楚雄彝族自治州文化和旅游局文件

楚文旅通〔2020〕20号

楚雄州文化和旅游局关于切实做好2020年国庆节中秋节文化和旅游假日市场工作的通知

各县市文化和旅游局，开发区社发局:

2020年国庆节、中秋节假期将至,为深入贯彻习近平总书记关于统筹推进新冠肺炎疫情防控和经济社会发展工作的重要指示精神,落实党中央、国务院决策部署以及文化和旅游部,省文化和旅游厅，州委州政府工作要求,现就切实做好国庆节、中秋节文化和旅游假日市场有关工作通知如下。

一、提高政治站位，强化组织领导

当前,新冠肺炎疫情仍在全球蔓延,我省周边国家特别是缅甸疫情快速发展,瑞丽市出现缅甸籍输入病例,给我州文化旅游行业

疫情防控敲响了警钟。今年国庆节、中秋节双节叠加,是常态化疫情防控背景下跨省旅游恢复后的第一个长假,假期长达 8 天,做好国庆节、中秋节全省文化和旅游假日市场工作十分重要。9 月 14 日,阮成发省长主持召开第十三届省人民政府第 84 次常务会议,听取近期全省新冠肺炎疫情防控工作情况汇报,研究国庆节、中秋节假日期间全省旅游工作。9 月 15 日,文化和旅游部办公厅印发了《关于做好 2020 年国庆节、中秋节文化和旅游假日市场工作的通知》(见附件 1),对疫情防控、安全生产市场秩序和假日值班等工作提出了要求。县市要提高政治站位坚持人民至上、生命至上,坚决贯彻落实文化和旅游部,省州党委政府的工作部署,在当地党委、政府统一领导下,以极端认真负责的态度抓紧抓实抓细文化和旅游假日市场工作,进一步健全疫情防控应急机制,协调联动有关部门提前筹划研究部署工作,把责任明确到具体部门和个人,保证各项工作措施执行到位,确保实现国庆节、中秋节假日市场“安全、有序、优质、高效、文明”目标。

二、坚持防控为先,从严从实做好文化旅游行业疫情防控各项工作

县市要继续把疫情防控放在首位,坚决克服麻痹思想、厌战情绪、侥幸心理、松劲心态,坚持常态化疫情精准防控和局部应急处置有机结合。要按照云南省文化和旅游厅《关于印发新冠肺炎疫情防控局部应急处置工作措施的通知》要求,密切关注疫情防控形势,全面做好外防输入、内防反弹工作,采取切实有效的应对措施,

坚决守住文化旅游行业疫情防控阵地,决不让来之不易的疫情防控成果前功尽弃。要认真贯彻云南省旅游市场秩序整治工作领导小组办公室《关于印发常态化疫情防控游客管理服务工作流程的通知》要求,履行好疫情防控属地责任,迅速落实疫情防控游客全过程管理服务工作;指导旅行社,旅游供应商、合作商结合当前疫情防控总体形势,做好团队、自由行游客行前、行中、行后的管理服务工作;按照有关疫情防控处置规范,对游客出现体温、健康码、疫情防控行程卡异常和卫生健康部门发现游客出现密切接触者、无症状感染者、疑似病例、确诊病例时,采取应急处置措施。督导A级旅游景区按照9月18日文化和旅游部资源开发司印发的《关于做好2020年国庆节、中秋节假期旅游景区开放管理工作的通知》要求和《旅游景区恢复开放疫情防控措施指南(2020年9月修订版)》规定,在切实做好新冠肺炎疫情常态化防控前提下,有序推进秋冬季旅游景区开放管理,接待游客量不超过最大承载量的75%;抓实抓细“限量、预约、错峰”要求,按照“能约尽约”的原则,建立完善门票预约制度推行分时段游览预约,多渠道及时公布、更新预约信息,引导游客间隔入园、错峰旅游。指导剧院等演出场所、互联网上网服务营业场所、娱乐场所,按照9月18日文化和旅游部市场管理司《关于印发〈剧院等演出场所恢复开放疫情防控措施指南(第四版)〉等的通知》要求,有序推进开放管理和疫情防控工作。认真总结今年“五一”“端午”假日常态化疫情防控工作经验做法,持续做好文化旅游行业疫情防控工作。

三、落实安全责任,严守文化和旅游领域安全底线

国庆节、中秋节期间,游客出行和各类节庆活动增多,人流、车流剧增,加之疫情影响,安全生产面临新情况、新问题,安全防范压力进一步增大。各县市认真分析当地文化和旅游假日市场安全形势,严格落实属地管理责任、行业监管责任、企业主体责任,坚持问题导向,深入开展安全隐患排查和整改。要求旅行社和在线旅游企业对旅游产品、旅游线路进行安全评估,选择合格供应商和正规交通运输企业,加强旅游包车管理。督促A级旅游景区按照有关部门要求,加强火源管控和可燃物清理,严格控制野外用火,做好防灭火工作;对地质灾害多发地段以及网红景点加强安全监测和巡查,设立明显的警示标牌;会同有关部门加强对景区内大型游乐设施等设备的安全检查,达不到安全要求的坚决停止运营或使用;完成 4A级以上旅游景区监控视频画面接入省级管理平台工作。督促星级饭店加强对消防设施设备、疏散通道、安全出口、电梯、燃气和电气设备等重点部位的安全检查和隐患排查。加强图书馆、文化馆、博物馆、纪念馆、娱乐场所、网吧等场所和文物的防火、防盗安全。联合有关部门开展假日市场安全隐患排查整改,整改后仍然达不到安全要求的果断采取暂停运营、关闭等措施。加强与宣传、公安、交通、卫健、应急、气象等部门的协调联动,做好交通拥堵、设备停运灾害天气、突发事件等应急预案和应急处置工作。按照云南省安全生产委员会办公室云南省自然灾害应急管理委员会办公室《关于做好中秋国庆期间安全生产和灾害事

故防范应对工作的通知》(见附件 2)要求,做好文化旅游行业安全生产和灾害事故防范应对工作。

四、强化综合监管,维护文化和旅游假日市场秩序

各县市要继续保持旅游市场秩序整治高压态势,严格落实《云南省旅游市场秩序整治工作措施》和《云南省旅游从业人员“八不准”规定》,采取“零容忍”态度,对违法违规行为“依法依规、从严从重”处理。认真贯彻落实文化和旅游部《在线旅游经营服务管理暂行规定》,维护在线旅游市场秩序,引导在线旅游经营者规范经营,杜绝上线“不合理低价游”等不合规旅游产品。加强娱乐场所、互联网上网服务营业场所、网络表演、营业性演出的监管,重点查处提供含有国家法律法规禁止内容的文化产品、互联网上网服务营业场所违规接纳未成年人等行为。推进文化旅游领域信用体系建设,构建以信用为基础的新型监管机制,做好文化旅游市场主体和从业人员的信用信息归集,规范文化和旅游市场“黑名单”认定、公布、修复和退出程序,对严重失信的市场主体和从业人员实施联合惩戒。24 小时畅通“96301”全省旅游投诉热线、“12301”全国旅游投诉举报热线和“12318”全国文化市场举报热线,依托“一部手机游云南”平台“1+16+129+X”旅游投诉处置体系,及时有效处置游客投诉举报。

五、丰富产品供给,提升服务品质和水平

各县市要充分发挥云南丰富的旅游资源优势,丰富特色文化和旅游产品供给,创新消费模式、培育新型业态,促进文化和旅游

消费提质升级。持续加大“一部手机游云南”宣传推广力度,确保业务系统有序运转,不断提升云南旅游智慧化水平。通过多种方式,全面展示云南旅游新形象,让游客切实感受到楚雄的干净宜居、特色、美丽、智慧,进一步擦亮楚雄旅游这块“金字招牌”。提升“智慧景区”服务水平,做好客流疏导和景区服务,利用腾讯位置大数据、景区热力图等,全过程掌握A级旅游景区瞬时人流情况,实时监控、疏导景区人流；加强对A级旅游景区流量监控和调度管理,通过“一部手机游云南”等平台开通预约通道,及时发布景区活动、优惠和流量信息等,鼓励游客错峰旅游。完善引导体系,优化设置游览线路,在道路沿线设立醒目旅游景区指示标识。完善基础设施建设,持续深化旅游厕所革命,做好景区垃圾分类处理,提升游客游览体验。做好游客购物“30 天无理由退货”工作,按照《云南省游客购物“30 天无理由退货”宣传报道工作方案》,加大宣传报道工作;强化游客购物退货监理中心职能,加强云南省游客退货中心服务点标准化建设,采取切实可行的措施,按照“应退尽退、便捷高效”的原则,为游客提供更加方便快捷的“30 天无理由退货”服务,严禁诱导或强迫游客撤消退货申请,认真核验游客退货的种类、金额等数据,及时准确录入“一部手机游云南”平台。

六、推进爱国卫生专项行动,促进文明旅游

各县、市要按照云南省文化和旅游厅《推进爱国卫生专项行动工作实施方案》,抓好景区景点和图书馆、文化馆、博物馆、美术馆、文艺院团及其演出剧场的爱国卫生“7 个专项行动”的贯彻

落实。按照云南省文化和旅游厅《关于制止餐饮浪费行为的实施方案》《云南省餐饮服务单位分餐公筷工作方案》和《云南省餐饮服务单位制止餐饮浪费和使用公勺公筷倡议书》,引导A级旅游景区、星级饭店等加强自律,切实履行社会责任,厉行节约、反对浪费,推出小份菜,推广“分餐制”,使用公勺公筷,引导游客按需取餐,文明就餐,拒食野味,剩菜打包,落实“光盘行动”,杜绝“舌尖上的浪费”。引导游客遵守旅游活动中的疫情防护要求、安全警示和文明旅游规定,讲究卫生、理性消费,树立文明、健康、绿色旅游新风尚。

七、做好假日值班和信息报送工作

各县市文化和旅游局、局机关值班科室、下属各单位要安排好假日值班,严格落实值班值守工作标准、程序和要求,严格执行领导干部到岗带班和关键岗位24小时值班制度,遇有突发事件及时上报并采取有效措施妥善应对。2020年国庆节、中秋节假日值备班人员名单报州文化和旅游局备案。

为及时准确向文化和旅游厅,州委州政府报送全州假日市场运行、假日期间疫情防控以及市场监管、执法等情况,请各县(市)文化和旅游局分别于10月1日、4日、8日10:00前,将本地区第1天、前4天、整8天的文化和旅游假日市场情况(见附件4),报省文化和旅游厅假日值班处室,正式件加盖印章传真至0878-6169579,联系电话:0878-6086078。假日期间未按时限要求报送当地假日市场有关情况或报送质量不高,影响延误州局假日值

班处室汇总全州假日市场有关情况上报文化和旅游厅,州委州政府等部门的,将通报有关州(市),通报结果纳入全州旅游市场综合监管考核评价计分。

附件:1.云南省文化和旅游厅关于切实做好 2020 年国庆节、中秋节文化和旅游假日市场工作的通知

2.文化和旅游假日市场情况模板

楚雄州文化和旅游局

2020 年 9 月 24 日

楚雄州文化和旅游局办公室　　2020 年 9 月 24 日印发