

# 奋楫当先

(上接1版①)

急企业之所急，我市为减轻旅行社负担，由市文旅广体局牵头，市旅游协会旅行社分会协助配合，率先为百余旅行社退还质保金2816万元。这项工作得到了我市文旅行业的高度赞誉，无论是办理的数量与退款额度和办理速度，都位居全省第一。

2月24日，我市还召开旅游行业复工复产相关会议，明确了我市旅行社、导游、酒店、客栈复业操作规范，加强旅游行业复工复产指导，确保平稳有序。

随后，我市各大景区相继恢复开放，湖南人游湖南活动也在我市启动。就在大家都全身心投入到重振市场的工作中，一些扰乱市场秩序的乱象却悄然出现。

4月28日，我市召开2020年铁腕治旅夏季行动暨五一假期旅游市场秩序专项整治工作会议，部署2020年铁腕治旅夏季行动，进一步规范全市旅游市场秩序，巩固和扩大前期铁腕治旅专项整治行动成效。

行业治理贵在行动，6月5日，永定区人民法院公开开庭审理了一起强迫交易罪案，被告人陈某、刘某因犯强迫交易罪，分别被判处有期徒刑一年，并处罚金人民币二千元，并判令二人共同退赔金某等15名被害人经济损失8946元。

为进一步提升旅游经营者和从业者法律意识，永定区人民法院邀请了人大代表、政协委员、市区两级文化市场综合行政执法支队及部分旅游企业及从业人员100人参加旁听。

这一涉旅案件的开庭审理，在我市尚属首例，对我市文化旅游行业管理以及铁腕治旅专项行动的开展起到了强大的震慑作用。

9月23日，我市继续推进2020年铁腕治旅专项整治行动，并发布了《关于规范旅行社行业管理的10条措



施》，旨在加强对旅行社的管理，规范旅行社经营行为，引导游客理性消费，保障旅游者和旅行社的合法权益，共同维护旅游市场秩序，促进全市旅游业的健康发展。

严格落实10条措施过程中，市文旅广体局从严把关新设立旅行社，打回了3家不合格旅游从业人员申请成立旅行社的报告，对新批82家旅行社法人进行了审批后的谈话提醒；关闭了16家旅行社全网通系统，直至整改到位。

除上述10条措施外，2020年制定出台的《旅行社量化管理标准》《张家界市民宿（客栈、社会饭店）管理办法》《导游归社工作方案》等文件和通知，均实现件件有部署、有检查、有工作任务的完成，在文化旅游行业管理工作和奖优罚劣思路的促进下，行业自律不断加强，旅游行业监管得到持续强化。

此外，新制定的《旅行社约谈制度》也切实发挥了作用，制度实行后约谈了15家旅行社法人，有力地维护了旅游市场秩序。

9月28日，我市2020年旅游行业

管理工作会议，除了对下阶段的行业管理工作进行重点部署之外，颁奖、表彰成了此次会议最大的亮点。会上，30家（位）旅游企业和个人得到表彰，并对我市首批33家星级民宿进行授牌。

此次会议正是市文旅广体局标准化引导组织开展优秀旅行社和优秀导游评选工作的延伸，会议表彰旅游企业和个人就是要发挥先进个人和集体的带动作用，引导整个旅游行业内形成积极争先创优的良好风气。

得到授牌的首批33家星级民宿也是我市促进民宿（客栈）业态健康可持续发展、满足游客个性化住宿需求的重要体现。

星级评定工作从2020年5月开始，耗时近5个月，以三星、四星、五星等级标准严格按照相关文件对域内民宿（客栈）进行评定，是我市民宿（客栈）行业发展多年来又一次具有划时代意义的举措。

除了星级民宿，2020年，我市文化旅游行业还有涌现出一批优秀典型代表，成功创建3家五星级旅行社，5家四星级旅行社；新晋国家金牌导游

培养计划1名（全省6名），全省饭店服务技能大赛取得了较好成绩，两名参赛选手受到全省表彰。

他们的出现，充分印证了我市文化旅游行业管理的一个目的：积极通过典型引路、行业引导，提质升级旅游服务，不断满足更多游客在张家界美好出行的向往。

文化旅游行业管理需要久久为功，体制机制的完善、创新是不可或缺的源头活水。

2020年，我市行业管理不断推陈出新，行业自律取得新成效，制定出台了《旅行社行业自律公约》《张家界一地散拼自律公约》等文件，让行业自律、规范经营在企业中形成更加良好的循环，切实推动我市旅游市场环境更加规范有序。

我市还根据实际情况改版了新的旅行社接待合同，全面实行了旅行社接待电子合同，智慧监管得到进一步加强。逐步引导行业成立旅行社联合集团进行资源整合，目前市场上已经成立了四个联合体引导，通过转型产品和提升服务，改变操作模式，倒逼市场规范化经营，引领行业形成良性发展态势。制定了在线旅游经营服务改革工作机制，出台了新的旅行社法人记分管理办法，行业管理更加科学规范。

2020年，尽管在疫情的冲击下，我市文化旅游行业管理工作政策措施得力、优秀典型突出，成绩可圈可点，依旧充满勃勃生机，不负我市获评湖南省2020年文化和旅游真抓实干督查激励对象的荣誉。

下一步，市文旅广体局将按照市委、市政府的统一部署，从推进标准化管理、推进智能化监管水平

加快行业诚信体系建设、加强行业引导，提升行业自律能力，继续加强文旅安全监管等方面着手，切实做好文化旅游行业管理工作，为实现旅游的高质量发展不懈努力。

## 镜立方，究竟有多香？

(上接1版②)

即至山居门前，红色灯笼迎风招展，院落里，客人的孩子尽情嬉戏打闹的声音充满童趣，此情此景与来时山林小路的幽静形成鲜明的对比。

一步一级石阶进入民宿，不得不让人联想到龙武不按常理出牌的思维方式。在越来越追求方便、快捷的当下，他却选择让客人步行爬山至民宿。当然，龙武也会经常下山帮着客人拿行李。

意外的是，这样巧妙的设置，得到了不少中外客人点赞，山居的民宿主很有个性，爬山徒步可以锻炼身体。龙武提供了一个数据，从2017年民宿开业以来到2020年新冠肺炎疫情发生之前，这里已经接待了超过50个国家和地区的客人，90%的客源都来自于境外，甚至还被瑞士驻中国领事馆选定为员工度假地。这一成就的取得，也与龙武特别重视服务的经营理念分不开。

2016年，从事多年自媒体工作的龙武，带着妻儿以及30万元积蓄，来到这里开启了山居生活，建设民宿。然而，建设所需费用远远不够，于是龙武便卖掉了城里的房子，将卖房所得的35万元全部投了进去。龙武当时的举动，在朋友看来，有些冲动。就

在他卖房的第二年，房价几乎成倍上涨，但选择了做民宿，龙武也就没有多想，心无旁骛地钻了进去。

有过自媒体从业的经历，龙武不仅善于抓住读者眼球，更深知“真实”两个字背后的价值，他要打造营销亮点引爆民宿，更要用心踏踏实实做好服务。

如何引爆？龙武首先是确定了民宿的发展方向——走精品民宿之路，其次就是要打造爆款。于是，龙武思来想去，决定用6面玻璃做成全透明的立方体玻璃屋，并大胆地将浴缸、马桶放置在屋顶，让游客彻底融入大自然。龙武的这个举动，在玻璃元素房屋刚刚兴起的当时，极大地突破了常规，镜立方山居的名字也由此而来。

在建设玻璃屋的同时，龙武还将一栋老屋修缮为两间客房，命名为谷仓屋。在民俗与现代融合的镜立方山居里，依靠三间房，龙武开启了自己的民宿创业生涯。

2017年5月20日营业后，镜立方山居成为舆论的焦点，一众媒体记者、民宿体验人士蜂拥而来。

凭借玻璃屋一炮打响后，龙武便钻研如何做好服务。真正的好营销是把产品做好，好的产品会说话。对于民宿来说，真正的好营销就只有三

个：做好服务，做好服务，做好服务！龙武如是说。

怎么做好服务？一个细节体现了龙武的用心，为入住客人提供免费早餐和免费打包服务，不向客人推销任何产品等等，让客人住得舒适住得安心，感受到浓浓的人情味。

其实，以上种种举措，无不蕴含了镜立方山居深厚的主人文化。正是因为龙武将这种主人文化做到了极致，才自然而然地勾起客人自发拍摄抖音短视频，分享在镜立方山居的美好旅途故事的欲望。如此，便带动了镜立方山居成为“网红民宿”。

发展至今，龙武为民宿陆续投入或引入资金约1000万元，客房也由最初的3间扩大到了15间，直接带动了当地8人就业和4户房屋租赁。

下一步，龙武将进一步完善提升现有的规划，并适时将镜立方山居品牌引入到张家界其他具有民宿发展潜力的地方，为张家界精品民宿发展和乡村振兴战略实施助力。

镜立方山居的崛起，五号山谷品牌的输出，以及一批又一批精品民宿的对外营业，如今的张家界民宿行业，正处在品牌化、精品化转型升级的关键阶段。

分管行业管理工作的市文旅广体

局党委委员汪涌认为，镜立方山居的成长、壮大，与其长期营造的民宿主人文化和独到的经营方式息息相关。各具特色的主人文化也是张家界民宿今后发展过程中所必要的。

同时，为了更好地引导民宿业健康规范发展，2021年，市文旅广体局将努力把张家界星级民宿标准升级为地方标准，还要通过市文旅广体局指导、民宿行业协会加强协调的方式，把民宿等级评定工作持续开展好。

基于民宿业市场前景好、适应市场能力强等客观因素，在未来的乡村振兴战略实施过程中，力争通过各职能部门共同发力，积极通过完善政策、科学规划等方式实现张家界民宿业健康可持续发展。

张家界民宿业主要有充分的自信，因为你们背靠着张家界这个世界旅游大品牌。正如副市长欧阳斌所言，张家界作为全省旅游的龙头，吸引游客靠风景，留住游客靠文化，由观光旅游向休闲度假旅游转型升级与民宿命脉相连，镜立方山居及张家界一大批民宿的相继成功是铁证。

在张家界旅游未来的发展中，全市要更加重视民宿，把张家界的民宿从整体上成为全国的典范和龙头，从个体上成为全国乃至全球的精品。