

■2020年9月21日 星期一

■本版责编 刘蕾 ■本版美编 郭佳卉



云南省丽江市：

“党建+旅游”呵护好风景

■云南省丽江市委书记 崔茂虎

云南省丽江市地处滇川藏三省交汇区，因金沙江古称“丽水”，史出“金生丽水”故名丽江。全市国土面积2.06万平方公里，总人口130.24万人，纳西族、彝族、普米族等12个世居民族在这里世代繁衍生息。境内旅游资源富集，民族文化璀璨，拥有丽江古城、老君山、东巴古籍三项世界自然文化遗产和玉龙雪山、丽江古城两个国家5A级旅游景区，是享誉海内外的国际旅游城市，2019年游客突破5400万人次。

旅游作为丽江的金字招牌和支柱产业，旅游兴则丽江兴。曾几何时，丽江因游客投诉率长期居高不下，古城内原住民与旅游经营人员矛盾突出，景区产品质量下降等原因，丽江古城景区被国家旅游局警告，丽江旅游频频登上负面舆情的“榜首”。丽江市委、市政府痛定思痛，充分发挥党组织和党员在旅游转型发展中的引领作用，将党的建设力度渗透到旅游发展全领域，以壮士断腕、刮骨疗毒的勇气和决心，打出史上最严的旅游整治“组合拳”，实现党建工作和旅游产业发展两促进双提升。



云南省丽江市委书记崔茂虎到社区调研城市基层党建工作。

坚持党建引领 发挥先锋模范作用

丽江市以大研古城、束河古镇、白沙古街三点连线为轴，以“四联”为抓手，推进区域党建、文化传承、遗产保护、旅游服务等业态联动，促进城市基层党建和旅游发展深度融合。

一是组织联建，条块结合夯实组织基础。丽江古城保护管理局党工委牵头组建三城联动党建联盟，制定联盟公约和议事规则，每季度召开一次联盟会议，构建跨区域联动和跨行业整合格局。

二是旅游联管，有序参与整治旅游乱象。丽江市建立综合执法、跨区域综合执法模式，三城片区街道、社区设立旅游管理服务工作站，提供咨询服务、受理游客诉求；组建景区、酒店、旅行社等行业协会党组织，构建“党组织+协会+党员”的旅游党建模式；大研古城、束河古镇、白沙古街建设智慧旅游监管信息化平台，数据集成到古城保护管理局指挥中心，以智慧化手段推动三城旅游统一监管、调度、指挥和处置；加大三城联动片区公共交通等旅游基础设施建设，完善旅游服务保障需求，提升游客服务水平。

三是城市联治，共驻共建向旅游行业延伸。古城保护管理局、束河鼎业公司等景区主管部门、旅游企业与属地街道、社区结对联建，建立联合党委。街道、社区管辖区域注册经营的酒店、旅行社等旅游企业，积极融入城市社区，与社区开展

共驻共建。旅游企业党组织和党员定期到社区报到，发挥信息、人才等资源优势和优势互补，为社区基层治理献计出力，提升旅游发展与社区治理互动。

四是活动联办，拓展旅游党建载体元素。全市在旅游景区设置党员服务中心、站、点、岗、亭，为旅游经营户、游客和社区居民提供休息场所，提供旅游咨询、饮用水、急救包、失物招领等服务，协助处理突发事件和紧急情况。我们在旅游从业党员中推选“最美党员”“先锋导游”，授牌“党员示范岗”和“党员服务窗口”；在景区景点设置先锋游览车、先锋出租车、先锋巴士等一大批涉旅先锋服务号，为游客提供全方位优质便民服务；推出“天雨流芳，丽江大集”等旅游文化活动，以联盟成员轮值方式，开展涉旅法制教育、诚信经营、抵制“低价游”“强迫购物”等主题宣传月活动；充分挖掘“红军长征过丽江”等红色旅游资源，把红色旅游纳入三城联动旅游发展体系，把景区打造成为开放式主题党日基地，推动红色党建资源转化为旅游发展新的增长极。

坚持服务引领 常态开展志愿活动

丽江市以志愿服务为切入点，在提高旅游服务质量、树立旅游品牌形象上下功夫、求实效。我们成立了丽江古城中国旅游志愿者服务队，组建党政机关、古城保护管理局、古城经营户、在校学生、社区居民为主

题的5支文明旅游服务分队。2015年12月以来，参与志愿服务人数达4.25万人次，实现了保障景区安全、维护旅游秩序、树立文明景区形象三大目标，受到游客广泛好评。

一是规范管理提升景区服务质量。我们先后制定《丽江古城旅游志愿者管理办法》《丽江古城旅游志愿服务手册》《党员志愿服务活动基地管理制度》等系列规章制度，制作志愿者招募公益广告短片，并充分利用丽江古城官网、微博、微信等网络平台进行招募宣传；由景区工作人员组成文明引导督查小组，划分责任区域，对违反志愿服务规范的志愿者及时提醒、规劝，促进志愿者形成良好的服务意识；将民族服饰作为志愿者服装，设计制作“有困难，请找我”中英文标注服务指示牌，展示志愿服务风采。

二是丰富形式提升景区管理水平。丽江市充分利用传统节日、遗产日、中国旅游日等主题活动日，组织志愿者开展了文明引导志愿服务活动；向古城内经营户进行法规宣传，倡导其明码标价、合理经营；向广大游客发放遗产保护、文明旅游等宣传资料，培养了一批能够经得起检验的文明旅游志愿先锋；在节假日、黄金周及寒暑假等重要时间节点，组织志愿者开展人流疏导志愿活动，为志愿者配备喊话筒、反光马甲、对讲机、警戒带等疏导设备，并根据人流拥堵状况，在新华街、五一街、七一街、大石桥等人流集中区域适时开展单向通行人流引导，有效保障了人流高峰

期的良好秩序。

三是多方联动广泛参与遗产保护。我们将每年春节、元宵、三朵节、端午节、火把节、中元节等传统节日定为“和美·古城邻里文化节”，组织社区志愿者开展写春联、制作元宵节花灯、中元节河灯及中秋节纳西大月饼等系列志愿服务活动，“珍爱世界遗产，共创古城文明”中国志愿者活动项目荣获国家旅游局“旅游志愿服务先锋项目”称号。志愿服务成为一个具有广泛影响和社会动员力的品牌，受到了广大来丽游客的好评点赞。

坚持组织引领 游客居民和谐共融

面对城市化进程加快和旅游城市管理服务面临的新情况、新问题，丽江市努力探索旅游城市治理的方法路径。

一是“结对挂钩”助力抗疫。自创建全国文明城市以来，全市205个党政机关与居民小区实行结对挂钩，下沉小区开展环境整治和秩序维护。新冠肺炎疫情发生后，丽江市及时启动重大突发公共卫生事件Ⅰ级响应，在全省率先关闭景区景点和演艺场所，停止各类公众聚集活动，停止客运班车营运，对所有进入丽江的人员100%进行体温检测，开展滞留游客安置工作。我们牢牢守住旅游城市输入风险“高压线”，先后发出《致全市各级党组织、广大党员干部和在丽流动党员的倡议书》《关于号召党员八小时外积极参与协助小区

物管疫情防控工作的倡议书》；挂钩文明城市创建的市、县（区）部门党员先锋队迅速转换为疫情防控“联防队”，动员社区居委会、居民小组、小区党支部、小区物业物管等资源力量，开展“地毯式”排查登记；先后投入5.1万人次，排查366个小区12万户38万余人。2月18日，丽江在全省率先实现确诊病例和疑似病例“双清零”，取得疫情防控“阻击战”的首战告捷。

二是党建助力旅游复苏。金甲社区地处古城新城接合部，商业氛围浓厚，辖区范围内拥有丽江市老城区国际购物中心、君澜国际酒店等旅游商户2800余户，从业人员2万余人。金甲社区建立商圈党建联盟，10家共驻共建单位与金甲社区党总支、七星党委组建了社区联合“大党委”，通过多方征求意见确定服务项目共36条，形成需求、资源、项目“三清单”。为助力旅游行业复工复产，金甲社区组织开展微型招聘会，共有108人到现场参加招聘，93人完成填表应聘登记，最终9人签订合同。由区工商联牵头在金甲商圈开展助力复工复产“贷免扶补培训会”，共计有30余名辖区个体工商户及企业代表参会。

三是引导游客融入社区治理。旅游的高速发展，每年有大量国内外友人到丽江投资、旅居和康养，形成一定规模的“新丽江人”群体。丽江市积极动员吸纳“新丽江人”参与社区治理，探索“新丽江人”中的党员到社区党组织任职，参加社区选举。其中，新义社区建立“新丽江人”党群服务中心，免费向“新丽江人”和游客开放使用，帮助协调解决因户口限制带来的就学、就医等实际困难，有效提升了“新丽江人”的归属感和融入感。束河街道党工委顺应群众期盼，多次组织召开景区整改提升座谈会，广泛聆听辖区群众、景区商户呼声，座谈会现场大家各抒己见，建言献策，气氛热烈，取得了良好效果。束河街道党工委总结座谈会成功经验，创办“束河夜话”共商平台，实现了“政府掌舵、企业划桨、群众同舟”的景区治理模式，架起党委政府与商户沟通的桥梁。

提升旅游城市治理能力和服务水平既是摆在丽江各级党委政府面前的一项新课题，也是一个老问题，需要持续用力、久久为功。实践证明，推动各级从政者从领导向治理、管理向服务的理念转变，画好建设宜居宜游城市的最大“同心圆”，才能激发基层治理的源动力，把丽江建设成为市民游客的心灵港湾和温馨家园。（图片由丽江市委组织部提供）