

时评

湖北“景区免票”不仅仅是一次旅游营销

湖北省宣布旅游景区免门票开放是疫情防控常态化状态下,以价格策略抢占市场先机的重要举措,力度大、范围广,不仅体现了湖北感恩回馈全国人民的热心以及对恢复经济社会发展的热盼,更展现了湖北安全的旅游目的地形象

□ 特约评论员 王德刚

近日,湖北省正式宣布,自8月8日起至今年年底,全省近400家A级旅游景区对全国游客免门票开放。此举是湖北省近期启动的“与爱同行 惠游湖北”系列活动的重要组成部分。为鼓励省外旅行社企业多组团向湖北输送游客,湖北还专门设立了旅游包机、旅游专列、旅游包团等项目奖补;同时,湖北也做好了充分准备,旅游、卫健、应急、交通等多部门联合行动,制定了科学周密的防护保障措施,确保旅游市场运行安全有序、产品和服务保质保量。

在特定情况、特定时间段实行旅游景区门票折扣或免门票政策,是促进市场复苏、拉动市场增长、提高旅游目的地吸引力的重要手段。湖北省宣布旅游景区免门票开放是跨省团队旅游重新开放以来,继山东省宣布实施国有旅游景区门票降价之后,又一个启动旅游景区门票价格特惠政策的省份。这是疫情防控常态化状态下,以价格策略抢占市

场先机的重要举措,力度大、范围广,不仅体现了湖北感恩回馈全国人民的热心以及对恢复经济社会发展的热盼,更展现了湖北安全的旅游目的地形象。

疫情防控常态化下,各地旅游业复工复产都面临着巨大挑战。一方面,疫情给人们造成的心理影响使旅游市场复苏一直处于谨慎和压抑状态,尽管跨省团队旅游重启,但要恢复到平时的出游频率和正常的市场规模,还需要一个过程。因此,当前旅游消费市场从规模上来说是一个缩小了的“蛋糕”,各地都会努力争取在这个蛋糕上多切一块,这就需要采取有效的措施提高目的地吸引力、谋求市场增量。另一方面,旅游景区位于旅游产业链的上游,只要景区把游客吸引来,当地旅行社服务业、住宿、餐饮、交通服务、购物、娱乐等领域,都会通过游客消费获得经济利益。因此,旅游景区降低门票价格或免票开放,对游客量的增长和目的地旅游经济的整体发展有着非常大的拉动作用。

旅游景区自身的经营成本和经济利益需要政府通过一定的政策性手段进行平衡和补偿。旅游景区管理运营有成本,要讲求经济效益。景区规模越大、等级越高,运营成本就会越高。门票降价或免费之后,如何维护景区的正常运营、保障旅游产品和服务质量、核算企业的营收和利润等,需要当地政府和政策制定者根据景区经营的性质、特点、业务量等基本要素进行综合考量,制定科学的绩效考核指标体系、考核办法和平衡补偿机制,使企业在门票降价或免费期间,管理和服务不打折扣,员工利益得到充分保障。特别是针对降价或免费之后可能出现的客流增长、游客拥挤等现象,要做好充分准备,在严格执行文化和旅游部关于疫情防控期间景区限流、预约、体温检测等相关规定的基础上,做好应急预案和安全防范,使旅游活动建立在科学、有序、有效的基础之上。

湖北省是国内受疫情影响最严重的地区。疫情防控期间,全国有340多支援鄂医疗队4.2万余名医护人员

支援湖北,帮助湖北打赢疫情防控阻击战。湖北省曾统一制作了“灵秀湖北感恩卡”,发放给每一名援鄂医疗队员,所有援鄂医疗队员均可携带亲属终身不限次免门票游览湖北省内A级旅游景区。而此次开展“与爱同行 惠游湖北”活动,既是疫情防控常态化下的一次特殊的营销活动,更是一次感恩全国人民“爱”的表达。因此,从一定意义上说,此次活动作为一次“感恩”行动的表达,远远超出营销意义。

在这里,也需要提醒广大游客,由于疫情防控的特殊要求,文化和旅游主管部门要求参加旅游活动必须进行有效的实名预约,并经测体温、扫健康码后方可进入景区游览。针对本次活动,湖北省有关部门也要求本着“限量、预约、错峰”的原则进行景区开放,游客出游前要进行网上实名制分段预约,在有序、有效预约的前提下进行旅游活动。因此,广大游客出行前一定要做好相关准备,在确认预约成功、有效的前提下按时抵达景区游览。

声音

“把脉夜经济中的体育元素,看到体育,更看到生活”

——《人民日报》近日发表题为《让体育更好融入生活》的评论指出,夜经济是都市生活的一部分,某种程度上,也是都市活跃度的一种指标。体育为夜经济场景提供了更多选择,还与文化、旅游、娱乐等领域产生“化学反应”,成为吸引更多人加入夜间消费行列的新招牌。

“旅游业要彻底转变靠大规模人流量盈利的粗放经营理念,在提高服务品质上下功夫”

——针对今年暑期跟团游的新变化,《人民日报海外版》发表评论指出,如今的跟团游不以价廉人多取胜,而是向小规模、重体验、高品质方向转变。定制跟团游是从游客需求出发,“投其所好”地提供旅游产品和服务,并融入文化、科技等要素,让游客更好地享受旅行。勤修内功,转型升级,是当下旅游业者最踏实的选择。

“除了发布指导价,有关部门还应以更有力的监督措施,给予消费者更多有效保障”

——近日,云南省丽江市文化和旅游局联合丽江市旅游协会发布了《丽江市旅游诚信指导价》,提示游客,要理性消费。对此,《南方都市报》发表评论指出,“低价团”的危害并不在于低价,而在于以低价为噱头行强迫消费、虚增旅游项目的宰客套路。打击“低价团”,不能只靠游客自行警惕,消费者权益保障也不应限于价格范畴。

(本版编辑 龚立仁 整理)

陕南乡村



圆梦山水之间 乐享生态红利

漫步在终南山寨,时尚民宿沿街而立,特色工艺品店鳞次栉比,热闹的小吃街上,吆喝声此起彼伏。终南山寨是陕西省商洛市柞水县的一座旅游小镇。近年来,许多创客从西安、青岛等地来小镇,把梦想实现在山水之间。打造全域旅游、建设美丽乡村、发展绿色产业……在陕南秦巴山区,越来越多地方将乡村旅游作为绿色发展突破口,乐享生态红利。

新华社发 勾建山 作

专家解读

平衡各方利益加强正面引导 妥善处理涉疫情合同纠纷

积极引导变更旅游合同的意义在于这既能保障旅游者作为消费者的合法权益,又能最大程度地维护旅游企业的经营利益

□ 周俊武 米新磊

新冠肺炎疫情给旅游行业造成巨大冲击,引发了大量旅游合同纠纷案件。此类案件的争议焦点多集中于疫情及疫情相关防控措施是否属于不可抗力、旅游者是否有权解除合同以及机票款等已经支付给第三方的费用是否属于实际支付且不可退还的费用等。一边是旅游活动被迫全面暂停,另一边是大量已交费的旅游者要求退费并解除合同,一时之间,旅游企业面临前所未有的危机和困境。

为此,最高人民法院、司法部、文化和旅游部近日专门出台《关于依法妥善处理涉疫情旅游合同纠纷有关问题的通知》(以下简称《通知》)。《通知》指出,文化和旅游部门、司法行政部门、人民法院在处理涉疫情的旅游合同纠纷过程中,既要努力促进旅游业与经济社会持续发展、维护社会稳定,又要始终以法律为准绳,在明确法律关系性质和合同双方争议焦点的基础上,平衡各方利益,兼顾旅游者权益保护与文化旅游产业发展,积极、正面引导旅游经营者和旅游者协商和解、互谅互让、共担风险、共渡难关,争取让绝大多数涉疫情旅游合同纠纷以非诉讼方式解决。《通知》就变更、解除合同、减损和通知义务以及解除后的费用退还等因为疫情引发的典型问题,均给出了具体的指引。

一是平衡保护旅游者和旅游企业的权益。疫情防控期间,众多旅游者的出行计划搁浅,从保护旅游者角度而言,已签订的旅游合同理应应采取延期等措施,但随着全国各地不同程度复工复产,从保护旅游企业和推动行业恢复发展角度而言,应允许旅游合同权利义务对外进行转让,以便达到鼓励消费的目的。

《通知》提出,在积极引导变更旅游合同方面,除了可以引导双方延期履行合同,或替换为其他旅游产品,还可以引导旅游者将旅游合同的权利义务对外转让给第三人。积极引导变更旅游合同的意义在于这既能保障旅游者作为消费者的合法权益,又能最大程度地维护旅游企业的经营利益。

在此过程中,引导旅游者对外转让旅游合同尤其值得推崇,这一方式不仅在实践层面有着很强的可操作性,也有着充分的法律依据。从旅游者的角度,每个人对疫情严重程度和自身健康状况的评判不尽相同,有人认为只要疫情没有彻底

结束,疫情就是旅游合同履行的障碍。也有人认为疫情一定程度上存在并不影响旅游,甚至认为疫情防控期间游客较少,旅游体验更佳。因此,旅游者之间转让旅游合同有着现实的可能性。从旅游企业的角度,旅游合同中旅游者的变更基本上不会影响旅游合同目的的实现,因为由何人来接受旅行社的服务,对于旅行社并无多少影响。从更深层次来说,接受服务是一种权利,既然是权利当然不必强求哪一个来享受,按合同法的规定,债权的转让仅需通知债务人即可。同时,旅游者对外转让旅游合同也有着充分的法律依据。旅游法第六十四条和《最高人民法院关于审理旅游纠纷案件适用法律若干问题的解释》第十一条规定均有相关规定。

二是维持合同稳定状态,兼顾旅游者的权益保护。《通知》第三部分内容,通过对于“慎重解除旅游合同”“合同解除后费用返还”“旅游者因疫情原因遭受人身安全及滞留等费用时的安全措施和安置费用的负担”等细节内容的规定,专门强调了“依法妥善处理疫情期间旅游合同纠纷”的精神。

《通知》第9条基于维持合同稳定的考虑,规定“慎重解除旅游合同”,要求解除旅游合同的一方“应当举证证明疫情或者疫情防控措施对其履行合同造成的障碍,并已在合同约定的或合理的期间内通知合同相对人”。但是,考虑到实践中一些旅游合同采用了原国家旅游局与国家工商行政管理总局联合制定发布的《团队国内旅游合同示范文本》,相关示范条款约定旅游者有权在提前7日以上通知旅游经营者的前提下,享有单方的解除权。该示范条款制定的依据在于,旅游者提前7日以上提出解除合同,一般不会造成旅游经营者损失,这同时也是行业惯例。因此,为了在维持合同稳定的前提下,同时兼顾旅游者的权益,在当事人主张解除的旅游合同的案件中,有关旅游者是否有权解除合同,应当首先遵从合同的约定。

《通知》既强调建立健全多元化解和联动机制,充分发挥非诉讼纠纷化解机制的作用,又强调要严格依法处理纠纷,《通知》的出台为后疫情时代旅游行业定分止争提供了指引和依据。随着疫情缓解以及复工复产的进一步推进,旅游行业复苏的脚步一定会更加稳健。

(作者为文化和旅游部法律顾问、北京金诚同达律师事务所律师)



文旅之声



“旅游+”APP



中国旅游新闻APP



中国旅游报微信

全域旅游看中山系列宣传之一

中山：文明旅游蔚然成风 风景全域人文升华

今年是中山市创建国家全域旅游示范区的收官之年。自2016年2月入选首批国家全域旅游示范区创建单位以来,中山市全域旅游发展成效初显,“旅游+”格局初步形成。自本期开始,本报将推出系列宣传,从文旅融合、文明旅游、全面休闲、产业跨界等多角度对中山市全域旅游发展进行深度阐述剖析,解读中山如何做好“全”字文章,实现全域可游、全面休闲、全民共享的旅游新跨越。

近期,每逢周末节假日,在中山的大街小巷总能看到一群身穿绿马甲的人,他们是中山市各个机关单位的干部、职员,也是以实际行动助力文明旅游的志愿者。在城市街道、景区周边,文旅志愿者们为游客提供指

导指南、咨询,派发文明旅游宣传单等相关志愿服务活动,倡导文明旅游行为,成为中山旅游的亮点。

据悉,今年是中山市创建全国文明城市市、国家公共文化服务体系示范区、国家全域旅游示范区验收之年。“希望通过志愿活动促进市民群众共同关心创建全国文明城市工作,养成旅游过程中的文明意识和良好习惯,让创建全国文明城市真正成为一项共建共治共享的民心工程。”中山市文化广电旅游局局长萧亦充说。

最美的风景是人,文旅志愿者是文明之花开遍中山大地的“最小螺丝钉”。7月以来,随着“中山书房”防疫志愿者在行动、文旅志愿者带你云游博物馆、“三创”主题文艺创作展演展示志愿行等2020年中山市文旅志愿者十大行动陆续开展,中山市形成了文明旅游的浓厚氛围。

作为流动宣传载体的市民,也用

实际行动让文明旅游“大步前行”。早在2019年5月,中山市就启动了“文明旅游,为中国加分”中山市促进全域旅游和公共文化示范区创建系列活动,500多位市民通过健步走的方式,践行文明旅游的理念。当天,现场同时举行中山市旅游质量服务提升年活动,中山市文化广电旅游局以及来自全市十多家优质旅行社的嘉宾和代表、旅游志愿者在现场接受市民咨询。主办方表示,中山市每年都举办文明旅游系列宣传活动,让越来越多的中山游客树立文明出行的意识。

志愿服务是中山市在文明旅游宣传上的一个创新亮点,同时也为景区发展注入了新的活力。近日,孙中山故居纪念馆组织志愿者为游客提供现场免费讲解服务。此外,孙中山故居纪念馆通过组织亲子志愿者录制亲子视频,以小小讲解员解说加亲

子互动的方式讲述孙中山、杨殷的革命事迹及其故居概况,打造“云游”故居新体验。作为旅游重点场所的景区(点)在显著位置设置了“讲文明树新风”“文明旅游”等创建全国文明城市宣传展示板,使用LED屏幕滚动播放创建全国文明城市及建设文明旅游景区的宣传标语,在游客中心向游客提供文明旅游宣传资料,最大程度地宣传文明旅游。

同时,大涌红博城举办“文明旅游伴我行”——大涌镇创文巩固志愿服务活动,倡议大家养成遵规守约、理性消费、文明有礼的好习惯。小榄镇则通过文明旅游亲子公益行,组织60组亲子家庭文明有序地游览小榄菊城酒厂、帆蓝海洋文化馆,并开展



文明旅游绘画写生创作活动,大力推进“全域旅游在行动”,营造全民文明旅游的良好氛围,倡导文明新风尚。这一系列的行动、倡议,文明旅游风尚在中山市深入人心,呈现人人都是参与者的良好氛围。

文明旅游既需要硬约束又要强服务。孙中山故居纪念馆文旅志愿者在游客中心为游客提供包括行李寄存、特殊设备租借、免费定时讲解及相关咨询等志愿服务;2020年中山市民

歌民乐展演(民乐专场)现场,文旅志愿者维持演出现场秩序,为前来观看演出的市民引导,在后台协助乐器摆放,这些看似平凡的举动,体现了中山市这座公益之城有欢乐也有温度。

值得一提的是,中山市文明旅游的宣传行动还实现线上线下联动引导。线下组织开展文明旅游志愿服务活动,让文明旅游成为社会新风尚。线上组织“文明旅游”抖音挑战赛,鼓励市民游客在旅途中“随手拍”,以轻松快乐的短视频点赞旅途中的文明人、文明事,分享中山市各旅游景区(点)的风土人情、美食美景、民俗演出等,让大家都成为文明旅游的传播者,与文明同游。文明旅游在中山市已蔚然成风,这不仅提升了中山旅游的氛围,也是中山人身体力行的新风尚,更促进了自然风景、人文景观全域升华。

(郑宏敏)