关于促进十渡地区旅游业恢复提升的建议

丛程辉

问题及分析:

十渡风景区位于北京市房山区西南，有着中国北方唯一一处大规模喀斯特岩溶的地貌，是中国国家 AAAA 景区和中国国家地质公园。2006 年 9 月 17 日，联合国教科文组织正式批准中国房山世界地质公园并授牌。然而作为房山区旅游大镇，多年来，十渡景区始终存在没有统一规划、交通拥堵、管理混乱等问题，严重影响游客体验。23·7 特大暴雨，十渡镇遭受洪灾重创，景区关门、大量民宿和农家院水毁严重，经过为期半年的灾后重建工作，百姓生活得到保障，但区域内旅游业损失惨重，亟待换发生机。

景区道路狭窄，街区形象落后，影响行业发展。贯穿十渡景区的涞宝路，全线约 30 公里，是景区主要道路，然而双向两车道的道路宽度，影响百姓出行的同时，也制约了当地旅游业发展。往年黄金周等小长假，十渡作为旅游大镇，接待游客数量巨大，然而受道路狭窄的影响，一到节假日就堵车的现象已成常态，游客体验大打折扣。同时，镇内街道管理混乱，建筑风貌不统一等问题，与十渡镇国家级地质公园形象不匹配。

洪灾冲毁旅游业不只会困扰文旅企业，也会对当地的整体经济发展产生深远影响。北京市提出“一年基本恢复，三年全面提升，长远可持续发展”总思路，其中“长远可持续发展”，就是指着眼长远、整体规划，优化受灾地区功能布局，全面提升基础

设施和基本公共服务保障水平，不断提升经济发展质量和效益。因此，以灾后重建为契机，重塑十渡旅游新形象显得尤为必要。

建议：

1.加强十渡旅游管理委员会统筹监管力度，对于景区旅游服务业商户进行统一监管。一是加大旅游客户投诉事项的处罚力度。建议组织开展投诉举报业务人员培训，加强对投诉举报受理、调解、反馈、时限及一些典型案例的学习，进一步提升投诉举报分析研判及处置能力，引导执法人员在面对“恶意举报”“无理投诉”“高价索赔”等不良行为时，要保持客观冷静，科学合理应对，依法保护合法权益。同时，强化回访督查，做好办理反馈。相关接诉处理人员在每一起投诉举报调查处理结束后，需在规定时限内将处理结果向投诉举报人进行专项反馈，征求处理改进建议及满意情况，及时总结分析反映出来的问题，并将投诉量多的典型问题列为后续监管重点；二是加大力度整治旅游乱象。黑导游非法倒票、上路拦车、占道揽客、尾随追车等违法违规行为，造成交通拥堵，秩序混乱，存在安全隐患，严重损坏旅游形象，建议成立专班，旗帜鲜明、果断果敢的对旅游秩序进行全面整治，全面破解制约十渡旅游发展的各项问题。

2.充分利用新媒体传播优势 助力旅游市场恢复生机。积极整合传播渠道，利用软文、图片、海报、评论、短视频等传播方式，通过头条、抖音、腾讯视频、微信朋友圈等专业新媒体、以及景区官方公众号、视频号等自媒体进行持续宣传。在整合新媒体传播渠道的同时，注重强化宣传推广内容的策划，做好“事件营销、内容营销、创意营销、活动营销以及多元营销”，辅以优质的服务水平和旅游硬件设施，进而高效提升景区吸引力。

3. 对水毁房屋、沿街房屋统一修缮、规划，形成现代化旅游业风格。沿街建筑风貌对景区形象和文化底蕴的塑造有重要意义，良好的沿街风貌不仅可以吸引游客，还能提升景区品质和经济效益。因此，应以灾后重建为契机，对沿街房屋进行统一修缮、规划，打造现代化旅游业氛围，吸引更多游客和消费者。

4. 对交通全面恢复提升。一是尽快恢复水毁道路，应于明年5月旅游旺季来临前修复十渡镇主干道涞宝路水毁部分，最大程度减缓此次灾情对旅游业的冲击。二是加快涞宝路高速公路规划落地实施，缓解交通压力、助力乡村振兴、推动山区旅游资源开发，同时提升未来山区应急交通的保障水平。

关于促进十渡地区旅游业恢复提升的提案办理情况

承办单位　区文旅局

一、工作开展情况

（一）区级领导小组高位统筹

2023年12月成立了房山区大十渡景区灾后提升建设工作指挥部。截至9月，先后召开五次工作推进会专题调度，区领导多次现场调度。

（二）成立工作专班搭建平台

成立大十渡景区工作专班，工作专班办公室主任由区文旅局和区文旅投公司主要领导担任，下设综合协调组、规划审批组、项目推进组、运营管理组，搭建规划审批、项目推进、运营管理三个平台。

（三）起草大十渡景区规划建设和管理的指导意见

参照北京市《关于加强本市绿化隔离地区公园建设和管理的指导意见》（京绿办发〔2021〕75号），区文旅局会同规自分局、区文旅投公司共同研究起草了《关于房山区大十渡景区规划建设和管理的指导意见》。下一步，加强与市文旅局等部门沟通对接，协调市直部门在不突破政策底线的前提下，探索研究如何破解制约大十渡景区建设提升的瓶颈问题。

（四）启动编制大十渡景区非建设空间规划研究方案

5月11日，区文旅投公司联合区文旅局组织召开大十渡恢复提升规划启动会，确定了规划原则、编制范围、规划深度，以及与镇域国土空间规划衔接技术路径等问题。下一步，连同《大十

渡景区规划建设和管理的指导意见》提交市级审议，争取市政府及相关部门支持。

二、取得主要成效

目前，大十渡景区灾后重建项目进展顺利，主要景区已恢复对外营业。

（一）统筹推进涉及政府部门实施项目

区重大项目服务中心组建了工程实施统筹专班，会同区文旅局、区水务局、区园林绿化局、十渡镇、张坊镇、区文旅投公司等相关单位，明确大十渡景区范围内涉及政府部门实施项目点位图，确定项目共11项，总投资约11.11亿元。其中，需与“五一”景区开园同步推进的项目8项，总投资约8.75亿元；2025年12月前完成项目3项，总投资约2.36亿元。通过组织召开专题会及现场考察等形式进行调度，截至目前，与景区开园同步推进的项目已全部完工。

（二）破损路面修复进展情况

按照指挥部第四次工作会要求，区基础设施公司积极推进破损路面修复工程，截至目前，大十渡景区范围内破损路面修复工程共计5项，已全部完工。

（四）环境治理工作开展情况

启动林地损毁生态修复项目和口袋公园灾后重建项目建设。林地损毁生态修复面积涉及十渡镇730.5亩、张坊镇1479.6亩，口袋公园修复面积涉及十渡镇2.13万平米、张坊镇0.56万平米。按照指挥部工作会要求，张坊镇、十渡镇积极推进环境治理工作，并取得初步成效。截至目前，共计平整土地4000平方米、清运垃圾10余吨、修复河道护栏2700米、清理淤积物13万余吨，种植

金叶槐2500棵、碧桃1000棵、月季6000株，维护绿化面积3万平方米。

（五）成立大十渡文旅协会

4月16日，在区文旅局、张坊镇、十渡镇共同努力下，北京市房山区大十渡文旅协会会员大会成功召开，大会审议通过了各项议程并选举产生协会主要负责人。协会将按照“全区域、全产业、全链条”的整体思路，采取“多交流、多合作、多联动”的运营思路，面向会员提供服务，整合资源，优化产品，组织培训，提升服务质量；面向政府做好参谋和助手，配合行业主管部门制定规范标准，加强会员自律自治；面向区外对接资源，引入先进的理念、模式等，升级产业，做强品牌。目前，区文旅投公司正在筹备成立大十渡景区产业联盟。