市场秩序明显好转。成绩来之不易,体现了云南维护旅游市场秩序、重塑旅游新形象的决心和恒心。

“智”赋新能

“请您原地休息,工作人员马上过去。”几分钟后,景区工作人员便来到有些轻度高原反应的陈女士面前,将她搀扶到游客接待中心稍作休息。“因有些头晕,我尝试着按了下‘一键求助’,没想到

回应这么快。”首次来丽江玉龙雪山景区旅游的陈女士说,这个功能对于来到高海拔地区旅游的人来说很有必要,尤其是中老年人。

目前,这一旨在让游客玩得更安心的“一键求助”服务覆盖玉龙雪山景区多个景点。近年来,在助力智慧化旅游过程中,该景区相继推出AR实景、服务导览、路线推荐等个性化服务。“就AR实景来说,游客可通过它第一时间掌握雪山的状态,提前确定行程安排。”景区工作人员说。

刷脸入园、智能识票、噪音监测、安防建设……漫步在丽江古城,科技元素注入的智慧旅游在诸多方面显现威力。丽江古城综合指挥办公室主任张业兵介绍,傍晚,进入古城的游客会很多,人流量预警能及时发挥作用,这对世界文化遗产也是一种保护。“古城的房子基本是土木结构,冬春季节消防压力很大。有了消安一体化安全管控系统,温度一旦超过80摄氏度,就会自动报警。目前相关设备已覆盖酒吧、餐厅等重点场所”。

丽江的旅游举措是云南近年来积极探索“互联网+旅游”的一个代表。近年来,“一部手机游云南”成为智慧旅游新标杆。云南全面整合省内景区资源“上云端”,持续推动景区资源数字化,并积极为各地游客提供一站式智慧旅游服务。

“一部手机游云南”平台接入直播镜头1800余路,覆盖16州市,对景区进行不间断直播,推出“此刻最美云南”“每日全景”等栏目,分时段优选展示云南最美景色,用慢直播镜头记录云南每天的美景,让游

客真正体验到“足不出户,尽览美景”。

疫情发生以来,云南共有240个旅游景区开通散客预约服务功能,并关联健康码,130家景区可实现刷脸或扫码快速入园。云南全面加强行前排查和行中监测,对景区最大承载量和实时流量进行监控调度,防止景区游客瞬时集聚,确保景区疫情防控精准有效可控。

目前,云南191家3A以上景区实现在线导游、语音讲解、AI智能识景等服务,还开通智慧“找厕所”功能,接入1200余个智慧厕所,可实现人流量显示和拥挤提示,高海拔地区部分厕所还实现游客如厕超过20分钟管理提醒功能,保证游客发生意外能及时得到救助。按照“一键投诉、及时响应、联动处置、实时反馈”的要求,“一部手机游云南”平台构建了省、州市、县、涉旅企业“1+16+129+X”的旅游投诉体系,游客可选择在线投诉、语音投诉等渠道进行投诉,并实时查看投诉办理进展情况。

美丽的彩云之南,正借助科技赋能,实现新的起航。

“质”强根基

沿着蜿蜒的小道,在几栋老旧的白族传统民居间穿过,便来到主打慢节奏惬意生活的“木田时间”酒店。

几年前,这里的老院子荒废不堪,杂草丛生,眼周围墙群楼格格不入。从北京移居大理的白海峰如像寻到了宝贝,通过挖掘当地文化,用三年多时间将这里打造成颇受游客欢迎的“旅行目的地”。

相比繁华的闹市,地处大理市银桥

贯彻习近平法治思想 锻造新时代云岭政法铁军

西双版纳州——

有力有序推进查纠整改

本报讯(通讯员 王莹 刘文光 记者 张潇予)“宣传报道如何推陈出新?问题线索如何深入排查?顽瘴痼疾整治如何有效开展?队伍建设巡查与以往有何不同之处……”近日,西双版纳傣族自治州将学习贯彻中央督导组指示精神与扎实推进政法队伍教育整顿查纠整改环节各项任务相结合,在全省范围内率先开展了具有前瞻性、针对性的业务培训,对查纠整改环节可能会遇到的问题进行答疑解惑,犹如一场“及时雨”,有效纾解了查纠整改环节初期的燃眉之急,为有力有序推进查纠整改工作奠定了基础。

培训中,州委政法委及州教育整顿办舆论宣传组、问题线索组、顽瘴痼疾组以“可预见”的问题为先导,从查纠整改环节“最棘手”的问题讲起,客观分析教育整顿宣传报道中深度不够、活力不足、信息不畅等问题,就如何进一步挖掘、提炼、总结、宣传特色亮点做法,凝聚宣传报道合力等内容作了启发式、引导式授课;深入解读“自查从宽、被查从严”的政策规定,从适用范围、适用期限、界定自查被查、适用从宽情形等方面进一步明晰工作思路;就顽瘴痼疾整治内容、重点、范围作出说明,进一步明确和细化方法、步骤、措施。

这既是一堂“专业课”,更是一次查纠整改环节再部署再推进的“动员

会”。省第十驻点督导组高度重视、关切西双版纳州整改环节各项工作的开展,有关负责人出席培训会为参训学员指点迷津,并对西双版纳州组织开展好自查自纠、“六必谈”、组织查处等环节任务,查严、查细、查实、查准“7+1+N”顽瘴痼疾,推动逐项销号解决难点、痛点、堵点问题等工作提出要求部署。

政法队伍教育整顿自转入查纠整改环节以来,西双版纳州成立工作专班、编印《工作材料汇编》,开展业务培训,主动向社会各界公布西双版纳州政法系统顽瘴痼疾整治内容及监督方式,向全州政法干警分发“自查从宽、被查从严”政策《告知书》,劝导有违纪违法情形的干警把握良机,积极主动如实向组织说明问题,争取依法依规得到从宽处理。用“被查从严”倒逼,通过开展举报线索核查、涉黑涉恶案件线索排查、重点案件交叉评查、涉法涉诉信访案件清查、法律监督专项检查、职能化数据排查、队伍建设巡查等方式,深入排查掌握政法干警违纪违法问题。同时,坚持把党史学习教育,政策宣讲、核实兑现从宽政策、开展“我为群众办实事”实践活动、集中推出便民利民措施贯穿查纠整改环节全过程,蹄疾步稳、有序推进西双版纳州政法队伍教育整顿纵深开展。

玉溪市与农发行省分行签订“十四五”合作框架协议 合力支农共促乡村振兴

本报讯(记者 浦美玲) 4月28日,玉溪市政府与农业发展银行云南省分行签订“十四五”合作框架协议。双方将秉持“合力支农、共促振兴”的精神,打造银农合作典范。

根据协议,玉溪市政府将统筹协调本市农业农村经济建设、城乡融合发展政策措施,营造良好金融生态环境;农发行云南省分行将紧紧围绕乡

村振兴战略要求和玉溪市区域发展规划,共同推进玉溪市城乡重大项目建设和涉农实体经济发展。

“十四五”期间,农发行云南省分行将支持玉溪市乡村振兴战略和“三农”发展中的重点项目建设,其中包括支持粮油全产业链发展、服务巩固拓展脱贫攻坚成果与乡村振兴有效衔接、服务农业现代化建设等。

怒江州与华为合作建设“智慧城市”

本报讯(记者 李寿华) 日前,华为技术有限公司与怒江州建设投资有限公司在华为深圳坂田基地签署合作协议,共同开展怒江州“智慧城市”建设,推动“数字怒江”向前发展。

根据协议内容,华为技术有限公司将充分发挥自身在5G、物联网、大数据、云计算和人工智能等“新基建”领域的全球领先优势,结合怒江州建

设投资开发有限责任公司业务优势,将信息技术与市政基础设施建设、“三农”、教育、旅游等产业有机结合,探索“新基建”助力怒江产业转型升级新路。开展“智慧城市”“智慧乡村”建设,推动“数字怒江”向前发展,并在人才培养、全业务链联合创新方面进行全方位合作,为未来合作实施“智慧+”模式的产业升级改造奠定坚实基础。

保山市集中开工 53 个重点项目

本报讯(记者 赵丽槐 李建国) 4月29日,保山市53个重点项目集中开工暨老营至板桥高速公路和泸水至腾冲二级公路开工仪式在隆阳区举行。

此次集中开工的53个项目总投资262亿元,计划今年完成投资105亿元,涉及基础设施、产业发展等多个领域。老营至板桥高速公路改线段项目

起点位于隆阳区瓦窑镇老营村北侧,止于隆阳区板桥镇清白庄,设计时速80千米,路线全长16.031千米,估算投资40.066亿元。国道G219线泸水至腾冲段改扩建项目起于怒江傈僳族自治州南麓大南茂大桥西岸,止于腾冲市洞坪,项目全长131.115千米,保山境内100.915千米,概算投资57.96亿元。

镇中银村的“木田时间”酒店略显僻静,给了游客更多时间和空间来体验当地文化。“酒店不仅用来住,通过它还能激活更多有深度有价值的东西,比如这里的民族文化。”白海峰说。

酒店有14间客房,外表简单素朴,内部设施一流。服务人员以当地村民为主,还当向导,领着游客体验骑马、手工扎染等颇具当地特色的项目。白海峰的设计是将住宿业和一村一品结合,差异化发展的同时带动当地百姓增收。“木田时间”正是云南旅游转型升级的一个尝试。

多年来,云南是游客心中的“诗和远方”。但随着时代的发展,传统旅游模式和旅游产品明显跟不上现代市场的需求,必须重构云南新时代旅游营销体系。“旅游是换个地方生活。”曾艳说,舒服不仅是看美景,还得有优质服务和好的文化氛围。走马观花的观光式旅游已没有市场,旅游产品供给要实现物质到精神的转变,让游客通过人文体验达到身心愉快,提升获得感。

为进一步提升旅游供给品质,云南聚焦新项目、新业态、新产品,持续推进旅游业转型升级,推动“一流资源”转化为“一流产品”,形成“一流产业”,提供“一流服务”,打造“一流品牌”,建设国际一流的旅游目的地。

借力于名人故居遗迹修复、民俗文化展示等项目,先后打造了方国瑜故居、雪山书院、徐霞客纪念馆等20多个文化院落,丽江古城越来越有“文艺范”。丽江古城保护管理局副局长木晟说,2019年起,古城将经营项目划分为扶持类、倡导

类、限制类和禁止类,强化经营项目类别监管,持续创新和导入文化业态,让游客有了更多深度体验当地文化元素的好去处。“与古城文化不相符的网吧、明火烧烤、歌舞厅等项目禁止市场准入;反之,对民族文化传承、手工艺人开馆授艺等项目,我们予以大力支持”。

当前,云南正加快推进大滇西旅游环线建设,串联起全省资源最丰富、最集中、发展潜力最大的13个州市,形成一个“8”字形大环线。按规划,沿线将因地制宜布局一批重点文旅项目,其中半山酒店以打造延伸性旅游目的地而受到关注。云南省文化和旅游厅资源开发处处长李海林介绍,半山酒店在严格不触碰生态等红线的基礎上,坚持低密度小体量,以“藏在山间、隐没林中、外观古朴、内部高端、设施现代、服务一流”为目标,引进“一站式服务”运营模式,布局丛林徒步、度假康养、文化体验等各类产品。

云南只有一个景区,这个景区就叫云南。曾艳说,以这样的全域旅游发展理念,加快整合资源,形成文旅产品和服务供给体系,把景区打造成展示和传播文化的窗口,提升旅游产品的文化品位。“将文化嵌入到旅游开发,推动非遗等资源的活化利用,持续推进‘文旅+’和‘+文旅’,促进旅游与农业、体育、康养等产业融合发展,全力保障供给品质,推动提质升级”。

曾艳说,云南提出将旅游文化业打造成万亿级产业,旨在构建现代旅游文化产业体系,云南旅游必将熠熠生辉。

新华社记者 王长山 严勇
原载4月29日《经济参考报》