

曾超群在 三项改革 推进会上要求 增强担当意识 依法推进改革

本报讯 5月10日，我市召开三项改革工作（旅游企业门票发票一票制、全域旅游结算公对公、导游归社）推进会，市委常委、常务副市长曾超群，副市长欧阳斌出席会议。

三项改革工作自2018年试点以来，成效初步显现。截至5月9日，旅游企业门票发票一票制方面，全市27家景区景点、旅游演艺场所中，21家完成一票制电子发票的对

接、测试工作，16家已上线使用。全市47家旅游团队购物场所中，除暂未经营团队业务的，其他43家全部启动对公银行转账结算。全域旅游公对公结算监管平台推进方面，全市已有19家景区景点和演艺场所接入结算监管平台。导游归社方面，全市注册导游归社6530人，归社率78.4%。

欧阳斌指出，三项改革工作仍存在重视程度不够、软件开发

和安装不到位等问题。相关牵头单位要各自担责，切实履责，分向落实，坚持依法依规，全面、强力推进三项改革工作。

曾超群要求，各区县、各部门统一思想认识，强化工作信心；加大分析力度，强化体系完善；形成工作合力，强化依规推进；高度重视舆情，强化关注处理；增强担当意识，强化责任追究。

（本报记者 赵清清）

全市平安满意工作联络员 信息员集中 充电

本报讯 5月9日至10日，市平安满意办组织平安满意在张家界专项活动暨铁腕治旅专项整治行动联络员、信息员开展了为期两天的培训，全市各区县、相关市直单位平安满意工作联络员、信息员共六十多人参加。

培训解读了《张家界市全域旅游促进条例》《旅游法》等相关旅游法律法规文件，传达了市领导关于旅游工作的指示精神，重点讲授和演示了新闻消息写作、图片拍摄、网站专栏后台编辑发布等内容。据悉，市平安满意办每年都会举办此类培训班，对专项活动的联络员和信息员进行培训，以提高其稿件撰写和后台编辑发布的实际操作能力。

（本报记者 赵清清
通讯员 黄文霞）



日前，经过半年多升级改造的张家界国际汽车特技表演城开门纳客。张家界国际汽车特技表演城总投资1.1亿元，每天20:00演出，来自8个不同国家的国际顶级特技团队成员为观众带来自然山水旅游+体育旅游的顶级汽车特技表演。演出除了对现场灯光、舞美进行改造升级，表演节目也进行了改编，车手亮相、速度激情、造型展示、重卡飞跃四个篇章，并有观众互动体验环节。汽车极速漂移烧胎、零距离漂移入库、摩托车翻滚、车手空中造型，汽车摩托车编队等高难度特技表演。 本报记者 鄢渊 摄



我市开展 一票制 和佣金 公对公 执行联合督查

本报讯 日前，市市场监督管理局联合市税务局、市文化旅游广电体育局对全市68家旅游景区景点、旅游购物店和演艺场所的一票制和佣金公对公执行情况进行了第二轮督查。

联合督查组一行通过现场查看、翻阅资料、听取汇报以及集中座谈，对各涉旅企业执行一票制和佣金公对公的情况进行了实地督导检查。

目前，全市所有旅游团队购物场所、景区景点、演艺场所都全面与旅行社法人签订了对公结算合作协议，均有对公台账备查。其中，所有旅游团队购物场所已全面安装了政府统一收银系统或大数据网关，5月全面启动政府对公结算平台，旅游团队购物场所向旅行社支付劳务费用将一律通过该平台划转。

同时，联合督查组一行还

针对反映突出的演艺场所免票放人、门票高挂低售及超标准超比例返佣问题进行了调查核实，并提出限期整改意见和要求。市市场监督管理局执法人员对这68家涉旅经营企业经营中存在的问题进行现场指正并限期整改，并就各企业安全生产、扫黑除恶等情况进行了检查指导。

（通讯员 陈斌 李芙蓉）

全市开展旅行社和服务网点量化管理检查

本报讯 5月7日，记者从市文化旅游广电体育局行业管理科获悉，即日起至11月30日，对全市旅行社和服务网点就旅行社量化管理进行检查，进一步规范旅行社经营行为，巩固铁腕治旅成果。

据了解，检查成员由市、区县文旅体广部门相关工作人员组成，分成三组，采取随机抽查的方式，重点检查全市旅行社和服务网点经营场所管理、人员管理、财务管理、安全管理、服务网

点四统一（统一管理、统一财务、统一招徕、统一咨询服务）情况等八项内容。

量化管理检查结果将成为旅行社评先评优的重要依据。全年累计扣分达20分以上的，取消评优评先资格；累计扣分达30分以上的，对企业法人进行约谈；累计扣分达40分以上的，依法依规对企业停业整顿1-3个月；累计扣分达50分以上的，责令其注销旅行社业务。旅行社所设服务网点不能

达到四统一的，旅行社有租用无运营资质车辆从事旅游经营行为的，旅行社发生安全生产责任事故，一律取消评优评先资格。每半年对积分情况进行一次公布和排名，年终综合排名前10名的旅行社，颁发十佳优秀旅行社奖牌，并给予物质奖励；综合排名最后10名的旅行社，给予通报，并通过媒体进行公告。

（本报记者 赵清清）



不是亲人胜似亲人

张家界旅游工作者情暖江苏游客

本报记者 李成义

我们作为子女，当时不在身边，多亏了吴立立和羊旦，真是不是亲人胜似亲人。4月30日，市文化旅游广电体育局收到一封来自江苏的感谢信，来信者是曾来张旅游的江苏省苏州市游客钱宝荣、许殷夫妇的子女钱青、钱芸。

事情缘起于4月21日，张家界康辉国旅导游吴立立带着一个48人的旅游团乘坐缆车上天门山景区，当事人、年过七旬的钱宝荣夫妇也在其中。

10时40分左右，旅游团乘坐穿山扶梯行至天门洞广场处，吴立立给游客们预留了一些时间拍照留念，并多次交待游客雨天湿滑注意慢行，不要攀爬阶梯、靠近护栏等危险区域，以免发生意外。但广场区域面积大，人员分散后无法集中看护。

钱宝荣夫妇是第一次来到天门山，既激动又好奇，忍不住爬天门洞的台阶（天梯）观景留影。没走几步，许殷便不慎滑下了台阶。摔倒后的许殷，面色苍白，还伴有呕吐症状，不少同行的游客对此既担心又焦急。

见有游客摔倒，吴立立马上联系景区医务人员进行紧急救治，并联系全域旅游组合险的保险公司报备，同时通知公司计调人员联系市城区全域通保险定点的大众医院准备治疗。

景区医务人员对许殷进行了紧急镇痛处理后，建议她静坐几十分钟后再送往医院做进一步观察。大约40分钟后，许殷症状有所缓解，在旁人的搀扶下可以缓慢行走。吴立立决定立即安排许殷下山，前往医院治疗。

第一次遇到游客不慎受伤事件，吴立立的每一个决定都必须慎重且周全。由于当天团队行程安排紧凑，游客还没有吃中饭，下午还得前往张家界大峡谷玻璃桥游览。所以下山途中，吴立立跟团队游客做好了说明，就近安排好中餐。

然后，吴立立带着两老迅速赶往大众医院（大桥路院区），并将相关资料交予负责对接医院事宜的同事羊旦。

路途中，吴立立与其余游客一边赶路一边询问着许殷的伤情。在医院里，羊旦从吴立立手中接过接力棒后，第一时间陪同许殷做CT等检查，为两老买了些食品充饥。

检查结果出来，医生告知需要转到凤湾桥新院住院观察。在新院办理住院手续后，羊旦又自费帮许殷买齐了所需物品。

你把我们当亲人照顾，我们也要把你当亲戚交往，两老感激之情溢于言表，邀约羊旦到苏州作客。

羊旦说，两老在外旅游不慎受伤，担心老人家万一心情不畅郁闷于心影响病情恢复，所以就一直陪着两老拉家常。三人相谈甚欢，直到为两老准备好晚餐，她才回家。

22日，许殷做完核磁共振后，结果显示并无大碍，只需静养一段时间即可恢复。此时，羊旦心里终于舒了一口气。随后，她为老人家办理出院手续，并安排好食宿再离开。

离开时，两老心里十分不舍，与羊旦合影留念，并再次邀请羊旦到苏州作客。回到苏州后，两老的子女当即写了感谢信，并将做好的锦旗寄到了张家界康辉国旅。并通过感谢信表达，希望大力宣传这感人的先进事迹，大力弘扬中华民族助人为乐、全心全意为人民服务的精神，通过宣传进一步提升张家界旅游事业的知名度，让更多的人了解张家界。

记者采访羊旦得知，她在医院陪同时，自己远在邵阳的父母也生病住院，由于急游客之所急，所以就没有回去，让丈夫代为看望了。

许殷的事情只是缩影，在羊旦近十年的工作中，她和同事们服务、帮助过许多游客。她认为，作为一名旅游工作者，帮助游客是职责所在，自己只是尽了一份微薄之力。

对此，张家界康辉国旅有限公司副总经理宋春福认为，服务游客就是要体现在细微之处，让游客在张家界有家的温暖。作为一名旅游从业人员，应该时刻与政府、旅游主管部门保持步调一致，将政策不折不扣地落实，通过所有旅游工作者的努力，把平安满意在张家界这块金字招牌越擦越亮。