

聚焦成都大运会城市宣传系列新闻发布会第六场

保障“大运安心游” 成都重点整治强迫消费、随意涨价等行为

大运会进入倒计时，成都迎来新一波文化旅游热潮。如何保障“大运安心游”？游客有哪些渠道可以快速举报和申请赔付？6月13日，成都大运会城市宣传系列新闻发布会第六场举行，成都市文广旅局机关党委书记郭德刚作介绍。

提升服务品质规范市场秩序 强化服务业外语、接待礼仪培训

“暑期历来是外出旅游的高峰，今年暑期恰逢‘大运’，势必迎来新一轮旅游高峰。”郭德刚介绍，成都市文广旅局在推出“相约大运·畅游成都”系列文旅生活的新场景、新产品、新线路，丰富大运和暑期文旅消费供给，激发文旅消费活力的同时，坚持提升服务品质和规范市场秩序“两手抓”，大力营造放心、安心、舒心的文旅生活氛围，在全市文旅行业组织开展“服务大运，人人有责”的服务品质提升行动。

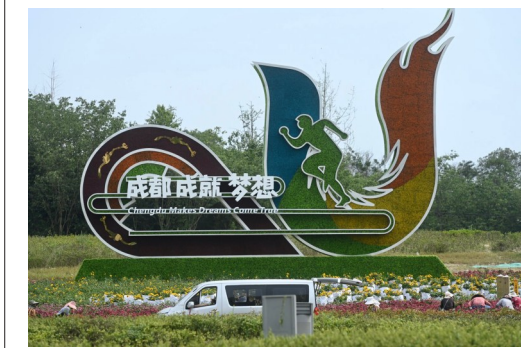
目前，全市的文旅企事业单位从业人员服务技能和服务态度岗位培训已经全面展开，重中之重是纳入大运会接待的酒店和15个文旅点位服务品质的提升，重点组织开展符合国际惯例的接待礼仪、常用外语的强化培训。

5个月专项整治进行时 游客可获得先行赔付

郭德刚介绍，从3月20日开始，到8月31日，成都市在全市范围内开展为期5个月的文旅市场专项整治，重点整治不合理低价游、未经许可经营旅行社业务、强迫消费、随意涨价、毁约甩单等违法违规经营行为，及时曝光典型案例，以及影响行业形象的文旅企业和从业人员，持续保持市场乱象露头就打的高压态势。

针对侵害游客合法权益、影响游客旅游体验和满意度等突出问题，成都市文广旅局开展暗访评估，加强对全市旅行社及其分支机构、星级饭店、A级旅游景区、娱乐场所、互联网上网服务场所、营业性演出市场、剧本娱乐经营场所、电竞酒店等8类场所的日常监测，及时发现和处置各类问题。

同时，坚持综合执法与信用监管相衔接，对违法违规的企业和个人开展失信主体认定并实施信用管理措施，运用行政约谈、行政指导、游客满意度调查等手段，加强对文旅企业及其从业人员经营服务行为的监管力度。紧盯关键环节，加强对旅游企业日常监督指导，督促旅行社加强旅游产品安全风险评估，严格执行“一团一报”制度。加大对星级饭店和旅游民宿落实明码标价，不得临时大幅度涨价的监测和督导。依托“12345”热线，分类处置举报线索与纠纷投诉，对适用快速赔付的，立即启动先行赔付程序。



第31届世界大学生夏季运动会下月将在成都开幕。蜀都大道东段是通往主场馆的一条主要道路。近日，在道路的绿化带上又陆续新建了一批大运会主题绿雕景观，大运会的氛围越来越浓。 雷远东 摄

来自成都理工大学校团委的青年教师王园，是成都大运会城市志愿者代表。在经过层层选拔后，她服务于“熊猫基地城市志愿服务小站”。6月13日，在成都大运会城市宣传系列新闻发布会上，她分享了自己的志愿服务故事。

成都“青椒”分享志愿服务故事： 让游客约会“花花” 不走弯路

王园介绍，2021年，她通过团成都市委“青聚锦官城·青年志愿者”平台，正式注册成为一名青年志愿者。注册之初，她仅仅是时常关注平台上发布的志愿服务项目，但很快发现身边其实有很多人都参与其中、默默奉献，他们用责任与担当守护这座城市，如萤火一般，有一份热，发一份光。从那以后，王园陆续报名参与了如背街小巷清理、绿道环保、垃圾分类、文明劝导等各类志愿服务活动，在这些志愿服务经历中，她深切地感受到“志愿者无闻而有爱，志愿服务光荣而艰巨”。

今年3月，她积极报名参加了成都大运会成华赛区城市志愿服务“伙伴计划”，通过笔试、面试等多轮考试层层选拔，最终成为一名成都大运会成华赛区城市志愿者，所服务的地点则是大运会成华赛区所打造的城市志愿服务小站中的“熊猫基地城市志愿服务小站”。尽管之前她有参与过赛展会志愿服务的经验，但大运会对志愿者的整体素质提出了更高的要求。

“这两个多月以来，成华团区委既组织我们参加了包括外事交往、文明礼仪、安全教育等多门课程的通识培训与能力提升培训，又紧密围绕应急救援演练、突发事件处理、常用双语应用、文旅景点讲解等内容进行了志愿服务特色培训。经过系统化的培训，我们有信心成为一支综合素质好、专业能力强、服务水平高的城市志愿者队伍。”王园介绍，志愿者的昵称“青椒”，谐音“青交”，体现成都大运会是一场“世界青年交流的盛会”。

今年5月“熊猫基地城市志愿服务小站”试运营以来，“青椒”们耐心地来往行人提供便民咨询、赛事推广、城市宣传等各项志愿服务。在日常的服务工作中，王园最常对人们说的就是：“您好，根据这份指引，您就可以到达熊猫基地，看到我们可爱的花花了。”

王园表示，大运会的脚步越来越近了，这既是一场世界盛会，更是一场青春之约。她也将继续努力储备专业知识、提升专业技能，发挥示范作用，本着“奉献、友爱、互助、进步”的志愿服务精神，向来自远方的客人和广大市民们提供有温度的城市志愿服务，用热情与微笑向世界传递青春之美、文明之美、奉献之美，让世界看见成都的“青年力量”。

成都青年志愿者已达139万 布局1000个城市志愿服务小站

6月13日，成都大运会进入倒计时45天。成都大运会城市宣传系列新闻发布会第六场，以“各行各业迎大运”为主题发布相关情况。共青团成都市委副书记刘俊介绍了城市志愿服务工作全域开展的情况。

构建青年志愿服务社会化体系

刘俊介绍，共青团成都市委凝聚青年主动参与共识，面向百万共青团员、百万少先队员等青少年群体，制作大运会主题团课、队课，凝聚青少年主动参与大运共识。组建“蓉耀青年”成都大学生新思想宣讲团广泛宣传大运知识，制作推广“成都青年说”、青年志愿服务大运会等主题宣传片，举办“青春的力量”五四主题团日活动，号召广大青年积极了解大运、宣传大运、参与大运。依托“青聚锦官城”等团属新媒体，发布大运主题产品580余条，以青年话语体系讲述大运故事。

同时，充分发挥青年志愿服务实践育人优势，引导全市各区（市）县、各乡镇（街道）建立青年志愿服务组织，构建起纵横交错、立体覆盖的青年志愿服务动员机制。以大运会筹办为契机，创新构建青年志愿服务社会化动员体系，以“就近就便、触手可及、常态参与”的方式汇聚更多青年加入志愿者队伍。大运会筹办以来，

全市青年志愿者注册数量从67万增至139万、同比增长107%，新入驻志愿服务组织6300余个、同比增长190%。

6月底前完成志愿服务小站布局

刘俊表示，成都市将利用社区党群服务中心、便民岗亭、轻松驿站、青年之家等公共服务资源，在大运场馆周边、公园绿道、商圈景点、交通枢纽等重要区域和10条大运主题精品线路点位布局1000个城市志愿服务小站，提供便民咨询、赛事推广、城市宣传等城市志愿服务。当前已完成熊猫基地、东门码头、地铁枢纽等100余个示范点位和市内600个小站的打造。同时，同步联动兄弟市州团委，在省内景区景点、文旅地标等点位布局小站，6月底前将全面完成所有小站打造。

在2022年启动的“伙伴计划”，动员机关、企事业单位、社会组织等行业领域更多志愿服务力量加入城市志愿服务队伍。今年3月，围绕“开放办赛”特点，实施“伙伴计划”接力行动，团成都市委从1600余支报名队伍中，优中选优确定了熊猫急救侠志愿服务队、星融志愿服务队、成都市红十字志愿服务队等800多支队伍，全面完成全体城市志愿者通识培训及能力提升培训。



CHENGDU 2021

距离成都大运会开幕

还有 44 天