

铁腕治旅 专项整治行动第二次调度会提出

铁腕治旅 取得阶段性成果 进一步推动旅游业优质发展

本报讯 10月26日，我市召开铁腕治旅专项整治行动第二次调度会。市委副书记刘绍建出席会议，副市长欧阳斌主持会议。

铁腕治旅专项整治行动自启动以来，十大专项行动整治小组积极部署，扎实整治，取得了阶段性成效。其中，旅游餐饮卫生安全隐患问题整治行动小组重点抓无证餐饮整治，我市餐饮单位许可证持证率由原来的66.4%上升到了86.1%；从源头抓风险防控治理，永定区、

武陵源城区建成9个快检实验室，做到了经营摊位、食用农产品品种全覆盖。四黑专项整治行动小组查处非法营运的私家车55辆，先后约谈旅行社20家，全市旅游购物市场主体全面落实整改。旅游市场价格秩序专项整治行动小组全面推行诚信体系建设，围绕信用张家界平台建设，会同相关部门，建立完善了价格约谈、提醒、告诫、曝光、黑名单机制。全市7家演艺企业负责人签订了行业自律公约和

佣金 公对公 协议，按要求调整降低了门票挂牌价并进行了公示，有效解决了演艺企业高挂低售、恶性竞争问题。出租车客运市场、旅游客运市场违法违规案件较去年同期明显减少，从业人员经营服务行为进一步规范。

会议指出，铁腕治旅专项整治行动要常抓不懈、严打不懈，始终保持高压态势。针对追客赶客、假导游、导游归社等突出问题，要标本兼治，进一步完善相关机制建设。

刘绍建充分肯定了铁腕治旅专项整治行动前期取得的成果。他强调，铁腕治旅不是一蹴而就的，全市各级各部门要进一步统一思想，提高认识，坚定信心；要坚定信心，纵深推进，深入研究问题，从根本上解决问题；要完善制度机制和能力体系建设，借助科技，加强智能化管理，进一步推动我市旅游优质发展、可持续发展。

(本报记者 赵清清)

我市召开落实全域旅游 公对公 结算税收政策推进会

本报讯 10月25日下午，我市召开落实全域旅游 公对公 结算税收政策推进会，市委常委、常务副市长罗智斌参加会议，副市长欧阳斌主持会议。

自5月8日，一票制 和全域旅游 公对公 改革工作启动以来已取得一定成效。一票制 和全域旅游 公对公 改革工作领导小组修订完善了《一票制 改革实施方案》《奖惩办法》等相关文件制度，下发了《景区景点、演艺场所、索道等旅游企业推行发票一票一票制 改革工作具体实施方案》，制定了《张家界市旅游业税收征收管理办法（征求意见稿）》，基本完成了全域旅游 公对公 结算平台建设。会议汇报了改革中遇到的问题，探讨了《张家界市旅游业税收征收管理办法（征求意见稿）》。

罗智斌肯定了各级各部门前期所做的工作，答复和交办了会上提出的问题。他指出，全市铁腕治旅专项整治行动的开展为全域旅游 公对公 结算改革工作营造了有利的条件，各级各部门要坚定信心、持续发力，推动全域旅游 公对公 结算改革；及时解决改革中遇到的各种问题；加强检查督办，确保会议精神落到实处。(本报记者 赵清清)

武陵源区冬季旅游 营销将启动

本报讯 10月23日，武陵源区召开旅游企业冬季营销座谈会，分析当前旅游形势，研讨冬季旅游市场营销推广工作。

今年以来，武陵源区通过政策引导、客源地推广、形象宣传、大型活动、网络发力、产品创新等多种途径，加大了国内外客源市场营销力度，较好地推动了旅游经济发展。据统计，截至10月22日，武陵源核心景区一次进山365.94万人，同比增长1.3%，黄龙洞、宝峰湖等景区也保持增长态势。

会上，黄龙洞、宝峰湖、百龙天梯、天子山索道、黄石寨索道、杨家界索道、十里画廊观光电车、环保客运、溪布老街等旅游企业就如何做好冬季市场推广及2019年全年营销积极建言献策。会议指出，本月底，武陵源区将启动冬季旅游营销工作，分别前往长沙、温州、长三角、珠三角等地进行冬季旅游市场推介，持续搅热张家界冬季旅游市场。

(通讯员 吴勇兵)



10月26日，由中国旅游协会主办、张家界旅游协会饭店分会承办的中国旅游大讲堂 大型系列公益培训活动活动在张家界阳光酒店举行。张家界旅游协会饭店分会、张家界酒店、民宿客栈、旅行社、景区景点等企业主要负责人260余人参加。 本报记者 杨婷 摄

专家把脉西线旅游营销工作

本报讯 西线旅游要在玩水上下功夫，打造航运文化体验游产品 要推出有价值、差异化、互补性的旅游产品。10月24日上午，在2018年旅游营销智库研讨座谈会上，专家们就西线旅游发展建言献策。副市长欧阳斌出席座谈会。

10月23日，智库专家们前往西线旅游景区实地体验考察了九天玄女洞和茅岩河漂流项目。据介绍，西线旅游景区通过两年多的开发建设，已完成茅岩河旅游提质升级项目，景区配套项目和后期项目正在建设中。西线旅游景区自6月9日试营业以来累计接待游客约30万人，实现收入1000多万元。就如何开展旅游营销工作，打响 水境张家界，探秘茅岩河 的旅游品牌，智库专家们结合现场体验和西线旅游特色，从新形势下如何创新营销推广活动、制造营销亮点、提高营销渠道价值等方面做了深入的探讨和交流。

座谈会上，专家们还研究了2018年冬季营销策划方案，讨论了2019年营销计划。欧阳斌对专家们的出谋划策表示感谢，并强调营销贵在创新，全市旅游营销工作要在目标、品牌、方式和奖励四个方面解放思想，大胆创新，争取2019年全市旅游工作迈进一步。

(本报记者 赵清清)

(上接1版)

应该做的，我是这个团的 依靠

从下午5时到晚上10时，5个小时里，叶佳在不知道自己伤情到底有多重，会有什么后果的情况下，从游客到古丈急救再转院到吉首医治，一路忍着伤痛，宽慰、鼓励客人，为语言不通的客人当翻译，为客人入院抢救奔前忙后，只到把受伤最重的客人送进手术室后才去看医生。

叶佳的事迹感动了客人，感动了医生，感动了社会。菲律宾的组团社华达旅行社知晓后，给中国文化和旅游部驻新加坡办事处刘晓惠主任汇报情况时如此表扬叶佳：事故发生的第一时间，随团陪同叶佳不顾自身伤情，协调送医转院的安排，把受伤最重的客人送进手术室后自己才去看医生。至今她尚未康复。她高尚的情操和高度负责的职业素养让所有外宾感动。她和湖南海外旅游张家界有限公

司、古丈县人民医院、湘西州人民医院、长沙湘雅医院等，把这起严重的旅游交通事故带来的危机转化为中国浓浓的情谊，不但消弥了可能存在的负面影响，反而还为中国的海外影响增情加分。目前，该旅行团已正式委托菲律宾华达旅行社向叶佳和湖南海外旅游张家界有限公司导游部部长刘朝霞发出访菲邀请，他们要好好招待这两位尊贵的中国客人。

10月3日，当张家界市旅游协会导游分会会长刘洋去看望叶佳，问她，是什么力量让你这样做？她说：我是一名导游，是这个旅行团的依靠，在危难时刻，让客人安心，让客人感受到温暖和爱，这是导游的责任和担当。

导游，是一群有大责任 心的人

自9月30日从吉首返回常德后，叶佳到常德市中医医院换药，进行康复治疗。她心中一直有个牵挂，那就是

受伤的客人。她每天都会打电话或发微信，了解客人的伤情。

太好了，谢天谢地。如果客人有个三长两短，我一辈子都会内疚的。当得知客人生命和手臂都保住了并转入普通病房后，叶佳流下了泪水。

叶佳较瘦弱，平时工作和生活中，是个文静内敛的女孩。从业7年来，叶佳一直带入境旅行团，尤以菲律宾旅行团居多。带团过程中，她用一颗真诚的心去服务游客，与游客交朋友；用一颗责任心去照顾游客，为他们排忧解难；用一颗感恩的心去善待每一位游客，让他们感受到导游的善良和美丽。

谢谢你，让我的旅程很完美！谢谢你，是你让我享受到了旅游的快乐 客人的好评，是叶佳带团过程中最开心的事。7年来，她经常收到客人的表扬信。她带过的客人，最后都成了好朋友。去年，她到菲律宾旅游，她曾经带过的客人知道后，陪她欣赏菲律宾的自然风光，向她解读当

地的风土人情。

导游，是一群有大责任心的人，他们为旅游事业的发展贡献了青春和智慧。叶佳告诉记者，她康复后，会继续做导游，她要让更多海内外游客感受到导游之美。

市旅游和外事侨务委员会主任兰智平了解到叶佳不顾自身安危帮助救客的事迹后说：作为一名导游，她很好地诠释了一名优秀导游在面临危机时刻，所表现出的责任与担当。她是全市旅游从业人员学习的榜样！

叶佳是张家界导游的模范，全市旅游从业人员要向她学习，她全心全意为游客服务，是正能量要大力宣传。副市长欧阳斌知道叶佳的事迹后表示，她的行为是文花枝精神在张家界的弘扬，她的事迹让社会知道，张家界导游是一个可亲可爱、一心想着游客，关键时刻不惜牺牲自己生命来保护游客的群体。

(图片由张家界市旅游协会导游分会提供)