

张家界的承诺： 一切为了游客平安满意

本报记者 赵清清

四十年前，改革开放的暖暖春风，吹开了张家界的神秘面纱。此后，张家界因旅游建市，旅游业成了张家界的强市之本。

十年前，张家界因时代之需，向世人许下了庄严的承诺。此后，张家界以游客的平安满意为目标追求，平安满意在张家界成了张家界的闪亮名片。

当初，张家界为何许下让游客平安满意在张家界的承诺？十年来，张家界又是如何践行这份承诺的？我们循着时间的脚印找答案。



2018年10月1日，市委书记虢正贵（后排中）在吴家峪门票站广场志愿者服务台看望慰问青年志愿者并与志愿者亲切合影。
本报记者 郭渊 摄



2018年9月19日，市委副书记、市长刘革安主持召开铁腕治旅专项整治行动调度会。
本报记者 廖兴亮 摄



2018年10月7日，副市长欧阳斌（右三）在景区调研旅游接待工作。
本报记者 郭渊 摄



2018年8月30日，全市召开铁腕治旅动员大会。
本报记者 郭渊 摄

■承诺是重塑之需

为了探求绘画之美，我辛辛苦苦踏过不少名山，觉得雁荡、武夷、青城、石林都比不上这无名的张家界美。1980年，吴冠中的《养在深闺人未识》一文将养在深闺中的张家界拉到了世人眼前。乘着改革开放的东风，张家界风风火火地发展起了旅游产业。

到了2009年，张家界旅游事业有了快速发展，旅游市场弊端也逐步显现。看成绩，当时张家界已经拥有了中国第一个国家森林公园、中国首批世界自然遗产、全球首批世界地质公园、中国首批5A级旅游风景区等金字招牌，奇山秀水闻名世界。看问题，当时国际金融危机的影响仍在持续，全市经济下行压力大，尤其是经济发展环境差，特别是旅游市场环境差，旅游市场秩序混乱，各种投诉接连不断。当年上半年，旅游质监部门的问卷调查显示，游客对张家界旅游环境的满意率仅为40%。张家界好看不好玩，旅游秩序混乱，一辈子不去张家界是遗憾，再去也是遗憾。张家界形象渐渐蒙上了一层厚厚的尘埃。

没有平安，就没有安全；没有满意，就没有旅游。擦掉灰尘，擦亮形象，正是时代之需，发展之要。

为此，2009年8月20日，市委大礼堂，700多人大规模的平安满意在张家界专项行动动员大会正式发起了向张家界旅游市场顽疾的强势进攻。时任市委书记胡伯俊向全市人民发出强音：全力打造一个平安满意的张家界，让平安满意成为常态！时任市长赵小明说得更直白：平安满意就是重塑张家界的旅游形象！

■承诺是自我锤炼

没有先例可循，没有范本可学，那就摸索着前行。

完善组织。平安满意在张家界专项行动领导小组成立之初，下设社会治安、旅游价格秩序、旅游产品质量、旅游行业秩序、旅游交通秩序、环境卫生6个专项整治小组。如今，除各区县平安满意领导小组外，下设有旅游治安秩序、旅游价格秩序、产品质量经营秩序、旅游行业秩序、旅游交通秩序、环境卫生、食品药品安全、特种设施质量安全8个整治组。

重典治乱。历年来，针对旅游市场突出问题，平安满意在张家界各整治组严打严惩。对色情敲诈，实行一次性死亡制度，并对辖区社会治安综合治理实行一票否决；对制假售假，实行黑名单警示制度，并向社会通报企业质量信誉信息；对涉旅投诉，实行登门道歉机制，并对相关责任人实行培训再上岗；率先在全省开展企业质量信用体系建设，督促企业落实质量安全主体责任。2018年8月30日，全市召开铁腕治旅动员大会，部署十大专项整治行动剑指旅游市场的沉疴痼疾。严打不合理低价、包厢购物、商业贿赂、涉黑涉恶犯罪行为，深挖造成旅游乱象的源头；严厉打击追客赶客、骚扰欺诈游客等行为，坚决取缔黑车、黑导、黑社、黑店等专项整治行动以摧枯拉朽之势席卷全市。市委书记虢正贵明确要求：以自我革命的精神、壮士断腕的决

心、凌厉迅猛的攻势，坚决整治旅游市场乱象，确保张家界旅游的口碑配得上张家界的颜值，把张家界的金字招牌越擦越亮。9月19日，在铁腕治旅专项整治行动调度会上，市委副书记、市长刘革安强调：全市要坚定不移，真抓实干，持之以恒，越管越严，为游客营造文明、有序、安全、便捷、高效的旅游环境，树立诚信、友善的优质旅游服务品牌。

创新机制。从2009年起，我市年年开展平安满意在张家界青年志愿者服务，为广大游客提供全方位咨询服务。2015年在武陵源区试行15天无理由退货制度，并于次年面向全市推广。2016年全市创新1+3+N全域旅游监管模式，创下数个第一并在全国进行推广。2018年5月，我市正式实施国内首部促进全域旅游发展的地方性法规《张家界市全域旅游促进条例》，首次赋予全域旅游法律概念，全面推行企业发票、门票一票制，实现发票、门票合二为一。2018年8月30日，在铁腕治旅大会上，副市长欧阳斌代表市政府宣布了六大承诺，即倡导文明旅游，诚心服务游客；推行价格公开，严查价格欺诈；加强诚信管理，严格失信惩戒；强化安全责任，优化旅游环境；坚持有诉必查，查后迅速回复；快速调处纠纷，严打违法行为。该会议还明确了《旅游市场秩序监管职责和管辖机制》《旅游市场秩序整治联合办案工作机制》《旅游市场秩序整治公开承诺机制》《涉旅网络舆情应对工作机制》《旅游市场主题诚信经营及违法行为公开曝光机制》《旅游市场秩序整治督办工作机制》六大机制。2018年9月，全市举行佣金公对公导游归社公开签约大会，切实落实《关于全面整治涉旅商业贿赂和规范旅游佣金公对公的通知》，让旅游市场更规范、更透明。

■承诺将继续坚守

十年坚守。经过十年的努力，平安满意在张家界专项活动已取得了很大的成效，所带来的影响力和效益逐步显现。张家界市政府工作报告明确指出，平安满意在张家界专项活动的深入开展，使得张家界旅游满意度和美誉度不断提升。

数据为证。翻阅历年《中国旅游研究院发布的全国样本城市游客满意度调查报告》，2010年张家界游客满意度指数为70.58，2011年为77.66，2012年为79.48，2013年为72.42，2014年为72.95，2015年74.74，季度排名最好时，张家界跻身全国第六名（2016年国家旅游局通报称，已取消全国游客满意度调查）。2017年旅游接待已达到7336万人次，实现旅游总收入624亿元，成为全省的旅游龙头、国内外知名的旅游目的地。2018年的十一黄金周期间，全市处理和调解各类旅游投诉、纠纷，其相比减少了54.33%。全市旅游购物场所包厢购物已全面取缔。

中国第一个国家森林公园、首批世界自然遗产、首批世界地质公园、国家首批5A级旅游景区、全国文明风景区、世界张家界地貌命名地、国家森林城市7块金字招牌耀眼夺目，但仍需张家界人的精心呵护，狠抓铁腕治旅不放松，不断整治优化旅游环境，坚守践行政府公开承诺，真正让游客平安满意在张家界。