

# 执法有力度 服务有温度

——观山湖区开展“清风行动”守护游客“诗和远方”

今年以来,观山湖区文体广电旅游局以整治群众身边不正之风和腐败问题为契机,深入开展旅游市场“清风行动”,以有力度的执法和有温度的服务,持续优化文旅消费环境,擦亮“贵人服务”金字招牌,守护游客的“诗和远方”。

雷霆亮剑:以“快准严”解“心头忧”

合同丢了,旅行社名字记不清,手头只剩一张模糊的商家收据……这类旅游维权中常见的“死局”,在观山湖区文旅局却被耐心与专业悄然化解。

今年8月,一位外地游客通过12345热线求助,称在贵州旅游期间花费上万元购买药品,回家服用后出现副作用。因旅游合同遗失且不记得旅行社名称,维权陷入困境。该局工作人员仅凭收据上的模糊信息,多方排查、反复核实,最终锁定商家并追回全部款项。游客寄来的锦旗上,“急群众所急,态度热情真诚,办事认真高效”的字句,成为该局“线索穷尽”工作法最生动的注脚。

这并非个例,而是观山湖区文旅局铁腕整治旅游乱象的缩影。面对强制消费、定金陷阱、服务缩水等游客“心头

之忧”,观山湖区文旅局打出“快、准、严”组合拳,让维权不再“无路可走”。

“快”在响应,接诉即办不留“隔夜愁”。无论是12345热线的转办件还是抖音平台上的“吐槽”,都是行动的“发令枪”。

针对游客投诉“贵州随行旅游有限公司”等多家旅行社拒不退款,该局迅速介入核查,累计为游客追回款项48462元。

“准”在靶向,针对“承诺纯玩却变购物团”“导游态度恶劣”等顽疾,该局精准施策。

对“贵州寻山纪旅行社”的虚假承诺行为,不仅督促其补偿游客1310元,更将其列为重点监管对象;对误将纯玩团安排为购物团的“贵州周游记国际旅行社”,严肃批评并责成补偿游客1000元,实现“既退钱更治乱”的整治目标。

“严”在震慑,对屡教不改、退费拖拉的旅行社予以严厉批评教育,对服务态度恶劣的导游督促旅行社实施经济处罚,筑牢“不敢违、不能违”的防线。

温情服务:从“被动应”到“主动导”

执法有力度,服务更有温度。观山湖区文旅局创新机制变被动应对为主动作为。今年夏季,该局工作人员深夜浏览抖

音时,发现游客“轩轩是e人”发布视频,诉说遭遇“平台踢皮球”无奈滞留。该局立即启动应急机制,连夜协调酒店妥善安置游客,次日便解决问题,解了游客心头之忧。

在纠纷调解中,该局注重在规则与情理间寻找“最优解”。一位游客因伤退团,面对“概不退款”的商家条款,工作人员并未机械执行,而是耐心组织协商,最终促成商家退还30%费用作为“慰问金”,既守规则底线,又显人文关怀;

在“贵州逸衍旅行社”公章被盗用、游客被遗弃酒店的突发事件中,工作人员第一时间赶赴现场安抚情绪、安排食宿,并紧急协调其他旅行社“无缝衔接”后续行程且不增加游客费用。这份“雪中送炭”的暖意,让遭遇意外情况的游客也对观山湖文旅服务给予肯定。

筑牢防线:从“一时清”到“长久治”

观山湖区着力构建长效机制,推动



治理体系从“一时清”向“长久治”跨越。今年以来,该区出台《2025年旅游市场秩序专项整治工作方案》等文件,构建“源头管控+动态巡查+立体惩防”全流程治理模式,通过多部门联合执法覆盖旅游集散中心、酒店等重点区域,“线上监测+线下检查”双线并行,对旅行社实施“服务质量动态评级”。同时,该局以整治促提升,通过加强普法宣传提升从业人员法治意识,以案促改,积极培育“不想违”的行业新风,让诚信经营、优质服务成为市场主体的自觉追求。

民有所呼,我有所应;民有所盼,我有所为。观山湖区文旅局以解决游客“急难愁盼”为己任,用雷厉风行的整治与润物无声的服务,诠释“贵人服务”的真谛,助力观山湖区文旅产业高质量发展。

贵阳日报融媒体记者 蔡健

## 南明区举办新兴领域党组织书记培训班

本报讯 11月17日至19日,由南明区委社会工作部组织开展的南明区2025年新兴领域党组织书记培训班开班,来自该区各新兴领域的60名党组织书记参与。

培训中,授课老师围绕党建基础知识、非公党建工作方法与路径等内容,通过专题讲座、案例剖析等形式,系

统讲解党的创新理论与党建工作实务,帮助学员筑牢理论根基。同时,安排优秀党组织书记分享党建工作经验,为学员搭建交流互学平台。

在实践赋能方面,组织学员到南明区亚太楼宇党群服务中心现场观摩。观摩现场,学员们实地学习红色楼宇党建阵地建设、党建与业务融合发展的先

进做法,直观感受党建引领新兴领域高质量发展的生动实践,进一步拓宽工作思路与视野。

据介绍,举办此次培训班,旨在进一

一步提升新兴领域党组织书记政治素养和履职能力,有效凝聚新兴领域党建工作合力,为推动南明区新兴领域党建工作提质增效、引领新兴领域健康发展注入新动能。

(贵阳日报融媒体记者 冉婷林)

### 深入实施“筑固工程” 大力推进“五个一”行动



十里河滩  
美如画

枫叶红、银杏黄、松树绿,河水蜿蜒流淌,倒映着岸边树影……初冬的花溪十里河滩色彩斑斓美如画,成为市民游客休闲散步的好去处。

图为近日游客在花溪十里河滩游玩。

贵阳日报融媒体记者 覃伟 摄



## 我省首单养老特需信托落地南明区

本报讯 11月19日,贵州省首单养老特需信托在南明区签署并落地,成功为一名无监护人、无亲属照护的特殊困难老人解决了养老服务难题。

今年初,南明区从贵阳市救助站接回在外省流浪多年的60多岁老人陈某。由于长期漂泊,老人户籍注销、社保中断,加之身体孱弱且沟通困难,成为无民事行为能力人,面临“老无所依”的困境。

据介绍,这一案例不仅彰显了政府“兜底民生”的责任担当,也为破解特困群体养老服务难题,构建多层次、多样化的社会养老保障体系提供了可复制、可持续的实践样本。南明区民政局相关负责人表示,养老信托首次在贵州用于解决特殊困难群众照护问题是“社会救助+金融服务”融合的一次突破性尝试。

尽管解决了基本生活问题,但陈某无法定监护人,近亲属明确拒绝承担照护责任。对于这种情况,南明区创新提出“养老信托”方案——引入中国对外经济贸易信托有限公司作为专业受托方,指定居委会为其监护人,将陈某的养老金、政府补贴等资金纳入信托账户

并进行全程监督。

具体方案为信托资金专项用于支付养老机构床位费、医疗费和日常开支;社工定期探访跟踪身心状况;街道办事处协同监督资金使用与照护质量,以“资金隔离管理+专业机构服务+多方监督”的闭环机制,确保陈某晚年生活有人管、有保障。

据介绍,这一案例不仅彰显了政府“兜底民生”的责任担当,也为破解特困群体养老服务难题,构建多层次、多样化的社会养老保障体系提供了可复制、可持续的实践样本。南明区民政局相关负责人表示,养老信托首次在贵州用于解决特殊困难群众照护问题是“社会救助+金融服务”融合的一次突破性尝试。未来,南明区将总结推广经验,针对无监护人、失能失智等困境人群,探索构建更加多元化的长效保障机制。

(贵阳日报融媒体记者 冉婷林)

## 贵州科学城业界共治理事会大数据行业委员会举行座谈会 政企共商贵阳高新区“十五五”数字经济发展规划

本报讯 11月18日,第二届贵州科学城科技创新暨四城联动交流周秋季系列活动之贵州科学城业界共治理事会大数据行业委员会“十五五”数字经济发展规划座谈会在贵阳高新区举行。会议聚焦“十四五”成果总结与“十五五”规划展望,汇聚政企智慧,共商贵阳高新区数字经济高质量发展路径。

会议回顾了“十四五”时期贵阳高新区数字经济发展情况。“十四五”时期,高新区聚集贵州大数据集团、中南交通、朗玛信息、东方世纪、鼎联科技、电子认证、智慧水利、道坦坦等企业代表结合自身发展实践,围绕“十五五”

发展路径。随后,中国电建集团贵阳勘测设计研究院、贵州大数据产业集团、中南交科、朗玛信息、东方世纪、鼎联科技、电子认证、智慧水利、道坦坦等企业代表结合自身发展实践,围绕“十五五”时期高质量数据集建设、大模型与智能能体研发、开源自主软件、人工智能产业基地布局、数据要素市场化、产业深度融合发展等关键方向,提出了意见和发展期待。

在听取了企业代表的建议后,贵阳高新区产业发展局相关负责人表示,“十五五”时期,贵阳高新区将以数据产业高质量发展为主题,以深化数字技术创新应用为主线,以释放数据要素价值为核心,以布局和发展人工智能产业为突破口,着力构建高端化、智能化、绿色化、融合化的数据产业体系,努力将贵阳高新区建设成为全国具有重要影响力的数据经济高地、数据要素市场化配置枢纽和人工智能产业集聚区。

接下来,贵阳高新区将凝聚政企合力,携手广大企业围绕数字技术创新策源、深化数据开发利用、抢先布局人工智能、推动深度融合发展、培育壮大市场主体五大关键路径协同推进,全力打造数字技术领先新优势,激活数据产业发展新引擎,塑造人工智能产业竞争新动能,拓展产业赋能应用新空间,推动“十五五”规划从蓝图走向现实。

(贵阳日报融媒体记者 李雯)

### ■相关新闻

## 贵州科学城业界共治理事会 战略咨询行业委员会揭牌成立

本报讯 11月19日,贵州科学城业界共治理事会战略咨询行业委员会揭牌成立。

据介绍,该委员会成立后将深度渗透至贵州科学城发展的各个环节。在宏观层面,将聚焦大数据、新能源、生物医药、高端装备制造等贵州重点布局的战略性新兴产业,开展前瞻性的行业趋势研究、精准的政策分析以及科学的项目评估,为科学城的顶层设计与产业规划提供专业依据。在微观层面,将为企业提供从战略咨询、技术诊断到项目管理、成果转化的全链条、全生命周期服务,助力园区企业提升核心竞争力,降低创新成本,加速成长步伐。

尤其关键的是,在科技成果转化方面,该委员会将扮演“筛选器”与“连接器”的角色,主动收集、评估省内外技术成果,并积极搭建对接平台,力促一批技术成熟、市场对路的优质项目在科学城落地生根、开花结果。

(贵阳日报融媒体记者 杨婷)

### 开阳县冯三镇——

## 多举措开展普法宣传

本报讯 近期,开阳县冯三镇整合多部门力量,聚焦不同群体需求,以“精准化+广覆盖”模式扎实推进普法宣传,筑牢公共安全防线。

针对青少年认知特点,该镇多家单位联合开展“安全进校园”活动,通过播放禁毒警示教育片、剖析交通事故案例、组织交通安全情景模拟等形式,将抽象法律知识融入生动场景。

结合冬季安全事故频发特点,该镇利用赶集日人流高峰,开展“精准普法+实用宣讲”。聚焦用电用火安全,工作人员手持电线、燃气阀等模型,现场演示私拉乱接的危害;紧扣雨雪天气

行车安全,通过展示事故图片、播放警示教育视频,强调交通违法的法律后果;针对防范诈骗,剖析养老诈骗、网络刷单等典型案例,拆解骗子套路,并手把手教授“三不一多”防骗技巧。

此外,镇各村“两委”构建线上宣传矩阵,一方面,精选反诈短视频、法律科普动画,通过镇村两级微信群定向推送;另一方面,发动村干部、网格员广泛转发至亲友群,鼓励群众“随手转、帮提醒”。近一个月来,该镇辖区养老诈骗、网络刷单类案件零发生,线上宣传的“扩散效应”与“警示效应”持续显现。

(贵阳日报融媒体记者 顾林晗)

## 省血液中心金融城献血屋启用

本报讯 11月20日,贵州省血液中心金融城献血屋投用,为贵阳无偿献血服务网再添重要节点。

该献血屋位于观山湖区核心地段,面积43平方米,内部环境温馨舒适,配备了先进齐全的采血设备。

据贵州省血液中心、贵阳市卫生健康局介绍,目前贵阳市内共有4个街头献血屋,除新增的金融城献血屋外,还有大十字、紫林庵、筑城广场献血屋。

(贵阳日报融媒体记者 庭静)