

文旅部就《旅游投诉处理办法》(修订征求意见稿)公开征求意见 “首问负责”让旅游投诉更丝滑

文化和旅游部近日就《旅游投诉处理办法》(修订征求意见稿)公开征求意见。征求意见稿明确,针对多个旅游投诉处理机构均有管辖权的情况,明确实行“首问负责制”。将旅游投诉处理机构登记受理时限压缩为2个工作日以内,将被投诉人答复时限压缩为最长不超过5个工作日,推动进一步提高处理效率。

征求意见稿重点对以下内容进行了修订:

一是明确旅游投诉处理主体及受理范围。结合《中华人民共和国旅游法》中

相关表述,修改“旅游投诉”定义;根据机构改革后实际情况,调整“旅游投诉处理机构”定义;依据文化和旅游部门职责,将办法中“旅游经营者”修改为“旅游市场主体”,并对包含的具体对象进行界定。

二是调整管辖权规则。统筹考虑部分旅游合同签订地与旅游市场主体不具备关联性等情况,将旅游投诉的管辖权优先级顺序调整为“旅游市场主体住所地”“旅游合同签订地”“旅游纠纷发生地”;针对多个旅游投诉处理机构

均有管辖权的情况,明确实行“首问负责制”。

三是缩短处理时限。参考各地政务服务热线的处理时限要求,将旅游投诉处理机构登记受理时限压缩为2个工作日以内,将被投诉人答复时限压缩为最长不超过5个工作日,推动进一步提高处理效率。

四是明确投诉人的举证责任。防止旅游投诉调解手段被滥用,保障旅游市场主体合法权益;通过与文化和旅游市场信用管理相关规定进行衔接,提

高被投诉人对旅游纠纷处理的配合度,提升调解成功率。

五是拓展调解形式。整体简化处理流程,明确可以适当形式通知、反馈和确认旅游投诉处理工作中的各类事项;根据工作实际,减少纸质格式文书使用。

六是强化工作保障。明确旅游投诉处理机构应与地方相关部门建立数据信息共享机制、加强基础保障和人员培训、使用统一规范的举报投诉系统等工作要求。

(中国新闻网)

全国百家旅行社走进龙游 开启合作新纪元

11月8日-10日,2024中国旅游热线联盟龙游旅游年峰会暨全国百家旅行社走进龙游活动在龙游红木小镇举行。在8日举行的龙游旅游推介会上,中国旅游热线联盟总秘书长朱渭秋高度评价了龙游旅游这两年的发展变化,对组团“入龙”的市场前景充满信心,表达了联盟与龙游深度合作、共谋发展的期待。龙游县文化和广电旅游体育局副局长傅建刚现场推介了“龙”游龙游免费游政策、旅行社组团来龙奖励政策和“全球免费游”政策等,进一步增强联盟旗下旅行社与龙游开展合作的信心。

近年来,龙游县以“龙游徽”为核心,紧扣“两江化一龙”发展思路,在品牌塑

造、载体创新以及产业升级等方面持续发力,推动龙游旅游资源和业态串珠成链、集链成群。接下来,龙游县文广旅体局将以“五城共建”为引领,扎实推进文博城市、文旅深度融合,不断促进旅游业高质量发展,为加快建设“活力四射”“美丽幸福”的浙西新明珠和共同富裕示范区贡献力量。

现场,中国旅游热线联盟与龙游县文化旅游发展有限公司签署战略合作协议;中国旅游热线联盟与龙游县旅行社协会签署游客互送协议;上海新康辉国际旅行社与浙江年年红家居有限公司签署战略合作协议;航天国际旅行社与龙游青年旅行社签署游客输送协议。

(记者 章一琳)

2024宁波市全民戏曲大赛决赛落幕

11月12日,2024宁波市全民戏曲大赛决赛在宁波逸夫剧院吹响了开赛号角。经历十场复赛的激烈争夺,来自十个赛区的50位“种子选手”成功脱颖而出,共同开启决赛“十大名票”的角逐之战。

台上,越剧《梁祝》《陈三两》《红楼梦》,甬剧《典妻》《风雨祠堂》《半把剪刀》,京剧《杜鹃山》、姚剧《杨乃武与小白菜》等戏迷们耳熟能详的经典选段轮番登场。只见选手一亮嗓、一亮相,一招一式间,无不展现戏曲之美。让评委眼前一亮的同时,更让台下观众直呼“精彩”!

本次决赛可谓是一场融合地方剧种的戏曲大餐,既有越剧、甬剧、姚剧、绍剧等地方剧种的精彩呈现,更有豫剧、京剧的惊艳亮相。既展现了宁波浓厚的戏曲氛围,又彰显了戏曲百花齐放的蓬勃景象。

宁波逸夫剧院作为本次全民戏曲大

赛决赛的场地支持方,以10元、20元的惠民票价对外公开售票,贯彻了本次大赛的“全民参与”、“全民欣赏”。剧院负责人表示,本次我们作为决赛的场地支持方,迎接50位参赛选手的精彩亮相,感到非常荣幸。大赛开票后,剧院门票目前基本已经售罄,我们再次见证到宁波戏迷观众们,对戏的痴迷与热情。

据了解,本次大赛设置了“十大名票”、“新苗奖”等系列奖项,无不吸引选手们为这份荣誉拼尽全力。历时6小时的激烈角逐,50位选手过五关斩六将,究竟谁将站在决赛的胜利之巅?组委会留了一个悬念。据大赛主办方透露,本次“周信芳戏剧季·2024宁波市全民戏曲大赛”将在12月中旬,在宁海举行颁奖晚会,届时将为获胜者隆重加冕。

(记者 陈冲 通讯员 张莹)

延甬文旅产业开启旅游合作新篇章

11月11日,延甬文旅产业战略签约暨宁波援建项目“夏雨·明东”开业仪式在吉林省龙井市智新镇明东村举行。延边文旅联盟、宁波旅行社协会、浙江省区域经济促进会、浙商促进会硕博会、浙江省体育旅游促进会共同签订了文旅产业战略合作协议,聚合多方之力助推延边-宁波文旅事业蓬勃发展,共同书写延甬文化旅游合作新篇章。延边州政府副秘书长崔东辉、象山县副县长潘多等领导参加了仪式,并为“延甬一家亲”纪念碑揭幕。

崔东辉在致辞时表示,随着延甬文旅产业战略合作的推进,将为延边的旅游业注入崭新的活力与魅力。合作不仅能够带动当地的经济的发展,促进产业升级,还

将加深延甬两地旅游资源的共享与互补,加快两地的文化旅游目的地建设,实现客源市场的互送与共赢。

据了解,明东村是中国朝鲜族教育第一村,宁波援建项目“夏雨·明东”精品民宿村落于2020年规划设计,2021年正式开工建设,目前,项目一期接待中心的18间客房和5套独栋民宿小院已投入使用。仪式上,“夏雨·明东”精品民宿村落被授予“浙商区域经济促进会延边指定疗休养基地”“浙商促进会硕博会延边指定疗休养基地”“浙江省体育旅游促进会延边服务伙伴”“宁波旅行社协会延边联络点”“象山影视集团延边外景基地”“延边宁波商会指定接待服务机构”。

(通讯员 延文旅 记者 陈冲)

余杭第十九届仓前羊锅节火热开幕

11月9日,“吉羊有余 幸福满仓”太炎故里·仓前街道第十九届羊锅节在高桥未来乡村火热开幕。现场,缤纷多彩的节目表演、琳琅满目的特色市集以及精彩绝伦的非遗展示,为游客们呈现了一场集味觉、嗅觉、视觉、听觉于一体的盛宴。

一直以来,羊锅节不仅代表着杭

州美食的盛宴,也是仓前一张响亮的文化名片,更是一把富民的金钥匙。今年的开幕式举办地高桥村,是仓前街道乡村振兴和共同富裕的排头兵。近年来,该村积极招引企业、落地新兴产业、完善配套设施,让云城之野的昔日农村摇身一变成了宜居、宜游、宜业的未来乡村。

(记者 葛家藤)

湖州“一线串联”艺术乡建成果

近日,湖州发布“Art Walk 艺行湖州”手绘地图,展示湖州“艺术乡建”标志性成果,扩大“艺术乡建”影响力。据了解,该地图由湖州市文联和浙江理工大学艺术与 design 学院共同开发,围绕“共筑文化 绘就青绿”主题,以富有创意与设计感的形式,推介湖州市首批艺术乡建特色村和文艺创作实践点。

据悉,湖州正在探索手绘地图结合数字技术,计划明年推出手绘地图

2.0版,完成湖州100个市级艺术乡建特色村、100个文艺创作实践点的线上地图点位和线路串联。届时,游客和市民只需通过手机上就能实时了解百个市级艺术乡建特色村及文艺创作实践点的详细信息及活动安排等,实现百村百点“一指触达”。此外,湖州还将挑选一批具有代表性的艺术点位,形成一批具有“文艺范”的行走路线,实现湖州艺术乡建成果“一线串联”。

(记者 葛家藤)

嘉兴举办2024全市旅游饭店服务技能大赛

11月12日,嘉兴市举办“2024年旅游饭店服务技能大赛”,来自嘉兴市各县(市、区)12支队伍36名选手参加了比赛。

此次大赛分前厅服务、客房服务、中餐服务三个项目,全面展示了嘉兴市旅游饭店行业“窗口”形象和服务技能提升成果,充分展现旅游饭店从业人员爱岗敬业的精神风貌、娴熟精湛的服务技能,旨在全面加强全市文化广电和旅游系统“三支队伍”建设,树立旅游饭店行业服务质量标杆。通过操作技能、酒店知识及仪容仪表等的

评比,大赛最终产生个人一、二、三等奖共18名,海盐海利开元名都大酒店荣获团队一等奖。

嘉兴市文化广电旅游局相关负责人表示,为切实提高了旅游饭店一线从业人员的接待能力和服务水平,发挥行业带头作用,本次赛事侧重技能比拼,充分展示了选手们的综合素质。他希望全市旅游饭店能够做大格局、做强实力、做优品质,为嘉兴市文化和旅游稳进提质贡献力量。

(记者 贾露)

临平石渠续写“临石一家亲”故事

近日,2024年“石”尚来“临”遇见扎溪卡第二季石渠县太阳部落藏潮文化活动在临平区体育中心拉开帷幕。现场,杭州市临平区和石渠县和分别展示了各自精彩的农文旅资源,充分展现了双方独特的文化底蕴和旅游魅力。石渠县代表还就当地产业和文化旅游进行了现场推介招商,并与杭州的多家企业签订合作框架协议,未来,双方将在农特产品产销等方面深化合作,实现共赢发展。此外,活动现场还发布了“非遗”面对面交流活动,为两地青少年搭建了一

座文化交流的桥梁,让他们在面对面的交流中,触摸到不同文化的脉搏,感受到非遗文化的独特魅力与深厚底蕴。

作为本次活动的重要一环,“暖冬行动”爱心义卖活动在体育中心体育馆正门口广场同步开展。石渠特色展位上,石渠白菌、牦牛酸奶、野生人生果等农特产品琳琅满目,全手工制作的石渠民族服饰、充满民族风情的银杯等展示着独有的地方文化,市民在家门口就能买到石渠好物。

(记者 葛家藤)