

# 为全域旅游的“先行者”点赞

## 全民共识的全域旅游

今年春节假期过后,本报收到江西游客刘元泉的一封信。在信中,刘元泉这样写道:2月6日,我和家人共六人,驾车自云南丽江前往稻城亚丁的途中,经过理塘县时因迷路误入到一个水电大坝施工工地,当时已是深夜十二点,自带的食品饮料也已消耗完了,只有在民工棚借宿一晚。当天晚上,大坝顶高山发生火灾。次日,理塘县县长郑显峰带领县林业局、公安局和乡镇干部及当地群众前来灭火。在扑灭山火后,郑显峰发现了我们,在问明了情况后,他把自己带来的食品饮料送给我们。因山路崎岖危险,我们不敢驾驶,县公安局的干警又为我们代驾,把我们送到了省道上,还安排我们在德巫乡政府用晚餐。

“在国家全域旅游示范区创建中,我们每个人都是旅游服务人员,只要游客有困难,我们都会全力帮助。”面对游客的感谢,郑显峰这样说。

领导已不高在上,面对有困难的游客主动帮助。我们点赞。

2016年12月,记者在海螺沟景区采访时,发现海螺沟景区管理局的政工部主任龚自毅在景区内看见有乱扔的烟头、垃圾等,都会把它们捡起来扔到垃圾筒内。

“要保护好景区的环境,不能只要别人要怎么做,自己要带头做,起到引导作用,这样景区环境才能更加美



贡布卡公路养护管理站为游客准备的开水、氧气瓶及药品。

好。”龚自毅对记者说。

干部不仅管理好景区,更要以身作则,发挥带头作用。我们点赞。

在折多山的贡布卡公路养护管理站里,养护工人们不仅为游客准备了开水、还备上了氧气瓶、葡萄糖等药品。“只要游客有需要,我们都会免费提供的。”管理站

班长益西和工作人员扎西彭措说。

在全州的公路旁,警务站、公路养护管理站都积极参与到我们的国家全域旅游示范区创建中。只要游客有困难需要帮助,他们都会全力给予帮助。

打破部门界线,不再各扫门前雪。我们点赞。

## 优质的旅游服务管理

2016年,我州全年接待游客1300万人次,实现旅游收入129.74亿元,虽然游客大量增长,但我州全年接到的投诉只有41起。

旅游产品的本质是服务,为客人提供优质服务,加强服务业的管理,是赢得旅游市场重要“法宝”。近年来,全国旅游市场不断出现“天价大虾”、“天价海鲜”等事件,严重影响了当地旅游产业发展。

2015年,我州海螺沟景区也发生了“天价天麻”的事件。事件发生后,海螺沟管理局没有回避,而是主动作为,及时与当事者取得联系对“天价

天麻给当事者带来的不便深表歉意,向当事者当面表示歉意,退还了4000元天麻购物款,聘请当事者为“海螺沟景区服务质量监督员”,同时,给予涉事商户罚款7万元、吊销营业执照的行政处罚。为了更好地规范旅游市场,为游客提供优质的服务,海螺沟景区总结了“天价天麻”事件经验教训,制定了“321”旅游市场管理新制度,即三项制度——七天无条件退货、假货三倍处罚、黑名单制度,两笔基金——违规赔付、举报奖励基金,一个涉旅行业准入门槛。

面对事件不回避,不推诿,主动作为,以严格的管理、优质的服务赢得市场。我们点赞。

为,以严格的管理、优质的服务赢得市场。我们点赞。

在州旅发委,记者还了解到,为了狠抓行业规范,做好旅游质量规范指导。2016年,我州认真抓好导游证的年审工作和旅行社的申报、审批事项,完成4家旅行社行政审批工作;完成全州旅行社团队服务管理系统填报;开展了全州旅游系统“四个一批”旅游志愿服务先锋行动选树活动,并大力宣传《新安全生产法》,加强旅游景区安全生产工作检查督导,通过明察暗访对重点景区、旅游宾馆、旅行社等进行监督检查,规范服务行为。



海螺沟冰川。

## 旅游产业助力扶贫攻坚

“欢迎光临,嘉姆尊酒店欢迎您!”去年,8月18日傍晚,康定木雅泽朵旅游投资有限公司员工土扎热情招呼一批前来住宿的客人到前台登记,办妥手续后,看到一位女士拖着沉甸甸的行李箱,土扎赶忙替女士搬箱进房。土扎来自康定市呷巴乡俄达门巴村贫困户家庭,去年8月到酒店上班,现在他每月收入有3000多元。

我州是全省脱贫攻坚的主战场,自然条件恶劣,资源相对匮乏,要完成脱贫攻坚任务,最具潜力的就是旅游扶贫。去年,国家旅游局发布首批“全域旅游示范区”创建名单,我州被纳入创建范围。建“全域旅游示范区”与新一轮脱贫攻坚时空叠加,我州紧紧抓住这一良机,出台了《2016年旅游产业扶贫专项方案》,确定了从基础设施和公共服务设施建设等

七个方面推进旅游扶贫。

“理塘县奔戈乡卡灰村建立起了‘公司+合作社+贫困户’的产品开发型旅游扶贫基地。”理塘县农牧和科技局副局长杨正康说,当地正联合一家企业在村上建设鲜奶加工基地,基地建成后,贫困户年人均可增收2500元。

“十三五”期间,我州要让18个县市的1360个贫困村、19.36万人脱贫。“通过旅游扶贫这一项,我们争取让88个村、2571户、11565人直接受益脱贫。”州委书记刘成鸣说,按照旅游产业的辐射放大功能,据估算,会有10万非贫困人口增收乃至走上致富路。

创新扶贫模式,努力助推旅游产业扶贫,把创建国家全域旅游示范区与旅游扶贫工作紧密结合,让贫困人口增收致富。我们点赞。

在全国最先提出全域旅游概念的甘孜州,被业界称为全域旅游的“先行者”。2016年,我州被国家旅游局列为首批国家全域旅游示范创建区,同年4月21日,我州召开了全州全域旅游发展大会暨创建国家全域旅游示范区动员会,动员全州上下要进一步解放思想、抢抓机遇、务实创新、主动作为,启动国家全域旅游示范区创建,加快打造世界旅游目的地。一年时间即将过去,让我们一起来看看,我州的国家全域旅游示范创建有哪些亮点,让我们一起为全域旅游的“先行者”点赞。

■本报记者 秦松

## 不断完善旅游基础设施

旅游基础设施建设,是事关我州全域旅游发展的一件大事,只有不断改善我州旅游基础设施,才能更好地推动全域旅游发展。近年来,我州以全域旅游规划为统领,加快推进旅游公共服务体系建设,不断提高旅游基础设施保障水平。

“到甘孜州的路很好走,特别是进入甘孜州后,路边两旁有许多行道树,美丽的鲜花,就是一道美丽的风景。”从重庆来的游客张海波称赞道。

“我们这一次到甘孜州旅游称得上快旅慢游。”去年国庆期间,上海游客张萍一行4人,9月29日从上海飞成都,9月30日从成都飞康定,然后坐车到甘孜县。10月1日,开始在我州旅游。

交通曾是制约我州全域旅游开发的瓶颈。为了打破这个瓶颈,“十二五”时期,我省先后批准了《甘孜藏族自治州2009—2012年公路建设推进方案》和《甘孜藏族自治州2013—2015年公路建设推进方案》,规划交通重点项目39个4450公里。作为旅游主干线的延伸,2015年,我州又开始集中3年的农村公路攻坚,加快推进通乡通村、通村通组、通村硬化路建设,计划完成通乡油路3359公里、通村通组工程8076公里、通村硬化路7985公里,到2017年,我州将实现100%的乡镇通油路、100%的村通公路。

雅康高速公路、川藏铁路开工建设,州内国省公路干线、景区连接

线得到提升改造,“三纵四横两联络”的公路交通网络布局初步形成。亚丁机场建成通航,与康定机场共新增航线11条,格萨尔机场正在加班加点施工建设,“陆空”两条交通的不断改善,不仅补齐了短板,也推进了我州全域旅游发展。

一座原木色小木屋在蓝天白云下十分显眼,如果没有指示牌,谁也无法想到这里竟然是厕所。玻璃天窗将阳光引入厕所内部,明亮而干净,不仅没有什么异味,还有一阵淡淡的藏香,连洗手的水也是温热的。这就是海螺沟景区的“厕所革命”。“厕所革命”不仅解决了游客入厕难的问题,同时还把厕所变成景区内的一道景观。

启动国家全域旅游示范区创建以来,我州以项目为牵引,不断完善了旅游基础设施。2016年,我州实施重点生态旅游项目25个,总投资32.47亿元。开展了国省干线沿线、重点旅游集镇、村寨、景区旅游公共服务体系建设,建成18个旅游综合服务站,9个自驾车营地,93个旅游厕所(另完成18个厕所主体建设)、311个旅游标识牌;启动48个旅游综合服务站建设和298个国省干线乡镇和旅游沿线旅游综合服务站标识牌招投标工作。

全州旅游基础设施得到较大改善,旅游产品不断丰富,不仅解决了出行问题,同时也让游客的吃住游购娱有了保障。我们点赞。

## “互联网+旅游”全新模式



海螺沟智慧景区指挥大厅。

“如果有游客在景区发出SOS信号,我们的值班人员就会在第一时间获得信息,并根据游客所处位置,调动最近的人力、设备资源向求救游客靠近并实施救援,而且,游客求救和救援情况通过网络,同步传输给州、省和国家智慧旅游管理系统。”在海螺沟智慧景区指挥中心副主任曹龙武向记者介绍。2017年元旦假期,作为我州智慧旅游的第一个项目——海螺沟智慧景区建设项目正式投入运行,畅游海螺沟的游客享受到了更加便捷快捷的服务。

继海螺沟智慧景区建设项目正式投运,我州泸定桥、木格措、稻城亚丁等景区的智慧旅游建设项目也将陆续建成并投入运营。“到2018年,我州将实现全域智慧旅游。”州旅游发展委员会主任肖锋介绍,目前我州已制定了《甘孜州创建国家全域旅游示范区实施方案》(2016年—2018年),方案明确,要把甘孜州建设成生态旅游经济强州、国家全域旅游示范区、世界最佳旅游目的地。

如何真正实现全域智慧旅游的梦想?州旅游发展委员会与成都中科大旗软件有限公司联手,决定以“互联

网+”模式整合当地旅游资源,从全域旅游视角创新我州旅游业的智慧管理、智慧营销和智慧服务应用。

成都中科大旗软件有限公司技术总监杨陈介绍,甘孜州全域智慧旅游重点在建“智”,要靠“一张网”实现全域整合。他进一步解释,甘孜州建“智”重点包括:一是构建“互通共享”的云数据中心,通过横向整合涉旅部门、纵向整合各级旅游管理部门的信息数据,构建全州统一的旅游信息数据共享交换中心;二是打造“三级一体”的旅游管理体系,通过建设旅游综合监管平台、旅游团队管理系统等,形成州、县、旅游企业“三级一体”智慧旅游管理体系;三是通过建设资讯网、微网站、手机APP等,以游客为核心,落实“以人为本”的智慧旅游服务理念。

目前,我州18个县(市)和各大景区的智慧旅游配套项目建设正在如火如荼的推进之中。

旅游咨询网、手机APP、旅游微信、旅游微博等网络载体和移动终端的运用,网上营销、网上攻略咨询、网上订房订餐、电子票务、电子商务等网络工具将使我州全域智慧旅游为广大游客提供更加便捷和人性化的服务。我们点赞。



磨西古镇。

## 成效显著旅游营销

我州有着厚重的康巴文化,富集的旅游资源,如何把藏在深闺里的美景展现给世人,如何把游客和商家吸引来。为此,我州举办了“圣洁甘孜·走进北京”、“圣洁甘孜·走进广东”、“圣洁甘孜·走进浙江”、“圣洁甘孜·走进上海”、“甘孜环贡嘎山国际百公里户外运动挑战赛徒步穿越”“蓝逸冰淇淋·海螺沟狂欢夜”等系列旅游营销活动,在国内旅游界产生较大影响,腾讯、凤凰网等知名网站和中央电视台等媒体巨头聚焦推介甘孜旅游取得较大成效,既有的系列旅游品牌影响力得到巩固提升。

“以前,我对甘孜州的并不了解,自从在‘圣洁甘孜·走进北京’的活动中知道了甘孜州后,我就十分向往。所以利用春节假期来这里旅游。”在春节期间,北京游客张女士一家人专程来到我州旅游。

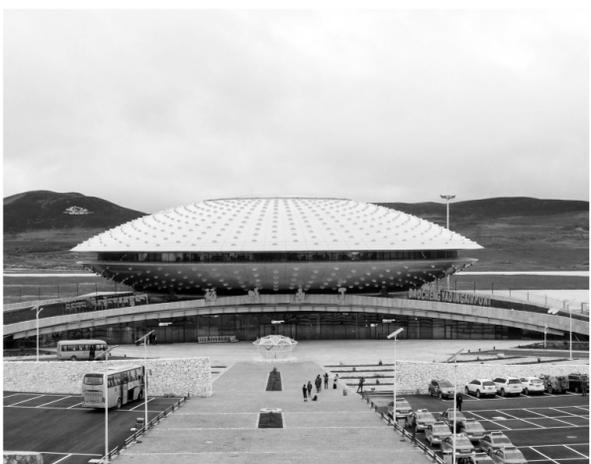
今年2月23至25日,我州又组织海螺沟管理局、甘孜县等地旅游局,康定木格措旅游实业发展有限责任公司等企业共计12家单位企业,参加了广东旅游展览会。

通过走出去,让人们更加了解我州的旅游发展,同时我州还通过引进来,来助推我州全域旅游发展。2016年,我州借助西博会、旅博会等招商平台,引进了四川绿华宏远集团与州旅游集团共同组建州绿华环保科技有限公司,拟总投资5亿元建设旅游厕所,中国核工业集团第五建设公司与州政府签订战略合作协议,计划投融资150亿元助力旅游基础设施及辅助设施建设。

走出去,引进来,一系列的成效显著的旅游营销,不仅打响了我州旅游品牌,提升了知名度,还让甘孜成为了国内外游客向往的旅游目的地。我们点赞。



我州参加广东旅游展览会现场。



稻城亚丁机场。

圣洁甘孜·大美天成

创建国家全域旅游示范区