

(上接1版①)

9月28日上线的黄龙洞景区智慧旅游综合管理平台，让游客对码头水位是否超过警戒线以及正在候船的客人数量一目了然。该系统集监测、控制、维护、服务与管理功能于一体，从而实现了对全景区的实时管控与政府行业管理部门及其它景区的数据共享。

在市文旅广体局2楼的智慧旅游指挥调度中心，一块大屏幕便清晰显示了全市景区的各项数据。假日期间，我市对外发布的旅游接待数据便是来源于此。我市旅游大数据不仅实现了景区与景区、景区与域内行业管理部门之间共享，还能与省文旅厅、国家文旅部同步实现。

全域旅游带动旅游全产业升级

白天观景，晚上看戏，过节品民俗，四季住民宿。张家界丰富多样、特点突出的旅游产品，正吸引各地游客在这里放慢旅行脚步、延长停留时间，体验一段难忘的休闲度假之旅。

十三五期间，我市大力发展全域旅游，以国家全域旅游示范区建设为契机，着力推进旅游产业转型升级、提质增效，不断推动张家界旅游业态实现由“吃、住、行、游、购、娱”到“商、养、学、闲、情、奇”的新跨越，文化旅游、体育旅游、民宿旅游、红色旅游、生态康养度假游等逐渐成为张家界的新名片。

2018年，张家界西线旅游茅岩河景区涅槃重启，意味着张家界“三星拱月”全域旅游发展格局正式成型，做精做美全域旅游迈向新征程。

去年8月5日，张家界2019年重大文旅产业招商引资项目集中签约仪式在长沙举行，我市15个文旅产业项目正式签约，总签约金额597.1亿元。精品项目的签约入驻，助力张家界全域旅游格局的完善、旅游全产业链的提升，也为湖南省“锦绣潇湘”全域旅游

(上接1版②)

■ 假期热词：红色旅游 民宿 VR

游客需求多样化

武陵源核心景区、天门山景区、大峡谷景区及茅岩河四大景区是广大游客尤其是远途游客的首选目的地。红色旅游势头强劲，贺龙故居、贺龙纪念馆，刘家坪长征纪念馆、芭茅溪盐税局旧址等红色旅游景区景点受到游客热捧，其中洪家关旅游景区同比增长24.35%、芭茅溪盐税局旧址同比增长55.93%。

民宿旅游异军突起，以梓山漫居、五号山谷、大庸秘境等为代表的民宿假日期间一房难求，客房出租率达到近100%。乡村旅游日趋兴盛，柳杨溪、石堰坪、崇山、马头溪、马儿山、远方的家等乡村旅游点受到游客的普遍青睐，其中柳杨溪增长94.52%。自助自驾出行成主流方式，散客占比高于团队。

产品供给多元化

草树厕所、新观光电车、世界面积最大的砂石画，高空滑索、VR、玻璃滑道、滑翔伞陆续推向市场。

文化演艺精彩纷呈，10月1日-8日，共计演出42场，魅力湘西同比增长11.95%，千古情增长3.69%。桑植县九天洞、平湖游、喷射快艇、洪家关美丽乡村、乡村特色民宿、自驾车乡村野外露营地等新业态产品被市场接

“十三五”：张家界旅游腾飞

本报记者 李成义



吴勇兵 摄

游基地建设增添了重要内容。

今年疫情的到来，让全球旅游业面临重大挑战。境内旅游放开后，张家界民宿一度成为各地游客来张游玩体验的首选，五号山谷、镜立方山居等一批精品民宿跻身国内行业榜单前列，备受游客关注。目前，全市具有一定规模的民宿早已突破千家。民宿已经成为近几年张家界旅游产业发展异军突起的代表，还带动了一批党建立卡贫困户脱贫致富。

今年7月，璞舍登上《人民日报》头版头条，这个只有13间客房的民宿，去年吸引了60多个国家的游客前来“打卡”。最贵的一间，房价3000元，2019年纯收入达到200万元。

目前，璞舍所在的龙尾巴村170户居民有80%以上参与到了乡村旅游产业中来。其中民宿客栈直接提供就业岗位100多个，间接带动80余人从事旅游服务业。村民年均收入由2015年的7000多元，增加到2019年的2万多元。

据统计，截至2019年，张家界市直接从事旅游业的人数达30万人以上，其中导游和解说员达1万余人，累计旅游扶贫脱贫超过10万人，旅游扶贫在全市脱贫中的贡献率达40%以上。

国际视野推动国际化进程

近年来，市委市政府围绕完善旅游产品体系、市场体系、产业体系、

交通体系、服务体系等五大体系，通过全空间布局、全链条完善、全产业链带动、全行程服务、全行业监管、全社会参与等六条路径，着力在旅游产品供给、国际精品旅游城市建设、旅游跨界融合、旅游管理体制创新、旅游国际化、旅游惠民富民、旅游辐射带动等七个方面发挥示范作用，加快推进旅游国际化和国内外知名旅游胜地建设。

与此同时，中国（湖南）国际旅游节和中国（湖南）国际旅行商大会、2018丝绸之路工商领导人峰会、东北亚地区地方政府联合会第十二次全体会议等国际性会议相继在张家界举办，世界翼装飞行锦标赛、黄龙音乐季、国际旅游诗歌节、2019第17届亚洲捷兔慢跑会等赛事活动的成功举行，将张家界的国际影响力进一步扩大。

2019年，为积极响应国家“一带一路”倡议，我市累计建成11个“丝路驿站”，由我市旅行社与德国柏林、日本东京、韩国首尔、马来西亚吉隆坡等城市大型旅游机构共同挂牌，成为张家界旅游进一步拓展海外市场、开展国际交流的先行军。

此举成为我市旅游营销的创新之举，也是我市旅游市场以外促内的重要举措，开创了地市州在海外设立旅游合作联合机构的全国先河。

在多种国际化举措的刺激下，2019年，我市入境旅游迅猛增长，全年入境旅游人数增幅和入境旅游收入增幅分别跻身全国第二位、全省第一位。

疫情的到来让国际旅游市场按下了暂停键，但随着疫情的逐步好转，我市将适时启动国际旅游市场营销，届时，将继续大力开拓国际航线，做实做好“丝路驿站”，拓展东南亚、港澳台市场，开拓欧美市场，改善客源结构，形成多元化的境内外客源市场格局，为张家界建成国内外知名的旅游胜地而奋斗。

超259万人次 超18亿元！ 国庆假期，张家界完美复苏

本报记者 段晓辉

受。

市场运行平稳

假日期间，通过智慧旅游公共服务平台，每天及时向游客发布张家界旅游、交通、天气、环境实时信息，为广大游客提供及时、便捷、舒适信息服务。

因为畅通、快捷的信息通报以及最大承载量控制，全市旅游交通总体顺畅，景区运行良好，未出现游客滞留现象。没有发生旅游安全事故，无重大旅游投诉，旅游市场安全平稳有序。因疫情、天气影响，我市旅游接待较往年同期同比下降，但差距逐渐缩小。个别乡村旅游景点接待同比上升。

活动丰富多彩

节庆期间活动和创意精彩纷呈，宝峰湖创意拍摄、十里画廊非遗文化进景区、杨家界索道中外游客齐唱红歌，祝福祖国、欢乐自驾，免费畅游、志愿服务，你我同行、十里画廊新车、宝峰湖双层亲水船国庆首秀竞相举行，供来自全国各地的游客尽情享受双节的快乐。

■ 服务关键词：全员三让 1200名志愿者

时刻绷紧安全弦换安心畅游

市委书记虢正贵，市委副书记、市长刘革安等带队深入景区景点调研旅游接待、旅游安全生产等工作。市委常委、常务副市长曾超群带队督查旅游景区、旅游企业安全生产工作。

慎终如始抓好常态化精准疫情防控和安全生产工作，切实加强景区重点出入口和场所实行限量、预约、错峰，强化游客密集场所扫绿码、测体温、戴口罩的要求，因时因势完善和落实外防输入、内防反弹各项措施，强化安全生产主体责任，严格落实安全管控。全市文旅系统共派出安全检查工作组70组，人数1821人，检查企业1285家，发现问题55个，完成整改21个。

让车位、让空间、让时间

组织全市所有机关事业单位向游客免费开放停车场，让车位于游客；要求全体市民假日期间不前往本市景区，让游览空间于游客；倡导全体市

民错峰出行，让通行时间于游客。

涉旅部门等24小时保驾护航

节前市委市政府周密安排部署，涉旅部门全员上岗，公安、旅游、交通、市场监管、卫健等部门24小时为旅游保驾护航。

1200多名青年志愿者、30多个党员示范岗在各个重要节点、重点景区向游客免费发放宣传资料、提供咨询服务。旅行社、景区、智慧旅游平台及时向游客提供景区天气状况、预约和流量等公共信息，获得最便捷和安心的体验指数。

涉旅部门每天开展景区巡查，加强景区安全服务管理，防范景区“黑社、黑导”扰乱景区旅游秩序。旅游公安、交警加强对汽车站、高速出口、景区景点等重点部位旅游客运市场巡逻检查，维护旅游市场运输秩序。市场、卫健等相关部门，加强了对旅游饭店及餐饮企业监督检查力度。

政府热线12345和相关职能部门全天候值班，及时处理游客咨询和投诉。10月1日0时至10月8日12时，全市共接到旅游纠纷投诉（求助）163件，其中12345政府服务热线共接到142件，90件已办结，52件正在处理中；12301全国旅游投诉平台共接到21件（均在办理中）。和去年同期相比，游客的投诉量下降42.4%，处理满意率达到100%，确保游客所有问题和诉求及时就近解决。