

清爽气象迎客来

南岳区「雷霆行动」优化旅游环境纪实

徐德荣 文 兰

南岳，不止有衡山。
在南岳，火文化、福寿文化、祭祀文化、山岳文化、抗战文化、宗教文化、书院文化等交相辉映、经久不衰，是湖南旅游“五张名片”中历史文化名片的代表。

在南岳，沐山风习习，听松涛阵阵，观星河点点，享天地自然，再与好友，或爱人秉烛夜谈，体味“衡山茶苍入紫冥，下看南极老人星”的诗意与浪漫。

在南岳，金庸笔下的“衡山派”遗世独立，傲然立于祝融之巅，带你重回快意恩仇的江湖岁月……

生态资源得天独厚、历史人文底蕴深厚，使得南岳成为首批国家重点风景名胜区、首批国家5A级旅游景区、首批国家全域旅游示范区、国家级自然保护区、全国文明风景旅游区，也成为众多游客的旅游目的地。

旅游环境是南岳经济社会发展的生命线。今年4月，南岳区全面开展旅游环境整治“雷霆行动”，对一切影响旅游环境的现象“开刀”，对一切影响旅游秩序的违法犯罪“亮剑”，以强有力的措施和手段，保障旅游环境文明、和谐、安全、有序，清爽干净地迎接第三届湖南旅游发展大会。

如今，南岳各类旅游乱象得到有效遏制，旅游环境持续向好。2023年南岳区预计接待游客1467.08万人次，同比2022年增长46.56%，同比2019年增长11.45%；旅游总收入160.12亿元，同比2022年增长45.22%，同比2019年增长41.05%。



南岳雾凇美景。曹正平 摄



南岳春节庙会。李锦星 摄



执法人员对乱停乱放行为进行整顿。

建章立制 持续强化旅游环境整治

12月23日11时许，还未到饭点，南岳区仁和饭店内就已座无虚席。“一个多月来，店里生意格外火爆。一问游客，都说看到我们登上了‘红榜’才来的。”饭店负责人袁伟说。

“我们在全域旅游服务中心的公示牌上看到‘红黑榜’，发现这家店因为文明诚信经营被列入红榜，那在这吃饭、消费肯定不用担心被坑。”游客郭倩说。

他们口中说的“红黑榜”，指的是南岳区旅游行业诚信“红黑榜”。

今年4月，南岳区在全区范围内开展旅游环境整治“雷霆行动”，在打击整治旅游乱象的同时，建立文明诚信经营评价机制，推行旅游行业诚信“红黑榜”。

南岳区将在辖区内从事旅游经营活动的经营主体及其从业人员和无照经营的个人，包括旅行社、餐饮店、住宿店、环保香店、旅游工艺品店、食品店(含土特产店)、停车场、涉旅网店等涉旅行业和个人，均纳入“红黑榜”的监管对象。

对文明诚信经营、优质服务类门店列入

“红榜”，为其颁发“文明诚信经营户”牌匾，大力宣传推介，并择优推荐为年度文明诚信十佳经营户，在政策、资金上予以倾斜。对欺客赶客、诱导消费类门店列入“黑榜”，对其进行通报曝光。对一年内累计两次列入“黑榜”的门店勒令退出经营。

“红黑榜”每季度一评，并在南岳区党政门户网站、南岳旅游、天下南岳微信公众号、南岳旅游集散地电子显示屏、南岳全域旅游服务中心公示牌等发布公示。

不仅如此，南岳还对涉旅从业人员建立个人诚信名录，对破坏旅游环境或充当“保护伞”的公职人员，一律从严追究问责；对破坏旅游环境的其他人员，列入黑名单，实施限制进入景区等相关管控措施；对于情节严重、性质恶劣的经营户和从业人员实行严格的行业退出机制。

南岳区还制定“旅游环境整治‘雷霆行动’工作方案”，发布“旅游环境整治‘雷霆行动’政府通告”，公布打击跟客缠客、强占公共停车位、乱收停车费、吊带索钱、塞符塞像等强迫消费，“代客烧香”“网络烧香”，非法营运、以有偿带路名义骗取钱财，出店喊客等6种违规行为，规定处罚标准和措施，让旅游乱象整治有章可循、有法可依。

“通过建章立制，加大对旅游市场违法违规行为惩处力度，让涉旅商户不敢违、不想违，从根本上遏制了南岳旅游市场乱象，塑造南岳文明旅游形象。”南岳区委副书记、区长蒋炳炎说。

执法人员依法对扰乱旅游管理秩序的经营门店处以关门停业整顿。



岳庙社区北支街小区召开“雷霆行动”恳谈会，动员群众和商户积极参与配合。

治理有效 提升游客满意度和体验感

南岳又火了！12月中旬，南岳迎来今冬首场降雪和大规模的雾凇景观，众多游客慕名而来，观赏雾凇美景。仅12月16日至17日，南岳衡山共接待游客12.55万人次。

“我每年都会来南岳登山祈福看美景。年年来南岳，年年有不同，尤其是今年。今年南岳的旅游环境好了！”江西游客马成进说。

摩托车追车缠客现象基本遏制，不买香不准停车或杂物占车位现象全面整治，居民利用公共场地收停车费现象大幅减少、店外喊客拉客得到明显好转、高价宰客明显减少、涉旅投诉明显下降……南岳旅游环境整治“雷霆行动”取得阶段性成果，游客在南岳的满意度和体验感不断提升，更吸引一大批文旅项目纷至沓来，打造南岳旅游新亮点。

民国风情体验地——衡阳1944历史记忆街区项目占地约49亩，计划投资5亿元，位于祝融文旅小镇二期，以电影《援军明日到达》为IP，复原1944年衡阳古城的记忆场景，拟打造集住宿、娱乐、休闲、购物、餐饮等功能于一体的民国风度假地。目前，该项目正在加紧建设中。

亲子研学新去处——今年暑假，由湖南华声知行教育管理有限公司打造的南岳衡山国际研学营地试营业。营地以南岳衡山为核心，占地79亩，建筑面积9万平方米，配套建成研学综合楼、标准千人研学宿舍、文化主题工坊、会议报告厅、酒店餐厅、风雨操场、野餐露营及拓展活动区，打造国内劳动实践教育、科普主题研学的营地行业标杆和知名品牌。项目全部建成后，预计5年内可为南岳引流50万人次以上。

古镇夜色品味地——夜幕降临，庙东古街“衡山派”夜市的热闹才刚开始，臭豆腐、烤冷面、羊肉串等特色小吃应有尽有，灯笼、油纸伞等古风元素带你一秒穿越武侠世界；南岳古镇推出的非遗展演、角色扮演、创意集市、古风快闪、街头路演、灯光秀等古风沉浸式游玩活动欢乐有趣；祝融小镇彩灯艺术节流光溢彩，“龙腾四海”“水上宫灯”“熊猫乐园”等53组巨型彩灯绚丽灿烂、梦幻浪漫。11月初，南岳古镇上榜首批省级夜间文化和旅游消费集聚区。

此外，南岳区争做“弄潮儿”，为文旅市场注入更多青春活力，“围炉”年轻游客。“五岳特种兵”打卡、“笑傲江湖”国潮音乐夜市、“火苗音乐节”、南岳大庙五月国风汉服活动等特色文旅活动精彩纷呈，更上线3种口味的南岳文创雪糕，引得年轻游客争相打卡。

南岳区还积极开拓省外客源，对引客人岳的旅行社、导游进行奖励，推行“一团一策”“一事一议”，尽全力服务好省外游客，先后吸引东北、澳门、香港、台湾等省外旅游首发团来南岳旅游。

新潮项目轮番上，夜间畅游花样多。近年来，南岳省外游客、年轻游客、过夜游客均呈现大幅增长，在阔步世界级文化旅游目的地的新征程中行稳致远。

下定决心 吹响整治旅游乱象“集结号”

寒冬至，雾凇美。连日来，南岳衡山迎来了不少前来欣赏雾凇美景的游客。在南岳随处可见的还有一抹“执法蓝”，巡视、检查商家是否存在店外喊客、不买香不许停车等旅游乱象；一群“志愿红”走街串巷，劝导商户规范、文明经营。

“整治旅游乱象、优化旅游环境，不仅仅是政府部门的事，还是每一位南岳人的分内事。南岳旅游环境好了，作为南岳人，我们脸上也有光。”“衡阳群众”志愿者陈宝国说。

近年来，人们出游意愿增强，旅游市场快速升温。然而，一些欺客宰客、跟客缠客等侵害游客合法权益的事件，严重损害了南岳旅游形象。

“要同心同德、同向发力、敢于斗争、勇于担当，以铁一般的意志、铁一般的措施、铁一般的手段、铁一般的纪律坚决、全面、彻底整治旅游乱象，不获全胜决不收兵！”4月6日，南岳区召开旅游环境整治“雷霆行动”誓师大会，吹响整治旅游乱象“集结号”，南岳区委书记刘浪的话掷地有声。

当天暴雨突袭，但南岳铁腕整治旅游乱象的决心不减。来自乡镇街道、执法管理单位、路段责任单位的300余人，冒雨宣誓、众志成城，他们以决战决胜的姿态、敢打必胜的决心，誓要与旅游乱象作斗争！

南岳区将城区划分为10个路段，各路段和专项整治组由区委书记和区长挂帅，区“四大家”领导班子成员带队，部门牵头，全区40余个单位和部门参与配合，纪委监委严格监督检查，共同推动南岳旅游环境全面净化、彻底改变，提升景区的吸引力、美誉度和体验感——

金沙路、方广路坚持每日一小结，以简报形式促进工作；祝融北路组建女子巡逻队，成为一道靓丽的风景；高速连接线对店外喊客、诱导消费实行“零容忍”，保持进城线路干净清爽，给客人留下第一印象；庙东路段创新工作方式，采用举手牌规范；西街路段热情为游客提供咨询引导，服务入庙最近1公里；南街路段提前1小时到岗值班，做到与大庙开门时间同步；祝圣路段组织学生志愿者发放宣传资料，树立优化环境从学生抓起的理念；东环路划设临时蔬菜专区，规范马路市场；中心景区持续打击流动叫卖，注重做好极端天气和旺季期间温馨提示。

整治旅游环境还要发挥群众力量。举办专题会、座谈会、屋场恳谈会，南岳各级各部门走街串巷，发动市民参与“随手拍”有奖举报活动，争当整治旅游乱象的“宣传员”“监督员”“践行员”。

祝融街道更是创新推出“祝融微管家”社会治理品牌，发动引领400余名党员、志愿者投身旅游环境整治“雷霆行动”，广泛开展文明诚信经营宣传，坚决对旅游乱象说“不”。

动真碰硬 捍卫“天朗气清”旅游环境

“高价香”“香行宰客”曾是南岳游客投诉最多的问题之一。旅游旺季时，旺盛的香火还给南岳带来空气污染。

为优化旅游环境，自7月15日起，配合“雷霆行动”的开展，南岳区全面推行使用新型环保香，不仅价格便宜，香体质量也得到提高，所产生的空气污染大大减少。

南岳区市场监督管理局相关负责人介绍，新型环保香香体采用柏木、檀木、沉香木为主的纯木粉，香味醇、污染少，包装规格也更小，一套新型环保香仅包含1盒拜香、8盒配香、1张祈福经文，且拜香和配香的香体更短、更细。同时，外包装采用原木浆纸，最大限度地减少了燃烧时的烟尘和污染。价格上，每套新型环保香零售价分别不超过48元、68元、88元。

“我店子正对南岳大庙，往年往外看，大庙上都是黑烟缭绕，香火也会随风吹到店里，一天下来，店子卫生都搞不赢。推行环保香以后，再也看不到黑烟了，店里也干净多了。”南岳大庙附近的商户旷思文说。

优化旅游环境，不仅要回应游客关切，更要动真碰硬，捍卫“天朗气清”旅游环境。

南岳区依法从严打击跟客缠客、追车喊客等各类破坏旅游秩序的违法行为，对于构成犯罪的，依法追究刑事责任。还依托“雪亮工程”，建成全程动态可视化实战

平台，由公安、城管、政务中心、旅游服务中心等多部门进驻，共同组成“联合视频巡查岗”，及时发现破坏南岳旅游市场行为，并迅速出警打击震慑。

11月21日，衡阳市公安局南岳分局旅游警察大队通过视频巡查发现，西岭片区有多人上路拦车喊客。因违法行为人多且分散，旅游警察大队联合山鹰突击队、半山亭派出所和交警中队出警，由视频巡查岗联动指挥调度，实时与打击组进行沟通，实现精准打击。当天共查处10起违法行为，并依法行政拘留。

视频监控远程巡查，执法人员就在身边。近年来，南岳区推进城市管理执法体制改革，派驻城管综合行政执法大队部分人员下沉至乡镇街道，并下放占道经营、流动叫卖等执法权限，做实做强“大城管”工作格局，确保旅游乱象第一时间发现到、第一时间处理到、第一时间教育到。

“以前，那些违法违规扰乱旅游市场秩序的商户，看到城管执法人员来检查了，立马就散场。等执法人员一走，他们又卷土重来，我们社区干部去劝导，商户根本不重视。现在将城管执法力量下沉，街道组建起行政执法大队，能依法依规处罚违法违规行为，我们讲话更有底气！”祝融街道负责人说。

游客欣赏南岳雾凇。曹正平 摄

(本版图片除署名外均由南岳区委宣传部提供)