

# 文明旅行 津彩假期

靳鑫 芬菲

日前,天津新闻广播《文明天津大家谈》专题节目,邀请天津市交通运输综合行政执法总队办公室主任李智、天津市文化和旅游局市场管理处一级主任科员陈华凯、天津市文化和旅游局公共服务处一级主任科员谢永强走进直播间,围绕“五一”假期文明旅游、出行保障、文旅服务、柔性执法等热点话题,与听众网友互动交流。

## 交通护航:从“铁军文明服务岗”到海河游船,全程守护出行安全

交通运输是旅游体验的关键一环。据天津市交通运输综合行政执法总队办公室主任李智介绍,交通执法部门紧扣“执法护航、服务赋能、协同共治”主线,构建“执法有力度、服务有温度、融合有深度”的交旅融合执法保障体系。

聚焦重点场景治理。执法部门推行“重点时段+重点区域+重点业态”三维监管模式。围绕“五一”等旅游旺季,聚焦五大道、海河沿线、古文化街等文旅点位,以及场站枢纽、服务区等游客集中点位,实行占领式执法严管重查,重点治理非法营运、拒载甩客等行为。同时,规范景区接驳路段营运秩序,打通执法保障“最后一公里”,实现全链条执法闭环。



探索“交旅融合”执法普法新路径,优化群众出行与城市营商环境。

深化协同合力治理。建立“交通+文旅”联合执法机制,在与文旅部门联合开展十余次执法行动的基础上,聚焦旅游团队集散地、景区周边、客运场站,同步核查旅行社资质、导游执业、包车运营,从源头遏制涉旅交通乱象。同时,依托12328、12345政务热线,畅通涉旅交通投诉举报渠道,形成交旅融合执法治理闭环。

通过构建交旅融合执法保障体系,执法、服务、共治效能全面提升。今年一季度,机场地区投诉量同比下降33%。景区周边非法营运、揽客宰客、违规上下客等乱象大幅减少,旅游包车合规率达99%,投诉同比下降45%。涉景区旅游客运未发生重特大安全事故,驾驶员安全意识、应急能力明显提升。与此同时,游客体验持续优化,“执法+服务”模式获广泛好评,为天津国际消费中心城市建设和文旅出行品质提升提供了坚实法治支撑。

在轨道交通方面,交通执法部门创新“政企校”协同模式,融合执法队员、退役军人、高校志愿者、地铁职工力量,在天津站、营口道站等重点枢纽

站设立了“铁军文明服务岗”,推出“耐心倾听、细心解答、爱心帮扶、责任心处置、公心执法”的“五心”服务标准。该服务岗自2025年年初设立以来,累计服务游客超万人次。“五一”期间,交通执法部门在营口道、小白楼、佟楼、津湾广场等20余个重点站点动态部署执法力量,推行潮汐式勤务保障,提供了换乘指引、票务协助、路线咨询等一站式服务。

海河作为天津特色水上文旅名片,安全监管至关重要。李智表示,执法部门严把海河船舶安全关口,对观光游船、客运船舶开展全流程执法检查,从船体结构到救生消防设备,从船员资质到操作规范,逐项从严把关。同时联合公安、港航、文旅等部门加密重点航段巡航检查频次。李智也提醒广大市民游客:海河航道船舶通行密集,主航道水深7米至8米、水流错综复杂,暗藏安全隐患。请勿在主航道内游泳、垂钓、划行皮划艇、桨板,不翻越防护护栏、损毁航道航标设施。亲水游玩务必前往正规安全区域,乘船游玩遵从现场工作人员指引。

“五一”假期里,交通执法部门还推出了柔性执法、便民惠民新举措:刚柔并济,主动为运输企业上门普法、排查隐患;在“三站一场”、热门景区设置“驻点服务+便民岗”,提前布岗、延时值守;依托12328、12345热线实行7×24小时接诉即办,优先处置拒载、加价等投诉。

## 文旅提质:让景区更有“温度”,让游玩更加“舒心”

今年天津围绕优化全域旅游环境、提升景区服务品质、规范文旅市场秩序,开展了一系列重点工作。天津市文化和旅游局市场管理处一级主任科员陈华凯介绍:“我们紧扣服务品质提升、场景打造、智慧文旅等工程,推进重点片区提质升级。以五大道创5A为牵引,完善历史街区、文博场馆、文旅商圈的游览设施、文明提示与休憩空间,全面推行预约、限流、错峰,优化游览动线与客流疏导。”

在便民服务方面,天津在重点景区、交通枢纽设置了便民服务岗,提供咨询引导、行李寄存、多语种服务、应急帮助等暖心举措。智慧文旅全面落地,95家重点景区推行免预约或简化预约,12345热线建立投诉快处机制,做到接诉即办、限时办结。

针对假期客流高峰,市文旅局推出了系列主题文旅活动,覆盖景区游览、文博展览、文艺演出、夜间消费、乡村休闲等多种业态;同时,重点景区、



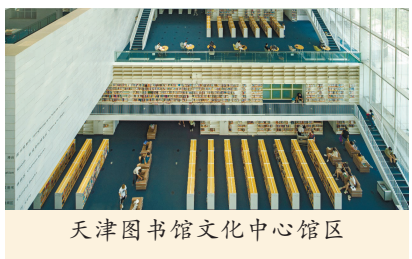
文明旅游志愿者深入各大景区景点,为来津游客开展文明旅游宣传引导志愿服务。

文博场馆优化开放服务,延长服务时段,充分满足市民游客需求。“我们启动了假期文旅市场专项监管机制,联合公安、市场监管、交通、城管等部门开展联合执法,重点整治不合理低价游、欺客宰客、虚假宣传、强制消费等问题。”陈华凯说。

在文旅深度融合方面,2026年天津将依托历史风貌街区、文博场馆、名人故居等资源,打造一批可看、可感、可体验的文旅融合新场景。同时持续推进文化惠民,发行文化惠民卡、开展惠民演出季,让市民在家门口享受优质文化服务。

## 文化场馆:自习室不再“一位难求”,暖心服务覆盖全人群

公共图书馆、文化馆是市民文化生活的重要阵地,也是假期热门打卡地。针对自习室占座、借阅不便等群众反映强烈的问题,天津市文化和旅游局公共服务处一级主任科员谢永强介绍:“我们全面升级了场馆服务设施,扩容自习座位,优化线上预约机制,合理划分预约座位与现场座位,安排专人常态化巡查劝导,治理占座乱象,打造安静、有序、公平的阅读学习环境。”与此同时,自助借阅系统全面升级,24小时自助图书馆实现身份证、读者证、社保卡等多证件通用借阅。汽车图书馆、流动服务站将优质图书资源送进社区、乡村、企业、校园。



天津图书馆文化中心馆区

针对老年人、儿童、残障人士等特殊群体,各文化场馆推出了系列暖心举措:天津图书馆在文化中心馆区期刊借阅区增设“老年读者专区”,一楼咨询台提供老花镜、轮椅、常用急救药等物品;优化儿童友好设施布局;针对视障读者,丰富盲文图书、大字书、明盲对照绘本等文献资源。谢永强说:“公共文化场所是城市文明的重要展示窗口,我们呼吁全体市民朋友,走进公共文化场所,自觉践行文明行为,遵守公共秩序、爱护公共设施、友善待人,人人争做文明有礼天津人。”

## 文明倡议:你我的举手之劳,就是最美的风景

建设放心文旅消费环境,需要全行业共同努力。据陈华凯介绍,天津长期开展“文明旅游志愿者在行动”主题活动,线上搭建文明旅游志愿者H5小程序、北方网专题平台,线下组建10支特色志愿服务总队,在册骨干志愿者达到530人,全年组织开展文明旅游志愿活动100余场。志愿者们深入重点景区、交通枢纽、文旅商圈、地铁场站、文博场馆,精准开展文明劝导、秩序维护、咨询引导、便民帮扶等服务。



交通执法人员在高速服务区设置“安途守护服务岗”,守护群众平安顺畅出行。

李智也分享了交通执法领域的暖心故事:来津游客黄女士从天津机场搭乘出租车,不慎将行李箱遗落在后备箱。执法人员多方联动排查,驾驶员薛泰了解情况后,毫不犹豫从机场开车将行李箱送还至黄女士入住的酒店。从拨通求助电话到物归原主,仅用了一个多小时。“看似平常的求助与回应,不仅温暖了游客的心,也为城市文明增添了一抹动人亮色。”

《文明天津大家谈》节目  
音频直播:每周三9:00至9:30  
播出频道:天津新闻广播  
播出频率:FM97.2 AM909  
同步视频直播:“天津广播”微信公众号  
图文及视频推送:“津云”客户端、微信公众号“天津新闻广播”等平台  
每期节目主要内容在次日早间《天津新闻》呈现,由“文明天津”公众号转发。

争做文明有礼天津人