

本报记者 兰德华

国庆长假将至，又到旅游的黄金时刻。自驾游、乡村游、出境游……外出旅游成了越来越多国人的选择。不过，旅行前，请检查行囊，做好准备工作，然后，开始一段“健康、安全、愉快、文明”的旅行。

#### 做好准备工作

旅游最重要的是安全：第一，外出旅游期间最好能有人帮忙照看家里，否则，离家前一定要保证家里的门窗、水龙头、电源开关都是关掉的。第二，游览时要注意自身安全，同伴安全，尤其是小孩和老人要注意防止走去，比较危险的地段要遵守导游的指导。有高血压、心脏病者最好不要在人多的时候外出旅游。第三，财物安全，要小心保管自己的行李，不要与陌生人合住，休息的时候请关紧房门。

出游前，可备一些常规药物，如防治伤风感冒的药物、治腹泻的药物、创可贴、晕车药等等。所有的药物应保持干燥并注明药名及用法。

提前了解目的地天气。要提前关注出游目的地的气候和温度，适当增减衣服，保持身体健康，在出行过程中很重要。

游览时，面对美食和当地特产，先询问价格，以免与卖家发生争执。旅游购物时切忌冲动从众。

#### 自驾游要注意安全

全家出游或者三五朋友驾车出游成为时尚，但自驾游出游切记要注意安全。

远途开车，最好选一个懂得车辆基本维修技术的人同行；最好按额定座位数找人；女性人数以不超过男性为宜。旅行出发前详细检查车辆的所有部件，尤其是发动机。最好几辆车同行，车间的距离不要太远。

最好不要走夜路，不赶路。车辆应根据所去地点的基本路面情况选择。如果道路状况良好，开轿车没问题；如果道路状况很差，最好换一辆越野车。刚学会开车的日本司机，不要拿旅游练车，对车不熟悉，对路况不熟悉，很容易出事故。

#### 遇到突发事件妥善应对

出境旅游特别是海外自助游要增强风险防范意识，警惕各类风险。

一是要做好行前准备，关注旅游、外交等有关部门发布的出行提示，了解目的地天气、卫生、交通和社会治安情况，谨慎或暂勿前往恐怖袭击频发、政局动荡不稳或发生重大疫情的国家和地区。二是要提高安全意识，看管好随身物品，遵守当地交通法规，遇突发事件时保持冷静，妥善应对，及时报警。三是理性消费，合理规划出游线路，选择有运营资质的交通工具，谨慎选择高风险旅游项目，不在旅游探奇中盲目追求刺激。四是购买旅游意外保险，保障出游安全。

文化和旅游部提醒广大游客，要充分利用12301全国旅游服务热线平台作用，及时进行旅游投诉，维护自己的合法权益。

## 天津13个重点景区门票降价

平均降价幅度达26.5%

本报讯(记者张隼)记者从天津市发改委获悉，国庆节前夕，天津市按照国家统一部署，降低了13个重点国有景区(景点)门票价格，降价范围占全市政府定价景区(景点)的近50%。其中，5A级1个，4A级5个，3A级以下7个，平均降价幅度达26.5%。

据悉，盘山风景名胜区是目前天津市唯一实行政府定价的5A级旅游景区，盘山主景区门票价格由108元降为78元，降价幅度为28%；4A级旅游景区(景点)中，独乐寺、大沽口炮台遗址博物馆等5个降价后的门票价格每张在25元至58元之间；3A级及以下的旅游景区(景点)中，天津觉悟社纪念馆、天津庄王府2个景点实行免费开放，九龙山国家森林公园等5个景区也分别降低了门票价格，3A级及以下7个景区(景点)的平均降价幅度为37.21%。

9月28日，天津市消费者协会发布“天津旅游消费调查”报告。通过网络文本大数据和在线问卷调查分析显示，消费者对天津景区(景点)总体印象较好，对硬件设施评价相对较高，但对软性管理评价相对较低，包括游览接待水平、停车场交通管理、公厕、垃圾清理、秩序维持等。其中，门票价格的评价最低，仅有68分。

#### 鄂旅投与全球同行分享旅游减贫经验

## 开发一个景区、带活一方经济、致富一方百姓

本报讯(记者郭明强 通讯员陈昊)鄂旅投“开发一个景区、带活一方经济、致富一方百姓”的旅游扶贫做法，日前得到同行的认可。在以“减贫与发展，世界旅游业的共同责任”为主题的首届世界旅游联盟·湘湖对话会上，世界旅游联盟、世界银行、中国国际扶贫中心联合发布了《世界旅游联盟旅游减贫案例2018》，鄂旅投减贫经验成功入围，并在会上与专家学者一道分享了旅游减贫经验。

鄂旅投集团董事长、董事长、总经理刘俊刚认为，旅游开发式扶贫是促进贫困地区减贫脱贫最稳定、最可持续、最具活力的重要方式。据他介绍，恩施大峡谷原本荒山荒坡多，鄂旅投根据国家政策对荒山荒坡进行土地流转，或者部分出让，老百姓获得补偿后，拥有了创业资金；然后，把在景区出口、人口和景区的缓冲区建立的203个商铺的经营活动交给老百姓，解决了500多人就业，每间商铺平均每年有十几万元的收入。同时对老百姓的房屋进行统一改造升级，发展3000多家农家乐及民宿酒店，共有3000多张床位，统一在电商平台上进行销售。现在，有3000多人直接或者间接在大峡谷景区就业。

## 旅游观察

本报记者 吴雪君 通讯员 赵优

据文化和旅游部最新数据显示，2018年上半年，国民旅游消费需求旺盛，全域旅游聚焦美好生活，旅游与文化、创意、科技的融合创新备受关注，品质提升与绩效改善趋势愈发显现。国内旅游增长稳定，入境旅游市场稳中有降，出境旅游市场平稳发展，国内旅游人数28.26亿人次，比上年同期增长11.4%；出境旅游总人数1.41亿人次，同比增长6.9%。与此同时，第一、二季度居民总体旅游意愿分别为83.0%、84.8%，分别同比增加1个百分点和3.7个百分点。

然而，在消费与投资两旺的前提下，高端旅游人才的缺乏却成了限制部分地区旅游业发展的瓶颈。旅游产业迭代升级的路上，如何补齐行业高端人才短板？

#### “金饭碗”企业出现用工难

招聘中高层管理精英、楼层经理、餐饮销售经理、验票员、潜水操作员、媒体专员，有些岗位还标出“急聘”……近日，记者打开前程无忧或者BOSS直聘等招聘网站，发现海南各大景区或酒店挂出各类招聘信息。

近年来，海南省旅游人数和旅游收入连续保持两位数增长，旅游产业成了海南的“金饭碗”。但随着

产业规模的不断扩大，海南省旅游企业也面临人才短板问题。如何补齐人才发展短板、提升旅游产业竞争力等课题，成为拓展海南旅游业发展的关键一环。

“我们几乎天天在招聘，哪里有招聘会也积极参加。”海南分界洲旅游股份有限公司人力资源部经理陈文一句话道出了企业用工面临的问题。据他介绍，公司人员配置以旅游旺季需求为准，目前在售票员、内导、后勤等基础性人才及文案、策划等技术性人才方面均存在较大缺口。

分界洲岛距离陵水县城约18公里，对于游客来说是风景优美的景区，但对于在此工作的人来说，生活却不如城市方便。“由于区位优势，景区一般比较偏远，招聘还是有些难度的。”陈文告诉记者，在人才流失率占比高的情况下，部分景区更倾向招聘当地人或具有一定工作经验的人，以稳定人才队伍，减少人才流失情况。

海南省旅游产业的快速发展催生着人才需求。据《2017三亚市旅游人才发展白皮书》(以下简称《白皮书》)统计数据，截至2017年底，三亚旅游企业2000多家，旅游业从业人口总规模约为11万人，同比增幅约4.8%，超过三亚常住就业人口的1/5。

“近几年，海南各大景区由于区位优势、薪酬待遇、专业需求等原因出现用工难的现象。”海南省旅游景区协会秘书长苏群表示。

#### 产业转型急需高端人才

在海南全岛建设自由贸易试验区，逐步探索、稳步推进中国特色自由贸易港建设的背景下，具有较高素质的高端专业人才或国际化人才需求也日益凸显。

海南国际旅游岛建设进入第七个年头，海南参与东盟交流合作等国际事务渐多，国际性会议在这个中国唯一热带海岛频繁举行，国际游客也接踵而至，但外语人才尤其是小语种人才的缺乏，成为这个海岛发展的瓶颈。

“旅游饭店业人才需求大，其中具有基本英语会话能力人才仅占32%，远不能满足海南旅游国际化发展需要。”海南省旅游饭店业协会副秘书长王德余介绍，旅游饭店业目前急需具备较高素质的国际化人才。

同样面临人才需求问题的，还有旅行社。“旅行社需要不断开发新产品，这就需要具有资源整合能力、能够开发特色的或者主题性的产品定制师，目前海南缺少这方面的人才。”海南康泰旅游股份有限公司人力资源高级经理黎玉琴告诉记者，随着入境旅游业务的不断开拓以及企业用工需求的变化，外语人才、新媒体运营等岗位仍存在人才缺口。

《白皮书》调查结果显示，三亚高层、中层、基层旅游人才存在行业分布不均等问题。其中，三亚高层旅游人才主要集中在度假公寓、旅游交通和婚庆旅游领域，而旅游景区、旅游购物、旅游演艺、旅游酒店等领域高层旅游人才较少，基层员工占比较大，不利于行业创新转型发展。

#### 应多措并举补齐短板

“分界洲岛给前来实习的高校学生正式员工的待遇，希望在增加他们实践经验的同时，也能够为景区补充力量。希望与各大旅游院校进行深度合作，培养旅游人才。”陈文表示。黎玉琴也有着同

样的想法：“旅游精英可以到校授课、教学、实训等，提升旅游院校人才水平和专业技能，将有利于缓解未来企业人才需求。”

今年5月，海南省发布《百万人才进海南行动计划(2018—2025年)》，积极引进培养使用各类人才，其中旅游业备受关注；今年6月，海南省教育厅、省旅游委合作成立海南省旅游人才培养创新联盟，40多家高校、中职院校、旅游相关企业、行业协会等共同参与，进一步完善政府教育及行业主管部门指导、学校和企业深度合作的人才培养联盟机制。

“针对各旅游企业人才诉求，下一步，海南省旅游协会将搭建平台，加强学校之间、校企之间沟通。并通过‘走出去，引进来’，让海南旅游人才学习岛外先进旅游企业经营，也吸引更多旅游人才扎根海南。”海南省旅游协会秘书长刘金林表示。

早在2017年，原国家旅游局发布，“十三五”旅游人才发展规划纲要(以下简称“纲要”)指出，我国将通过建立分级、分类旅游人才数据库；改革人才引进机制以及健全人才流动配置机制等方式，破解人才瓶颈。按计划，到2020年，我国旅游业直接就业人数由“十二五”末的2798万人增长到3300万人，旅游人才数量由“十二五”末的670万人增长到825万人。

纲要明确，为适应旅游企业规模化、品牌化、国际化发展需要，我国将以旅游企业领军人才和职业经理人为重点，以建立现代企业制度，提升经营管理水平为核心，加快推进旅游企业经营管理人才队伍职业化、市场化、国际化。与此同时，要改革旅游人才引进使用机制，支持各地建立旅游专家顾问团队和专家库，依托旅游驻外机构拓展海外引才通道，支持院校、科研机构引进海外高端人才，鼓励建立海外人才基地，就地使用高层次人才。

## 青海取消三江源核心区3家旅游景区A级资质

本报讯(记者邢生祥)为保护和恢复三江源地区自然生态环境，青海省旅游景区质量等级评定委员会日前研究决定，取消三江源核心区的阿尼玛卿景区国家AAA级旅游景区、年宝玉则景区国家AAAA级旅游景区、玉树隆宝滩景区国家AAA级旅游景区的A级资质。

据介绍，为保护和恢复三江源地区自然生态环境，经青海省旅游景区质量等级评定委员会研究，决定取消上述三家旅游景区A级资质。

目前，这3个景区内原有停车场、游步道、标识牌等旅游基础设施均已拆除，景区游客服务中心已经调整为三江源管理局管护用房，景区已不具备旅游条件。

## 云南今年查处涉旅案件258件

本报讯(记者黄榆)近日，记者从云南省工商局了解到，2017年4月以来，省工商和市场监管部门把旅游市场秩序整治作为监管执法工作重中之重，旅游市场执法办案取得明显成效。

据介绍，云南省工商和市场监管部门旅游执法突出重点地区、重点区域、重点对象，针对商业贿赂、虚假宣传、消费欺诈等突出问题，全面加强线上线下旅游市场检查，广泛摸排违法线索，强化“诉转案”“行转刑”，加大督查督办力度，压实基层监管责任，着力查处商业贿赂等重点违法行为。去年4月至今年8月，全省共查办涉旅案件460件，罚没金额3599万元，向公安部门移送涉旅案件9件。其中，仅今年1-8月份，就查处涉旅案件258件，罚没金额2740万元。在查处案件中，商业贿赂案件65件，罚没金额2690万元。

通过工商和市场监管部门大力查办商业贿赂等案件，有效斩断旅游市场灰色利益链，有力规范了旅游市场秩序，保护了游客合法权益。

## 北戴河用文化艺术点亮城市——

## “文化海岸”成旅游新宠

本报特约记者 朱润胜 通讯员 宋 硕

“扑面而来的文化气息和自然之美不断撩动着我的灵感，短短的几天我就在这里创作了多个作品。”近日，来自吉林的艺术家王东携朋友在秦皇岛北戴河休闲小住了几日，他说：“真没想到，北戴河这座只有10万人口的旅游小城，文化味很浓。”作为著名的旅游胜地，近年来，北戴河用文化艺术装扮、点亮城市，以23公里海岸线为主轴，以文化艺术为点线，打造文化海岸线，实现了文化与旅游融合发展、相得益彰，为旅游业注入了新活力。

回忆起刚刚过去的今年暑假，天津游客金晓芸仍旧眉飞色舞。原来，暑假她带着六岁的女儿到北戴河度假，热了畅游大海，累了泡泡“沙滩书吧”。在平水桥浴场沙滩书吧内，各类免费图书摆满了书架。“在大海边能享受到海滩读书这样贴心的免费服务，实在太难得了。”金晓芸说。

正在豪饮的俄罗斯大叔雕塑、绿树掩映的欧式风情街区、风格各异的百年老别墅……在刚刚过去的这个夏天，来自河北师范大学的20个美术专业学生，围绕“北戴河之美”创作了超过100幅的作品。北戴河为全国各知名艺术院校、影视机构、婚纱摄影等提供了得天独厚的艺术资源。

此外，据统计，北戴河共建有鸟类博物馆、民俗文化馆、奥运文化馆等各类博物馆20余个，建有蒋国艺术馆、王铁艺艺术馆、河北画苑等各类知名艺术家入驻的水木居10余座，建成了浪淘沙园、鲁迅园、碣石园等文化主题游园30余个，引进文化型各类公司近百家。

## 留住土家乡愁

今年以来，湖北省恩施土家族苗族自治州宣恩县组织精通吊脚楼修建技艺的木匠师傅，按照“整旧如旧”的原则，用传统手工艺对拥有近300年历史的彭家寨古吊脚楼群进行全面修缮。图为9月25日拍摄的彭家寨古吊脚楼群。古寨前的吊桥是村民进出的主要通道。

新华社发 宋文摄



## 暑期旅游市场秩序专项整治“收官”

# 34家旅行社经营许可证被吊销

下架不合格自助游产品5832条

本报讯(记者兰德华)记者从文化和旅游部获悉，为加大全国旅游市场秩序整治力度，推动旅游业高质量发展，从今年5月份开始为期3个月的暑期旅游市场秩序专项整治工作顺利完成，成效明显。专项整治聚焦“不合理低价游”“非法一日游”“黑导游”等行业顽疾，全国共检查旅游企业24390家，立案1103件，罚款1215.84万元，吊销旅行社业务经营许可证34家。

专项整治中，经查，中国旅行社总社有限公司重庆分社与旅游者签订“阴阳合同”，以明显低价收客，并在旅游合同履行过程中指定具体购物场所、变更行程安排。违反了《中华人民共和国旅游法》，属于“以不合理的低价组织旅游活动”行为。重庆市旅游

发展委员会给予中国旅行社总社有限公司重庆分社责令改正、罚款30万元、停业整顿2个月的行政处罚；给予该社总经理陈某罚款2万元的行政处罚。

新疆伊宁市伊穆缘户外俱乐部社长马某某通过手机微信群、微信朋友圈从事旅游宣传组织招徕旅游业务。违反了《中华人民共和国旅游法》，属于“未经许可经营旅行社业务”行为。伊宁市旅游局给予伊宁市伊穆缘户外俱乐部罚款10万元的行政处罚；给予法人马某某罚款1万元的行政处罚。

除了整治诸如此类的旅游乱象外，专项整治还建立了在线旅游经营管理机制，对在线旅游产品价格实施常态化监测，对问题较多的在线旅游企业及时约谈，对不合格线路产品督促下架，对主要在线旅

游企业及平台产品审核和安防防范工作提出整改要求，累计下架不合格自助游产品5832条。

记者还了解到，文化和旅游部在专项整治过程中积极推动综合监管机制建设，截至9月20日，各地已设立旅游警察机构437家，工商旅游分局344家，旅游巡回法庭554家，较2017年底有了较大的提升。

在文明旅游宣传引导方便，文化和旅游部组织全国100多个城市，举办了以“绿色出行”“出行有礼”为主题的“文明旅游，为中国加分”百城联动宣传活动，组织各地开展丰富多彩、各具特色的文明旅游宣传活动，向游客倡议文明出游理性消费，提高安全风险防范意识。

## 寻芳大西南

当你面对花丛，你会略感窒息。

路见崇山峻岭，常有民宅散落，依山而建，各具风采，或茂树环合，或杂花簇拥，或柴垛傍依，或云霞掩映，虽不闻鸡鸣狗吠，但可见炊烟处处，梯田层层，山道弯弯，涧水潺潺。蓦地出现一面五星红旗，飘扬在绿树丛中，鲜艳夺目，彰显边疆儿女心向祖国。

山岭，人类的原乡，村庄的根基，花树的母体，诗意的源泉。山居，返璞归真的方式，天人合一的体验，世外桃源的生活，人与自然的和谐。

思绪与白云齐飞，把我带回昨日。旅行团游历了田州古城风情街，百色起义纪念馆。小桥流水，深巷杏花，徜徉其间，如抵乌镇、姑苏；农家什物，凉棚蜡染，细察之后，始信确到壮民族发祥地。气势恢宏的百色起义纪念馆，藏品丰富，陈列井然，图文并茂，声光电一体，形象演绎成震南疆的百色起义历史风雷，