

花 200 元在三亚体验水上摩托项目,说好 1 小时实际只有 40 分钟,游客将问题投诉至平台——

# 半小时后收到部分退款及一次免费服务

#### 阅读提示

三亚放心游、先行赔付、一户一码, 海南三亚从监管力度与信用意识入手, 推进旅游市场管理规范化、制度化,保障

#### 本报记者 赖书闻 本报通讯员 黄振庭

"120元不是什么大钱,但是让我看到 了当地为游客体验负责的态度。"近日,贵 州的任先生告诉记者,10月16日,他在海南 三亚某景区游玩时,花120元买了两个椰壳 制作的手工艺品,回去后才发现,刚买的手 工艺品竟出现变黑发臭的情况,这让他感 到上当受骗了。

随后,任先生在三亚放心游平台寻求帮 助,并提交相关证据。很快,任先生就接到了 出售工艺品商家电话,对方表示同意退回费 用。"没想到这么有效,15天左右收到了商家 退款。"任先生说。

近年来,海南三亚市坚持将恢复和扩大 消费摆在优先位置,以高质量推动社会信用 体系建设、强化信用监管、打造放心消费城市 名片,并推出三亚放心游、先行赔付、一户一 码等创新举措,为当地文化旅游高质量发展

#### 30分钟快速响应解决游客诉求

10月初,游客高先生在三亚某景区花费 200元体验水上摩托项目,商家标价是200元 每小时,但高先生发现单次实际体验时间只 有40分钟

"价格也不便宜,又平白无故少了20分 钟,心里肯定不舒服。"高先生便通过三亚 12345 热线反映问题。接到投诉后,三亚 12345 热线启动 30 分钟响应机制,将问题工 单转派至三亚市旅游和文化广电体育局。

最后经工作人员协调,该商户同意退还 100元,并为高先生提供一次免费服务。"大 概半小时就收到反馈,没想到热线的办事速 度这么快,对商家的处理方式也比较满意。" 高先生称赞道。

今年以来,随着旅游市场复苏,三亚在提 高为游客服务水平的同时,更从监管力度与 信用意识入手,推进旅游市场管理规范化、制 度化,切实保障游客合法权益。据了解,在企 业主体诚信建设方面,三亚市政府邀请超过 20家企业签订了"信用承诺书",助力信用园 区建设,提升企业诚信经营意识。

今年3月起,海南在全省开展旅游消费 市场综合整治行动,严厉打击各类涉旅违法 违规行为。"针对旅行社不合理低价游、导游 人员强迫游客消费、大型演出活动秩序混乱 价格虚高、旅游新业态监管不严等隐患环节 进行重点整改,通过后续常态化监督检查落 实行动成效。"海南省旅游和文化广电体育厅 相关工作人员介绍说。

#### 商家不同意退款平台先行赔付

旅游过程中遇到消费纠纷,商家不配合 解决怎么办? 今年6月,游客王女士就遇到 了这样的情况。6月27日,三亚12345热线 旅游专席接到了王女士的电话。王女士称, 她在某眼镜店配的镜片度数不对,要求退款, 商家却不同意。

工作人员告诉王女士,游客在遇到旅游 消费纠纷时,可通过三亚放心游微信公众号 "投诉理赔"功能,线上实名提交相关证据。 在证据链真实充分、索赔法律依据明确情况 下,平台将在30分钟内先行赔付,让游客吃

据悉,海南各市县(除三沙外)旅游消费 投诉先行赔付海南放心游微信公众号、微信 小程序、支付宝小程序已全面上线运行。游 客遇到消费问题,可通过相关小程序进行申 诉,加快纠纷解决。

相关工作人员告诉记者,完成先行赔付 后,平台会将问题反馈给有关部门,针对投诉 的问题,举一反三,主动排查,加大监管力度, 同时将涉事主体移除放心游商户名单,形成 震慑警示。

#### "信用身份证"让游客放心游三亚

依托 12345 热线、放心游平台,三亚旅 游监管水平实现进一步提升。据介绍,截至 目前,放心游保障商户在线总量8.6万余家, 基本实现吃住行游购娱等涉旅消费场景全

目前,三亚放心游平台承接投诉总量已 达487次,其中投诉入驻放心游保障商家168 次,符合先行赔付条件工单10次,启用先行 赔付资金约2.5万元,最终商家与消费者达成 一致,先行赔付资金收回资金池。

除了三亚放心游、12345热线,三亚还实 行了商户一户一码制度,目前已经覆盖1583 家商户,包含海鲜、水果等重点行业。顾客在 遇到短斤缺两、欺客宰客、服务不满意等消费 纠纷问题时,可随时随地到平台进行投诉,相 关工作人员将以最快的速度做到第一时间到 达现场查证,规范化执法办案,高效、快速解

"扫码后看到的商家信息非常全面,商户 的信用加分、扣分及投诉记录、诚信承诺等信 息都一览无遗, 买起东西来也比较放心。"近 日,在三亚鸿港海鲜批发市场,游客陈女士告 诉记者,这张商户"信用身份证",让消费者消

除了推行一户一码,三亚还适应监管形 势、创新监管模式,推出一秤一员、一业一标

三亚市旅游和文化广电体育局局长陈震 旻表示,随着旅游旺季到来,我们将持续提升 旅游市场监管效能,擦亮"三亚放心游 放心 游三亚"金字招牌。

#### 乡村篮球赛"点燃"县域经济

10月25日下午,全国和美乡村篮球大赛总决赛在贵州省台江县台盘村开赛,当地经 济再次被大赛"点燃"。数据显示,自2022年夏天贵州省台江县台盘村乡村篮球赛走红出 圈以来,台江县累计接待游客200余万人次,带动旅游综合收入超23亿元。2023年上半 年,台江县GDP同比增长7.7%,连续6个季度位列贵州黔东南苗族侗族自治州第一,贵州

新华社记者 欧东衢 摄

## "世界的香格里拉"探索文旅新模式

本报讯(记者赵黎浩)首届"世界的香格里拉"文化旅游节 10月29日在云南省迪庆州开幕。文化旅游节期间,民族歌舞 史诗剧《梦·世界的香格里拉》将首演,大理丽江迪庆联合加快 推动滇西北旅游高质量转型升级第一次协作联席会、百位旅游 达人探访"世界的香格里拉"等文化体验和展演活动举行。

迪庆的藏语意为"吉祥如意的地方",拥有香格里拉、三江 并流、梅里雪山、茶马古道等知名旅游品牌。这里雪山高耸入 云,湖泊星罗棋布,草甸色彩斑斓,风土人情浓郁。作为大滇西 旅游环线上的重要旅游目的地,近年来,迪庆结合旅游资源优 势以及市场需求,深化文旅、农旅等融合,打造全域旅游、全时

迪庆藏族自治州文化和旅游局相关负责人介绍,结合时下 文旅新玩法,迪庆探索开拓新产品、新业态和新模式,推出普达 措景区属都湖热气球之旅、直升机低空体验等。在此次文化旅 游节期间,迪庆州旅行社协会还针对冬季出行的特点,推出"梅 里藏歌"丽江、香格里拉4晚5天之旅产品线路,并带领游客领 略丰富的民族文化。

## 吉林发挥项目引领作用推动文旅产业发展

本报讯(记者柳姗姗 彭冰)近日,记者从吉林省文化和旅 游厅获悉,为加快建设旅游强省,该省持续发挥项目引领作 用,推动文旅产业高速高质量发展。

截至9月底,全省已开复工项目187个,完成投资143.3亿 元,占计划完成投资的98.6%,同比增长52.2%。这些项目中, 包括北大湖、万峰滑雪度假区扩建等引领冰雪产业发展的重 大项目15个,查干湖等生态避暑旅游的标志性景区项目35 个,"满乡风情·七彩伊通"等综合体项目36个,有长春国际影 都等城市文旅综合体项目8个等。其中,四平仁兴里、辽源悦 动欢乐荟、松原哈达山森林秘境露营基地、珲春哇斯托克欢乐 岛、敦化中成朝鲜族生态村、长白山云顶集市等一大批项目已 建成投入运营。

据介绍,下一步,该省将重点突出冰雪旅游、景区度假区、 宾馆酒店、乡村旅游等领域,持续谋划300个以上新项目,推 动一批项目快速投入运营,实现产品转化。

河南郑州二七区沉浸式文商旅夜经济综合体试营业

## 民俗主题街区丰富游客文化体验

本报讯(记者余嘉熙 通讯员卢兆歆)近日,河南沉浸式文 商旅夜经济综合体——位于郑州市二七区的中铁·泰和里主 题街区试营业,吸引大批市民前往体验。该主题街区结合不 同时代中原历史文化特点,以不同特色建筑、不同时间和空间 的场景以及中原民俗文化为设计元素,通过街区的置景及室 内装饰移步换景,呈现穿越时空的互动情景,凸显市井生活气 息,让游客体验游览购物双重乐趣。

"文化是一座城市的灵魂,面对消费不断升级与消费主力 军愈发年轻化,富有艺术感的商业街区和文商旅综合体正逐 渐成为市场中一道亮丽的风景线。"郑州市二七区相关负责人 表示,围绕建设"文化旅游名区"战略目标,以城市有机更新为 抓手,着力打造省文旅消费集聚区、郑州市文旅融合展示区。

#### 甘肃白银市创新打造民情直通平台

# 群众"码上反映"干部"马上办理"

本报讯(记者康劲)日前,甘肃省白银市 创新打造"码上反映·马上办理"民情直通 平台,走好网上群众路线,畅通诉求表达通 道,构建起智慧管理、快速反应、共同参与 的社会治理网络,切实打通基层社会治理

习近平强调,要着眼建设中华民族现代

文明,不断构筑中华民族共有精神家园。必

须顺应中华民族从历史走向未来、从传统走

向现代、从多元凝聚为一体的发展大趋势,深

刻理解把握中华文明的突出特性,在新的历

史起点上不断构筑中华民族共有精神家园,

为铸牢中华民族共同体意识奠定坚实的精神

和文化基础。要面向各族群众加强党的理论

和路线方针政策教育,加强党史、新中国史、

改革开放史、社会主义发展史、中华民族发展

史宣传教育,用共同理想信念凝心铸魂,深入

培育和践行社会主义核心价值观。深入实施

红色基因传承工程,大力弘扬以爱国主义为

核心的民族精神、以改革创新为核心的时代

精神,不断增强对中华民族的认同感和自豪

感,振奋各族人民奋进新征程、建功新时代的

该平台以"码上反映"二维码、"白银快 办"小程序两个反映渠道和白银综治APP操 作平台为支撑,形成了分级负责的事项办理 "硬核"责任体系。平台收到群众反映后,发

精气神。实施中华优秀传统文化传承发展工

程,研究和挖掘中华传统文化的优秀基因和

时代价值,推动中华优秀传统文化创造性转

化、创新性发展,繁荣发展社会主义先进文

化,构建和运用中华文化特征、中华民族精

神、中国国家形象的表达体系,不断增强各族

群众的中华文化认同。全面推广普及国家通

用语言文字,全面推行使用国家统编教材,以

流交融,以中华民族大团结促进中国式现代

化。强国建设、民族复兴的进程,必然是各民

族广泛交往交流交融的过程,必然是各民族

共同团结奋斗、共同繁荣发展的过程。必须

高举中华民族大团结旗帜,把推动各民族为

全面建设社会主义现代化国家共同奋斗,作

为新征程党的民族工作的重要任务。要推进

习近平指出,要促进各民族广泛交往交

语言相通促进心灵相通、命运相通。

出办理指令,由社区(村)书记、包村干部担任 "接线员"。收到指令后,30分钟内电话回 应,了解情况,启动事项办理,基本实现了 "诉求吹哨办""大事不出乡镇""诉求就地 办""矛盾不上交"。截至目前,平台累计办

各民族人口流动融居,构建互嵌式社会结构 和社区环境,创造各族群众共居共学、共建共 享、共事共乐的社会条件,持续深化民族团结 进步创建工作。把改善民生、凝聚人心作为民 族地区经济社会发展的出发点和落脚点,推动 民族地区融入新发展格局、实现高质量发展, 不断提高公共服务保障能力和水平,促进发展 成果公平惠及各族群众。坚持和完善民族区 域自治制度,健全民族政策和法律法规体系, 推动民族事务治理体系和治理能力现代化。

习近平强调,要讲好中华民族故事,大力 宣介中华民族共同体意识。要大力宣传中华 民族的历史,大力宣传中华民族共同体理论, 大力宣传新时代党的民族工作取得的历史性 成就,大力宣传中华民族同世界各国人民携 手构建人类命运共同体的美好愿景。创新涉 民族宣传的传播方式,丰富传播内容,拓宽传 52%, 乡镇(街道)办结32%, 县(区)办结 为形成上下贯通、各尽其责的大信访工

结群众诉求 2.2 万余件,其中村(社区)办结

作格局,白银市将全市平安建设成员单位纳 人平台,建立起横向到边、纵向到底的"即受 即办"工作格局,并充分发挥平台服务群众 "连心桥"、矛盾化解"直通车"、作风提升"强 引擎"优势,推行"线上反映、部门联动、督导 反馈"的集成服务模式,让"码上反映·马上办 理"真正成为解决诉求、化解矛盾、维护稳定 的重要平台。

国共产党领导和社会主义制度是我国各民族 共同发展进步的可靠保障,讲清楚中华民族 是具有强大认同度和凝聚力的命运共同体, 讲清楚中国特色解决民族问题的正确道路所 具有的明显优越性。积极推动中外学术界、 民间团体交流互动。

习近平指出,铸牢中华民族共同体意识、 结进步事业作出应有贡献。

# 播渠道,讲好中华民族共同体故事,讲清楚中

推进新时代党的民族工作高质量发展,是全 党全国各族人民的共同任务。各级党委和政 府要坚持中国特色解决民族问题的正确道 路,认真贯彻落实党的民族工作的各项方针 政策,及时研究解决本地区本单位涉及民族 工作的重大问题。各级领导干部要深入学习 贯彻党关于加强和改进民族工作的重要思 想,提高做好民族工作的本领,为推进民族团

#### (上接第1版)

(上接第1版)

"生态环境监测工作是环境管理的'前 哨',我们每年获得的手工监测数据有1万余 个,每个站点通过水质自动监测网络每月可 获得数据5万余个。我们时刻关注长江巫山 段的水质变化情况,为环境管理决策提供大 量的数据支撑。"魏嵬说,"水医生"的付出得到 了长江的直接"反馈",15个考核断面水质优 良率100%。

长江干流水质变得更好,是重庆生态修复 治理工作的一个缩影。近年来,该市致力于让 "候鸟"变"留鸟",让"过客"变"居民",让"家园" 变"乐园"。

梁平区林业局局长陈世康告诉记者,双桂 湖曾肥水养鱼,水体富营养化,水质一度降至 劣 V 类。近年来,梁平区实施净水、治水、活水、 养水生态工程,推动城市湿地连绵体建设。如 今不仅有修复后的湿地生态景观,还有诸多环 湖多维迷你生命景观,成为市民高品质休憩地

北碚区缙云山黛湖集中了我国80%的藻类, 有"水生鼓藻植物宝库"之称。当地通过恢复湿 地水文、增加湿地植被覆盖面积等举措,不仅让 湖水变得清澈起来,还构建起了"山地溪塘复合 生态系统"。

# 巴渝山水绘就宜居宜业画卷

#### 农文旅产业深度融合

位于秦巴山区腹地的巫山县下庄村是个 "天坑村",山顶到谷底的垂直距离千余米。"下 庄像口井,井有万丈深,来回走一趟,眼花头又 昏。"曾几何时,村民的这句顺口溜道出了出山 之难。

1997年开始,下庄村党支部书记毛相林在 政府和社会各界帮助下,带领村民历时7年,以 最原始的方式在绝壁上凿出了一条长达8公里 的"天路"。这条悬崖挂壁天路不仅改善了下 庄村的出行条件,也成为村民的脱贫致富路、 返乡创业路。

"下庄村以前在巫山县排倒数第一,现在 是正数第一。"毛相林自豪地对记者说,2015 年,下庄村实现了整村脱贫。公路修通后,不 仅很多在外务工的村民回来了,还吸引了不少 大学生回村创业。

"如今每年都有大量游客来到这里,我决 定回村开启扎染事业。""下庄布谷"作坊的主人 袁孝鑫正是回村创业的年轻人之一。去年底, 袁孝鑫成为巫山县第六批县级非物质文化遗

"去年,我们全村的旅游收入达到了100多 万元,村集体收入有14万元,今年下庄天路还 被评定为国家4A级旅游景区。"毛相林说,下庄

的日子越来越红火。 依托良好的生态禀赋,引才、兴业、强治 理,农文旅产业深度融合,成为奉节县、石柱县 等地推动乡村振兴的法宝。

在奉节,通过大力招商引资,创建就业帮 扶车间115个,吸纳和带动就业5000人以上, 涉及服装加工、电子加工、农副产品加工等行 业。其中,安坪镇返乡创业园在2021年被评为 "市农民工返乡创业园"。

#### 插上"数智"腾飞的翅膀

走进位于璧山区的西部(重庆)科学城先 进数据中心,一整面巨大的玻璃幕墙吸引了记 者的注意力,在玻璃幕墙后面,是一排排高大、 整齐的"货架",蓝紫色灯光映照下,显得格外具 有神秘感和科技感。

数据中心主任张自力告诉记者,这是一 列列立体叠放的服务器机柜,柜体里不断有 液体循环流动。"我们采用了业内先进的全浸 式相变液冷技术,服务器运行时浸没在电子 氟化液中,PUE 值低于行业平均水平约 30%。数据中心现已上架5200台服务器,服 务于政企等应用领域,为当地经济社会数字 化转型提供坚实算力支撑。"

数据中心的"东数西算"工程成渝枢纽节点 示范项目,也是中国一体化大数据中心协同创 新体系示范工程。该数据中心以国产处理器、 自主加密技术、先进冷却技术和国产全栈云为 基础为用户提供安全、充足、高效的算力需求。

"推进数字重庆建设,是推动高质量发展、 创造高品质生活的突破性抓手。"重庆市大数 据发展局副局长景根元说,重庆正着力推进数 字产业化、产业数字化,加快构建以数字经济 为引领的现代化产业体系。目前,重庆集聚数 字经济企业超2万家,数字经济增加值占GDP 比重升至45.3%。

自动驾驶汽车快速驶过、科技片场穿梭着 影视剧组的身影、众多科技企业纷纷入驻…… 在重庆云谷·永川大数据产业园,数字经济为 城市注入了科技动力。

如今,重庆着力建设全国一体化算力网络 成渝国家枢纽节点,构建先进计算、智算超算、 通用计算等多元算力支撑体系。

# 青海省首趟"铁海联运"国际班列顺利开行

据新华社西宁10月28日电(记者王艳)青海省首趟"铁 海联运"国际班列28日顺利编发开行,打通"青货出海"新通 道。当日,在西宁综合保税区完成通关手续后,满载1080.5吨 PVC颗粒的该趟班列,从西宁市湟中区双寨火车站发车驶向 青岛港。这批货物后续将海运至泰国和马来西亚。

"传统运输大概需要45天,'铁海联运'模式可以实现 单到底,运输时间能节约10天左右,运输成本能节约近 15%。"青海宜化化工有限责任公司关务经理鲍辉章说。

2022年1月16日,西宁综保区正式封关运行,为青海省 深度融入"一带一路"建设、扩大对外开放搭建了新平台。

为保障货物顺利出口,西宁海关与综保区密切配合,设置 "铁海联运"专用通道,采取"分送集报"的方式,"分批出区、一 单申报"顺势监管,充分发挥西宁综保区平台优势。

### "北斗杯"全国青少年空天科技 体验与创新大赛全国总决赛举行

本报北京10月28日电(记者邓崎凡)今天,第十四届"北 斗杯"全国青少年空天科技体验与创新大寨(以下简称"北斗 杯"大赛)全国总决赛在河南省郑州市实验高级中学开幕。

"北斗杯"大赛由中国卫星导航系统管理办公室、中国科 学院、共青团中央、中国科协指导,中国科学院空天院、中国 光华科技基金会联合主办。今年2月,第十四届"北斗杯"大 赛正式启动,来自全国31个省(区、市)的9634支参赛队伍共 提交5376份北斗科创作品。从省级选拔赛脱颖而出的1191 支队伍、1800余名优秀学生入围全国总决赛。学生们将围绕 北斗创造美好校园比赛、北斗深度应用水平提升比赛、北斗 时空智能作品创作比赛、北斗卫星信息服务创意挑战比赛 北斗无人机创新应用比赛、北斗定位闯关比赛6大"赛道"展 开激烈角逐。

#### 2024年度中央机关公开遴选和 公开选调公务员报名即将开始

(上接第1版)此外,报名仍然采取个人意愿与组织推荐相结合 的方式,考试继续针对不同职务职级命制相应试题,重点测查 用党的创新理论指导分析和解决问题的能力,用人部门综合考 虑考试成绩、考察情况和职位要求,择优确定拟任职人员。

据介绍,这是自2010年以来,中央机关第14次开展公开遴 选,此前已有一大批优秀基层公务员通过该方式进入中央机关工 作,优化了中央机关公务员队伍来源和经历结构,来自基层的公 务员培养选拔机制更加健全。中央机关公开选调工作自2014年 开展以来,进一步拓宽了选人用人视野,为中央机关补充了一批 具有相关行业工作经历和较高专业素养的急需紧缺人才,在促进 党政机关与国有企事业单位人员交流方面发挥了积极作用。

国家公务员局郑重提醒,本次考试不出版也不指定辅导 用书,不举办也不委托任何机构或者个人举办辅导培训班。 对于社会上的有关公务员考试培训、网站或者出版物等,请广 大考生提高警惕、理性对待,避免上当受骗,防止权益受损。