

广东文化和旅游信息

[2020]第 32 期 (总第 83 期)

广东省文化和旅游厅

2020 年 8 月 3 日

目 录

- 马兴瑞省长调研文化旅游体育工作..... (2)
- 省文化和旅游厅曾颖如到佛山高明区调研..... (3)
- 我省举办粤北地区地方戏曲编导人才培训班..... (4)
- 广东妥善处置旅游投诉积极化解矛盾维护社会稳定..... (5)

马兴瑞省长调研文化旅游体育工作

7月29日，省长马兴瑞到有关单位调研文化旅游体育工作，深入贯彻习近平总书记关于统筹推进新冠肺炎疫情防控和经济社会发展工作的重要讲话和重要指示批示精神，研究进一步扩大消费，促进文化旅游体育业平稳健康发展。

马兴瑞主持召开座谈会，详细听取我省文化、旅游和体育发展工作情况汇报，分析研判解决存在问题，强调要坚持以人民为中心的发展思想，立足打基础、利长远，找准问题精准施策，抓好促进文化旅游体育业平稳健康发展相关政策落地落实，满足人民对美好生活的需要。当前要结合实际，研究细化更多务实管用的措施，指导帮扶文旅体企业在做好疫情防控工作的同时，加快复工复产，创新文旅体融合消费新业态，加大惠民力度，加快推动我省文旅体消费市场复苏振兴。要进一步整合优质文旅体资源，丰富消费供给，大力做好宣传推广，打造更多精品旅游路线，组织开展“广东人游广东”“全域旅游在行动”等文旅体促消费活动，深挖省内游消费潜力，积极引客入粤发展国内游。要加大文旅体基础设施建设力度，大力引进重大文旅体投资项目、国际国内重大赛事项目落户广东，鼓励社会力量积极参与文化旅游体育场地设施建设及运营。要加快发展文旅体现代产业，进一步加大扶持力度、优化扶持方式，鼓励企业研发新产品、新技术，充分利用物联网、大数据等新科技，增加高端文旅体产品供给，培育壮大数字体育等消费新业态新热点，为我省

经济高质量发展增添新动能。要进一步加大竞技体育投入力度，加强竞技体育后备力量培养，创新人才培养工作机制，不断提高我省竞技体育运动技术水平，大力开展全民健身活动，推动体育强省建设。（南方日报）

省文化和旅游厅曾颖如到佛山高明区调研

7月29日，省文化和旅游厅党组副书记、副厅长，省文物局局长曾颖如一行到佛山高明区调研文物保护和活化利用工作，鼓励高明深挖文化遗产价值，擦亮红色文化名片。调研组一行首先来到高明区红色廉政文化教育基地和谭平山故居。调研组表示，要充分发挥红色廉政文化资源在爱国主义和革命传统教育中的作用，做好革命精神的传承和发扬。要完善配套设施和环境，讲好高明红色故事，将基地打造成为广东省重要廉政文化教育基地和全省较有影响力的红色文化品牌。随后，调研组实地走访阮涌村，听取古椰贝丘遗址保护情况汇报。位于秀丽河边古耶村鲤鱼岗的古椰贝丘遗址，保存着大量新石器时代晚期的动植物遗存、石器 etc 文物，在研究珠江三角洲史前人类生存的古环境等方面具有填补科研缺环和空白的重要价值。

调研组认为，高明古椰贝丘遗址能够入选全国重点文物保护单位证明了其重要的价值所在，要加快启动实施《古椰贝丘考古遗址公园规划》，深入发掘高明古椰贝丘遗址的历史文化价值，理清与珠江文明、岭南文化的渊源关系，将古

椰贝丘遗址打造成为粤港澳大湾区首个国家考古遗址公园，更好地向全国展示高明的历史文化。同时，高明可以将具有古代文化内涵的文物遗址、古村落与近现代历史的革命遗址串联起来，形成一条历史文化研学和旅游的体验路线。（佛山日报）

我省举办粤北地区地方戏曲 编导人才培训班

“2020年广东省韶关市地方戏曲编导人才培训班”7月29日在韶关举行。省文化和旅游厅党组成员、副厅长杨树，韶关市委常委、宣传部部长刘启宇等领导出席开班仪式。

为贯彻落实2020年全省创作工作会精神，促进我省艺术创作的繁荣发展，广东省艺术研究所和韶关市文化广电旅游体育局积极响应国家扶持地方戏曲的政策，加强我省青年戏曲编导人才队伍的建设，大力推动文艺作品的创作和生产，共同策划此次培训活动。旨在通过理论与实践、交流与分析相结合的教学方式，为粤北地区地方戏曲的发展培养土壤、孕育人才。培训班从表、导、演以及戏曲音乐、舞美设计等不同专业方向，邀请了一批省内外资深专家进行授课，22名青年编剧、导演、演员等业务骨干，通过带作品参加培训。（厅艺术处）

广东妥善处置旅游投诉积极化解矛盾 维护社会稳定

受新冠肺炎疫情影响，今年上半年全省旅游投诉呈以下特点：**一是因疫情的影响投诉总量、理赔金额剧增。**今年上半年接到旅游投诉 13429 宗，是 2019 年全年总量的 1.67 倍，相较 2019 年上半年增加 9694 件，达 3.8 倍。今年上半年理赔总额为 5125.93 万元，同比增长 17.6 倍。对旅行社投诉占据被投诉对象首位，上半年，投诉旅行社 7789 宗，占投诉总数的 73.70%，其中线下旅游投诉 4682 宗，在线旅游投诉 3107 宗；投诉景区（点）1246 宗，占投诉总数的 11.79%；投诉住宿 1159 宗，占投诉总数 10.97%。投诉类别主要集中在因疫情导致不可抗力因素退团退费纠纷，其中，投诉因不可抗力因素 10164 宗，占全部投诉的 82.43%；拒签或退团不当扣费 471 宗，占全部投诉的 3.82%。**二是旅游投诉高峰已过，重复性旅游投诉持续增加。**截至目前，旅游投诉高峰期开始减缓，从最高峰每周 230 宗下降至目前约 50 宗。重复性旅游投诉增多主要原因是部分旅行社承诺退款仍不到账，以及部分旅行社仍未复工不能办理退款或延期参团。**三是投诉受理处置迅速有效。**上半年正式受理的旅游投诉 12331 宗，因疫情退团退款受理的投诉是 10477 宗，结案 9772 宗，结案率为 93.27%。截至目前，我省 17 个市 5 月底前受理的涉疫旅游投诉清零，法定结案率达 100%。

为妥善处置旅游投诉，维护社会稳定，省文化和旅游厅

印发《关于处理旅游者退团退费问题的有关指引》和相关工作通知，指导各地和旅游企业加强调解力量，畅通投诉渠道，简化投诉程序，做到“有诉必接、有接必查、有查必果”。健全完善与12345平台、行政职能部门和人民法院的监管联动互动机制，发挥旅游行业协会等社会组织力量，形成旅游投诉纠纷调处合力。充分利用电话、微信等非接触手段，为游客分析疫情形势，宣传法律法规，提供维权咨询等。经过全省各级文旅部门共同努力，因疫情影响引发大面积投诉处理已接近尾声，各项理赔、调解工作趋缓。下一步，将跟进解决相关问题，确保旅游市场有序运行、平稳复苏。（厅执法处）

送：文化和旅游部办公厅，张福海、许瑞生同志，省委、省人大、省政府、省政协办公厅，省委宣传部，省发展改革委，厅领导；
各地级以上市文化广电旅游体育局；
省文化和旅游厅各处（室），厅属各单位（含星海演艺集团下属单位）。

传真：（020）37803016 省文化和旅游厅公众网：<http://whly.gd.gov.cn>
电邮：whtxxzx@163.com 广东文化网：<http://www.gdwh.com.cn>