

汉中市文化和旅游局

类别：B

签发人：张憺

汉文旅函〔2026〕67号

对市政协六届五次会议第450号提案的答复函

鲁川委员：

您提出的《关于学习全国优秀经验，优化节假日来汉游客体验的提案》收悉。首先衷心感谢您长期关心支持全市文旅产业发展，提案紧扣汉中建设现代化区域中心城市、打造全国知名文旅目的地核心目标，立足我市国庆、春节等假日文旅经济发展实际，精准对标哈尔滨、南京、长沙等国内文旅标杆城市先进做法，深刻剖析我市交通、智慧服务、市场监管、暖心服务、文旅业态五大突出短板，提出六条系统务实、操作性强的对策建议，为我们破解假日旅游堵点难点、实现流量转留量、人气变财气提供重要思路参考。我局高度重视，组织相关单位专题座谈，逐项认领任务，结合全市文旅发展规划，逐条梳理落实举措，明确推进时限，现将办理情况答复如下：

一、我市假日文旅发展现状与短板整改总体安排

近年来，我局持续深耕文旅支柱产业，假日经济拉动效应持续凸显。2025 年中秋国庆假期汉中站旅客发送量、核心商圈夜间客流均创历史新高，2026 年春节策划五大板块 192 项特色文旅活动，文旅消费活力持续释放。对照国内先进城市，您指出的交通停车、智慧文旅、消费维权、暖心便民、业态供给等短板客观存在，已成为制约游客复游、文旅品牌升级的关键瓶颈。我局将把假日文旅提质增效作为年度重点工作，吸纳提案全部合理建议，出台《汉中市节假日文旅服务提升专项行动方案》，围绕交通疏导、智慧平台、维权体系、宠客服务、业态培育、长效考核六大板块一体推进整改提升，系统化补齐服务供给短板，打造“宠客汉中”城市服务 IP。

二、提案建议逐项落实推进情况

（一）构建假日交通“快进快出”体系，破解停车拥堵难题。建立多部门联合调度机制，参照长沙大客流疏导模式，完善市文旅市场管理联席会议机制，成立由市政府分管领导牵头，公安交警、交通、文旅、城管、属地县区联合组成节假日交通应急联合指挥部，景区、高速出入口、核心商圈实行客流、车流实时共享、统一调度，高峰时段增派执法人员现场分流疏导。全面落实机关企事业单位节假日内部停车场免费对外开放政策，做到应开尽开；在兴汉胜境、龙头山、石门栈道、汉人老家等重点景区周边，盘活闲置空

地增设临时标准化停车场；规范停车场收费公示，联合市场监管部门常态化查处乱涨价、乱收费行为。开通景区与高铁站、城区商圈旅游接驳专线；节假日加密公交班次，延长公交、网约车运营时长，储备应急客运车辆，大客流时段兜底运力供给。

上线“汉中停车一张图”智慧系统。整合全市景区、商圈、公共停车场数据，实时更新空余车位，集成线上导航、无感缴费功能，通过官方文旅平台、导航软件同步推送，减少游客寻位、排队耗时。

（二）升级智慧旅游“一键总控”平台，提升数字化便民水平。全面推行景区分时段预约分流，借鉴长沙、三亚大数据客流管控经验，督促全市 A 级景区全部上线分时段预约系统，依托大数据预判客流峰值，提前通过官微、短视频、本地媒体发布客流预警，引导游客错峰出游，缓解入园拥堵。

迭代升级“一键游汉中”综合服务平台。整合门票预订、车位查询、线上导览、一键投诉、应急求助全功能，打通文旅、交通、城管、市场监管数据壁垒，实现游客需求一站式线上处置。在高铁站、高速服务区、4A 及以上景区、核心商圈全覆盖布设免费 WiFi、智能充电桩、共享充电柜、直饮水站、智能公厕，补齐基础便民服务短板。

（三）健全旅游诚信体系，搭建快速维权处置通道。节假日组建市市场监管局、公安、文旅联合执法队伍，全覆盖排查餐饮、住

宿、景区商铺，严厉整治节假日随意涨价、价格不透明、强制消费、黑车黑导等乱象，建立文旅经营主体红黑榜，对失信商家公示曝光。优化涉旅投诉快速响应机制，在12345政务服务热线开设涉旅服务专席，落实简单投诉30分钟响应、2小时办结处置机制；景区设立现场维权服务点，现场化解消费矛盾，缩短维权链条，切实保障游客消费安全感。

（四）实施“宠客汉中”暖心服务工程，增添城市文旅温度。搭建全域假日志愿服务网络，组建市级假日游客服务先锋队，吸纳机关干部、青年志愿者、文旅从业者，在汉中站、城固机场、各大景区、商圈设置标准化服务点位，提供路线规划、行李帮扶、咨询引导、应急物资发放服务。升级高铁站、机场游客服务大厅，配齐旅游手册、行李寄存柜、应急药品、母婴室、便民雨伞等物资，打造一站式游客服务阵地。

推行人性化柔性执法。落实外地来汉车辆轻微交通违法首违不罚举措，景区周边占道经营采取劝导、疏导优先管理模式，摒弃简单一刀切执法，以柔性管理传递城市善意。

（五）丰富多元文旅业态，延伸文旅消费链条。打造沉浸式汉文化特色体验场景，推动汉文化、非遗、民俗展演常态化进景区、进城市商圈、进文旅街区，培育一批年轻化、互动式网红打卡点位，丰富日间文化体验供给。持续升级天汉长街、汉人老家夜游载

体，延长沿街商户、游乐项目经营时长，常态化举办灯光秀、汉风巡游、陕南民歌、汉调桡桡等民俗展演，提升过夜游客吸引力。精准投放文旅消费刺激政策，拉动吃住行游购娱全链条综合消费，延长游客停留时长。

（六）建立长效考核评价保障机制，巩固服务提升成效。

将节假日文旅服务保障、游客投诉处置、交通疏导、便民服务落实情况，纳入各县区、市级相关职能部门年度综合绩效考核，压实行业属地管理责任。节假日通过线上问卷、景区现场走访、第三方机构暗访等方式开展游客满意度调查，梳理游客反馈痛点形成问题清单，限期整改闭环。系统总结节假日交通、志愿服务、投诉处置、便民服务成熟举措，推动假日游客服务规范化、制度化、长效化运行。

三、下一步工作打算

下一步，我局将以本次提案办理为契机，把优化节假日游客体验作为民生工程、文旅品牌工程、产业发展工程统筹推进：一是加快各项专项举措落地实施，在2026年暑期、中秋国庆假日全面试运行一批交通接驳、智慧平台、宠客服务项目；二是持续对标哈尔滨、长沙、重庆等先进城市动态学习，常态化更新优化服务举措；三是统筹交通、市场监管、大数据等部门协同联动，形成全域齐抓共管的假日文旅服务工作格局；四是依托精细化治理、人性化暖心

服务、特色汉文化体验，真正实现来汉游客行顺心、游舒心、购放心、食安心、娱开心，持续放大假日文旅流量效应，全力叫响“汉风古韵·传奇汉中”文旅品牌，以高品质文旅服务助推全市文旅产业提质升级，加快建设全国知名文旅目的地。

再次感谢您对我局工作的关心和支持！



（联系人：苏晓辉，电话：2996562）

抄送：市政协提案委，市政府督查室。