

时评

做好旅游热点防疫预报 体现精准高效防控

着眼疫情防控常态化形势要求,综合考虑疫情不确定性、风险类别、提示级别、可能影响的区域、注意事项、应对措施等因素,切实增强旅游热点防疫预报机制的前瞻性、预见性和针对性

□ 特约评论员 王红彦

据报道,为从紧从严抓好文化和旅游行业疫情防控工作,文化和旅游部将建立旅游热点防疫预报机制,将疫情防控关口前移,强化事前预防,进一步压实“四方责任”,落实“四早”要求。建立旅游热点防疫预报机制是把文化和旅游行业疫情防控工作经验转化为制度成果的创新举措,对于全行业掌握疫情防控主动权、提升常态化疫情防控能力水平,推动文化和旅游行业高质量发展具有重要意义。

事实上,旅游安全预警制度在我国已经实施十多年。旅游法明确提出,“国家建立旅游目的地安全风险提示制度”。建立旅游热点防疫预报机制是贯彻落实旅游法要求、针对当前疫情防控形势作出的科学决策,在疫情防控常态化下具有重要的现实意义。

近期,国内多地出现本土聚集性疫情,旅游热点地区聚集性强、流

动性大,疫情传播扩散风险增大,防控形势严峻复杂,更加应加强预报预警,提升疫情防控效能,守住来之不易的防控成果,防止疫情通过旅游途径传播扩散。

全国文化和旅游行业要把旅游热点防疫预报机制作为一项经常性基础性工作来抓,按照文化和旅游部相关部署要求,坚持“科学研判、分类指导、动态调整、精准防控”的总体原则,本着预防、预测、预警、预报“四位一体”,下好先手棋,打好主动仗,采取有效措施做好行业疫情防控工作,不断提高行业抗风险能力。

抓好旅游热点防疫预报机制建设,需要着眼长远、立足当前。要认真总结文化和旅游行业前期疫情防控工作中行之有效的经验做法,使具体经验系统化、成功做法制度化。在此基础上,着眼疫情防控常态化形势要求,综合考虑疫情不确定性、风险

类别、提示级别、可能影响的区域、注

意事项、应对措施等因素,切实增强旅游热点防疫预报机制的前瞻性、预见性和针对性。

接下来,文化和旅游部还将总结旅游热点防疫预报机制经验做法,稳步推进建立旅游目的地热度预报机制。当然,还要充分考虑今后工作中可能出现的新情况新问题,进一步健全旅游热点防疫预报机制,使其能够长期发挥作用。

抓好旅游热点防疫预报机制建设,需要渠道畅通、务实管用。“预报可能出现旅游热点的地区,并指导当地文化和旅游行政部门在属地疫情防控指挥部门领导下,严格执行各类疫情防控指南”,是文化和旅游部的重要职能,也是该机制的重要功能。如何建立切实可行、作用显著的旅游热点防疫预报机制成为关键。

因此,需要从实际出发,与属地疫情防控指挥部门加强对接,实现省、地、县、乡四级旅游热点防疫预报预

警,建立健全手机短信、微博、微信、APP、网站等多渠道、一键式预报发布平台,打通旅游热点防疫预报“最后一公里”。坚持预报为先、预防与应急相结合,认真做好疫情防控常态化下的风险评估、队伍建设、预案演练等工作。

抓好旅游热点防疫预报机制建设,关键在于抓落实。通过旅游热点防疫预报机制进一步厘清政府部门、旅游经营者、旅游者的疫情防控责任,对疫情防控风险预警实行分级管理,确保该机制有效运转、落地生效。各级政府尤其是文化和旅游部门要做好疫情防控信息收集、研判和发布。各地文化和旅游行政部门要与公安、交通、卫生健康、应急管理等部门建立信息共享平台,多渠道发布旅游热点地区防疫预警,并建立与该机制相匹配的应急预案、演练方案、联动协调机制,积极引导旅游经营者合理开展旅游活动、科学防疫。

话题汇·智慧旅游大家谈

智慧旅游赋能全面小康 提供更多优质产品和服务

要借助科技手段,不断创新业态和产品,为人们提供更加丰富的旅游产品,极大地满足不同年龄段游客的需求

□ 特约评论员 吴丽云

旅游是满足人民的获得感和幸福感、满足人民美好生活需要、实现人民精神富裕的重要途径。智慧旅游是旅游业为小康社会赋能、为人民美好生活添彩的有效路径之一。借助现代科技,融合旅游市场需求和管理需求,可以为人们的小康生活提供更加丰富的旅游业态和产品供给,更加优质便捷的旅游服务、更加高效的旅游管理,不断满足人民旅游美好生活需要。

以智慧旅游丰富旅游产品供给,满足全年龄段游客需求。全面建成小康社会后,大众对旅游活动要求更高了,更加多元、丰富的旅游产品是人民高品质旅游需求的重要体现。要借助科技手段,不断创新新业态和产品,为人们提供更加丰富的旅游产品,极大地满足不同年龄段游客的需求。

从智慧旅游业态创新角度看,旅游住宿企业与AI、物联网、互联网等技术结合,推动未来酒店出现;旅游企业将声光电、AI、3D音频、VR和AR等多技术应用到旅游演出中,创造出全新的沉浸式演出;基于VR、AR、MR、AI等技术而打造的主题乐园,如螺乐园等已成为年轻人热爱的新型旅游地;基于投影仪、360度环绕音乐、光影、数字气味等多技术打造的科技感官餐厅,如上海的紫光餐厅,实现科技与美食完美融合;而各地出现的机器人服务餐厅、失重餐厅等都是科技融合旅游、为满足百姓高品质的旅游需求而持续创新的结果。

从智慧旅游产品创新角度看,旅游企业基于科技打造的景区云游产品,为所有人提供了线上了解、体验优秀的文化、自然旅游资源的机会;利用数字技术转化、存储、再创造的数字旅游体验展览、互动展览、文创商品等,如“遇见敦煌”沉浸式展览、数字故宫体验馆、虚拟莫高窟等,将藏在“深闺”的文化资源呈现给公众,提供多元旅游体验;还有基于声光电技术、全息技术等与旅游资源融合而形成的光影公园,如北京朝阳公园打造的“Halo Park 光乐园”、泰山九龙潭景区的梦幻光影舞台等。智慧旅游产品的创新,不仅为游客提供了丰富、高品质的旅游体验,也给老百姓的生活带来更多精神享受。

以智能技术提升旅游服务质量,便利游客的出行全过程。智慧旅游是提升游客出行体验的重要方

法,可以在游客游前信息的获取和预订、游中的全面体验、游后的即时反馈等环节提供更加便利、高效的服务。

基于智能技术,为游客提供更加高效的预约服务。在以智能技术服务游客预约出行的同时,针对老年人的需求,很多地方提供了适老化智能服务产品。如河北、浙江等地针对疫情防控要求推出“健康码后台核验”功能,老年人通过刷身份证等方式,即可在核验后进入景区。基于5G、VR、AI等智能技术,为游客提供高品质的景区游览体验服务。旅游企业推出的AR导览、自助讲解、路线推荐、地图导航、等待时间实时显示、游戏记录等服务,便于游客精准查询景点、洗手间、停车场等信息,通过智慧服务提升游客在景区的旅游体验。

基于云计算、大数据、物联网、AI等技术,为游客提供高效的旅游目的地服务。旅游目的地从便利游客出行的角度打造综合性的本地出游平台,如云南省的“一部手机游云南”、贵州省的“一码游贵州”、南京市的“莫愁旅游”等,充分整合本地吃住游玩购娱等旅游要素,为游客提供便捷、高效的目的地旅游体验服务。

以数字技术提升旅游管理效率,为游客出行保驾护航。构建线上旅游投诉平台,可以快速处理影响游客出行体验的问题。为全面保障游客放心出游,文化和旅游部建立了12301全国旅游投诉举报平台,各地相继建立了线上旅游投诉监管平台。构建线上公共服务平台,全面服务游客出行需求。文化和旅游部推出了全国旅游厕所管理系统,目前已标注9.8万座,标注率近82%,有效地实现了旅游厕所的精准定位和动态监控。各地分级相应设立了本地旅游厕所管理系统,为游客寻找旅游厕所提供了更加便利的服务。构建线上旅游行业信用监管平台,为旅游企业和从业人员建立信用档案,以信用约束旅游企业的守信行为,并构建起信用奖惩机制,以更大程度保障游客权益。北京市、浙江省等多地建立了旅游行业信用监管平台,构建线上旅游企业运行监管平台,动态监测旅游企业运行情况,实现产业的宏观监管和客流的有效引导。文化和旅游部构建了旅游产业运行监测平台,山东、甘肃等多省设立了旅游产业运行监测平台,不断提升行业监管水平。

专家解读

文化和旅游市场信用管理迈入法治化新阶段

□ 张效羽

通过信用管理提升市场监管能力,是我国近年来市场监管领域的重大创新。文化和旅游市场作为中国特色社会主义市场经济的重要组成部分,从业人员众多,涉及领域广泛,关系到人民群众切身利益,也关系到国家形象。

近日,文化和旅游部公布《文化和旅游市场信用管理规定》(以下简称《规定》)。《规定》不是对原有规范性文件的简单编纂,而是运用法治思维,坚持法治原则,根据民法典、个人信息保护法、旅行社条例等法律法规,对文化和旅游市场信用管理体制进行升级。《规定》的出台标志着文化和旅游市场信用管理工作迈入法治化新阶段。

一是坚持依法行政,坚决杜绝“法外施罚”“新增处罚”。通过信用管理提升市场监管能力,主要是通过信用管理措施发挥效力,但也要避免“法外施罚”“新增处罚”的嫌疑,不能破坏立法法等确立的法律秩序。因此,《规定》坚持依法行政,确保所有信用管理措施不扩大法律法规相关规定的适用范围、不加重法律法规给相对人设定的义务或惩戒力度,原原本本地落实法律法规的具体条文规定,坚决杜绝“法外施罚”“新增处罚”。比如,《规定》第十八条第八项规定:“因被吊销或者撤销娱乐经营许可证而被认定为严重失信主体的,其法定代表人、主要负责人5年内不得担任娱乐场所的法定代表人、负责人”。这条

规定源于《娱乐场所经营管理条例》第五十三条:“娱乐场所因违反本条例规定,被吊销或者撤销娱乐经营许可证的,自被吊销或者撤销之日起,其法定代表人、负责人5年内不得担任娱乐场所的法定代表人、负责人”。这并不意味着《规定》新设了一种惩戒措施或行政处罚。因为即使没有信用管理措施,娱乐场所法定代表人和负责人因违反《娱乐场所经营管理条例》被吊销或者撤销娱乐经营许可证的,也要承担为期5年的限制从业义务。

从这个角度看,信用管理措施并非新作出行政处罚决定,而是保障行政处罚决定落地见效的重要机制,这一点应当认真把握。

二是坚持正当程序,切实保障相对人陈述、申辩等程序性权利。《规定》坚持正当程序原则,为信用管理设定了一套行政程序,切实保障相对人陈述、申辩等程序性权利,避免信用管理机构恣意作出对相对人不利的决定。比如,《规定》要求文化和旅游主管部门将市场主体和从业人员认定为严重失信主体时“应当向文化和旅游市场主体和从业人员送达《严重失信主体认定告知书》,载明认定理由、依据、惩戒措施和当事人享有的陈述、申辩权利……陈述、申辩理由被采纳的,不认定为严重失信主体”。

《规定》还要求“当事人在被告知的10个工作日内有权向认定部门提交书面陈述、申辩及相关证明材料……认定部门应当在15个工作日内给予答复。陈述、申辩理由被采纳的,不认定

为严重失信主体”。此外,认定市场主体或从业人员为失信主体的,“应当向当事人出具《严重失信主体认定决定书》并送达”。认定部门“作出准予信用修复或者不予信用修复的决定,不予信用修复的应当说明理由”等。这些程序性规定都是正当程序原则的体现,对保护市场主体和从业人员的权利十分重要,是体现信用管理工作法治化水平的重要标准。

三是坚持便民高效,努力在管理中体现服务理念。信用管理工作法治化不仅要求信用管理工作活动不违法,还要求信用管理工作体现为民服务理念。在信用管理工作中,即使将极少数市场主体和从业人员纳入失信主体管理,目的也是清除“害群之马”,进而维护大多数市场主体和从业人员的利益,维护广大消费者的利益,为广大市场主体和从业人员以及消费者服务。

因此,《规定》坚持便民高效,努力在信用管理中践行为民服务理念。比如《规定》明确“公民、法人和其他组织有权查询与自身相关的信用信息,文化和旅游主管部门应当依法依规为查询提供便利”“公民、法人和其他组织认为自己的信用信息有误时,有权向认定部门申请更正相关信息。认定部门应当在收到实名提交的书面更正申请之日起5个工作日内作出是否更正的决定”。对被列入失信主体名单的少数市场主体和从业人员,《规定》要求信用管理机构在“认定为失信主体的依据被撤销或者变更,不符合认定为失信主体标准的”或“因为政策变化或

者法律法规修订,已经不宜认定为失信主体”等情形下主动实施信用修复,主动服务失信主体,主动为被列入失信主体的市场主体和从业人员恢复信用,最大限度地保障失信主体合法权益。

四、坚持审慎适度,对积极整改的轻微失信主体免于认定。法治的初心和使命不是让违法受罚的人越多越好,而是通过法律手段最大限度地维护秩序、劝人向善。在更高层次上坚持法治原则,就是要求信用管理坚持审慎适度原则,不能为了认定失信主体而开展信用管理工作。要充分认识到信用管理工作只是一个工具,这个工具的目的是促使文化和旅游市场各类市场主体和从业人员依法合规经营从业。

为此,《规定》新设了对积极整改的轻微失信主体免于认定制度,具体规定“符合轻微失信主体认定标准的,在作出决定前,经文化和旅游主管部门约谈督促,改正违法行为、履行赔偿补偿义务、挽回社会不良影响的,可以不认定为轻微失信主体”。这条规定是本次文化和旅游市场信用管理立法的重要创新之一。

此外,《规定》还有其他法治亮点。比如,《规定》要求有关部门认定市场主体和从业人员为严重失信主体,必须经过专家评估、法制审核、集体讨论等程序,有效地防止权力滥用。总体来看,《规定》的颁布标志着文化和旅游市场信用管理工作全面迈入法治化、规范化新阶段。

作者为中央党校(国家行政学院)政治和法律教研部教授

来论

理性看待国内航线燃油附加费恢复征收

燃油附加费是根据油价征收,费用涨跌取决于油价变动。国内航线燃油附加费恢复征收,是一种正常的市场调节

□ 张国栋

据报道,中国国航、瑞丽航空、祥鹏航空等多家航空公司不久前恢复征收国内航线燃油附加费,其征收标准每公里收取10元(含)以下航线每位旅客收取10元,800公里以上航线每位旅客收取20元。这是自2019年1月份燃油附加费停止征收后,首次恢复征收。

停收近3年的国内航线燃油附加费恢复征收,意味着旅客在购买国内航线机票时会多交10元或20元的额外费用。尽管数额不大,但还是引起了舆论关注和网友热议。不少人认为,此举不妥,是变相涨价。

在当下许多地方、部门、行业对一些税费减少或减征的大背景下,此次“恢复征收”似乎不合时宜,难免引起一些非议和质疑。

但笔者认为,此次恢复征收国内航线燃油附加费不仅情有可原,而且依法合规,各方不妨以平常心看待。

航空公司恢复征收燃油附加费与国内航油的综合采购成本上涨有关。根据国家发展改革委和中国民航局联

合发布的《关于调整民航国内航线旅客运输燃油附加与航空煤油价格联动机制基础油价的通知》,征收燃油附加费的条件已经具备,只要航空公司愿意,并且严格遵循相关征收标准,就可以征收。

同时,对于航空公司来说,燃油附加费不是票价必然组成部分,只是在油价高企时对运营成本的一种补偿性调节。而市场化票价则由供需关系驱动,两者并不是简单的替代关系。也就是说,征收燃油附加费后,并不意味着旅客的出行成本一定会提高,负担一定会增加。

事实上,在此次国内航线燃油附加费恢复征收之前,随着民航业进入一年中的相对“淡季”,为了“回血”,不少航空公司都推出了机票优惠举措,“恢复征收”似乎不合时宜,难免引起一些非议和质疑。

总之,燃油附加费是根据油价征收,费用涨跌取决于油价变动。同时,征收燃油附加费有利于降低油价弹性,航空公司收入端与成本端均受益。就此而言,国内航线燃油附加费恢复征收,是一种正常的市场调节。



引导“剧本杀”产业规范发展

为进一步推进“放管服”,优化营商环境,引导“剧本杀”行业规范经营,上海市文化和旅游局日前发布《上海市密室剧本杀内容备案管理规定(征求意见稿)》。对此,《扬子晚报》发表评论指出,新兴行业在发展初期出现无序扩张并非罕见之事,把“剧本杀”产业一棒子打死也大可不必,正确引导“剧本杀”产业规范发展,加强产业管理,“剧本杀”也能成为人民喜闻乐见的娱乐活动。

视觉中国 供图