

观察

精准抓好疫情防控 促进旅游业恢复发展

促进旅游业加快恢复和高质量发展的任务十分繁重,旅游市场主体对于实施精准疫情防控、早日渡过难关的呼声也非常高。当务之急是进一步压实责任,在做好疫情防控的前提下,尽快让旅游活动活起来、让旅游消费热起来

□ 特约评论员 王红彦

近日,国家发展改革委、财政部、文化和旅游部等十四部门联合出台《关于促进服务业领域困难行业恢复发展的若干政策》(以下简称《若干政策》),明确提出实施精准疫情防控措施,要求认真落实严格、科学、精准的疫情防控措施,坚决防止和避免“放松防控”和“过度防控”两种倾向,有效恢复和保持服务业发展正常秩序。这些要求对旅游行业进一步提高疫情防控措施的科学化精准化水平、统筹推进常态化疫情防控和旅游业恢复发展、稳住旅游行业基本盘意义重大。

国家层面提出坚决防止和避免“放松防控”和“过度防控”两种倾向,是对当前疫情形势、经济社会发展、人民群众需求的科学研判和两年多来疫情防控工作的认真总结。

笔者认为,既不能因为国内疫情形势趋向好而有所麻痹,也不能因为潜在的疫情风险而畏首畏尾、不敢抓发展。换言之,就是要在可知可控、精准防控的前提下,及时调整与旅游业恢复发展不相适应的防控措

施,咬定年度目标任务和重点工作不动摇,抓紧启动本来想做但因疫情影响没有做的事情,着力推进旅游业加速恢复、加快发展。

新冠肺炎疫情对我国旅游业发展造成巨大冲击。疫情发生以来,各级各地旅游管理部门深入贯彻落实党中央、国务院决策部署,扎实做好“六稳”工作,全面落实“六保”任务,在帮扶旅游企业纾困解难、支持旅游企业创新发展等方面推出一系列政策措施和创新举措,取得积极成效。

随着国内抗疫成果持续巩固和前期纾困政策的落实,大多数行业逐步企稳复苏、向好发展,但旅游业聚集性、流动性等特点突出,受国外疫情扩散蔓延、国内散发和局部聚集性疫情影响持续增大。

促进旅游业加快恢复和高质量发展的任务十分繁重,旅游市场主体对于实施精准疫情防控、早日渡过难关的呼声也非常高。当务之急是进一步压实责任,在做好疫情防控的前提下,尽快让旅游活动活起来、让旅游消费热起来。

实施严格、科学、精准的疫情防控,既是积极回应旅游市场主体的呼

吁和关切、促进旅游业恢复发展的一项重要举措,也是对文化和旅游行业主动适应市场需求变化、提高现代治理能力和治理水平的一次重大考验。全行业要对标对表“四个精准”和“三个不得”最新要求,把握力度,履行好职责,坚决杜绝“一刀切”,坚决防止“放松防控”,坚决避免“过度防控”,不断提升疫情防控水平,着力促进旅游业恢复发展。

首先,要提升思想认识高度。本着“一手抓防疫、一手抓发展,抓好防疫才能更好发展”的原则,始终紧绷常态化疫情防控这根弦,毫不动摇坚持“外防输入、内防反弹”总策略、“动态清零”总方针,切实在严格、科学、精准上使长劲、见实效。

更要认识到,在当前出入境团队旅游尚未恢复、跨省旅游受疫情影响、旅游市场空间不足的情况下,做到既不“放松防控”又不“过度防控”,是对全行业科学研判能力和履职尽责本领提出的更高要求,是促进旅游业恢复发展的现实需要。

其次,要增强疫情防控精度。坚决防止和避免“放松防控”和“过度防控”两种倾向,绝不是疫情防控工作

有了松动,关键是要努力提高疫情防控精度。

要严格落实“四个精准”要求,积极运用大数据手段,建立健全行业精准监测机制和工作人员每日健康监测登记制度;提升精准识别能力,旅游领域或链条上一旦发生疫情,全力以赴抓好流调“黄金24小时”,尽快锁定密接者、次密接者;强化精准管控隔离,科学精准定位旅游领域疫情防控重点地区、高危人群,管控潜在风险。

再次,要加大工作落实力度。做好疫情防控和促进旅游业恢复发展,是人民群众和市场主体和文旅行业的共同期盼,需要进一步加强统筹、加大力度。在持续用力抓好扫码登记、体温检测、佩戴口罩、限量预约、“一米线”、清洁消毒等常态化防控措施落实的基础上,应科学有序放开旅游经营活动,不断繁荣旅游市场。

各地文化和旅游部门应根据《若干政策》要求,进一步修订完善疫情防控应急处置方案预案,强化实战化演练;建立完善应急处置机制,强化指挥体系高效运转,确保遇有紧急情况,能够快速应对。

扎实推动文明旅游工作规范化常态化

要把自觉服从疫情防控要求作为文明旅游工作的重要内容,将文明旅游工作与疫情防控、制止餐饮浪费有机结合,广泛开展形式多样的文明旅游宣传教育,深化拓展文明旅游主题实践,大力普及健康文明旅游知识

□ 孙若风

文明旅游直接反映旅游者的道德素质和社会文明程度,事关公民切身利益,事关国家和民族形象。扎实推动规范化、常态化推动文明旅游工作,是旅游业高质量发展的一个重要内容。

党的十八大以来,文化和旅游行业深入贯彻落实习近平总书记重要指示批示精神,坚持不懈抓好文明旅游工作,大力整治旅游领域不文明问题,推动旅游从业人员和游客文明素质不断提升。《“十四五”旅游业发展规划》强调了旅游业对于促进社会文明程度提升的作用,在“推进文明旅游”部分作了重点部署,提出要倡导文明旅游实践,培育文明旅游活动品牌。整治旅游中的顽疾陋习,树立文明、健康、绿色旅游新风尚。提高旅游从业人员文明素质,树立行业先进典型,推进《文明旅游示范单位要求与评价》等标准实施,把旅游业建成精神文明窗口。

文化和旅游部办公厅日前发布《关于做好2022年文明旅游工作的通

知》,强调进一步加大常态化疫情防控形势下文明旅游工作力度,扎实推动文明旅游工作规范化常态化。《通知》明确了文明旅游工作的五项重点任务,一是坚持将文明旅游工作同常态化疫情防控同安排同部署,二是扎实推进文明旅游示范单位创建工作,三是持续强化对游客的教育引导,四是推动游客文明与行业文明相互促进共同提升,五是及时发现和依法处置各类旅游不文明事件。五项重点任务,既表现出对当前疫情的积极应对,又总结了多年来坚持文明创建的经验,突出重点,环环相扣,构成了当前旅游行业文明创建的基本思路和工作体系。

古今中外的历次危机和疫情,都激发了爱生命、爱生活、爱自然、爱文明的人类意识。这次波及全球的疫情,必将又一次引发对人与自然、人与社会、人与自我关系的反思,引发对人的生存价值和行为方式的认知。文明旅游作为一种行为范式,无论是对旅游行业发展,还是对人的全面发展都具有重要意义。

当前,要把自觉服从疫情防控要

求作为文明旅游工作的重要内容,将文明旅游工作与疫情防控、制止餐饮浪费有机结合,广泛开展形式多样的文明旅游宣传教育,深化拓展文明旅游主题实践,大力普及健康文明旅游知识。指导督促A级旅游景区、星级酒店、旅行社、文博场馆等游客接待单位加强文明引导。加强对旅行社管理人员和导游人员培训。这些要求,是在疫情防控常态化下文明创建的特殊安排,对文明旅游工作日常化、常态化推进有着长远意义。

2021年,在各地评定省市级文明旅游示范单位的基础上,全国旅游标准化技术委员会推出了47家首批国家级文明旅游示范单位,这是旅游行业文明创建的一次动员和巡礼,应该继续发挥示范单位的促进作用和示范效应。要加强部门合作,推进文明旅游宣传普及、规范约束和社会监督。要针对散客加强保护文物古迹,保护山林、草原等自然生态资源的提示警示,倡导文明旅游、绿色旅游、负责任旅游。推进旅游志愿者队伍建设,开展文明引导、文明劝导,传递文明旅游新理念、新风尚。文明旅游也要突出主

容共创,把游客文明与行业文明融为一体。进一步加强硬件设施建设,完善配套设施和服务,提升游客满意度。深入开展旅游服务质量提升行动,开展游客理性参团宣传教育,提醒游客选择具有合法经营资质的旅行社,签订旅游合同,引导理性维权。要加强景区智慧监管,依法处理性质严重、影响恶劣的不文明行为,发挥旅游不文明行为记录的警示震慑作用。

全国旅游标准化技术委员会于2019年8月颁布实施的《文明旅游示范单位要求与评价》,是开展文明旅游示范单位评定工作的重要依据,也是规范化、常态化推动文明旅游工作的参考路径。《标准》对文明旅游示范单位的等级划分及依据、必备要求、基本要求和评价作出了详细阐述,以具体条款和数据划定国家级文明旅游示范单位和省级旅游示范单位的达标要求。各地可以结合自身实际,主动创新,为推动文明旅游工作创造新经验、提供新样本,并以此为抓手,推动旅游业不断迈上新台阶。

(作者为全国旅游标准化技术委员会主任)

话题汇 • “十四五”旅游业怎么看、怎么干

实施创新驱动发展战略 助力旅游强国建设

如何通过创新,持续增加要素有效供给,实现更为高效的旅游全要素效率,是旅游新发展阶段的重要课题

□ 张辉 陈怡宁

党的十八大以来,我国旅游业发展取得历史性成就,党的十九次全国代表大会确立了创新在我国现代化建设全局中的核心地位,党的十九届六中全会明确指出创新是一个国家、一个民族发展进步的不竭动力。

《“十四五”旅游业发展规划》(以下简称《规划》)将创新驱动发展战略作为首要任务,提出“强化自主创新,集合优势资源,结合疫情防控工作需要,加快推进以数字化、网络化、智能化为特征的智慧旅游,深化‘互联网+旅游’,扩大新技术场景应用”。《规划》充分体现以推动旅游业高质量发展为主题,着力完善现代旅游业体系的指导思想和基本原则,是全面塑造发展新优势,培育中国特色、中国经验,增强国际竞争力,加快旅游强国建设的战略支撑。旅游业实施创新驱动发展战略,以下几方面值得关注。

一是推进智慧旅游,深化“互联网+旅游”,完善产业链协作,构建现代产业体系,推动旅游业从资源驱动向创新驱动的新发展格局转变。

改革开放以来,我国旅游发展从无到有,从弱到强,更多依靠土地、资源和劳动力等各种生产要素投入促进旅游经济增长,依靠的是传统的资源驱动和资本驱动。进入新的发展阶段,面对国内外的新发展态势,以及旅游业面临的资源与市场不对等、投入与产出不对等的困境,如何通过创新,持续增加要素有效供给,是旅游新发展阶段的重要课题。

《规划》紧密结合疫情防控和科技发展趋势,以国家智慧旅游建设工程为创新驱动的重要抓手,以创新促转型,以转型促发展,推动旅游业走创新驱动、内生增长的道路。创新驱动的实施路径主要体现在:加快智慧旅游景区建设,提升景区管理效能,推动国家4A级以上景区“十四五”期间实现智慧化转型升级。值得注意的是,在提升景区预约、监测监控、智能疏导等管理效能的基础上,《规划》明确提出“支持各地区因地制宜建设特色智慧旅游景区,运用数字技术充分展示特色文化内涵”。这充分体现了科技对文化和旅游融合的促进作用。

《规划》提出“打造一批智慧旅游城市、旅游景区、度假区、旅游街区,培育一批智慧旅游创新企业和重点项目,推进以‘互联网+’为代表的旅游产品供给”。这一要求旨在丰富旅游产品供给,通过引导数字化、沉浸式旅游体验产品的开发,推动文化和旅游资源借助数字技术“活”起来。

《规划》提出,创新智慧旅游公共服务模式,旨在以提升便利度和改善服务体验为导向,构建开放、共享的智慧旅游公共服务体系,对老年人等特殊群体的利益予以保护。

《规划》提出“促进旅行社等旅游企业转型升级,鼓励旅游景区、度假区、旅游饭店、主题公园、民宿等与互联网服务平台合作建设网上旗舰店”。这一要求旨在以产业创新调整结构,通过推动传统产业转型升级,加快技术改造和跨界融合发展,深入挖掘需求场景,更好地利用大数

据、云计算、人工智能等数字化工具,打通上下游供应链,通过创新驱动激活旅游产业链升级和旅游企业“要素独立化”发展。

二是加快新技术应用与技术创新,提升自主创新能力,赋能旅游发展。

创新驱动发展本质上是依靠科技创新,充分发挥科技的支撑和引领作用,以科技创新引领未来产业的发展。

《规划》要求“加快推动大数据、云计算、物联网、区块链及5G、北斗系统、增强现实等新技术在旅游领域的应用普及,以科技创新提升旅游业发展水平”。这一要求旨在提升旅游业发展水平,通过技术创新改善旅游产业链中的薄弱环节,优化资源配置,从而达到创新体系和产业体系协调发展。

《规划》要求“重点推进旅游资源普查、旅游资源安全防护、文物和文化资源数字化展示、创意产品开发、游客承载量评估、旅游信用评估等技术研发和应用示范”。这一要求旨在推动无人式、非接触式基础设施应用,在疫情防控、文旅融合、消费升级等背景下,以科学技术成果的转移转化为抓手,确保旅游业开放而有序地提高服务与管理水平,表明了技术创新不仅应用于旅游产业的生产领域,在资源开发与保护方面同样发挥着重要作用。

《规划》要求“促进旅游装备技术提升,重点推进夜间旅游装备、旅居车及营地、可移动旅居设备、游乐游艺设施设备、冰雪装备、邮轮游艇、低空旅游装备、智能旅游装备、旅游景区客运索道等自主创新及高端制造”。这充分表明科技创新的最终目的是为了满足不同人民对美好生活的需要,不仅有利于培育新的旅游要素,开发新的旅游产品,提供新的旅游服务与体验,创造新价值,也有利于增强企业技术创新力量,优化旅游供给结构,增强旅游企业国际竞争力,积蓄发展新动能,打造旅游高质量发展新增长极。

三是增强全域旅游战略科技力量,完善全过程创新生态体系,提高创新链综合效能,推进旅游业发展成为具有显著时代特征的幸福产业。

实施创新驱动发展战略,关键在于机制创新,以管理创新促进效益增长,不断提高创新管理水平与服务效率,完善创新管理机制和创新氛围的构建。

《规划》提出“提高创新链综合效能,推动建立一批旅游技术重点实验室和技术创新中心,遴选认定一批国家旅游科技示范园区”。这一要求旨在形成国家地方互动联动、官产学研共享共建的平台体系。政府要提供有力的制度保障和社会治理,通过供给侧改革,加快新技术应用和自主创新及高端制造。加快健全以旅游科技示范园区为主体、高等院校、科研机构等广泛参与、分工协作、充满活力的旅游科技创新示范推广体系。引导旅游科研院所加大创新型旅游人才培养,深化基础理论研究与技术服务,壮大社会化科技服务力量。

(作者单位:北京交通大学)

声音

“相较于先进的工业生产能力,我们的IP创造能力还有待发掘”

——“冰墩墩”火了,好文创如何保持长久热度?对此,《经济日报》发表评论指出,在文化产品竞争激烈的当下,不同群体的消费偏好被充分表达,一款产品想要“出圈”,必须寻找一个关键点。显然,“美”就是这么一个关键点。兼具了外形与内核的“美”,一个文化IP就基本具备了被广泛接受的条件。然而,光靠“美”还远远不够。一个成功的IP要有与消费者进行互动、沟通的能力和空间。这无疑向创作者提出了更高的要求,即要在艺术性与娱乐性之间找到平衡。

“期待更多地方和景区把更多创收心思用到开发多元旅游产品、保障旅游服务质量、提升游客旅游体验上来”

——针对河南226家景区的首道门票对游客免费,《工人日报》日前发表评论指出,近年来,游客的旅游观念不断转变,很多游客已不再满足于纯观光打卡,而是倾向于综合体验、多元体验、深度体验。如果景区能降低游客的进门门槛,并顺应游客的旅游新需求,积极开发旅游二次消费产品,反而可能会吸引到更多游客和消费。游客在门票之外其他环节的消费,可以让景区实现“提内损失外补”。

(本版编辑 龚立仁 整理)



2022年中央一号文件——《中共中央 国务院关于全面推进乡村振兴加快农业农村现代化的意见》日前发布。文件提出,聚焦产业促进乡村发展,持续推动农村一二三产业融合发展,实施乡村休闲旅游提升计划;突出实效改进乡村治理,创新农村精神文明建设有效平台载体,启动实施文化产业赋能乡村振兴计划。在全面推进乡村振兴的新时期,如何推进乡村旅游高质量发展,值得业界关注。

人民视觉 供图