

● 加强旅游服务质量监管 提升旅游服务质量

加快构建以信用为基础的旅游市场监管机制

旅游行业信用体系建设应充分发挥信用要素作用,加快构建以信用为基础的新型市场监管机制,为推动旅游市场治理体系和治理能力现代化提供抓手

□ 吴晶妹

近日,文化和旅游部印发《关于加强旅游服务质量监管提升旅游服务质量的指导意见》(以下简称《指导意见》)。《指导意见》提出,加快推进旅游信用体系建设,要着眼于贯穿市场主体全生命周期、事前事中事后监管全流程,加快构建以信用为基础的新型市场监管机制,为全面提升旅游服务质量提供重要支撑。

随着人民群众精神文化生活需求的不断增加,人们对旅游市场的信用秩序和环境有更强的需求和期待。旅游行业信用体系建设应充分发挥信用要素作用,加快构建以信用为基础的新型市场监管机制,为推动旅游市场治理体系和治理能力现代化提供抓手。

从制度体系构建角度,《指导意见》提出完善旅游市场信用监管制度,建立旅游市场信用监管工作综合协调机制,编制涉旅游市场公共信用信息基础目录和补充目录、失信惩戒措施基础清单和补充清单以及完善行政处罚告知承诺制度。完善信用监管制度体系建设有助于依法依规保护各类信用主体的合法权益,确保旅游信用体系建设各项工作在法治轨道上运行。

从信用信息共享角度,《指导意见》第18条明确提出,改造升级全国旅游市场信用管理系统,加强信用信息归集公示和共享。第22条针对信用修复提出了要建立完善协同联动机制,加强信用修复信息共享。

从监管全流程角度,事前要发挥

信用主体的主观诚信意识作用,《指导意见》第19条提出完善行政审批告知承诺制度。事中,应在科学规范的标准之下对相关主体展开评价,并对评价结果进行应用,第20条提出推进信用分级分类监管,研究制定旅游企业信用评价规范,组织开展企业信用评价,依托信用评价结果实施分级分类监管。第21条指明在依法依规的前提下,严格失信名单管理,加强对失信主体的管理,坚持“应列入、尽列入”原则,依法依规将查处的符合列入条件的失信主体列入失信名单,依法实施信用惩戒,进一步增强震慑力。事后,要给予市场主体保护自身权益的申诉渠道和修复机制,同时也应为失信群体建立修复通道,第22条提出要建立健全信用修复机制,研究建立保护市场主体权益的信用修复机制,提升信用修复效率。

从信用应用场景角度,《指导意见》从与消费者有直接联系的方面入手,第23条提出要拓展信用应用场景,将守信情况纳入A级旅游景区、星级酒店、旅行社、在线旅游经营者、旅游民宿等市场主体的资质及等级评定、项目招投标中。

从营造文化和旅游行业诚信氛围角度,从主体信用记录到主体诚信意识展示,再到诚信企业示范,《指导意见》多管齐下,为引导行业诚信氛围做出了指引。具体来讲,第18条提出建立完善旅游市场主体和从业人员信用档案。第19条提出鼓励旅游市场主体主动向社会作出信用承诺,支持

旅游行业协会、商会建立健全行业内信用承诺制度,加强行业自律。第23条提出要探索开展信用经济发展试点工作。这对于旅游行业推动经济发展、对于研究社会信用体系建设与经济发展的关系、对于信用管理研究和信用经济研究具有重要意义。

《指导意见》的发布使得旅游行业信用体系更加立体,让行业内诚信的主体依靠信用资本配置到更多的资源得以实现。一个完整的行业信用体系应当是由诚信文化体系、合规管理体系和经济交易体系构成的综合信用管理体系。诚信文化体系表现为行业主体的基本诚信素质,《指导意见》中多处体现出了对旅游行业主体诚信素质的监督和引导。行业主体的基本诚信素质涉及行业主体的道德文化理念、精神素养、意愿、能力及行为,体现的是各主体的信用价值取向。诚信文化体系形成行业环境,体现行业的精神文明发展水平并通过影响行业主体的心理和意识,影响其行为。

《指导意见》本身就是旅游行业合规管理体系的重要组成部分。《指导意见》对事前事中事后监管体现了旅游行业合规管理体系的具体要求。《指导意见》是对行业主体行为的一种硬性约束,是把诚信文化体系中已形成的、公认的潜规则明确成要遵守的规则的过程。合规管理体系,影响行业活动的信用价值取向和行业秩序,为信用法律法规的制定奠定基础,形成法律的精神原则与框架,也直接保护各市场主体权益,形成有效监督和约束。

经济交易体系表现为行业主体在经济交易活动中遵守交易规则的能力,涉及行业主体的经济活动,《指导意见》提出的行业信用信息共享、相关主体信用档案建立、探索信用应用场景,都在一定程度上和行业主体在经济活动中的记录和信用价值交换相关。行业主体具备了诚信的素质,在行业交往中建立了广泛的信任度和记录,才可能获得更多的认可,带来更多的资源。

随着疫情防控形势持续向好,人们被抑制的消费需求逐渐释放,有力促进了旅游业恢复发展。旅游行业信用体系建设有助于行业扩大有效优质产品和服务供给,推动产业优化升级,促进消费升级,培育新消费业态、消费方式、消费场景,促进旅游行业积极融入新发展格局。

《指导意见》为推动旅游业高质量发展提供政策保障。从宏观角度看,行业信用体系是一个复杂的系统,行业信用管理各环节的标准化和规范化实现均衡发展才能最大化发挥信用体系对行业的支持和推动作用。《指导意见》的发布为推进旅游行业信用体系建设,确保行业信用体系建设各项工作在法治轨道运行,为深化“放管服”改革、优化营商环境和推动旅游业高质量发展提供了有力的保障。

(作者单位:中国人民大学)

建设博物馆强国 高质量发展是关键

拥有一批世界一流博物馆,才能与中华民族的悠久历史和灿烂文明相称,博物馆行业可以加强对外文化交流,讲好中国故事,传承中华文明,在促进世界文明交流互鉴方面发挥更重要而特殊的作用

□ 何勇海

近日,中央宣传部、国家发展改革委、文化和旅游部、国家文物局等9部门发布《关于推进博物馆改革发展的指导意见》(以下简称《指导意见》),其中提出,到2035年,中国特色博物馆制度更加成熟定型,博物馆社会功能更加完善,基本建成世界博物馆强国,为全球博物馆发展贡献中国智慧、中国方案。

博物馆是保护和传承人类文明的重要殿堂。到2035年基本建成世界博物馆强国,我国已具有一定现实基础。从数量上说,“十三五”以来,全国平均每2天新增1家博物馆,截至2020年底,全国备案博物馆5788家,其中国家一级、二级博物馆1224家,类型丰富、主体多元的现代博物馆体系基本形成。

不仅有数量增长,我国博物馆质量也在逐步提升。它们充分发掘内在潜能、盘活现有资源,不断创新展示方式,拓展服务渠道,推进文旅融合,开发文创产品,开展文化惠民,吸引了越来越多的人“打卡”,博物馆游的热度远胜以往。比如今年五一假期,全国各地博物馆迎来游客激增、人气爆棚的景象,故宫博物院等热门场馆甚至在整个假期都显示“预约已满”。

此次《指导意见》提出“持续推进我国博物馆事业高质量发展,到2035年基本建成世界博物馆强国”,可谓“趁热打铁”。我国将实施中国特色世界一流博物馆创建计划、卓越博物馆发展计划、中小博物馆提升计划和类博物馆培育计划。按照《指导意见》,我国将因地制宜支持省级、重要地市级博物馆特色化发展;加强机制创新,有效盘活基层博物馆资源;鼓励具有部分博物馆功能,但尚未达到登记备案条件的社会机构,纳入行业指导范畴,做好孵化培育。这三大计划将进一步推动我国博物馆在整体上崛起,并百花齐放、多元共生,为丰富人民群众精神文化生活释放更多可能。

总之,博物馆强国是文化强国的一个重要方面。建设名副其实的博物馆强国意义重大、使命光荣、任务艰巨,需要在政策支持、科技支撑、队伍培养、场馆建设、文物保护、藏品研究、陈列展览、开放服务、教育传播、国际交流等方面,凝聚广泛共识、广博智慧和强大的力量。

博物馆走出“深闺” 让公众有更多获得感

要利用现代科技手段,大力推动博物馆进学校、进社区、进乡村,把内容丰富、形式多样、新鲜营养的文化大餐不断呈现给公众,让文物走出博物馆来到公众身边,把广博的文化资源分享给公众

□ 刘线银

近日,国务院新闻办公室举行新闻发布会,介绍我国博物馆事业发展及《关于推进博物馆改革发展的指导意见》相关情况。2020年,全国博物馆举办2.9万多个展览,策划22.5万余场教育活动,“到博物馆去”成为社会新风尚,博物馆社会功能有效发挥。

博物馆作为收藏、研究、展示、传播人类及人类环境的物质和非物质遗产的公共文化机构,承担着实证阐释历史、引导价值取向、培育审美情趣的重大责任。博物馆是非营利性机构,对公众是免费开放,力求为公众提供知识、教育和文化等社会公共服务。

改革开放以来,随着国家经济社会水平的稳步提升和人民生活水平的逐步提高,我国博物馆建设与对外开放程度大幅度提高,博物馆不再“门前冷落鞍马稀”“养在深闺人未识”。特别是党的十八大以来,中央高度重视历史文化遗产保护和传承工作,全国各类博物馆在场馆设施建设、藏品保护研究、陈列展示等方面有了很大提升,进一步满足了人民群众精神文化生活需求。如北京,目前备案博物馆已有197家,国家一级博物馆达18家。未来,北京将成为一座“博物馆之城”。同时,全国博物馆数量和游览人次均不断上升。正如网友所说,曾经,那些藏身于博物馆中的名贵文物、藏品,似乎与大众之间总有着隔着一块冰冷的隔阂。如今,博物馆正在通过各种方式走进寻常百姓生活中,逐步改变在人们心中的固有印象,以更亲民、更鲜活的姿态,生动讲述博大精深的传统文化,满足人们对文化产品的深层次追求。

文物承载灿烂文明,传承历史文化,维系民族精神,既是增强文化自信的重要资源,也是加强社会主义精神文明建设的深厚滋养。新时期,如何让博物馆更好地服务百姓呢?关键就是要让博物馆的文物活起来。

这就需要广大文物工作者加强研究,深入挖掘文物本身的故事、文物所属历史阶段的故事,充分把文物承载的文化力量释放出来,不断推动中华优秀传统文化创造性转化、创新性发展,为实现中华民族伟大复兴中国梦提供不竭精神动力。

这就需要博物馆利用数字等现代科学技术,让更多文物走出库房、走上展线。通过不断优化传播内容、丰富传播渠道,充分发挥好博物馆这所“大学校”作用,让博物馆成为百姓心灵的栖息地,成为精神文化的支撑点。并通过加强观众与文物互动,使古老文物在新时期焕发新的活力。

这就需要博物馆顺应时代潮流,转变观念,提升服务意识。当前及今后一段时期,要利用现代科技手段,大力推动博物馆进学校、进社区、进乡村,把内容丰富、形式多样、新鲜营养的文化大餐不断呈现给公众,让文物走出博物馆来到公众身边,把广博的文化资源分享给公众,以高质量文化供给增强人民群众的文化获得感,丰富人们的精神世界。

总之,博物馆在凸显人文历史价值、彰显中国传统文化光彩以及大众教育上起到了强有力的支撑。在推进民族复兴道路上,我们要多措并举,通过新技术、新媒体应用以及新文创开发和多样化供给运营,力求让博物馆发挥更大作用,既能让更多公众愿意走进博物馆,也能让我国优秀传统文化更好地走进百姓,更多地服务百姓生产生活。

声音

“让公园回归公益属性,需要进一步完善管理规范、落实管理责任”

针对一些商业培训机构和个人在公园内开展篮球、轮滑等无资质收费培训,《人民日报》近日发表评论指出,近年来,各地不断加大公共空间建设投入力度,体育公园、口袋广场、绿色走廊为美好城市增色添彩。不过,“三分建设七分管养”,加强公共空间后续运营、维护和监管,才能让产出效益最大化。商业培训机构私自占用城市公共空间,往往门槛低、场景多,这个特点决定了城市公共空间的治理需要提升专业化、精细化水平,下一番“绣花”的功夫,深入到城市公共空间的各个角落。

“国货品牌要想持久地‘潮’下去,就要尽快走出老字号的‘舒适区’”

在各地开展的全国消费促进月系列活动中,一批国货精品推陈出新。对此,《经济日报》发表评论指出,从老字号走向“国潮”品牌,不是简单地换个“马甲”、贴个新标签,而是走上一条充满挑战和抢抓机遇的路。在这个过程中,只有坚持实体为本、创新为核,才能让情怀落地、创意变现。可以预见,在各方共同努力下,国货品牌的创新之路将越走越宽。

(本版编辑 龚立仁 整理)

来论

消防安全是文物古迹保护的重中之重

□ 孔德祺

据报道,近日,国务院安委会办公室派出暗访暗查组,先后前往云南大理、怒江州等地,对传统村落、文物保护单位开展消防安全检查。暗访暗查组发现文物保护单位内部分商户存在电气线路敷设不规范、灭火应急疏散预案制定和演练工作不到位、值班人员对消防控制设备操作不熟悉等问题。面对质问,微型消防站队员、文物保护单位工作人员不是沉默就是回答含糊不清。

应急预案存在疏漏、不熟悉消防设备、用火用电隐患多,这在某种程度上反映了被暗访暗查的传统村落和文物保护单位缺乏应有的严密保护措施,未切实履行安全自查、隐患自除、责任自负的单位主体责任;而责任者对于检查询问“一问三不知”的表现,则暴露其对“必备功课”不甚掌握,涉嫌构成失职失责,这一现状着实让人担忧。

众所周知,中国古建筑以土木结构或砖木结构为主,耐火等级低,火灾荷载较大。这些“先天不足”,给火灾减灾带来诸多不利影响。保护文物古迹,最好的办法是让它们远离火灾威胁,在火情发生的第一时间及时处置。

遗憾的是,近些年,文物古迹被付诸一炬的事件多次发生。今年2月14日,有“中国最后一个原始部落”之称的云南沧源县翁丁村老寨发生火灾,104间房屋被烧毁。2014年的香格里拉大火,让“月光城”云南香格里拉独克宗古城损失惨重。2015年云南大理白族自治州拱辰楼发生火灾,600多年历史古塔全被烧毁。这些过往的灾难,无不折射出部分地方文物古迹消防基础薄弱,也警示文物保护部门以此为鉴,防患于未然,筑牢科学可靠的消防基础设施、制定完善周密的消防预案,最大限度消除文物古迹的火灾隐患。

不止被暗访以及曾起火单位,国内一些地方仍缺少未雨绸缪的忧患思维,对于文物古迹的消防投入与管理停留于口头重视;消防建设和管理欠缺严谨规划和评估,事后审核走过场,让消防安全管理流于形式。传统村落和文物保护单位守护的是全人类的文化遗产,是“失之则不复返”的无价瑰宝。消防力量长期失守,一旦发生火灾,极易对文物造成不可逆转的伤害。

文物古迹消防安全管理不能掉以轻心。特别是殷鉴在前,仍有工作人员“一问三不知”,实属不该。我们要警惕文物古迹消防工作中可能出现的形式主义弊病,对于责任落实不力的人员,必须以督促促尽责、以追责促强责,该追谁追绝不含糊。针对消防安全评估结论和此次检查暴露的问题,属地政府和文物保护单位有必要及时召开专题会议,明晰人员工作责任,落实网格化管理制度,制定消防栓管网等基础设施建设和电气线路整修改造方案并及时付诸实施,全面改善传统村落和文物保护单位的消防安全条件,让消防安全真正成为文物古迹保护的重中之重。



如此游园不文明

近日,有网友爆料,在山东德州动物园内,一女子跳入鸵鸟圈内拿走鸵鸟蛋。视频中,该女子翻越围栏后抱起鸵鸟蛋就跑。德州动物园负责人表示,该女子在出国前被发现,鉴于女子认错态度好,只对其进行了批评教育,未报警。今后该园将加强管理,完善制度,强化园区巡逻。同时,加大宣传力度,引导游客保护动植物意识,杜绝不文明现象。

人民视觉 供图