

九寨沟双河至县城段　九绵高速甲勿海站　九寨沟景区摆渡往来游客

打通“毛细血管” 畅通“快进慢游”

——九寨沟县重塑旅游城市出行基因

■文/杨皓 杨佳佳 记者 张松花 图/高芦林

“以前从九寨沟景区去甲勿海·熊猫园,要么包车,要么拼车。现在好了,公交车直接送到景区门口。”九寨沟县公共汽车客运有限责任公司总经理蒲文杰说。

随着“铁路+高速”交通新格局的形成,九寨沟县正式迈入“高速时代”。对游客和当地居民来说,最直观的感受是车更好坐了、换乘更方便了、价格也更透明了。

这些变化的背后,是九寨沟县交通运输系统历时一年多主动谋划、分步推进的交通运输体系“再造”。

痛点催生变革:

动脉通了,毛细血管却堵了

九绵高速通车后,从成都自驾到九寨沟县城的时间缩短至4小时左右,加上已开通的川青铁路,游客“进得来”的问题基本解决。但新问题很快浮现:旺季客流集中,景区之间、景区与城镇之间的接驳却跟不上。

“从九寨沟景区出来想去甲勿海·熊猫园,以前得先坐车回县城,再重新找车过去,一折腾就是一两个小时。时间全耗在路上了,最后只能忍痛放弃。”一位来自重庆的游客感慨道。

与此同时,县城公交线路存在盲区,学生通勤不便,4A级以上景区之间缺乏固定线路,游客要么包车,要么被迫选择不规范的“黑车”。此外,出租车运价多年未调整,议价不打表现象突出,司乘纠纷投诉时有发生。

问题摆在了桌面上:“动脉”已通,“毛细血管”必须同步打通。

三步破局:

从一张蓝图到一套机制

盲目增加运营车辆及线路,只会造成新的浪费。九寨沟县交通运输局邀请第三方专业机构,对游客接待峰值、现有运力资源、不同时段出行需求等进行了一次全方位“体检”。一份内容详实的《九寨沟县全域道路旅客运输发展规划方案》出炉。

第一步,公交“联营”,打通旅客运营“最后一公里”。过去,九寨沟县公交经营权分散在几家运输公司手中,线路各自为政,难以形成网络。如今,公交联营公司应运而生,车辆统一调度,统一服务标准。公司投入资金新购8辆新能源公交车,全部投入到最急需的线路上,目前,全县已有新能源公交车22辆,后续计划再采购10辆。

变化立竿见影:学生通勤线路重新设计,覆盖县城全部学校,家长不再每天骑车接送;停运两年的县城2号线恢复运营,城区居民出门就能坐上公交;多条旅游接驳专线开通:从牙至上四寨、县城德尔塔至甲蕃古城、千古情至白河金猴谷,以及通往甲勿海·熊猫园等景区的公交线路;神仙池景区则开通班线运营。游客最集中的漳扎镇,一个高效的内循环公交系统正式成型,游客从九寨沟景区出来可换乘公交前往周边景区。此外,县交通运输局还积极推动景区与川青铁路高效接驳,投入49辆班线客车参与川青铁路“公铁联运”直通车服务,旅客可从高铁站高效便捷抵达九寨沟景区。

第二步,出租车“破冰”,核心是“活”字当头。公交网络织密了,巡游出租汽车作为灵活运力也需同步跟上,而最大的堵点是价格机制。为此,九寨沟县交通运输局联合发改、市监等部门精准核算运营成本,经价格听证、社会风险评估、合法性审查等流程,新运价于今年6月起执行。巡游出租汽车运价正式从“政府定价”转为“政府指导价”,并采取“基准运价±浮动幅度”模式执行。执行满3年后,可结合运营成本、市场供需等因素调整运价。此举有助于保障司机合理收入,乘客则通过“明码标价”享受到公平透明的服务。

“以前一到旺季就容易出现乱收费的情况,现在价格公开透明,投诉少了,我们干劲也足了。”一位从业八年的出租车司机感叹道。

同时,县交通运输局在网络预约出租汽车方面持续发力,向上级部门积极争取100辆网约车试点指标,引进“首汽约车”平台公司,制定完善网约车相关管理办法。目前,100辆网约车已全部投入运营,旅客、群众多元化出行需求得到有效保障。

第三步,多部门协同配合,运输市场逐渐规范有序。交通、公安、综合执法等部门协同配合,常态化开展路面巡查和源头监管:在双河、甘海子等关键节点设立固定检查站,在景区沟口、国大停车场、千古情等游客密集区域设立流动检查点,依法打击“黑车”和无证经营、超员超载等违法行为;不定期对出租车、公交、农村客运企业进行督导检查和约谈提醒,压紧压实企业主体责任;对服务态度差、超范围经营、议价不打表等违规行为,查实后顶格处罚并全行业通报;组织公交、出租、网约车驾驶员开展安全生产和服务质量培训;建立“路长制”工作机制,融合“微网实格”治理,统筹抓好道路安全、隐患整治、日常养护等工作。这套多部门协同配合、齐抓共管的管理体系,有效改善了运输市场秩序,游客和居民的出行安全感增强,满意度稳步上升。

重塑出行基因:

不仅缩短距离,更改变体验

从一份规划、一张网络、一套机制,到一支队伍——九寨沟县用“四个一”稳稳接住了“铁路+高速”带来的巨大客流,也探索出一条旅游城市交通转型的新路径。

数据是最有力的佐证:今年旺季以来,九寨沟县公交日均客流量较往年同期增长30%,景区间接驳投诉率下降70%,出租车服务满意度达80%。

更重要的是,游客和居民的出行体验发生了改变。一位来自成都的自驾游客说:“我下了九绵高速就把车停在了酒店,之后坐公交玩遍了周边主要景点。不用找车位,不用担心被乱收费,这才是‘快进慢游’该有的样子。”

九寨沟县交通运输局相关负责人表示:“我们将继续深化交通运输体系建设,实现景区、铁路、高速公路顺畅衔接和高效换乘,让每一位来到九寨沟的游客,从抵达那一刻起就能体验到便捷,也能感受到这座县城的温度。”

这,正是“铁路+高速”交通新格局带来的连锁反应——不仅缩短了距离,更重塑了一座城市的出行基因。

汶川县涉旅培训提升服务水平 擦亮“好客之州”名片

本报讯(古翔宇)为深入贯彻落实《阿坝藏族羌族自治州旅游者权益保护条例》,进一步规范文旅市场经营秩序,提升涉旅从业人员法治意识与服务水平,10月15日,汶川县文广体旅局组织开展涉旅从业人员专题培训,全县景区、民宿、农家乐、涉旅餐饮购物等文旅一线从业人员参加学习。

本次培训课程紧贴文旅经营实际,邀请法律顾问解读《阿坝藏族羌族自治州旅游者权益保护条例》核心条款,结合县域真实文旅案例,厘清游客权益、经营主体责任以及违规经营需要承担的法律后果。县市场监管局工作人员围绕食品安全管控、食材加工储存、明码标价、诚信经营等内容进行讲解,坚决杜绝哄抬物价、虚假欺诈消费等行为。县文广体旅局工作人员针对文旅重大事故隐患判定标准、品质服务提升、旅游投诉应急处置等方面开展培训。

此次培训除经营法规之外,还围绕“好客之州”建设标准,讲解标准化接待流程、文明服务礼仪,传授游客矛盾快速化解的实操技巧。县消防救援局现场开展消防安全实操教学,指导培训人员掌握灭火器使用等方法,补齐从业人员安全能力短板。

“我们羌人谷景区每天直面各地游客,接待过程中难免遇到游客咨询、诉求甚至矛盾纠纷。通过培训,我对条例内容有了更系统的理解,也掌握了纠纷闭环处置的工作技巧,清楚了经营服务红线。”汶川县汶山文化旅游发展有限公司分管负责人南军表示,今后将严格依规开展服务,做到文明待客、规范服务,切实维护好游客合法权益。

汶川县文广体旅局副局长宁琴表示,举办本次专题培训,就是要把法规要求传导到市场最前沿,引导经营主体知法、懂法、守法,既要保障旅游者合法权益,也要提升全县文旅服务品质,擦亮“好客之州”文旅名片。

黑水县才盖村幸福美丽乡村路加快建设



本报讯(王英姐 文/图)近日,黑水县卡龙镇C005才盖村幸福美丽乡村路沥青铺设工程正在火热推进。项目通过路面提质升级,有效改善村级道路通行条件,优化乡村交通路网格局,切实解决群众出行难题,为卡龙镇文旅资源开发、乡村振兴高质量发展夯实交通基础。

施工队伍抢抓晴好天气窗口期,科学调配人力、机械力量,高效有序推进工程建设。施工人员各司其职、紧密配合,确保项目稳步推进。

“目前正开展沥青路面摊铺作业,我们全程紧盯摊铺、碾压各个工序,严把工程质量关。”县交通运输局工作人员杨杰生说。

据介绍,才盖村幸福美丽乡村路项目全长约5.2公里,起点为S447线才盖村入口,终点为该村卡伊组防火站。这条道路是当地村民日常出行、农产品运输的关键要道,但原有路面平整度差、扬尘污染严重,通行承载力不足,长期影响群众生产生活与村内产业发展。

此次沥青路面改造完工后,将有效改善道路通行环境,大幅提升道路安全通行能力,优化乡村人居环境,为才盖村文旅资源开发和特色产业发展注入新动能。下一步,黑水县将持续推进“四好农村路”建设,完善农村交通基础设施网络,常态化开展道路提档升级和养护提升工作,优化乡村通行环境,以畅通便捷的交通路网赋能乡村振兴、助力民生提质。

阿坝县安斗乡整治道路环境保畅通



本报讯(赵小学 文/图)10月15日,阿坝县安斗乡聚焦辖区道路杂草丛生、路面破损等突出问题,组织党员干部、村民代表开展道路环境集中清障整治行动,切实消除道路安全隐患,改善群众出行条件。

此前,乡、村干部在日常巡查与入户走访中发现,辖区部分村组道路沿线杂草、灌木肆意生长,挤占通行空间、遮挡行车视线,形成交通安全盲区,也影响村容村貌。此外,部分路段存在路面破损情况,给村民日常出行和生产物资运输造成不便。

为尽快解决道路通行难题,安斗乡第一时间统筹推进整治工作。整治现场,党员干部带头示范,村民代表主动参与,大家分工协作、密切配合,手持镰刀、铁锹、扫帚等工具,对道路两侧的杂草、枯枝杂物与堆积垃圾进行清理,并集中整治弯道、路口等视线不佳路段,清除道路安全隐患,同时对道路破损区域开展规整清理,最大程度改善道路通行条件。

此次专项整治不仅让辖区村容路貌焕然一新,还提升了群众出行的安全性与舒适度。下一步,安斗乡将建立长效管护机制,定期开展道路清障、路面维护等工作,持续巩固整治成果。

理县开展“好客理县”讲解员专题培训 赋能文旅提质增效

本报讯(汪梅)为补齐县域文旅讲解服务短板,近日,理县举办“好客理县”讲解员专题培训班。来自全县各景区、乡镇文旅点位的50名专(兼)职讲解员集中参训,为当地文旅产业高质量发展储备专业人才。

此次培训为期5天,课程设置紧扣文旅讲解岗位实际,内容涵盖讲解员职业素养、服务礼仪规范、语言表达技巧、原创讲解词创作等多个方面。培训综合运用典型案例剖析、实景模拟讲解、现场实操演练等教学手段,靶向破解讲解服务不规范、本土藏羌文化挖掘阐释不深入、突发情况应急处置能力薄弱等难题,做到理论学习与实践演练有机结合。

参训学员杨宗英说:“通过培训,我既夯实了讲解业务与服务礼仪基础,也学到了挖掘解读理县藏羌本土文化的方法。今后会把培训所学转化到实际工作当中,用心讲好理县故事。”

本次培训坚持以考促学、以评提质,培训结束后将开展综合测评,考核合格者将颁发理县旅游景区景点讲解员证,进一步规范全县讲解员从业资质。

理县旅游产业发展中心主任胡玲表示,下一步,理县将常态化开展文旅从业人员专项培训,不断擦亮“好客理县”文旅服务品牌,充分释放本土民俗与生态资源优势,为全域文旅品牌升级、产业提质增效提供坚实人才保障。