

(上接 A05 版)

“一部手机游云南” 下一步将实现刷脸入住酒店

整治旅游市场秩序，实质上是动了一部分人的“奶酪”，触动了一部分人的利益。为什么长期以来整治不下去？说到底这也是一场斗争。

中央广播电视总台央视：云南是一个旅游大省，旅游发展是媒体比较关注的，云南非常重视旅游发展，出台很多政策，每次全国两会上都会积极回应媒体、百姓的关切，通过这一系列的过程，请您谈一下狠抓云南旅游市场整治工作当中的“硬骨头”有哪些体验和体会？

阮成发：首先，感谢中央各媒体对云南旅游全面的关注、正面的报道，这些正面报道真的来之不易。在旅游市场秩序整治过程中，我的认识和体会有三点：

第一，必须以“明知山有虎，偏向虎山行”的勇气和魄力，持续重拳整治。大家知道，云南旅游市场曾经一度乱象丛生，主要是旅行社、购物店、导游等形成稳定的寄生关系、坚固的利益联盟，织成一张盘根错节、纵横交织的“网”。一个问题在一个地方长期存在，说明这个问题的滋生土壤已经形成，背后的原因十分复杂。整治旅游市场秩序，实质上是动了一部分人的“奶酪”，触动了一部分人的利益。为什么长期以来整治不下去？说到底这也是一场斗争。所以，我们痛下决心，不怕得罪人，也不怕惹麻烦，坚决向旅游市场乱象“开刀”。整治力度不可谓不重。我们强力推进“行转刑”，依法对强迫购物的导游追究刑事责任，这是我国首例“行转刑”，这两年累计查处涉旅案件 3398 件，“行转刑”案件 14 件，批捕 47 人，在押人员 23 人，坚决依法打击，对违法违规行为形成强有力的震慑。在整治之前，云南旅游投诉量基本上排列全国前三位，相当长的时间还是位列第一。从总体上看，现在旅游市场秩序整治形成了压倒性态势。去年全省共受理旅游投诉 780 件，比上年下降 53%，从全国第 6 位下降到第 21 位；公开的低价游、明目张胆的强迫购物基本没有了。

第二，必须以“不达目的，誓不罢休”的韧劲和毅力，把整治坚持到底。旅游市场秩序整治是一场持久战，谁也不敢拍胸脯说从此就怎么样，尤其现在又有一些变形的“躲猫猫”、隐藏地下的各种活动。前两天在大理古城发生的“悟空”“八戒”和游客争执事件，充分说明稍有松懈，就会随时反弹。我们的整治力度一放松，很可能一切依旧，一切艰苦努力都将付之东流。所以，我们始终保持着高压态势，有

问题立即处理、第一时间处理、依法处理，决不手软，坚决防止旅游市场乱象死灰复燃、卷土重来，坚决彻底斩断灰色利益链条，坚决彻底根除“不合理低价游”，坚决彻底铲除“零负团”，坚决走出“整治一反弹一再整治一再反弹”的怪圈，做到不达目的誓不罢休、决不“收兵”。

第三，必须以“一手抓整治，一手抓转型升级”的工作谋略，来一场“旅游革命”。旅游市场乱象是浮出来的“表现”，根子在于粗放、落后、畸形的旅游经营模式。整治只是治标之策，转型才是治本之策。不然，我们就会在原地打转，天天整治也跳不出来。对于旅游产业全面转型升级，大家应该有体会，我们就是坚持“国际化、高端化、特色化、智慧化”方向，以智慧旅游为突破口，让外地人到云南来以后，感受到我们的好山好水吸引人。“一部手机游云南”本身也吸引人，比如，景点解说不需要导游了，找厕所非常方便，在高原地区如厕时间超过 20 分钟还有提示，有人觉得这些不可思议，但我们都做到了。当然，这个转型升级还只是初步性的，智慧旅游本身要再升级，还要把线上和线下结合起来，尤其是线下的转型升级还要加大力度。应该说“坚冰”已经打破，也希望记者朋友们继续关注、帮助和监督云南旅游市场秩序整治。

游客到云南是为了旅游休闲，享受好山好水，并不愿意投诉，只要我们做好服务，第一时间处置旅游投诉，问题是可以很好得到快速解决的。

中国日报：我们近期开展了关于云南旅游转型升级的采访报道，报道获得很好的传播效果。采访中我们不断感觉到惊喜，特别是“一部手机游云南”平台上线后，获得游客大量点赞和好评，想请问下一步“一部手机游云南”还会带来怎样的惊喜？

阮成发：“一部手机游云南”平台上线运行以来，社会各界总体反响很好。但这个平台刚刚起步不久，还需要不断完善，还有很长的路要走。过去一年，我坚持每月专题研究调度一次，而且经常上线体验，对找厕所、直播、刷脸入园等方面提出了许多完善要求，平台也陆续实现了这些功能。可见，只要不断提出需求，这个平台是能够不断完善的。

“一部手机游云南”平台自去年 10 月 1 日正式上线，现在已经做到 4 个“全国之最”。一是全国景区实时直播最大的平台，接入直播流 1400 路，实时直播此时此刻最



媒体记者举手争取提问机会

云南日报供图

美云南。二是全国景区地理信息最全的平台，有 142 个 3A 级以上景区景点地理位置信息和手绘地图。三是景区导游导览服务提供最多的平台，有 119 个景区提供导游导览服务，导览语音还可以在界面上个性化选择“小云”或“小南”。四是旅游投诉处置最快的平台，游客投诉 24 小时办结率为 99%，平均办结时间为 7 小时，而原来旅游投诉办结时间标准是 7 天。实际上，游客到云南是为了旅游休闲，享受好山好水，并不愿意投诉，只要我们做好服务，第一时间处置旅游投诉，问题是可以很好得到快速解决的。

目前，“一部手机游云南”App 下载量达 150 万，11 个小程序集合使用量突破 1400 万。今年我们将继续完善这个平台：

一是让“行”更便捷。“吃住行游购娱”各环节，“行”是很关键的一环，近期平台将会增加“高速伴侣”功能，提供汽车租赁、高速公路服务区及沿线景观等方面信息推介服务。

二是让“游”更自由。大力发展智慧旅游景区、智慧旅游小镇、智慧旅游城市，制定智慧景区建设标准。我们将在“刷脸”上努力突破，下一步再实现刷脸入住酒店等。目前，全省 15 个机场已实现刷脸登机，今后还可实现刷脸购物等。

三是让“购”更放心。不断丰富“游云南”平台商品种类，陆续让云南绿色食品“十大名品”上线，并且做到方便购物、诚信购物、无理由退货。

四是让“服务”更到位。全方位丰富“游云南”平台政府端功能。“游云南”平台有“一朵云”，下面连着两端，一端是游客端、一端是政府端。去年工作重点是游客端，今年工作重点是政府端。政府端完善以后，政府端各种资源再服务于游客端，到大家的感受就会有质的飞跃。要建立高效投诉处置体系、综合执法体系、旅游综合智慧管理体系、应急救援指挥管理体系、游客智慧服务体系、旅游综合经济分析平台和可视化管理平台，让游客在线投诉更方便、处理更快捷，为游客提供景区流量、交通拥堵预警、灾害预警、线路推送、消费引导等服务，真正体现“游客旅游自由自在”“政府管理服务无处不在”的理念，做到贴心暖心、无微不至、无处不在。

我到云南工作以后有一个心愿，就是到全面建成小康社会的时候，除了 4 个县因为生态环境不宜修高速公路外，全省 129 个县（市、区）中的 125 个要实现县县通高速公路。

经济日报：长期以来，云南基础设施建设相对滞后，但我们欣喜地看到，去年云南综合交通建设投入突破 2000 亿元，居全国第一。请问，2019 年云南在综合交通基础设施建设方面，特别是县域高速公路“能通全通”工程方面有哪些新的举措？

阮成发：云南欠发达有一个很重要的原因，就是交通基础设

施严重滞后。我到云南工作以后有一个心愿，就是到全面建成小康社会的时候，除了 4 个县因为生态环境不宜修高速公路外，全省 129 个县（市、区）中的 125 个要实现县县通高速公路，时间紧、任务重，必须竭尽全力，千方百计完成这项任务。

我们坚持把基础设施建设作为全面建成小康社会的“支撑性”工程，打牢跨越式发展的基础。今年要继续加大投入，加快推进以综合交通、水利、能源、信息、物流为主的“五网”建设，力争全年基础设施投资增长 20% 以上。其中，县域高速公路“能通全通”工程是今年基础设施建设中的“标志性工程”，目前已经全面开工建设，全年将有 91 个县通高速公路、通车里程达到 6000 公里以上，明年目标是 1 万公里以上，届时云南省高速公路通车里程就会实现一个质的飞跃。“能通全通”工程将产生“一通百通”的效应，县域经济发展将按下“快进键”，公路的物流成本将明显降低，困难群众摆脱贫困、发家致富有了更多保障，边远地区的普通群众也将更多享受改革发展的成果。

当前和今后一个时期，云南还有很多重要的项目要陆续实施，包括加大昆明国际航空枢纽建设力度，加快滇中引水等重点工程建设，开工建设渝昆高铁等，从而加快形成更好服务国家战略、有效支撑云南高质量跨越式发展的综合基础设施体系。

(下转 A07 版)