



烟雨凤凰

张颐佳 李孟河 黄 伟 吴东林

烟雨凤凰，蜃楼仙境，无数游人。
今年2月6日，文化和旅游部公布最新一批国家5A级旅游景区名单，凤凰古城旅游区确定为我省唯一上榜的旅游景区。

总面积约4.39平方公里的凤凰古城旅游区，依山傍水，两岸的古建筑青砖灰瓦，古色古香。独特的山水画卷、浓郁的民族文化气息，尽收眼底。

近年来，凤凰县在湘西州委政府的坚强领导下，聚焦“文旅融合化主导型”发展定位，打造“满眼都是风景，满城都是文化”的旅游目的地，在高品质建设、高水平管理、高质量服务方面，推进旅游区环境提质升级。国家历史文化名城——凤凰古城，经过多年发展，现已成为“湘西旅游龙头、湖南省旅游窗口、国家旅游名片”。

2023年，凤凰县累计接待游客1831.01万人次，实现旅游收入172.61亿元，同比分别增加73.41%、70.54%。

高品质建设 激发文旅产业发展新活力

凤凰古城，从沈从文的书里、黄永玉的画里走向世界。

晚间，走进古城。沱江两岸，色彩斑斓。一场光影科技与苗族文化完美融合的盛宴——“湘见·沱江”沉浸式艺术游船光影秀，在沱江缓缓上演。

遇上节假日，还可一览特色的苗寨风情码头、壮阔的黄永玉百米画卷、浪漫的沈从文情诗水幕……以科技手段将国风动漫、真人实拍、电影视听、水雾投影等多种声光影形式进行巧妙融合，把观众融成景中人。

近年来，凤凰县以完善旅游基础设施为着力点，先后投入25亿元，推进凤凰古城旅游区提质升级。

凤凰县积极完善公共休憩和景观设施，提升古城文化内涵、拓展旅游景点建设，完善游客中心建设、加强旅游厕所建设，努力变“流量”为“留量”。

实施古城北边街环境和景观改造工程、沱江河夜景亮化延伸工程；对旅游区内主要街道进行绿化美化改造，布置游客公共休憩设施，游客中心和景点添置特殊人群服务设施，更加注重人文关怀。

实施十大文化展馆建设，百年算军纪念馆、陈渠珍陈列馆、凤凰民俗生活习俗馆、武侯祠、伏波宫、城隍庙、马王庙等一批文化展馆建成并对外开放，提升旅游区核心品牌吸引力。

总建筑面积达13.7万平方米的凤凰游客服务中心建成并投入使用；旅游区内，已建旅游厕所19个，其中一类厕所8个、二类厕所11个，均免费开放。

近年来，凤凰县以打开旅游交通瓶颈为突破口，提高旅游区的可进入性。

开通高铁站—城北游客中心—古城旅游区的旅游交通接驳专线，景区内内部开通旅游专线接驳、微循环“小黄车”，磁浮旅游观光线营运，同步全面加强城区景区道路交通管理。

在贯通包茂高速、杭瑞高速基础上，完成了G209凤凰段、G352和南长城连接线建设。

拉通了城北“三隧一桥”、民俗园隧道、南山隧道、凉水井隧道；实施了三个入城口道路、G209绕城线建设。

建起县旅游集散中心停车场、三隧一桥生态停车场、凤鸣区生态停车场、南华里游客中心停车场等9大停车场，停车位增加至5061个，面积达15万平方米以上。

同步推进张吉怀高铁建设、凤凰磁悬浮轨道交通建设、铜仁·凤凰机场扩建；高速、高铁、飞机“三位一体”交通格局逐步形成。

今天的凤凰，愈发秀美。

“神秘湘西·天下凤凰”品牌唱响中外，驻华外交官盛赞凤凰为“欧洲人的中国样子，中国人的童话世界”。

满眼都是风景 满城都是文化

——凤凰古城旅游区获评国家5A级旅游景区

高水平管理 擦亮魅力凤凰底色

一座青山抱古城，一湾沱水绕城过。南华山静静矗立，沱江缓缓流淌。

为守护一江碧水，还原生态“本色”，凤凰县实施古城“去蓝行动”、沱江清淤工程、“青山抱古城”项目，开展沱江岸线的综合整治和古城特色民居、传统建筑、历史街巷的风貌整治，对主要路段管线设施进行地理等隐蔽式处理。

同时，定期对景区空气、噪声、地表水质等进行监测，环境空气质量达到国家二级标准、声环境质量满足2类声环境功能区要求。400余家餐馆，全部搬出古城核心区。闻名遐迩的凤凰酒吧，经过整治，噪音降至60分贝以下。

凤凰县以优化旅游环境规范旅游秩序为目标，强化旅游环境综合整治，推进市场监管体系、安全管理体系不断完善。

成立以县委书记为组长、相关县领导为副组长的凤凰县旅游市场秩序综合整治工作领导小组，开展“游客满意在凤凰”旅游市场秩序专项整治“利剑行动”及旅游环境综合整治文明创建“百日会战”行动，重点整治涉旅行业不明码标价、价格欺诈、零负团费等违法行为，依法打击不合理低价游、强买强卖、敲诈勒索、高价回扣、非法拉客、飞车拉客、兜售假货、虚假宣传等侵害游客权益行为。

建立旅游市场监管平台。在州文化旅游广电局指导下，该县成立全省首个县级旅游综合执法中心，推进《旅游市场秩序监管》等“六大”机制。制定颁布《凤凰古城景区鼓励或限制经营项目目录》，研究制定《旅游企业和导游从业人员诚信档案制度》《诚信经营奖惩机制》《凤凰

县家庭宾馆服务质量标准》等相关规章制度，建立健全旅游产品和服务质量标准，形成“凤凰银饰”“凤凰蜡染”“凤凰姜糖”等一批具有凤凰文化特色的旅游商品体系。

组织旅游商会、旅行社协会、宾馆客栈协会等开展行业自律活动，推动旅行社、旅游购物店、旅游餐饮、旅游交通企业以及旅游从业人员等开展诚信经营自主承诺，签订诚信经营承诺书1000多家。

严格食品市场准入管理，对旅游市场食品加工、经营户建立台账和档案，加大对食品卫生和餐饮行业的日常监管，指导经营户做好经营场所卫生保洁。所有景点全部实行禁烟管理，并张贴禁烟标志。2017年通过省级卫生县城复审验收。

制定完善《凤凰县市容和环境卫生“门前三包”责任区管理若干规定》等规范性文件，发布《禁止在沱江河从事污染行为告知书》。旅游区保洁定岗、定人、定责，实行流动跟踪清扫，游客量较大路段保洁时间延长至18小时以上。

蓝天下，绿意古城，花影重重，灿若云霞。



端午赛龙舟、抢鸭子。
田明欣 摄



打造安全景区，助力5A创建，凤凰古城旅游区安保巡查工作队每天在古城巡逻。



多彩民俗聚凤凰。



远方的朋友干一杯。 吴晓丽 摄

高质量服务 唱响“神秘湘西·天下凤凰”

无论春夏秋冬，总有游客漫步在沱江两岸、北门码头、跳岩和虹桥等景区景点，看美景、赏夜色、品民俗，尽情享受浪漫十足的凤凰。

以人为本，注重细节。近年来，凤凰县牢固树立游客至上、服务至诚的理念，全面提升古城旅游区服务水平。

凤凰古城不温不火的旅拍，因张吉怀高铁开通、短视频平台和社交网络传播带来的影响，在2022年夏季迅速“蹿红”，但也出现拍摄服务质量等新问题。为此，2022年7月，凤凰县成立旅游行业商会旅拍分会，加强行业自律，规范市场秩序、提升服务质量。从2022年8月1日起，凤凰古城旅拍经营者统一着装上岗。

除了旅拍，凤凰县还开展以酒吧营业、店外经营摊点、旅游区环境卫生等为重点的综合整治行动，集中整治出店经营、占道经营、流动贩卖等行为。

为强化安全保障，凤凰县以强化警车警力流动巡查、景区智能监控、网格服务管理等内容，建设“智慧警务”机制；在景区重要地段设置了安全警示牌、护栏、防护网和警务室，完善景区景点视频监控系統，实现旅游安全监控全覆盖。

设置景区医疗点、医务室4个，组建沱江河水上救护队、古城专职消防队，开展救护培训和应急演练；严格执行责任片区分工、节假日无休的规定，对旅游区各类安全设施定期进行更换维护检查，定期开

展旅游安全检查，深入排查旅游交通、食品卫生、消防安全等重点领域和旅游景区、旅行社、星级酒店等重点旅游场所，确保旅游区安全零事故。

组建凤凰古城旅游区迎晖建设管理有限公司，负责旅游区综合性管理服务，实现票务统一、运营统一、管理统一、服务统一。加强古城旅游区涉游从业人员全员培训，全面提升从业人员的素质与能力。设立500万元游客投诉快速处理基金，完善快速高效的游客投诉处理体系，游客投诉处理率、满意率均达100%。

旅游服务提质，游客获得感成色更足，游客乘兴而来、满意而归。

2023年，高质量承办全国文旅赋能乡村振兴工作现场经验交流会和第二届湘西州旅发大会，成功举办中国·凤凰民俗摄影双年展、苗族银饰服饰文化节等节庆活动。凤凰县连续6年入选全国县域旅游综合实力百强县，成功入选首批全国文化产业赋能乡村振兴试点。

凤凰县委书记毛家深情地说，州委主要领导殷殷嘱托我们，要以新晋国家5A级旅游景区为契机，不断提高旅游品位和品质，进一步做好游客服务工作，让“天下凤凰”美誉再提升。站在新的历史起点，凤凰一定乘势而上、顺势而为，进一步擦亮凤凰古城名片，持续推动文化旅游产业高质量发展，让“神秘湘西·天下凤凰”成为广大游客向往的诗和远方。

“天下凤凰·醉美旅拍”凤凰县旅拍季文化活动。

(本版图片除署名外均由凤凰县委宣传部提供)