附件4

阿坝州壤塘县壤巴拉文化旅游景区

创建国家4A级旅游景区基本情况

一、景区基本情况

壤巴拉文化旅游景区位于壤塘县中壤塘镇境内，距成都590公里，壤塘县城38km,创建面积2.28平方公里，现为国家3A级旅游景区。景区以壤巴拉非遗文化体验为主题，以生产性保护、活态化传承为特征。景区内的壤塘村为国家级传统文化村落，是研究安多民居建筑文化的样本。国家级非遗梵音古乐是中国音乐历史的活化石，被誉为“世界唯一”的壤巴拉文化艺术博物馆是壤巴拉非物质文化遗产展示和体验的殿堂；财神门、非遗创业传习园、非遗传习所等主要文化旅游景点，是壤巴拉文化历史景观和壤巴拉多元文化艺术的宝库。

壤巴拉文化作为壤塘县核心的文化旅游资源，具有极强的地域性、代表性和唯一性，是壤塘地域文化的标志。壤巴拉文化涵盖了音乐、绘画、医药、民俗、建筑、艺术等极为丰富系统的文化类型和内涵。

# 二、创建情况   壤巴拉文化旅游景区自启动创建国家AAAA级旅游景区工作以来，我县特成立了由县委副书记、县长为组长，县委副书记、常务副县长为副组长，分管副县长为执行组长的创建工作领导小组，负责创建工作的组织领导、统筹协调工作。领导小组下设办公室，负责处理创建工作领导小组日常事务。成立了由县委主要领导牵头的专班督导小组，轮流值班，现场督导建设工程，并将各单位的工作纳入绩效考核，确保建设质量与效率并行，高质量完成创建工作。聘请了成都悦来旅游规划设计有限公司编制了《壤巴拉文化旅游景区创建国家AAAA级旅游景区总体规划》和《壤巴拉文化旅游景区创建国家AAAA级旅游景区方案》，并通过专家评审，投入专项资金对景区道路、村容风貌、标识系统、旅游厕所、智慧旅游等方面进行建设，强力推进了AAAA旅游景区创建工作。

三、主要成效

壤巴拉文化旅游景区自创建工作启动以来，紧紧围绕“以人为本、游客至上”的质量方针和“景观特色化、设施标准化、管理现代化、服务人性化”的“四化”质量目标，对景区软硬件进行了全面整改提升。

——交通方面。提升改造G227和门上路专用旅游通道70余公里，全程按国家二级公路标准整改提升，规范设置了专用外部交通标识牌，景区的可进入性显著提高；新建生态停车场、改建停车场3处，使得景区停车位合计达1000余个，并完善了交通标识，安排专人管理；完成了景区内游步道提升，游步道连环成网，形成游览环线。

——游览设施方面。游客中心建设提升：景区新建了标准化游客中心，位置优越，服务功能丰富，设置了咨询服务区、游客休息区、母婴室、旅游商品购物区等服务设施，配置了触摸屏、宣传资料架、储物柜、饮水机、充电器等人性化服务设备；标识标牌建设提升：景区设计制作标识标牌400余块，包括全景图、导览图、垃圾桶、警示牌、功能牌、生态科普牌、古树名木保护牌、厕所、停车场指示牌等、类型多样，画面精美，内容通俗易懂，整个标识系统与景观协调，位置合理，特色明显，管护良好；休闲设施完善：景区皆设置了数量充足、颇具特色、质量优良、生态环保的户外休闲座椅100个，为游客提供了充分完善的休憩设施；公共信息符号系统规范：严格遵循国家相关技术标准设计制作，风格统一，安装位置醒目；人性化服务进一步提升：旅游区非常重视特殊人群服务工作，处处体现以人为本，设置了母婴室、残疾人侧位、家庭卫生间和无障碍通道，添置了数量充足的婴儿车、轮椅、拐杖等供特殊游客人群使用。

——安全方面。成立了安全工作领导小组，建立了突发事件应急处理小组，加强安全设施建设，投入资金约150万元安装智能监控系统，设置消防安全器材20余件，并出台了相应的安全管理制度，设置医务室，保障游客急救服务和游客安全。

——卫生方面。建立健全了景区环卫体系，加强了景区环境卫生管理，增设垃圾桶300余个，造型特色，布局合理，与环境相协调。设置专职保洁人员，实行垃圾流动清扫，确保日产日清。根据旅游景区发展实际，配置厕所合理，厕位数量充足，并进行了壤巴拉主题文化包装，设置专人管理，随时清扫，满足游客需求。

——邮电方面。景区皆在游客中心设置了邮政服务点，制作了专属纪念邮票、明信片、纪念邮戳等，还设置了快递代理服务点；景区内4G移动信号全覆盖，没有信号盲区，游客中心内还设置了可直拨国际长途的公用电话，主要人流聚集点免费WIFI信号全覆盖，速度流畅。

——购物方面。景区设有壤巴拉非遗超市、电商中心、特色农产品、文创产品购物区，种类多达200余种，并且加强了购物场所的管理，严格推行诚信服务公约，实行假一赔十制度、售后服务质量追踪制度，所有商品皆明码标价，确保游客安心购物。

——管理方面。由壤塘县壤巴拉文化旅游有限公司统筹管理景区旅游资源，形成了统一规划、统一建设、统一保护、统一管理、统一运营的管理格局，加强制度建设，出台了《景区服务质量管理制度》等共78项管理制度，各种制度贯彻有力，形成了完整的执行记录。成立景区培训办公室，加大对员工的培训工作；设立了专人负责游客投诉和建议处理岗位、投诉室和投诉电话，加强游客意见收集和投诉处理，投诉处理率和游客满意率均达95%；通过官方网站、壤塘旅游、微壤塘、阿坝州日报、四川电视台、中央电视台等媒体进行了全方位的宣传，近年来在壤塘举办的川渝知名旅行商壤塘行和“遇见壤巴拉，房车游壤塘”等活动，增强了旅游区的市场知名度；景区对本地社会经济带动效应明显，景区项目建设过程中聘请的工人大多来自本地村民，景区现有正式职工约70人，本地人为62人，占比达到88.6%。

——资源和环境保护方面。经专业机构监测显示，2018至今，景区空气质量达到一级，环境噪声标准达到一类，主要水体达到二类水标准。景区注重景观风貌的协调，景区内所有建筑均采用本地地域风格，与景区主题及环境相互映衬，各类建筑项目尽量采用生态化处理，就地取材。

——信息化建设方面。注重智慧旅游专题规划，成立信息化建设领导小组，开展旅游信息化实务培训。景区完成了五个部分的信息化建设：一是投入150万元建设了覆盖全区的智慧监控系统；二是建立了以官方网站、微信公众号为主的电子商务系统；三是搭建了百兆宽带和免费WIFI为主的信息化基础设施，触摸屏、LED显示屏为主的信息展示和发布系统 ；四是制作了二维码语音导游系统，让景点讲解更加智能和方便。

——高峰期应对方面。成立了高峰期应对指挥领导机构，出台了相应的应急预案和高峰期客流控制以及应急管理方案等管理制度；加强突发事件处置演练，提高应急能力。景区每年与消防、公安等相关部门联合，开展综合性应急演练，涉及演练科目包括防暴防恐、森林防火和应急疏散等，以实战演练切实提高从业人员的应急处置能力；配备了充足的应急救援物资、信息收集和发布系统，满足游客高峰时段应对措施。确保了景区在游客高峰时段规范、安全、平稳运行。

——旅游扶贫方面。景区核心区所在的中壤塘镇和壤柯镇在2018年共有建档立卡贫困户530户，贫困人员1640人。景区注重与社区发展形成“共生共荣”的关系，在基础设施建设、旅游经验、人员培训、土地流转、产业发展方面双方共同合作，互惠互利。在景区建设过程中把公共卫生间、标识牌、道路、广场、公交站、裸图绿化等公用基础设施纳入景区规划，统一设计、统一施工，不但促进了景区的旅游发展，也提高了社区居民的生产生活条件和生活便利。