

# 聚力“三服务” 战疫稳发展 暖心纾困惠企助力平湖文旅市场复苏

■记者 石晓晨 通讯员 朱晨曦

周末的钟埭樱花小镇,人头攒动,一朵朵樱花与一张张笑脸相映成趣;出示嘉兴健康码“绿码”、安全检查、体温测量,图书馆的入口处,读者们秩序井然;旅行社里,工作人员精心规划着省内游的线路,力求为游客们呈现别样的旅游体验……春暖花开季,一度受新冠肺炎疫情影响而全面“休眠”的金平湖文旅市场,随着疫情得到有效控制,渐渐开始复苏。

当前我市文旅行业受疫情的冲击较大,如何在做好疫情防控的同时降低文旅行业的损失,并逐步促进文旅行业加快复苏,成为我市文旅部门工作的重点。“我们坚持‘两手抓、两手硬、两战赢’的目标,深入一线开展‘三服务’,为文旅行业纾困解难,全力化危为机。”市文旅局局长吴东伟说。



## 吹暖政策“春风” 缓解发展困境

因为这场突如其来的新冠肺炎疫情,“旅游过年”被“宅家过年”代替,原本井然有序的春节黄金周旅行戛然而止,旅游业遭遇“寒冬”。在此关键节点,市文旅局深入贯彻落实中央、省、市关于新冠肺炎疫情防控工作的决策部署,支持和帮助文化与旅游企业共渡难关。该局根据《浙江省文化和旅游厅关于全力支持文化和旅游企业战胜疫情稳定发展的通知》《嘉兴市文化广电旅游局应对疫情支持文化与旅游企业共渡难关的十二条措施》以及我市出台的《平湖市人民政府关于支持服务业企业“渡难关、稳发展”的补充政策意见》,拿出“真金白银”,为文旅行业早日恢复“元气”注入能量。

“在接到文化和旅游部相关通知后,我们立即落实,实施向全市所有已依法缴纳保证金、领取业务经营许可证的旅行社暂时退还80%旅游服务质量保证金的协调工作。”市文旅局副局长

长金晔告诉记者,该局市场管理科优化措施,积极落实暂退质保金工作,第一时间将领取质保金通知书交到旅行社负责人手上,以解决旅行社的“燃眉之急”。截至目前,全市旅行社旅游质保金共计暂退476万元。这笔暂退的质保金将一定程度上缓解旅行社目前的困难。“对于我们旅游企业来说,无疑是在经历非常困难的一个时期,这笔钱真是‘及时雨’。”蓝天国际旅行社董事长陈照根说。蓝天旅行社是平湖的老牌旅行社之一,受疫情影响比较严重,这次蓝天旅行社及其分社共收到“退款”140万元。“被法院冻结的保证金不在此次暂退范围之内。暂退的质量保证金周转使用期限为2年,旅行社须于2022年2月5日前如数缴还。”金晔说。此外,我市还出台了《关于组织申报2019年度服务业发展资金补助项目的通知》,加快项目资金申报和审核,优化资金拨付程序,及时



拨付资金。

从最初的重大突发公共卫生事件一级响应,到如今调整为三级,我省的疫情得到有效控制,笼罩在文旅行业的“阴霾”正在逐步消散。为了提振旅游企业的信心,市文旅局积极落实专项补助,助力复工复产。根据上级相关政策规定,我市注册和纳税的旅游企业,可给予四星级旅行社6万元、三星级旅行社4万元,以及具备经营出境旅游业务许可的旅行社2万元补助;4A级景区15万元、3A级景区5万元补助;五星级饭店20万元、三星级饭店8万元补助;国家级“银树叶”级8万元补助。“我市本地注册的5家旅行社,其中有3家是四星级,2家是五星级,而白金汉爵酒店是国家级‘银树叶’级,均可获得相应补助。”金晔说。

除了拿出“真金白银”暖企扶企外,根据《平湖市人民政府关于支持服务业企业“渡难关、稳发展”的补充政策意见》之“实施年度统一疗休养制度”的规定,市文旅局联合市总工会和市教育局,谋划制定2020年全市机关、

企事业单位职工疗休养计划和全市中小学生学习计划,优先选择本地旅游服务企业及疗休养(研学)精品线路,促进旅游消费,扶持旅游企业。“全市机关、企事业单位职工的疗休养是一块很大的‘蛋糕’,如果把这一块旅游消费统一起来,既能真正把疗休养制度贯彻落实,还能激发旅游企业在复工后的活力,可谓一举两得。”金晔介绍说。据了解,日前嘉兴市已发文对2020年度的职工疗休养进行了调整,除跨省赴嘉兴市对口支援(帮扶、合作)地区之外的本年度职工疗休养活动,一律在嘉兴市范围内组织开展。目前,市文旅局联合市总工会与多家旅游企业对接,计划开拓多条嘉兴市内线路,并结合我市的扶贫结对和“山海协作”,开辟九寨沟和丽水青田等地的旅游线路,尽可能为消费者提供实惠型和选择性兼具的旅游产品。



## 播撒服务“春雨” 保障有序复工



按照上级有关规定,从2月底积极稳妥推进全市A级旅游景区安全、有序开放,到3月18日省内旅游经营活动恢复,再到3月20日全市相关文化市场经营场所、图书馆、博物馆、文化艺术类场馆、室外体育馆等有序恢复开放,这段时间这股“苏醒”的春潮涌动在金平湖的每个角落,文旅行业的复工复产工作蹄疾步稳。

市文旅局按照“两手抓、两手硬、两战赢”的目标,以及“逐步有序开放、规范严格管理”的思路,配强人员力量,专门成立了复工复产领导小组,下设7个小组,深入一线走访,播撒“三服务”的“春雨”,全力保障文旅行业有序复工。

3月18日,省文化和旅游厅发布通知,恢复省内旅游经营活动,这无疑给了我市的旅行社一剂“强心剂”,相关经营



活动正在逐步恢复。但就在这之前,因疫情被按下经营“暂停键”的文旅企业,经历了一段“至暗时刻”。“虽然可以以行政复工,但是旅游经营活动不能开展,疫情对我们来说打击是相当大的。”蓝天国际旅行社董事长陈照根说。急企业所急,想企业所想,市文旅局积极主动走访相关企业,鼓励文旅企业调整工作重心,“修炼内功”,为疫情控制后旅游市场进一步复苏做好积极准备。酒店开发了新品餐饮套餐,并与相关平台联合开启了餐外送餐服务;旅游企业做起了线上土特产生意,并开通了直播平台……我市的文旅企业纷纷行动,在规定范围内不断创新“自选动作”。蓝天旅行社及时开启了网上特色农产品经营业务。但是,疫情之下,其他省市产品进入平湖并非易事。市文旅局在走访的过程中了解到

蓝天旅行社在新业务开发中遇到的困难后,积极与当地相关部门进行协商,为景区土特产进入平湖提供便利。而蓝天旅行社也让平湖消费者足不出户就可以购买到周边景区的土特产。与此同时,在市文旅局的牵线搭桥下,蓝天旅行社的车队也成功为多家企业接回了外省返平人员,既合理利用了自身资源,也为我市的复工复产贡献了力量。“在受疫情影响我们文旅企业踌躇不前的时候,文旅部门做了很多工作,为我们增强了恢复生产的信心,让我们充分感受到政府的担当与作为。”陈照根这样表达自己的感受。

与此同时,在我市放开网吧、舞厅、KTV、电子游艺等场所全面复工之前,市文旅局在做好每日市场巡查的同时,注重市场情绪安抚,积极为企业争取减免网络使用服务费等相关政策,开展



“三服务”企业走访,组织召开文化市场复工复产座谈会,了解企业困难,听取复工复产的意见建议,并帮助企业申报购买复工需要的疫情防控物资,争取相应的减免政策百分之百惠及。疫情期间,我市按照上级规定关停了所有网吧,为了防止可能出现的风险,市文旅局联系电信部门对网吧实施断网。与此同时,该局也积极为网吧争取到了网络优惠。“在跟运营商协调之后,他们承诺免除全市网吧疫情期间2个月的网络费用,同时在复工复产之后的2个月只收取一半费用。”金晔说。此外,该局积极与本地银行对接,帮助企业落实贷款,渡过难关。

3月20日,我市印发《关于进一步做好公共场所安全有序开放开业工作的通知》,要求“全市网吧、歌舞娱乐场所、游艺娱乐等文化市场经营场所实施备案审核管理,予以有序开放,具体备案审核工作由相关行业主管部门会同属地主体实施”。接到通知后,市文旅局市场管理科、执法人员放弃休息时间,加班加点对申请开工材料进行初审。所有文化市场经营单位需要提交《防控疫情工作预案》《复工备案表》,以及所有员工的《疫情防控承诺书》,从业人员健康证明



(本地绿色健康码)等材料。3月23日,市文旅局又划分了5个复工验收小组,以分片包干的形式分赴全市各街道,对全市提出复工复产申请的文化市场经营单位进行复工复产验收。全市41家网吧、57家娱乐场所已通过验收,取得复工许可证,正式对外营业。4月1日,鉴于境外疫情加剧蔓延的情况,嘉兴市又紧急发出通告,暂停开放电影院、游艺场所、网吧、舞厅等空间密闭、人员聚集的室内经营场所。市文旅局立即落实通告精神,加强相关场所的关停管理,直至再次接到上级通知后恢复开放。“我们在接到通知之后,立即组织工作人员对开放的经营场所逐个进行现场检查。”金晔说,在此过程中,工作人员现场核对经营场所的人员名册,对疫情防控人员和人员安排情况进行全方位把关。

## 打响防疫“春雷” 确保严守防线

抓紧复工复产,并不意味着疫情防控可以放松。对此,我市文旅行业的对外营业和开放场所继续绷紧防疫这根弦,决不麻痹大意。“对于陆续复工复产的企业,我们要求他们守好防疫这条底线,建立疫情防控责任机制,严格执行防疫措施,加强场所消毒和员工的安全防护。”金晔说。

3月23日上午,在市民热切的盼望之中,我市的图书馆、李叔同纪念馆、文化馆等多个文化场馆重新开放,众多市民早早地来到各文化场馆门口等候。在工作人员的指引下,市民出示扫描“嘉兴健康码”,经过安检、体温检测、实名登记等步骤之后顺利入馆,现场秩序井然。“在家‘宅’太久了,网上看到了通



心场馆’。除了日常消杀之外,对于场馆内的重点区域每天反复进行消杀,市民在入场之前也要进行体温测量、出示‘绿码’和进行登记,并控制人数,确保安全。”市全民健身中心相关负责人告诉记者,羽毛球馆、网球馆、笼式足球场、室外篮球场已于3月31日正式对外



开放。在该中心智慧化管理系统未建成之前,场馆预约采用现场和电话预约两种方式,符合要求人员方可进场锻炼,并在锻炼时按相关要求做好防护措施。

值得一提的是,在我市网吧、舞厅、KTV、电子游艺等场所全面暂停营业的



时候,市文旅局一方面开展情绪安抚和帮扶,一方面严格进行市场检查,实地查看相关营业场所是否存在违规开放和人员逗留的问题,并与卫生监督、公安等部门开展联合执法,从速从重打击违法违规行为,有力保障了后续相关场所的复工复产工作。

