

昆明市文化和旅游局

〔A类〕

〔公开〕

昆文旅函〔2019〕51号

关于政协昆明市十三届三次会议第133096号 提案答复的函

钱树森委员：

您提出的《关于加快旅游革命，推动昆明旅游业转型升级的建议》提案收悉，现答复如下：

当前，我市上下紧紧围绕省委、省政府，市委、市政府关于旅游革命各项工作部署，深化旅游改革，开创旅游产业发展新局面，按照“国际化、高端化、特色化、智慧化”的发展原则和全域旅游理念，加快旅游产业转型升级，重塑昆明旅游辉煌，按照市场需求，努力将昆明从旅游过境地、中转站和集散地转变为旅游目的地，重点要充分发挥昆明资源和区位优势，围绕把昆明建设成为区域性国际中心城市这一总体目标，立足“世界春城花都、历史文化名城、中国健康之城”三张品牌，聚焦“大健康、大文创、大旅游”产业发展，围绕让游客“吃一顿好饭、睡一个好觉、

看一场好戏、学一点知识、留下好的印象”，深入挖掘“昆明味道”，实现“旅游管理科学化、旅游产品特色化、旅游服务个性化、旅游消费大众化”，昆明市文化和旅游局起草了《关于推进“旅游革命”暨“一部手机游云南”工作行动方案（2019年-2021年）》，计划投入资金5.26亿元，全面落实“旅游革命”的任务部署努力把昆明打造成为国际知名的旅游目的地、国内重要的旅游集散地、云南旅游产业转型升级的示范地的发展目标，全面推进昆明旅游业转型升级。您提案中提到的几点建议具体答复如下：

（一）加大力度推动旅游资源和产品的开发建设。2018年底，我们启动了对全市文化旅游资源的普查工作，对全市上万个文化旅游资源点进行现场采集、分类和整理，确定分布地点，为下一步各级各部门开发旅游资源、打造旅游产品奠定基础。在对全市文化旅游资源普查的基础上，包装提出了昆明文化旅游招商引资项目，开展招商引资工作。

当前，我们正在针对旅游六要素推进旅游产品的创新和打造。一是积极开发“昆明滇味”特色旅游餐饮，建设“美食美街”，在昆明选址建设饮食大观园项目，全面提升“吃”的品质。二是科学布局星级酒店、度假酒店、民宿客栈、汽车营地等旅游住宿业态，重点招商引资民宿建设。提升“住”的品质。三是加快推进自驾租车公司和高速公路服务区标准化建设和汽车营地建设。四是培育打造一批夜间旅游项目，发展“夜间经济”为重点的休闲体验项目，提升“游”的品质。五是积极打造“昆明礼物”旅游

商品品牌，在昆明试点建设诚信购物中心，完善游客购物退货监理体系，提升“购”的品质。六是开发主客共享的休闲娱乐产品，引入企业参与上合马拉松、花海狂欢等一批国际性品牌赛事和旅游节庆的打造，提升“娱”的品质。全力推动石林、安宁、晋宁创建全域旅游示范县（区），2019年已向国家文化和旅游部申报石林创建国家全域旅游示范县。同时，指导安宁、晋宁创建省级全域旅游示范县区。

（二）加大旅游公共服务设施建设力度。2015—2017年开展“厕所革命”三年行动计划，补助资金5525万元，新建、改造A级旅游厕所219座（其中：新建184座，改建35座）。“旅游厕所革命”工作先后三次受到国家旅游局表彰，处于云南省领先水平。全面推动“厕所革命”新三年行动计划，2018年补助1270万元建A级旅游厕所，年初目标63座，实际完成88座，完成率133%。完成数量排名全省第一，完成率排名全省第二。2019年全面实施“厕所革命”新三年行动计划，昆明市计划新建/改建162座厕所，其中由文化和旅游局牵头75座，今年我们还将下拨1820万元资金用于A级旅游厕所建设。

加快昆明市精品自驾旅游线路公共服务设施建设，推进昆明-安宁、昆明-阳宗海-宜良-石林，昆明-禄劝、环滇池、昆明-嵩明-寻甸-东川、昆明-轿子山等自驾旅游线路沿线游客休息站、旅游厕所、观景台、紧急救援体系、通信网络等公共服务体系建设。分年度、分步骤实施项目工作。全市精品自驾沿线已完成30座旅游厕所、8个观景平台、4条道路、1个游客休息站、4个汽车营

地、1个应急救援点和396个通信基站的建设工作。

（三）文化和旅游重点项目建设取得重大进展。按照“国际化、高端化、特色化、智慧化”的发展要求，推动“旅游革命”，实现转型升级，昆明市高度重视招商引资，引进文化和旅游项目落地昆明，打造世界知名旅游目的地。“十三五”以来，我市旅游业投资持续增长，2016年旅游项目68个，完成投资167.36亿元，2017年旅游项目111个，完成投资243.57亿元，2018年旅游项目118个，完成投资289亿元，三年累计完成投资699.93亿元投资，年均增长32.09%。2019年旅游重大项目力争完成投资313.5亿元。

2017年度昆明市旅游业直接增加值512.10亿元，占全市GDP的10.54%，高于全省旅游产业直接增加值占GDP的平均值7.5%。旅游间接增加值222.18亿元，占全市GDP的4.57%；综合贡献度为15.11%。2017年文化固定资产投资54.38亿元，2018年文化固定资产投资完成47.5亿元。全市文创产业增加值从2015年的193.84亿元增长到2017年的231.22亿元，增长19.28%，2017年同比增长9.4%，占GDP比重4.8%，占全省文创产业增加值的44.7%。

（四）智慧旅游助力旅游业大发展。一是继续优化“一机游”APP上传内容。重新撤换上传了一批最新城市名片和景区介绍的图片和视频，画面质量有了明显提高。加强对景区直播视频和门票闸机上线情况的督导力度，确保设备正常运转无断流掉线情况。配合公安、腾云公司积极推进城市“一脸通”工程，筛选出6家

住宿企业作为“刷脸入住”试点单位，已完成1家酒店的联调测试工作；二是加快智慧景区建设。对“石林智慧旅游综合平台”项目进行深化完善，确保景区业务系统与省“一机游”平台实现数据直通，业务整合。全面提升石林旅游营销和管理水平。项目计划总投资5261万元，项目一期投资3500万元，所需资金已经落实到位。三是全面提升昆明旅游智慧化建设工作推进力度。进一步强化“一部手机游云南办公室”的统筹协调能力，加快智慧城市、智慧旅游和“一部手机云游云南”项目的融合建设。发挥市智投公司和市全域旅游公司等平台公司在全域旅游智慧化建设中的资金、人才、项目的平台统筹作用，为一机游平台的功能运营培育落地服务市场主体。

（五）发展电子商务和物流推动旅游业发展。当前一机游旅游平台已实现预定酒店、景区门票、租车、购买旅游商品等服务功能，已经实现电子商务。今后将进一步增加电子商务的产品数量和服务功能。建立游客购物退货监理中心，搭建了市级退货监理中心，县区分中心，现场退货服务点，退货咨询服务点的架构。在长水机场设立退货现场服务点，并承担全省游客购物退货工作，运行以来，共受理游客退货29起，其中大理14起，昆明8起，丽江5起，保山、西双版纳各1起，涉及金额32万余元，已完成退款20万余元，其余正在进行退款流程。

（六）加快旅游诚信和投诉体系建设。诚信评价地方标准制定已进入中期评审阶段。投入专项经费50万元委托第三方开展专

业评价工作，将分为三个阶段完成 4835 家涉旅企业的专业评价工作，逐步探索建立涉旅企业诚信暗访巡查制度。召开了全市诚信评价规范和诚信评价系统填报培训会，安排布置了 2019 年度涉旅企业专业评价工作任务，深入县区组织了 4 场专业评价培训会，评价系统中已经有 313 家企业注册成功，239 家完成评价。强化社会信用管理的全市统筹。通过电子合同流转应用，将昆明市数字旅游平台、云南省旅游市场监管平台、省“一机游”平台和文化旅游部电子合同认证等系统数据接口进行整合共享，实现游客评价数据的集中应用。与市发改委共同推进“一机游诚信评价”与“信用昆明”数据的互联与共享，推动建立与市场监管局“昆明市市场主体信用信息管理系统”的“双随机一公开”动态监管成果与“一机游”政府动态评价的联动机制，通过融入昆明市社会信用管理体系，建立的守信联合激励和失信联合惩戒工作机制，强化“一机游”诚信评价结果的社会影响力，共同促进全社会信用体系建设。

（七）持续推进旅游市场整治工作。建立旅游市场整治工作推进制度。落实《昆明市旅行社、分社及从业人员“红黑榜”制度》，加大违法违规行为的曝光力度，促进旅行社诚信经营和从业人员规范执业。推动昆明旅游诚信建设。加大“云南标准”的贯标实施力度，将“云南标准”作为旅游服务提供者的运营指南，建立由规范指数（政府评价）、品质指数（专业评价）、体验指数（游客评价）构成的旅游企业诚信评价体系。严管旅行社，严厉

打击“不合理低价游”。加强旅行社经营诚信管理，对列为重点监管旅行社名单的，采取约谈、加大联合执法频次等方式加大监管力度。严管导游人员，坚决杜绝强迫消费，整顿旅游景区，优化游览环境；全过程监控，装载旅游大巴视频；实施“红黑榜”联合惩戒；强化通过网络经营销售旅游产品的旅行社的监管，督促“不合理低价游”产品全面下架。通过整治，旅行社违法违规经营行为逐步减少，“不合理低价游”现象得到显著改善。2018年6月以来，全市共计清理旅行社367家，其中吊销违法违规旅行社32家，劝导注销113家，下达撤销决定222家。责令8家旅行社停业整顿。

（八）打造世界知名旅游城市品牌和形象。近年来，我们制定出台相关优惠政策措施，持续加大对国际知名品牌酒店管理公司引进力度，洲际、皇冠、索菲特等10多家国际品牌酒店相继入住我市。加快引进一批实力雄厚、善于经营的国有或民营企业集团和投资机构，以及国际性的旅游营地管理公司、健康管理服务公司、赛事经纪公司、户外运动公司、养生养老机构等，全面参与旅游资源开发、项目建设、经营管理和产业整合，先后引入华侨城集团、美国派拉蒙集团、华强方特集团等国内外知名旅游企业到我市投资开发旅游项目。近年来，昆明多次被评为“欧洲游客最喜爱的中国十大旅游城市”、“中国青年最喜欢的旅游城市”、“中国十大休闲城市”和“国际旅游名城”。

（九）促进产业政策和相关法律制定制动工作。近年来，我

们持续推动促进旅游业发展的相关意见，2016年市委出台推进旅游强市发展的实施意见，2017年出台促进国际知名旅游城市建设的实施意见和三年行动计划，2018年出台促进旅游业转型升级的实施意见和实施方案，2019年我们正在起草推进昆明旅游业高质量发展的三年行动计划。近年来，为推进我市旅游业的发展，做好市场整治工作，出台了促进旅游业规范管理的条例。

（十）建立健全旅游转型体制机制。成立组织机构，建立领导牵头推进制度，重大旅游建设项目协调会议制度，旅游市场整治工作推进制度。旅游产业信息发布和通报制度，督查考核问责制度，统筹推进旅游革命和旅游产业转型升级工作，研究解决重大问题，督促推进旅游产业，重点旅游项目加快推进及配套政策措施落实等工作。

感谢您对政府工作的关心和支持。

以上答复，如有不妥，请批评指正。



（联系人及电话：刘青，65311103）

抄送：市政府办公室，市政协提案委。