

重拳治乱一盘棋 暖心服务零距离

——桂林市构建旅游市场综合治理新常态综述

□本报记者陈静 张苑 苏展

今年“五一”假期临近，桂林这座世界级旅游城市正迎来新一轮客流高峰考验。如何让游客乘兴而来、尽兴而归？桂林市给出的答案是：以“全市一盘棋”的格局推进旅游市场整治常态化，用“零容忍”的力度斩断黑色利益链，用“零距离”的温度提升游客体验感。

高位统筹：

从“联”起来到“强”起来

建设世界级旅游城市，必须先把旅游秩序这个“第一道窗口”擦得更亮，良好的秩序离不开跨部门的握指成拳。

今年以来，桂林市将推动文化旅游高质量发展与公安、文旅、市场监管、交通等部门主责主业深度融合，由旅游发展综合监管办公室牵头抓总，推动涉旅问题从“各管一段”向“高效共治”转变。全市建立起“政府主导、部门联动、属地管理、社会参与”的联合执法机制，实行“周研判、月调度、季总结”挂图作战，常态化开展暗访督查溯源治理。一支训练有素、标识统一的旅游警察队伍同步亮相街头，成为守护游客的移动风景线。而这也正是全市多部门打破壁垒、聚力赋能旅游秩序的一个缩影。

文旅清源：

标本兼治涵养行业生态

清朗的行业生态是优质旅游的前提。我市文旅部门紧盯旅行社和导游两个关键环节，一手抓规范引导，一手抓打击整治，下大力气正本清源。

“新版合同把购物次数、停留时间写得明明白白，游客签字时一目了然。”在日前举行的一场旅行社专题培训上，参训企业负责人对新版团队旅游合同的变化感触颇深。近期，市文化广电和旅游局已完成对全市630余家旅行社的新版合同全员培训，对投诉集中的企业及时约谈告

诫，让合同成为保护游客权益的第一道防线。

在严格准入门槛上，文旅部门同样不手软。对资质状态异常的21家旅行社依法注销经营许可证，通过违法手段取得的2个导游证被撤销，1家旅游购物场所被列入“不合格供应商”名录并严禁旅行社向其输送客源。“上了‘黑名单’，就没有旅行社再带团进店，这是断根之举。”一位业内人士坦言。

与此同时，文旅部门大力推进“刑行衔接”机制，与公安、市场监管等部门联合办案。目前已对6家旅游购物店、3家旅行社及相关人员刑事立案，查处旅游商业贿赂案件2起，关闭虚假宣传、低价揽客账号3个。一面发布重点监管名单敲响警钟，一面推出20家诚信旅行社树立标杆，奖优罚劣的鲜明导向正推动行业风气持续向好。

公安亮剑：

立体巡防护航“安心游”

“看到那些穿反光背心的警察一直在巡逻，带孩子出来玩心里踏实多了。”在象山景区，来自湖南的游客刘女士这样感叹。守护游客安全，让“警色”融入景色，正是桂林公安机关构建全链条守护体系的初衷。以“数据研判+全域巡控+集群打击”为抓手，警方对涉旅违法犯罪保持高压震慑。

在近日开展的“护游”专项行动中，公安部门联合文旅、市场监管等部门，对涉旅刑事案件实行“拔根带泥”式深挖。截至目前，共立刑事案件6起，抓获嫌疑人42名，刑事拘留32人，冻结涉案账户84个，冻结涉案金额410余万元，扣押涉案玉石、POS机刷卡小票等一批。

在阳朔西街，无人机空中巡控与地面铁骑快处高效联动，一起因排队引发的口角很快被化解于萌芽。在象山公园、东西巷等核心区域，步巡、车巡、无人机编队组织成立体巡控网，人脸识别、客流监测等科技手段让异常行为实时预警、违法线

索快速锁定。

“有案必查、查案必深”的雷霆之势，有力震慑了涉旅“黑灰产”，行政案件数量实现腰斩式下降。

市场监管：

智慧赋能打造“放心消费”品牌

“打开手机地图搜一下，就知道附近哪些店靠谱，消费明明白白。”这个“五一”假期前，不少细心的游客发现，通过主流地图APP即可一键查询入驻“放心消费地图”的桂林商家。让游客购物无忧、消费安心，是市场监管的出发点和落脚点。

市场监管部门提前发布价格行为告诫书，引导经营主体诚信守法经营；依托“放心消费地图”引导200余家景区、购物店入驻线下无理由退货承诺平台。在旅游外卖、住宿预订等新业态领域，市场监管深化与主流平台合作，借助“互联网+AI”实现智能巡查，为消费安全装上“数字探头”——后厨操作是否规范、价格标注是否清晰，系统自动抓取、实时预警。

针对涉旅店铺，市场监管与其他部门协同推行动态预警机制，对高频投诉点位实行“一店一策”精准治理。节日期间，12315平台将严格落实快速响应、优先处置机制，对价格欺诈、虚假宣传、强制消费坚持“零容忍”。“接到投诉第一时间响应，让游客不用为维权耽误行程。”市市场监管局相关负责人表示。

服务升温：

刚性执法背后的柔性关怀

“整治有硬度，服务更要有温度。”这是桂林对游客的承诺。

在象山景区门口的旅游警察便民服务站，值班民警一天要接处数十起咨询求助，从指引路线到帮忙走失老人，事无巨细。“游客的事没有小事，能帮就帮。”一位执勤民警说。全市34个4A级以上景区已实现警务室全覆盖，在码头、网红

打卡点增设便民服务站，提供接警、咨询、调解、寻人等“一站式”服务，确保游客“找得到人、办得了事”。

针对小额消费纠纷、轻微车辆蹭蹭等旅途常见问题，警方建立“接诉即办、限时办结”和“现场快调”机制。一季度受理的78起涉旅纠纷中，现场快速调解成功74起，调解率超过95%。“本以为要折腾半天，没想到当场就解决了。”一位因就餐费用产生分歧的游客在调解结束后连声称赞。

交通保障方面，从智慧引导到柔性服务，桂林正用心用情为广大游客和司乘人员营造安全、规范、舒心的出行环境。智慧交通平台动态优化信号配时，铁骑快处落实轻微事故“快处快撤”，机关事业单位停车场假期免费开放、热门线路增派公交运力等举措同步推进，“停车难、行车堵”的问题得到有效缓解。一位自驾来桂林的广东游客在朋友圈写道：“本以为节假日停车会很头疼，结果在市区很快找到了免费车位，体验感拉满。”

备战“五一”：

以最优秩序迎八方宾客

“五一”临近，桂林已提前进入“迎考”状态。

在漓江沿岸的重点码头和各大景区，工作人员正对客运索道、游乐设施逐一进行安全“体检”；在各大景区周边，医疗救护小组已提前到位，急救绿色通道保持24小时畅通。全市策划推出80余项特色文旅活动及优惠措施，各博物馆、文化馆将实行延时开放，丰富游客夜间文化体验。

“我们已经做好了迎接八方宾客的准备。”市文化广电和旅游局相关负责人表示。从雷霆出击的专项整治，到润物无声的常态治理，桂林市正以“全市一盘棋”的合力，持续擦亮旅游金字招牌。下一步，桂林将继续保持严打高压态势，健全长效常治机制，让“桂林警色”与“放心消费”成为每一位游客触手可及的美好体验。

桂林构建移动式防洪墙体系

本报讯（记者唐健扬 文/摄）4月29日，桂林市2026年度移动式防洪墙专项应急演练在安新洲堤段举行。市水利局、市公安局、武警桂林支队、象山区政府等多单位联合参演、协同作战，围绕预警会商、指令下达、运输安装等环节展开演练，重点检验移动式防洪墙应急响应和快速成墙能力，进一步提升城市防洪实战水平。

上午10时，演练正式开始。指挥中心接报，受上游持续强降雨影响，漓江水位快速上涨，预计将达到Ⅲ级应急响应条件。经综合研判，现场指挥部迅速启动Ⅲ级应急响应，命令在安新洲堤段实施移动式防洪墙安装。

各参演单位闻令而动，在现场迅速实施交通管制、拉设警戒线、清理作业面，运输车辆、叉车有序进场，立柱、挡板等构件快速卸载、分类摆放；安装人员分组作业，依次完成底座定位、立柱安装、挡板拼装及紧固校验。约10分钟，首段防洪墙完成安装并通过检测，展现出模块化拼装、快速成墙的突出优势。

与此同时，巡查组对堤段开展动态巡查，实时监测水位变化和墙体运行状态，确保“装得快、挡得住”。经过有序作业，本次演练涉及的Ⅲ级响应防洪墙全部安装完成，整体运行稳定，达到预期效果。

“移动式防洪墙最大的优势在于模块化设计和快速拆装。”桂江桂林市城区治理工程（一期）项目负责人桂琼介绍，防洪墙采用铝合金材质，由预埋件、立柱、挡板及密封构件组成，接到



指令后可以迅速完成安装，在洪水到来前形成防护屏障；汛情结束后可快速拆除，恢复通行，对市民出行和城市景观影响较小。

桂琼表示，移动式防洪墙实行分级响应机制，不同等级对应不同安装高度。本次演练按Ⅲ级响应标准实施，防洪墙高度

约2米至2.4米，可根据水文气象变化灵活调整，确保防护能力与风险等级相匹配。

据了解，漓江城市段防洪治理工程是完善城市防洪体系的重要基础工程，建设项目总长约14.934公里，通过建设多类型防洪墙、防洪闸等设施，兼顾防洪安

全、城市交通与漓江景观融合，实现“防洪、通透、美观、应景”的一体目标。项目建成后，结合上游已建成的青狮潭、川江、斧子口、小溶江水库与防洪堤联合调度，将显著提升漓江沿岸重点区域防洪能力，为沿江群众生命财产安全提供坚实保障。

与此同时，永福县农机部门提前对接引进跨区作业农机服务队，全程推广机械化收割。相比传统人工收割，机械化作业效率可提升20倍以上，并可有效减少菜籽损失，确保颗粒归仓。“提高油菜机收覆盖率，是破解油菜种植抢时间、抢天气稳产增收的关键举措。”永福县农机服务中心主任韦波说。

据介绍，下一步，永福将持续强化各项保障服务，推动粮油轮作模式向更深层次发展，让更多农户在参与生产中鼓起“钱袋子”，实现稳步增收。

永福：“稻+油”轮作 助农增收

一地多收、一田多收，带动村民稳定增收。这种新型的“稻油轮作”模式，巧妙地衔接了水稻与油菜的生长周期，既稳定了粮食生产，又有效增加了油料供给。

据测算，今年油菜亩产湿籽超过600斤，折算后干重约为430斤，为农户带来实实在在的种植收益。该基地相关负责人介绍，从去年冬季以来，永福县大力推广“稻+油”轮作创新模式，充分利用罗汉果种植地块的冬闲期和晚稻收割后的闲置农田，盘活冬闲田地资源，规模化发展收籽油菜种植。全县收籽油菜近万亩，另有用作绿肥的混播油菜约1.1万亩，种植面

积较上年大幅提升。通过科技创新赋能与县农业农村局的全程技术指导，成功打破传统单一种植模式。

在种植过程中，永福县农业农村局农技人员深入田间地头，全程跟踪服务，从统一供种到规范栽培，从苗期管理到花期调控，全链条科学施策，确保油菜长势稳健。“我们合作社投入8万元选购优质油菜种，发动社员冬种油菜上千亩。在农技人员指导下，当前油菜长势非常好。原先预期目标是每亩纯收益100元以上，但是根据目前的测算，翻两番都不成问题。”苏桥镇同兴种植合作社负责人何八妹笑着说。

“五一”假期我市天气有晴有雨

本报讯（记者刘琪 通讯员阳薇）日前，记者从市气象部门获悉，今年“五一”假期，我市天气整体呈现前期、后期多云晴好，中期降雨集中的特点。整体来看，假期首日适宜户外出游、出行，而5月2日至3日将迎来一轮明显降水过程，伴随强对流天气，市民需提前做好防范准备。

具体天气预报如下：4月30日，全市晴转多云，北风2—3级，气温14℃—25℃。

5月1日，全市多云，偏南风1—2级，气温16℃—25℃。5月2日，白天全市多云有阵雨或雷雨、局部大雨，晚上阴天有中到大雨、局部暴雨，并伴有短时雷暴大风等强对流天气，偏南风1—2级，气温18℃—24℃。

5月3日，中北部小雨转多云，南部中雨转阴天，偏北风2—3级，气温17℃—23℃。

5月4日至5日，全市多云有分散阵雨，偏北风1—2级，气温17℃—27℃。

气象部门提醒，现在我市已进入强对流天气高发、频发时段，天气突发性、不确定性较强。5月2日至3日的集中降水过程伴随短时雷暴、大风等天气，将对市民户外游玩、道路交通通行、田间农业生产、户外临时搭建物、广告牌等设施造成不利影响。市民需提高防范意识，减少雨天户外作业及远行活动。

除此之外，“五一”假期前期、后期天气干燥，全市森林火险气象等级偏高。叠加假期游客流量大、户外出游人员多，林区、郊野野外用火频次大幅增加，森林防火压力显著提升。广大市民出游途中应严格遵守防火规定，严禁在山林、草地等易燃区域吸烟、野炊、燃放烟火，时刻关注用火、用电安全，杜绝火灾隐患。

气象部门建议，广大市民假期出行前及出行途中，持续关注最新气象预警、天气预报信息，根据天气变化灵活调整、合理规划出行行程，规避安全风险，平安、舒心度过“五一”假期。

“生命何以牵动我们的心”

公益讲座在我市举行

本报讯（记者韦妮娜 通讯员梁敏力）守护濒危物种，传递生态力量。4月25日下午，“生命何以牵动我们的心——在三种濒危物种中间”公益讲座在独秀书房·旗舰店举行。来自北京潘文石生物多样性研究中心的两位核心学者与现场百余位听众一同分享了自己在一线的科研故事，借此唤起公众对生态环境的重视，鼓励更多人参与到生物多样性保护中来。

本场公益讲座由桂林市中华文化促进会、北京潘文石生物多样性研究中心联合主办，特邀北京潘文石生物多样性研究中心副理事长潘岳、主任赵一分享一线的科研故事。潘岳长期深耕野生动物种群研究，以数学模型与科技手段开展濒危物种数据分析。赵一则多年扎根广西野外基地，搭建生态监测系统，专注自然科普与生命教育推广。两位学者结合多年野外实地调研经历，将守护野生大熊猫、白头叶猴、中华白海豚三大珍稀濒危物种背后的故事娓娓道来。

公益讲座策划人、桂林市中华文化促进会副主席兼国际文化交流工委主任苏宁表示，多年来，科研人员对大熊猫、中华白海豚与白头叶猴等珍稀物种进行了不遗余力的保护，正是对习近平总书记“绿水青山就是金山银山”理念的生动实践，也为其他地区提供了宝贵经验。对于桂林而言，以漓江流域为核心的生态保护，与保护中华白海豚的钦州三娘湾、保护白头叶猴的崇左喀斯特山区一样，都是广西筑牢南方生态安全屏障的关键部分。事实证明，保护好生态颜值，就能催生经济价值。如今，漓江两岸山青水绿，鱼翔浅底，生态旅游、研学旅行等绿色产业蓬勃兴起，为桂林建设世界级旅游城市和广西实现高质量发展注入了强大动能，实现了生态保护与经济发展的同频共振。

独秀书房相关负责人表示，作为“城市文化客厅”，独秀书房致力于搭建公益科普、理念传播的平台，尤其重视对青少年的自然教育与环保理念培育。此次公益讲座也特别邀请了我市部分小学师生参与，希望将生态环保的种子播种到青少年心中。未来，书房将持续推出多元公益文化活动，以阅读为桥，呼吁更多人积极参与到保护生物多样性中来，为我们生活的这座城市增添更多绿意。

餐桌之上见文明

“光盘行动”成“食”尚

本报讯（记者李思静）小份菜、可视化菜单、公益宣传海报……连日来，记者走访桂林市区多家餐饮门店发现，随着“文明餐桌”理念的持续深入，一场全覆盖的“舌尖节约”行动正让“文明餐桌”从口号变为习惯。

如今在桂林的部分餐厅，顾客点餐时常常会被展台上精美的“仿真菜”吸引。这便是“可视化菜单”——通过1比1的仿真菜品模型，让消费者能对菜品分量一目了然，按需点菜、理性消费。

在此基础上，不少餐饮门店还推出了以“个”“片”“两”为单位的灵活点餐方式，配合服务员的“菜量主动提醒”，从源头减少了超量点餐现象。

文明餐桌之风也从城市吹向了乡间。在恭城瑶族自治县灌村，村民公约让宴席从“拼排场”转向“讲文明”，既让村民减负，更激发了村民间“比节约、比清爽”的意识。

网络餐饮平台也不例外。记者在外卖平台注意到，不少入驻商家在点餐页面设置了点餐提示，也有提供小份菜的选项。贴心提醒让消费者点得更准、吃得更净。

七星社区开展科普志愿服务活动

本报讯（记者周于琪 通讯员吴丽萍）为进一步普及垃圾分类知识，树立绿色环保理念，引导青少年争做文明新风的传播者和践行者，近日，七星区七星社区在龙隐小学校园开展“垃圾分类进校园 文明新风伴成长”科普志愿服务活动。同学们踊跃参与，问答+趣味实践的多样化形式，将环保理念深植青少年心中。

活动伊始，环保志愿者开启垃圾分类知识普及环节。讲解过程中，志愿者特意穿插趣味有奖问答环节，同学们纷纷举手抢答、踊跃发言。志愿者现场为答对的同学发放小奖品，在轻松互动的氛围中及时答疑解惑，纠正大家平时分类时容易出现的误区，让枯燥的知识变得生动易懂，充分调动起同学们的学习积极性。

在互动实践环节，志愿者用事先准备好的垃圾卡片与分类垃圾桶模型，组织同学们开展垃圾分类实操游戏。同学们踊跃参与，认真辨别各类垃圾，精准完成分类投放，志愿者在旁适时指导、纠错。大家在轻松有趣的实践中，进一步巩固垃圾分类知识，切实提升了垃圾分类实操能力。