

精心暖心贴心 服务满格惠宾客

国庆中秋期间,各部门各单位以精心暖心贴心服务为关键词,从无人机团队精益求精的表演,到公安民警驻守街头景区靠前服务、多部门快速响应确

保涉旅诉求24小时内办结等,大家全情投入、全力以赴,用有温度的保障举措让八方游客感受荆州诚意、古城魅力。

市12345热线服务“不打烊” 8天,225余件全办结,满意率100%

□ 记者 王大玲 通讯员 谭艳

国庆中秋期间,走进市12345政务服务便民热线话务大厅,此起彼伏的来电声、清脆的键盘敲击声与话务员的应答声相互交织,共同谱写一曲暖心护航市民、游客的“服务交响曲”。8天时间,市12345热线共受理涉旅工单225件,均在24小时内办结,游客满意率达100%。

“您好,我在网上购买了小梅沙海洋馆的亲子票,但现在无法进馆,怀疑商家虚假宣传。”10月2日11时24分,一位外地游客焦急地拨通热线。话务

员接诉后,第一时间将工单转办至沙市区。沙市区市场监管部门执法人员迅速赶赴现场,经核实,该游客所购票按规定在中午12点后方可入馆。经过耐心沟通与解释,游客表示理解,事情从致电到圆满解决,用时不到1小时。

市12345热线相关负责人介绍,为切实发挥热线“总客服”作用,市数据局节前便组织召开服务保障专题会,针对假期特点量身定制专项服务方案,并联合公安、文旅等16家单位,协同推出包括分级处置、闭环管理、数据预警、知识

更新与协同联动等五项暖心举措,全力保障游客诉求高效响应、及时解决。

暖心举措中明确要求,各承办单位严格执行24小时应急值守,确保群众诉求“响应不断档、办理不停步”。涉及旅游工单受理后,要求10分钟内完成精准转派,并实行分类处置,简易诉求1小时内办结,一般诉求24小时内处理完毕,疑难复杂问题则须在1小时内先行联系游客,主动告知处理进展。在此之前,各相关单位已围绕游客接待、景区介绍等服务场景,动态更新了文旅专

题知识库,有效提升热线现场答复率与精准度。

该负责人介绍,节日期间,热线共受理各类诉求10373件,其中,话务员当场解答7321件,转办工单3052件,高效支撑了假期的民生服务与社会运行。

目前,市12345热线已及时完成节日期间诉求数据的整理与分析,形成专报。通过梳理总体态势、聚焦群众诉求热点,为持续完善工作机制、提升服务效能提供扎实的数据支撑和决策参考。

荆州公安守护旅游景区平安有序 警在景中护 客在画中游

□ 记者 张明金 余海艳 通讯员 张雪 杜天

国庆中秋期间,一幕幕暖心行动在古城荆州频频上演——

在宾阳楼,6岁小孩与父母走散,荆州区东城派出所民警安抚孩子情绪,调阅周边监控,很快将孩子安全送回父母身边。

在大赛巷,一名游客面色苍白靠在墙边,沙市区中山路派出所民警疏散人群,搬来凳子,递上温水,待游客症状缓解后,又联系其同行友人,再三确认无恙才放心离开。周围游客纷纷点赞:“有警察在,心里特别踏实!”

在东门外,荆州交警一大队民警半蹲着身子,专注地为游客调整拍照角度。快门声响起,这个不经意的暖心瞬间,被镜头定格,在网络上收获一片点赞:“荆州交警蜀黍好暖心!”

8天!192个小时!以警护景,景

中有警。节日期间,荆州公安机关精心制定安保方案和应急预案,全力开展巡逻防控、交通疏导、排查隐患、服务群众等各项工作。节日期间,全市刑事案件、传统盗抢骗案件、电信诈骗大幅下降,社会治安大局持续稳定。

针对宾阳楼、荆州博物馆、关帝庙等热门景区及商圈,荆州区公安组建18个巡逻组,对景点、商场、车站等人员密集场所开展动态守护,有效提升街面见警率和突发事件处置力。

面对八方来客,沙市公安启动高等级勤务,派出所民警、机关警力等全警种联动,通过“定人、定岗、定时”的巡逻机制,驻守在人流如织的沙市码头文创园、吾悦广场、大赛巷、五一路等网红打卡点,以主动靠前的服务、专业规范的执法、温暖细致的帮助,让每一位游客

都能安心畅游、舒心体验。

在方特园区,纪南文旅区公安郢都派出所与分局“快反队”形成“两班三组”灵活调度。一班两组在景区内轮换巡逻执勤,一班一组在警务室驻守随时待命,同步接待求助游客,两班保持电台联系,整个勤务像齿轮一样精密协同运转。

宾馆酒店、商超市场、娱乐场所……全市公安机关民警深入各类重点场所开展“拉网式”排查。“消防通道不能堵塞”“监控设备要确保正常运行”,每一项检查都细致入微,每一处隐患都紧盯整改,从严从实从细把安全防护筑得更牢。

车流人潮涌动,交通保障压力倍增。荆州交警全员在岗,默默守护城市的顺畅与游客的安宁。

假日期间,从荆沙大道到江津路,从北京路到太岳路,主干道上车流明显攀

升。交警指挥中心内,调度指令有条不紊;各关键路口,执勤民警身影忙碌。针对太岳路桥北收费站上桥路段通行缓慢问题,荆州交警通过精准调度,引导车辆分流绕行,有效疏导了交通压力。

夜晚的古城,东门、大北门、老南门、西门各大景区活动接连不断,随之而来的是交通压力骤增。荆州交警提前谋划,将各大景区周边值守时间延长至23时,并启动“全员在岗、人休车不休”的高等级勤务。在古城主要客运站场、交通枢纽,特别是夜间加派警力值守与巡逻结合,对大型活动现场周边实行临时分流管控措施,保障易堵路段的通行。同时加强车巡与步巡互补,提早发现异常路况,快速调集警力快处快撤,提升缓行路段通行效率。民警们用彻夜的坚守,换来了文旅活动现场的秩序井然。



荆州火车站工作人员热情为旅客导乘。(记者 梅闻 摄)



民警在荆州火车站候车大厅巡逻。(记者 梅闻 摄)



荆州区文旅志愿者在张居正故居景区热心回答游客咨询。(记者 潘路 通讯员 李裕艳 摄)



城管工作人员维护景区经营秩序。(通讯员 王思奇 李梦雪 摄)



环卫工人及时清运景区垃圾。(通讯员 王思奇 李梦雪 摄)

埋头坚守只为游客抬头见“璀璨” ——荆州古城东门无人机秀保障一线直击

□ 见习记者 彭刚琴 记者 胡威虎

千架无人机凌空起舞,金凤翱翔、楚辞流转、宾阳楼巍然矗立……10月7日晚,随着无人化作点点星光落下,持续整个国庆中秋假期的荆州古城东门无人机秀圆满落幕。这场科技与艺术交融的视觉盛宴,不仅点亮了古城的夜空,更展现了荆州文旅融合的创新活力。这一切的背后,凝聚着从技术团队到保障人员的辛勤汗水与默契协作。

匠心呈现

炫酷无人机“讲述”荆州故事

夜空的精彩,源于地面的精密策划与执行。作为无人机表演的“空中导演”,江苏天幕无人机科技有限公司项目总监滕志康深感责任重大。

“我们为此次表演投入1000架无人机,从9月30日起上演7场,每一场都

力求完美。”滕志康介绍,表演内容精心融合了荆州的三国文化、地标建筑与现代表演主题,虎步龙骧等传统文元素与“建设先行区 当好排头兵”的现代标语交替呈现,形成跨越古今的对话。

滕志康介绍,此次表演团队成员共5人,同时得到了主办方市传媒集团配备的20余名志愿者的全力支持,“从策划、运输到现场用电保障,每个环节都离不开多方协作。”

滕志康动情地说,与荆州合作5年,早已将这里视为第二故乡。今年中秋夜的一幕,更让整个团队倍感温暖——正当他们忙于当晚表演前的最后调试时,主办方工作人员特地拿着精心挑选的月饼来到现场。“他们送来的不仅是月饼,更送来了牵挂。那晚,我们几个同事在无人机组装间隙,分吃了这些月饼,心里特

别暖。”这份细致入微的关怀,让他深深感受到荆州对合作团队的尊重与用心。

置身于表演现场,滕志康还被游客和市民的热情深深打动。在他看来,这份热情不仅源于大家对专业技术的认可,更是对荆州这座城市发自内心的热爱。

精细服务

柔性管理守护游客体验

精彩的呈现离不开周密的保障。荆州区东城街道综合执法中心副主任肖征红介绍,面对激增的客流,他们创新采取“七分服务、两分管理、一分执法”模式,组织执法队员、社区干部和大学生志愿者,从早上7点到夜间22点不间断守护景区秩序。“游客多了,街道却更干净了。作为荆州人,我由衷感到自豪!”肖征红说。人潮涌动之处,必有交警的身影。

荆州市公安局交通管理局一大队二中队民警王尚和同事们每日都在荆州古城各路口疏导交通。尽管疲惫,但王尚语气坚定:“看到荆州旅游蓬勃发展,再累也值得!”

璀璨落幕,人群散去,整洁的环境离不开环卫工人的坚守。荆州楚兴环卫发展有限公司项目经理杨小明带领200多名环卫工人全员在岗,他们日均工作12小时以上,用汗水洗净每一条街道。“干了30多年环卫,从未见过如此火爆的旅游场面。”杨小明说,“虽然辛苦,但想到荆州旅游的火热未来,心里特别甜!”

一场无人机秀,考验的不仅是技术,更是一座城市的组织能力与服务温度。从科技团队的精心编程到保障群体的默默奉献,正是这些点点星光般的付出,汇聚成荆州文旅高质量发展的璀璨银河。

70余万人畅游 文旅融合火爆“出圈” 红色文旅点亮洪湖“超级黄金周”

本报讯(记者马骁 通讯员冯惠茹)老街古巷间,红色剧目沉浸式上演;湖光山色中,游客流连忘返……国庆中秋期间,洪湖以独特的文旅融合实践,交出了一份亮眼的成绩单。全市累计接待游客75.85万人次,实现旅游综合收入3.67亿元,同比分别增长41.8%和40.5%。

红色旅游成为这个假期洪湖最鲜明的特色,红色文化转化为旅游吸引力。瞿家湾镇“欢庆洪湖畔·畅游瞿家湾”红色行浸演绎活动日均接待游客近2万人次,“行进式观演+沉浸式互动”的独特体验让游客不再是历史的旁观者,而是成为了历史的亲历者。红色沉浸式演出《洪湖赤卫队》带来了可参与、可互动的实景体验,游客可以参与“赤卫队招募令”等互动环节,佩戴赤卫队袖章,学唱红色歌曲。

除红色旅游外,洪湖的生态旅游和乡村旅游同样表现抢眼。依托环湖健康步道,洪湖市串联起休闲观光、骑行漫步、田园体验等多元业态,使“田园变公园、农房变客房”,成为短途游客的热门打卡地。老湾回族乡阿里村引入民国NPC互动、打铁花等特色活动,推出“老湾‘村烤’庆国庆·阿里‘有戏’迎中秋”系列活动,累计吸引游客7.5万人次,带动整村营收53万元。

为满足游客多元化的需求,洪湖市坚持“产品为王、内容为王”,持续丰富文旅场景,增强游客体验感。假日期间,洪湖湿地生态园“金湾国潮夜”游园

会、悦兮半岛“月满中秋·情满国庆”音乐会、非遗打铁花与现代灯光秀结合的草坪露营派对等活动,为不同年龄段游客提供了丰富选择。悦兮半岛景区围绕双节主题,打造了“白昼至深夜”的沉浸式体验矩阵。白天有国风汉服、手工制作和亲子互动项目,夜晚则有星空夜市和洪湖特色美食。这种“白天玩项目、夜晚逛夜市享美食”的模式,让不少家庭临时调整行程延长度假时间,景区日均接待量较平日翻倍。

旅游看的是服务与品质,洪湖市积极营造“走了还想来”的回味体验。该市公安局、交通执法人员全员上路,景区设置备用停车场,实时发布交通信息,通过旅游港、集散中心、智慧文旅平台提供全链条服务。洪湖特色美食与文旅深度融合,网红餐饮店与老字号街区共同发力。假日期间,重点餐饮营收突破800万元,“洪湖莲藕花糕吃法”抖音搜索量位列荆州榜首。住宿体验方面,依托悦兮半岛、金湾酒店等特色住宿资源,丰富温泉疗养、民宿、房车营地等业态,全市大型酒店累计实现营业收入746.4万元,同比增长12.4%。

洪湖市文旅局负责人表示,“超级黄金周”的火爆,是对洪湖文旅融合发展成效的一次集中检验。洪湖市将以此为新起点深度挖掘红色文化、生态湿地等特色资源,开发更多沉浸式、互动式文旅产品,继续推动文旅产业从“假日经济”向“日常经济”转变,把“洪湖旅游”的金字招牌擦得更亮。

荆州流量何以变“留量”

(上接第1版)松滋市淝水镇“城市出逃计划”与卯甲坪篝火晚会,结合秋日郊游与民俗体验,成为游客亲近自然、放松身心的热门选择。一幅以古城为核心、各区县协同共振的“全域旅游图景”,跃然眼前。

景点之间也不再是“单打独斗”。荆州博物馆和楚王车马阵景区互相“串门”,用特色展览和古代仪式共同讲述楚文化的故事;方特·园博园这些大园区推出联票,今天玩国园、明天去露营,玩法更多样。

荆州的温暖,更藏在无数不易察觉的细节处:

一份安心的承诺:沙市餐饮酒店行业集体承诺绝不涨价。

一次大方的共享:全市机关大院敞开大门,免费提供停车位。

一种柔性的执法:交管部门对轻微违停车辆以劝导提醒取代处罚。

一场透明的经营:夜市摊主主动推行“明厨亮灶”,公示食材来源。

一群无言的身影:停车场内,“红马甲”志愿者们耐心引导,不贴条、不收费。

一处温暖的依靠:沿街店铺普遍备有充电宝、应急药箱,一句自然而然的“需要帮忙吗?”化解游客旅途中的不安。

在这里,文旅不再只是景观的展示,更是一场城与人与人之间真诚、平等的双向奔赴。当整座城市都愿意为每位游客“行个方便”,游客们感受到的便不仅是荆风楚韵,更是一种“宾至如归”的深情。

现象级传播 以全民接力引爆全网

“双节”期间,市融媒体中心、市传媒集团成功打造“千年一城满风华”现象级城市传播典范。项目以短视频为载体,全民参与为形式,构建了中省市县四级联动、全民共创传播的“大合唱”格局,全网流量突破23亿。涌现出超1.2万条作品,其中,2件视频流量破百

万、29件达10万+,更有3条作品获全省推优、2件登上省级报纸头版,成功走出一条以全民传播擦亮荆州城市品牌的新路。

与以往传统的城市宣传片相比,本次城市传播以新媒体平台为主要阵地,引导全民参与,充分利用网络短视频轻量化、代入感强等特点,迅速触发全网情感认同,令城市形象、城市色彩、城市气质更加丰富饱满。

数据是最直观的证明:9月30日,市传媒集团结合当前“人人都是传播者”的特点,主动与市网信中心、市自媒体协会和荆州区、沙市区融媒体中心协作,邀请荆州本地网络大咖参与活动,提升活动的传播广度。10月1日当天,话题#荆州千年一城满风华#就先后登上了抖音、视频号热榜,话题全网触达率307万+。

10月2日,由市融媒体中心拍摄的新闻“实景演绎 沉浸式解锁三国楚韵”在央视新闻频道《朝闻天下》播出,为假期的火爆态势奠定了全国性声量。新媒体矩阵同步发力,荆州发布、荆头条、荆州区讯、今日沙市、荆州文旅等官媒同步推送相关内容,古城国庆光影盛宴#、荆州灯光秀#、荆州无人机表演#等话题引爆全网,作品数量迅速增长至1089条,总播放量超2亿。

精彩的现场活动激发了广大市民和游客的自主传播热情。大量游客在社交媒体上分享打卡体验,实现了从“要你传”到“我要传”的关键转变,形成了波澜壮阔的公共流量海洋。“荆州这次赢麻了”“荆州要把外地宝子宠上天”“为荆州点赞”“上一次荆州这么多人还是在东汉末年”……这些民众由心而发的点评,通过舆论的正向引领,得到快速及时的传播,让全国看到了荆州的空前盛况,并最终点燃了这场全民接力的网络热潮。截至10月8日17时,全网超1.2万条网络作品,视频号、抖音号、小红书、快手号、B站等全网流量突破23亿。



建功支点“荆”准通“关” 海关政策云课堂

第五期

海关企业备案政策知多少?

海关企业备案是指从事进出口业务的经营主体根据海关规定,向海关提交材料申请备案并接受海关管理的行为。本文简要介绍几种主要的海关企业备案类型及办理流程。

海关企业备案类型

海关企业备案类型中常用的有进出口货物收发货人、报关企业、分支机构和临时备案单位,具体内容如下:

一、通过中国国际贸易“单一窗口”(https://www.singlewindow.cn)或者“互联网+海关”一体化网上办事平台提交备案电子申请。

二、通过市场监管部门“多证合一”政务服务平台提交备案电子申请,在办理经营主体注册登记时,同时勾选报关单位备案,填写相关备案信息后一并提交。

海关接受备案申请后,会在3个工作日内对申请材料进行审核,对符合要求的予以办理备案。企业可以在中国海关企业进出口信用信息公示平台(http://creditcustoms.gov.cn)查询备案信息。

先行区建设海关服务专员
姜琦 0716—4127300

荆州海关 宣