

30年积淀,只为月更明

武陵源区旅外局工作综述

文/本报记者 潘鑫 通讯员 张新富 图/吴勇兵 邓道理

近日,十一黄金周张家界旅游接待成绩单出炉。在两区两县中,武陵源区接待游客122.89万人次,同比增长26.57%,实现旅游收入8.38亿元,同比增长29.31%,其旅游人次、旅游收入增幅继续领跑。除了在接待数据喜人,该区重拳出击整治旅游秩序的效果也非常显著,黄金周期间接待秩序井然,投诉处理率100%,投诉满意率100%。这样骄人的成绩背后,有着武陵源区旅外局上下无休的一份坚守。

事实上,自发展旅游,成立武陵源区旅游和外事侨务局(原武陵源旅游局)以来,作为武陵源区人民政府主管全区旅游行业的政府组成局,肩负区内旅游规划、旅游服务质量监督、旅游景区(点)和行业管理、旅游市场营销宣传等重要职能,该局上下就没有过黄金周休假 休假的概念。

资料显示,伴随着改革开放和张家界旅游发展,武陵源区旅外局也经历了近30年的变革。1989年5月,区旅游局(含外事办)成立,实施旅游行业管理,规范宾馆、饭店、旅行社、导游等旅游市场。1989年7月,改为区外事旅游局。1995年1月,改为区旅游局(外事办)。1998年3月,武陵源景区管理局办公室同区旅游局合并组建新的旅游局,实行旅游市场与景区的统一管理。2016年1月,区旅游局和外事侨务局合并成立区旅游和外事侨务局至今。

基于历史原因,加上全市三星拱月 全域旅游格局的部署,作为明月 的武陵源在张家界市的旅游发展中承担着巨大的责任。回顾过去30年,无论是在传统的旅游营销、行业管理、平安满意在张家界专项活动,还是在近年来外事侨务工作、全域旅游创建、铁腕治旅行动中,武陵源区旅外局也始终用实际行动扮演着区县旅游 领头雁 的作用。尤其在提及旅游营销、乡村旅游、旅游秩序治理等工作,行业都会不约而同为武陵源经验 点赞。

旅游营销抓渠道更重品牌。按照全市客源地营销的分工,武陵源区旅外局先后多次赴天津、广州、上海、重庆、武汉、内蒙古、香港、台湾、美国、加拿大等境内外市场地进行回访及推介,巩固主要客源市场。强化媒体宣传,通过央视、卫视、《人民日报》、《湖南日报》及其他省市传统主流媒体,常年向国内外传播武陵源旅游动态。利用武陵源旅游官方微信、微博等新媒体平台持续发布相关资

讯。与 香港商报 香港经济导报合作,在facebook等境外网站宣传推介武陵源。与百度和360搜索合作,确保旅游官网搜索排名前三,并以软文形式不断宣传武陵源。统一形象标语,在张花、常张高速公路沿线设置路线指示标牌。持续举办生态武陵源摄影大赛、无人机航拍摄影大赛,遴选出许多优秀摄影作品,向外传播武陵源的大美风光和民俗风情。策划参与节庆旅游活动,创意类的旅游小策划不断。《阿凡达》借势营销、拍摄《张家界版江南style》,巧借抖音打造张家界网红景点等,作为成功营销的案例被行业津津乐道。正是在营销上的不断发力,武陵源作为旅游目的地的形象更加凸显。

旅游管理既管又扶。武陵源旅外局在行业管理方面,一直充分运用国家、省市区相关政策,助力各行业更好发展。就旅游饭店行业而言,武陵源大力引进上规模和高品质酒店入驻,从建区开始0的历史,到现在已经发展到2家五星级、3家四星级、13家三星级酒店,还有一批品质高端的社会大型酒店,不仅扩充了武陵源的接待能力,更拉升了武陵源的住宿接待水平。近年,按照市委市政府要求,武陵源区以旅外局牵头,开展以打造精品景区、特色城镇、美丽乡村三位一体全域旅游示范区积极创建活动。成立组织机构,落实扶持政

策,组织编制《武陵源区乡村民宿专项布局规划》、《武陵源区乡村旅游发展规划》,优化配套服务,抓好旅游项目建设,做好旅游管理服务,实施 旅游+ 各项全域旅游项目推进和融合发展。在区旅外局扶持下,五号山谷、回家的孩子、梓山漫居、水木潇湘等一批极具特色的乡村民宿已成为武陵源乃至张家界的新亮点。作为管理者,在运用规则管好行业,扶持企业不断提质接待硬件的同时,旅外局每年还会开展行业培训,提高从业人员服务水平,提升旅游接待软实力,帮助企业健康持续发展。

秩序整治常态开展、专项行动两手抓。武陵源区平安满意办设立在旅外局,旅外局常态化开展旅游市场秩序专项整治行动,加强部门联动与协调配合,针对突出旅游乱象进行重点打击;深入开展服务游客有问必答、有难必帮、有诉必果 三必须 活动,做好日常投诉处理、咨询回复工作;10分钟景区应急救援救治圈 高效运转,为游客朋友营造安全、文明、和谐旅游环境。2018年,全市范围开展 铁腕治旅 专项整治行动。武陵源旅外局随即协调督促各旅工委成员单位,规范景区景点管理经营,规范演艺场所管理经营,加强旅游购物场所监管,严厉打击 追客赶客,规范旅游交通秩序;认真开展规范旅行社及门市部经营行为管理,加

强对旅游团队服务质量和导游人员执业行为,禁止非旅游从业人员与旅行社(网店)进行利益输送,严厉打击黑车、黑导、黑社、黑店 等行动。综合多年的工作经验,该局目前正在结合全区实际,全力构建武陵源旅游市场综合监管长效机制,努力为游客营造良好的旅游市场环境。

30年来,武陵源的旅游发展持续火爆。从建区伊始,每年接待进山游客十几万人次开始,现如今的武陵源年接待中外游客2000多万人次。2017年数据显示:全区共接待游客2650.53万人次,其中:境外入境游客176.4万人次;核心景区武陵源一次性进山人数408.03万人。全区旅游总收入从建区开始每年不到亿元收入,到2017年全年旅游总收入217.69亿元。作为国内外游客向往的旅游目的地,武陵源先后获得 湖南省旅游产业发展十佳区县 腾讯网、携程网 甄旅奖 最受欢迎旅游目的地 中国工商银行潇湘旅游联名卡持卡用户最喜爱景区 等美誉。而深度参与武陵源旅游发展的武陵源旅外局,从2013年以来也持续5年被评为 武陵源区年度旅游工作先进单位。回顾发展历程,可以毫无疑问地宣布,他们提交的这份工作答卷是合格的、令人满意的。正是他们的不懈努力,才让武陵源这轮明月更圆更亮,熠熠生辉,照耀三星。

