

时评

# 全面认识旅游消费特点 协同推进行业恢复发展

当前,疫情对消费意愿的冲击余波仍然存在,作为需求弹性较大的接触型消费,旅游消费恢复的压力依然存在。进一步释放旅游消费潜力,促进旅游消费持续恢复,需要立足旅游消费的综合性、包容性和敏感性特点,协同推进旅游消费恢复与旅游业高质量发展,确保《意见》各项举措落到实处

□ 特约评论员 银元

近日,国务院办公厅印发《关于进一步释放消费潜力 促进消费持续恢复的意见》(以下简称《意见》),围绕当前消费领域重点热点问题,提出5个方面20条政策举措,要求协同发力、远近兼顾,综合施策释放消费潜力,促进消费持续恢复。

据国家统计局数据显示,2021年,最终消费支出对经济增长贡献率为65.4%,拉动GDP增长5.3个百分点。在经济下行压力加大的背景下,消费潜力能否有效释放已经成为支撑国民经济稳定恢复的关键所在。特别是以餐饮、住宿、旅游等为代表的接触型消费市场表现,更是疫后经济恢复程度、居民消费信心和预期的直观体现。加快恢复和稳定接触型消费,不仅事关保障和改善民生,也是畅通国内大循环的题中之义和重要内容。

当前,受新冠肺炎疫情等因素影响,我国国内旅游消费出现水平降低、波动明显、恢复较慢等现象,中小微旅游企业经营面临较多困难。这反映出恢复和稳定接触型消费还需要一个过程,迫切需要更加全面有效的政策支持。

此次《意见》的出台,立足消费端提供政策支持和引导,与前期发展改革委、文化和旅游部等十四部门联合

印发的《关于促进服务业领域困难行业恢复发展的若干政策》,共同构成了贯穿供给端、需求端的扶持政策体系,必将为保护和推进旅游等行业恢复发展提供有力支持。

政策的生命在于落实。抓好《意见》落实,有效释放旅游消费潜力,促进旅游消费持续恢复,需要立足旅游消费特点,全面认识旅游消费特点,把旅游消费恢复与旅游业高质量发展结合起来,确保《意见》各项举措落到实处。

一是把握综合性特点,注重旅游消费恢复的全面性。旅游业是综合性产业,旅游消费恢复是一个系统工程,涉及产品供给、服务质量、环境营造、场景再造、假日制度等方面,这就要求政策支持的全面性和系统性。

《意见》在“持续拓展文化和旅游消费”方面,提出推动和促进红色旅游、休闲度假旅游、工业旅游、旅游演艺、非遗主题旅游、冰雪旅游等发展,优化完善疫情防控措施,改善设施和服务条件,鼓励开发跨区域的文化和旅游年票、联票,推进文化和旅游消费试点示范,积极落实带薪休假制度等要求和举措,充分体现了对旅游消费核心内容和关键因素的全面考量和系统部署,能够为旅游消费恢复提供较为全面的引导和支持。

这也要求,各地在落实《意见》,制

定支持旅游消费恢复配套政策时,要坚持系统观念,综合考虑旅游消费的各个要素和关键环节,打好“组合拳”,促进旅游消费全面恢复。

二是把握包容性特点,注重旅游消费恢复的带动性。旅游业综合带动性强,能够产生“一业兴、百业旺”的带动效应。同样,旅游消费具有显著的包容性,能够灵活地与其他行业或领域的产品、业态构成消费组合,并演化为新的消费业态和形态。

因此,旅游消费的恢复,不仅是数量上的恢复,也是结构上的恢复。消费对生产导向作用,必然要求旅游消费积极适应常态化疫情防控需要,通过行业融合、业态融合、技术融合等,创新消费业态、消费场景和服务模式,形成新的消费热点。

《意见》提出培育壮大智慧旅游等消费新业态,加强商业、文化、旅游、体育、健康、交通等消费跨界融合,发展适合老年人消费的旅游、养生等产品和服务,支持开展国际旅居养老合作等举措,都为旅游消费创新发展、融合发展明确了方向,也有利于旅游消费更好地发挥带动作用,促进服务领域消费的整体恢复和发展。

三是把握敏感性特点,注重旅游消费恢复的先行性。“春江水暖鸭先知”,旅游消费具有较大的需求弹性,对市场环境、市场需求变化的感受尤

为直接。疫情在给旅游行业发展带来不确定性和不稳定性的同时,也倒逼旅游行业在发展模式、标准规范、服务质量等方面转型升级。在推进旅游消费恢复过程中,也应注意把握旅游消费新变化、新趋势,以及敏感性特点,发挥旅游消费的先导作用,促进旅游产品和服务提升。

《意见》提出提升乡村旅游、休闲农业、文化体验、健康养老、民宿经济、户外运动等服务环境和品质,鼓励各地围绕商业、文化、旅游、体育等主题有序建设一批设施完善、业态丰富、健康绿色的消费集聚区,完善旅游度假等领域服务标准,适应乡村旅游、民宿、户外运动营地及相关基础设施建设小规模用地需要,积极探索适宜供地方式等举措的落实,不仅能够积极促进旅游消费恢复,同时也为旅游行业提升服务环境和品质、完善服务标准、探索用地保障等提供了指引和支持。

当前,疫情对消费意愿的冲击余波仍然存在,作为需求弹性较大的接触型消费,旅游消费恢复的压力依然存在。进一步释放旅游消费潜力,促进旅游消费持续恢复,需要立足旅游消费的综合性、包容性和敏感性等特点,协同推进旅游消费恢复与旅游业高质量发展,确保《意见》各项举措落到实处。

观察

# 提高本地市场有效供给 满足大众旅游消费需求

□ 特约评论员 王德刚

今年五一假期,城市公园、开放式景区景点及近郊周边乡村承载着主要休闲需求,主要客源地城市居民休闲空间由城市向周边转移。踏青赏花、民宿度假、非遗体验、郊野露营成为市场主流,家庭亲子休闲自驾游热度不减。这些新特点反映了常态化疫情防控下大众旅游需求的变化,旅游企业如何开发产品?地方的政策、人才、资金等如何配套?这些问题值得业界关注。

疫情发生两年多来,旅游市场的消费特征已经悄然发生变化,以出市、出省和出境旅游为主的旅游市场已经转变为以“就地休假、就近旅游、就地消费”为主要表现形式的“三就”特征。旅游市场本地化催生了“微旅行”“微度假”等新的旅游方式,城市和乡村漫游、近郊休闲游、乡村度假、徒步、骑行、露营等成为旅游新热点。

由于长期以来,我国旅游目的地的产品体系、品牌形象、营销策略等主要是以吸引外地游客市场为目标规划的,对本地市场产品开发和市场营销力度不够,导致针对本地旅游休闲消费的有效供给不足。在当前特殊情况下,迫切需要根据疫情防控形势和旅游消费市场变化,进一步创新思路、创新产品、创新服务、创新活动,提高供给侧对消费侧的响应度,针对本地市场,提供更加有效的供给。

从目的地产品供给体系和行业管理的角度,要根据本地化旅游消费市场特征,构建完善的产品体系和公共服务体系。与外地游客在目的地消费主要集中在某些特定旅游场所、流动性强等特点不同,本地化旅游消费具有高频次、重复性、自由性等特征,呈现出休闲性、分散性的“漫游化”和短途、短距离等“微旅行”消费特征。各级政府、主管部门、行业组织及相关企业等可以从以下几方面着力:

一是深度挖掘当地的自然、文化、历史、民俗以及生产和生活资源,特别是那些载体规模较小、特点突出的“微资源”“微景点”“微空间”

等,完善其展示、解说、管护、服务等配套设施服务;对于一些季节性、时令性的旅游资源,要形成规律性、节奏性的开放、管理、服务体系。如针对农作物季节性赏花、采摘资源的开发,要形成常态化与动态化相结合的管理机制以及相应的规律性、节奏性市场响应。

二是根据本地化旅游消费的市场规律,打造完善的旅游公共服务体系,特别是在公路服务区、漫游绿道、驿站、导引、解说等方面,要形成区域全覆盖、便捷、舒适、安全和智能化的公共服务系统,为公众旅游休闲消费提供服务保障。

三是根据当地的自然、文化、民俗等条件和社会生活的需要,组织有利于广大民众参与的文化、娱乐、休闲、节事活动,如赏花节、采摘节、露营节、摄影比赛、漫游打卡季、乡村休闲季等,并通过宣传、引导和奖励等手段,调动居民参与的积极性。特别是在五一、十一等公共长假,更要有效引导,组织文化和旅游企业及相关机构开展各类主题活动,开发各类主题产品,为满足公众旅游休闲消费和对美好生活需要提供丰富、优质的产品与服务。

从旅游消费者出游方式和产品选择的角度,要求人们在自觉遵守疫情防控相关规定、充分保障人身安全前提下,积极参与有利于身心健康的旅游休闲活动。

旅游休闲是一种健康活动,长时间受疫情影响,人们更需要通过户外活动进行心理调适。因此,在当地疫情防控形势允许的前提下,公众可有效利用公共假期、周末等闲暇时间,根据自身身体条件和兴趣爱好,积极参与徒步、骑行、登山以及城市和乡村漫游等户外旅游休闲活动,将自己融入自然美景之中,在探访名山、大川和名胜古迹过程中感悟当地的历史、文化、民俗和风情,从旅游休闲活动中开阔视野、获得知识、陶冶情操、强健体魄,促进身心健康。

总之,旅游是人们生活的重要组成部分,常态化疫情防控下,远距离出游受到限制,大家不妨多尝试一些“短出行”“微旅行”,体验“微度假”给生活带来的乐趣。

声音

“顺应人民对高品质生活的期待,不断提供更好的全民健身公共服务”

——针对如何进一步提升全民健身公共服务质量,《人民日报》近日发表评论指出,构建更高水平的全民健身公共服务体系,需精心打造绿色便捷的健身新载体。从导向上看,要推动健身场地设施更多向服务群众日常生活转变;从空间布局看,应拓展绿色生态的健身空间,让人们在亲近自然的环境中开展体育锻炼。这些年,我国建了很多步道,群众使用热情很高。此外,滑雪、徒步、登山等户外运动的蓬勃发展,为群众参与健身活动创造了更好条件。

“传统文化需要走进新的载体,走进新的载体就走进了新的发展空间”

——《北京青年报》近日发表题为《传统文化不能只“待在深闺人未识”》的评论指出,我们很多优秀的传统文化,在灯红酒绿里已经渐行渐远了。一些传统文化工作者也在这样的世界里寂寥落寞,不仅是日子难捱,也让正规的传统文化失去了该有的光芒,“瑰宝”黯然“失色”。换一种活法,这些传统文化就能满血复活,就能精神抖擞。让这些传统文化从“小众文化”走进“大众文化”,可能差的只是“一个迈步”而已。

(本版编辑 龚立仁 整理)



## 酒店推出“网课房” 行业监管要跟上

近日,广东多家酒店推出“网课房”,提供“督促学习”的服务。这样的“网课房”会被市场接受吗?有没有消费风险?对此,专家表示,“网课房”“娃娃套餐”的出现,一方面有利于酒店缓解疫情防控期间的经营压力;另一方面,推出“网课房”服务的酒店在硬件设备投入、人员培训上是否满足消费者所期望的教育托管需求,是否符合防疫安全标准等都值得探讨。广州大学法学院教授欧卫安表示,因涉及校外托管服务,“网课房”是否因超出酒店经营范围而需要取得校外托管机构资格、看护人员资质等问题,应根据各地有关部门的要求予以明确,进而依法依规强化行业监管。

新华社发 徐俊作

# 智慧社会背景下中国旅游诚信档案建设的若干思考

一、理顺旅游诚信档案利益主体关系,明确各利益主体诚信档案治理规则

根据2016年《国家旅游局关于旅游不文明行为记录管理暂行办法》(以下简称《暂行办法》),现有旅游诚信档案以“旅游不文明行为记录”的形式存在,利益主体主要包括诚信旅游档案的管理者、被管理者及小比例的使用者三类。其中,管理者为各级各地旅游主管部门与“旅游不文明行为记录评审委员会”;被管理者为已被记录在案的相关旅游企业、旅游从业者、旅游者;使用者为较小比例的(潜在)旅游者及学术或业界研究人员等。旅游诚信档案应主动由“档案管理”向“档案治理”过渡,利益主体除前述三类之外,还应包括各级各地各级监管部门及相关部门的管理者、国内外旅游企业、国内外(潜在)旅游者及相关(学术或业界)研究人员等。

明确各利益主体诚信档案治理的规则,要确定档案的主要统筹者、档案的主要类别及档案收集与处理的规则。首先,应尽快培育非核心利益主体的第三方力量,在行业协会力量不足的情况下,可先在继续沿用各地各级旅游主管部门的同时引入各地各级监管部门进行权力

制衡。其次,应针对各类主要利益主体分别设立诚信档案。最后,各地档案的主要统筹者需与相关技术平台的管理者保持紧密联系,使用一致性的数据标准,配合建立全国大数据交易市场体系。

二、理清旅游诚信档案与法律体系、道德准则的关联,建立旅游诚信档案的威慑性

诚信社会建设以坚持全面依法治国为根本。因此,应尽快健全与完善《旅游法》及其关联法律,以及具备法律效力的相关规章制度,明确各主体进入“失信名单”所要付出的法律代价,确定各主体诚信档案操作涉及各环节的(暂行)标准与规则。

对旅游失信行为的法律惩治可考虑在提高相应的经济赔偿之外,将主体的失信行为通报至其工作单位与直系亲属。与此同时,导致旅游失信行为的直接原因很多是由于普法力度不够,所以旅游诚信档案威慑性的建立需要做好立(修)法、普法与执法等一系列的工作。

三、整合与修正各地、各主体现有档案,确定若干档案查询与信用的平台

目前,全国旅游诚信档案的整合平台是“中国旅游诚信网”,该网站由文化和旅游部主管,具有权威性,已经初步整合了旅游企业及旅游从业者的诚信档案和旅游者不文明行为的信息。旅游诚信档案建设可以考虑沿用该网站,对各地、各主体的诚信档案进行技术上和结构上的整合。首先,网站的技术支持应当外包给具有较强实力的公司,负责建设和维护网站,可进行优化设计保证网站信息的有效性和时效性。其次,需增设各地各级旅游主管部门诚信档案,其档案的征信工作由各地各级监管部门负责。最后,应拓展征信渠道,有组织地将征信权限进行开放,鼓励形成利益主体之间和利益主体内部互相监督的氛围。

四、挖掘旅游诚信档案资源的潜在功能,表达档案资源在智慧社会的多重价值

旅游诚信档案的功能不应只有传统功能。对于旅游者而言,应是其旅程中关于诚信的完整足迹;对于旅游从业者而言,应是其职场生涯的完整轨迹;对于旅游企业与旅游主管部门而言,应是展现其不断成长、发展的完整卷轴。旅游诚信档案建设可以作为中国档案产业发展的先行窗口,盘活档案资源,挖掘其在个

体、组织的成长、发展过程中的潜在功能,增强主体多方面的多重价值。以《暂行办法》为例,实施以来确实取得了一定的成效,但也存在不足,一方面,《暂行办法》所规定的旅游者不文明行为具有较高“门槛”,同时,在旅游者选择目的地前,没有提供足够渠道告知旅游者前往特定空间所需注意事项,另一方面,《暂行办法》未相关内容表彰旅游者文明行为。

五、界定旅游诚信档案的使用权限,平衡档案资源的开放性与隐私性

诚信档案本身具有公开性,但其中又涉及大量的个体或组织的隐私信息。所以其档案建设要平衡好开放性与隐私性,一方面,要充分利用技术手段实现旅游诚信档案的互动性和响应性;另一方面,要在实名征信、数据挖掘等过程中保护用户个人资料的隐私性。此过程中要做好两方面的工作:一是明确界定旅游诚信档案的使用权限,除了法律体系强制公开要求及国家、地方层面的信息分析之外,应将档案的所有使用权限交还给各利益主体;二是同步制定相关法律规范,明确侵犯各主体档案隐私的界线与相应的手续代偿。(福建师范大学旅游学院 朱立巍 杨芊 肖颖毅 林志凡 李钰婕 储德平)

(注:本文系福建师范大学2022年大学生创新创业训练计划项目“智慧社会背景下中国旅游诚信档案建设”(cxll-2022132)的阶段性成果)