

# 2021年全国旅游市场服务质量稳步提升

本报讯(见习记者 徐晓)日前,文化和旅游部市场管理司发布《2021年全国旅游市场服务质量提升报告》(以下简称《报告》),梳理总结2021年全国旅游服务质量工作成效及质量提升工作经验。

《报告》显示,2021年,受新冠肺炎疫情冲击等多重因素影响,旅游业的复苏之路充满困难和挑战。经过不懈努力,我国旅游服务质量政策体系进一步健全,质量基础设施支撑作用逐步彰显,质量监管效能明显提升,行业质量意识进一步提高,市场主体加快转型升级,旅游服务标准化、品牌化、网络化、智能化取得新进展,旅游服务质量总体水平稳步提升。

《报告》指出,2021年,全国旅游服务质量提升的系统性、整体性和协同性进一步增强。旅游服务质量工作成为党和国家质量提升工作的重要组成部分,多项政策将旅游服务质量提升作为推动旅游业高质量发展的抓手,旅游服务质量政策的系统集成和引领带动作用显著增强,组织保障机制进一步健全,质量发展环境持续优化。旅游标准体系进一步完善,旅游标准宣传贯彻取得实效,

全行业的标准意识和认识水平普遍提升,旅游企业对建设成为主动行为,社会大众对旅游标准化的关注度进一步增强。“不合理低价游”得到有效整治,信用监管形成有力震慑,“互联网+监管”稳步推进,综合执法力度进一步加大,游客权益保障不断加强,消费环境更加优化,旅游服务质量治理能力和水平进一步提升。

《报告》指出,2021年,企业服务质量整体水平稳步提升,内生动力进一步增强,新业态、新模式不断涌现,旅游服务品牌建设成效明显,行业组织提升旅游服务质量的主动性进一步增强。旅游质量人才教育培训体系进一步完善,服务质量成为旅游教育、行业培训的重要内容,产教融合、校企合作人才培养方式不断深化,各地广泛开展职业培训、评优评先等活动,激发了广大一线从业人员的积极性和创造性。

《报告》明确,下一步,将聚焦影响旅游服务质量的重点问题和主要矛盾,着力推进旅游服务质量政策落地落实,健全旅游服务质量监管体制机制,加快形成政府主导、企业主责、部门联合、社会参与、多元共治的旅游服务质量工作格局。

# 旅游景区解说服务规范修订稿征求意见

本报讯(记者 李志刚)近日,全国旅游标准化技术委员会发布旅游行业标准《旅游景区解说服务规范》(修订稿)(以下简称《规范》),公开征求意见。《规范》规定了旅游景区人员解说服务、电子解说服务、解说服务认证、解说服务的组织与管理等质量要求,适用于全国各类旅游景区在接待旅游团(者)过程中提供的解说服务及相关旅游服务。

《规范》明确,作为以旅游及其相关活动为主要功能或主要功能之一的区域场所,旅游景区是旅游产业链中的中心环节,也是旅游消费的吸引中心。旅游景区的解说,是通过向旅游团(者)提供解说服务,使其深入了解旅游景区资源价值、历史文化以及人与自然和谐共生的重要意义。《规范》的制定旨在向旅游团(者)提供更优质的解说服务,充分体现旅游景区解说的社会效益,规范旅游景区解说

服务,提高组织与管理水平。

在人员解说服务方面,《规范》对人员解说服务素质要求、人员解说服务通用要求、特殊群体人员解说服务要求作出规范。其中,人员解说服务素质要求包括基本素质、技能素质、身体素质、心理素质、职业素质、职业形象等,人员解说服务通用要求包括准备工作要求、游览解说服务要求、交通服务要求、购物服务要求、文娱服务要求、食宿服务要求、安全服务要求等。在电子解说服务方面,《规范》对电子解说服务的设备与功能、预录式语音解说要求、其他电子解说服务等作出规范。在解说服务认证方面,《规范》对解说服务认证安排、解说服务认证流程、认证评估指标、解说服务的组织与管理、旅游景区解说服务的组织、旅游景区解说服务的管理系统、旅游解说的绩效评估等作出规范。

# “5·18国际博物馆日”中国主会场活动开幕

李群指出,党的十八大以来,习近平总书记高度重视博物馆工作,作出系列重要论述和重要指示批示。在以习近平总书记为核心的党中央关怀下,在全体博物馆人的接续奋斗下,中国博物馆日益成为服务国家发展、推动社会进步、满足公众需要、增进国际交流的重要力量。要完善博物馆体系布局,加强藏品征集管理,加大研究阐释力度,见证历史、以史鉴今,凝聚文明传承的力量。要坚持正确政治导向,提升展示陈列水平,深化青少年教育,映照现实、远观未来,增强教育启迪的力量。要落实国家战略,深化融合发展,鼓励改革创新,立足时代、促进发展,释放服务社会的力量。要善于“走

出去”,长于“引进来”,交流互鉴、求同存异,发挥文化交融的力量。

中国博物馆协会理事长刘曙光,国际博物馆协会副主席、中国博物馆协会副理事长安来顺等7位来自博物馆、文化、教育、志愿者服务领域的专家学者,围绕“博物馆的力量:潜力与能力”主题,立足国际国内发展形势,从博物馆管理、文化教育、志愿服务等方面进行发言。

据了解,该论坛作为“5·18国际博物馆日”中国主会场的重要活动之一,是国家文物局解读博物馆发展成就、谋划发展前景的重要载体,已成为博物馆领域紧跟时代发展、回应社会话题、进行跨行业、跨领域思想碰撞的重要平台之一。

# “上接第1版”

当前,北京市疫情防控形势严峻复杂,大部分博物馆将展览搬到线上。手机打开“中国国家博物馆数字展厅”,轻轻触动指尖,便能全景式参观“伟大的变革——庆祝改革开放40周年大型展览”“月球样品001号·见证中华飞天梦”“归来——意大利返还中国流失文物展”等75个特色展览。

福建各地博物馆推出多元的线上展览及活动。如福建博物院推出第三届“千年丝路:寻找交流互鉴的印记”网络直播活动;泉州海外交通史博物馆推出海交馆文物嘎汝共系列(抗疫主题)线上海报展等,吸引众多网友线上观展,体验文物的博大精深。

“世间神祇”特展馆长导览直播、“世间乐土——吴县文物数字展”线上VR展、数字藏品发售……“国际博物馆日”前后,江苏省苏州市吴文化博物馆推出了一系列线上展览和活

动。该博物馆事业发展主管李爽说,“自2020年开馆以来,吴文化博物馆积极利用数字化手段,通过线上直播、开放在线资源、推出数字藏品等方式,拉近博物馆与公众的距离,提高博物馆的可达性。”

今年“国际博物馆日”,浙江杭州博物馆推出“博物奇志”系列数字藏品“水梭子”。“水梭子”原型为杭州博物馆藏品“南宋青白玉鳜鱼挂件”。我们以古代劳动人民对美满生活的向往和朴素的审美情趣为主线,推出数字藏品,积极践行“让文物活起来”。杭州博物馆有关负责人说。

依托VR、AR、裸眼3D等高新技术,中国动漫博物馆在“国际博物馆日”期间推出“动漫之窗”“沉浸式动漫空间——漫游时空·飞跃钱塘”等3项主题活动,让博物馆更好玩,成为亲子游玩的热门打卡地。

(采访组成员:黄高原 白骅 刘宇艳 周晨 陈潜 李金枝 邵子君 陶李 执笔:黄高原)

# 自在忻州古城 恬适家乡归梦

## ——第一批国家级旅游休闲街区系列报道之十二

□ 王文华

今年五一假期,山西忻州古城在严格落实疫情防控措施的前提下,推出了潮乐节、古玩市集、文创市集、住宿娱乐美食大礼包等,吸引了周边近13万人次游忻州古城,体验五台山下的自在生活。

近年来,忻州市持续推动忻州古城保护活化,不仅提升了城市历史文化品位,繁荣了旅游市场,促进了忻州文旅产业的迅速提升,改善了老城区内群众的生活条件和居住环境,更再现了明清时期忻州古城商贸繁盛、休闲安逸的社会生活景象,打造出一幅悠然恬适的“家乡归梦图”。今年1月,忻州古城入选第一批国家级旅游休闲街区。

### 古韵新风聚业态

忻州古城始建于东汉建安二十年(公元215年),距今已有1800多年的历史,曾是晋北政治、文化中心和商品集散重镇,素有“晋北锁钥”之称。2017年,忻州市委、市政府以“市区一体、融合发展”的理念,启动了忻州古城保护改造项目。

改造之初,时任忻州市委书记郑连生提出,古城修复的建筑风格要遵循历史原貌,既要保持古风古韵,传承忻州的历史文脉、传统习俗;也要具备现代特色,满足古城居民的生活需求。

忻州古城活化建设的一个重要工作是复兴古城老字号。据了解,古城商业极盛之时,城内约有商号470余家。虽然很多已经消失在岁月的长河中,但是仍有不少老字号随着古城的活化建设焕发出新的光彩。如今,泰山庙饭店、九原驿、三家店等承载着古城人生活记忆的老字号,依然在接续讲述着新时代的奋斗故事。

徜徉于古城街巷之中,木雕、烙画葫芦、特色剪纸等非遗店铺匠心独运,红面鱼鱼、一窝酥、莜面窝窝等地方特色美食让人恋恋不舍,泰山庙、财神庙、关帝庙、秀容书院等全天候的游览服务温暖人心,系列沉浸式夜间演出引人入胜……目前,古城内商户已经增至530多家,形成了餐饮、文化、零售、酒吧、温泉民宿等多种业态,构建起“吃住行游购娱”全要素文旅产业链。

今年忻州市政府工作报告指出,要推动忻州古城提升改造,完工古城东南顺城街保护活化、打磨巷片区综合改造提升工程,新建投运西园园林温泉酒店等工程,打造多业态集聚的生活商圈。

据了解,整个古城全部完工后,共有院子600多套,云集上千家商户,可容纳十余万人深度游、慢生活。

忻州市副市长耿鹏鹏近日在古城现场办公上强调,要持续推进忻州古城保护活化工作,不断提升古城的整体功能和核心竞争力。

多年来,在修缮保护和开发之间,忻州市注重挖掘根植于古城的历史文化传统,不断创新产品、业态和服务,推动历史文化资源优势转变为发展优势和产业优势。2021年、2022年,忻州古城连续两年位居全省春节假期游客接待量第一位。

### 文旅融合添活力

今年五一假期,忻州古城古玩市集在南门楼广场举行,吸引众多古玩从业者、收藏者、爱好者前来品鉴交流。在日常,每到周六,古玩市集就会如约在东大街开市,呈现一派热闹非凡的古城市井生态。

在规划初期,忻州古城打造了云集忻州14个县(市、区)的特色风物、地域文化及典型院落于一体的商业街;设立

了五台山各大寺院的“寺庙禅修别院”,建立了禅修主题业态,持续打响“五台山下的自在生活”文化名片。

每天一早,古城内的商铺次第打开,人们来此品美食、赏民俗、看演出,悠闲地享受着地道的晋北美味和地方民俗文化。在忻州市政府的推动下,地方戏曲、文创展示、传统文体育活活动在古城内轮番上演;三庙一院、西园、遗山祠、壁画馆、秀容书院博物馆等文物保护单位免费向社会民众开放,文旅深度融合,增添了古城的发展活力。

当华灯初上,铿锵有力的北路梆子、委婉动人的二人台唱腔便从古城台上传来;貂蝉拜月、民俗婚礼展演、将军巡逻等互动式沉浸式精彩上演,向游客娓娓道来忻州历史文化、名人民俗、历史故事。游客还可以到夜市淘货、登城墙看灯展,走进酒吧一条街,感受不一样的古城风情,体验市井街巷的人间烟火气。

“为了体现‘自在生活’,古城每年都会安排300余场演出,让游客免费欣赏具有浓郁忻州特色的文化盛宴。”忻州市文化和旅游局局长张振邦说,忻州发挥文旅融合优势,全方位激活历史文化资源,扩大旅游休闲产品供给,让古城成为人民群众休闲、消费的重要生活空间,也成为外来游客体验目的地文化的重要旅游地。

五一假期,来自定襄县的游客焦建国陪着母亲在古城台看了一场北路梆子,喝了一碗荞面河捞。80多岁的母亲高兴得合不拢嘴,直夸“真过瘾”。

### 运营管理“一盘棋”

在古城活化总体策划指导下,忻州古城按照运营管理“一盘棋”的思路,从景区建设、品牌宣传、招商布局、市场营销、游客引流、运营管理、物业

## ●聚焦2022年“中国旅游日”

# 山东推出文化体验主题旅游产品

本报讯(李晶媛)据山东省文化和旅游厅消息,为迎接第12个“中国旅游日”,山东将整合全省文旅资源,策划推出2022“文化体验”主题旅游产品和“中国旅游日”旅游惠民月活动。

据介绍,2022“文化体验”主题旅游产品包括“城市新视角——山东都市漫游”“出游新成长——山东游学行走”“技艺新传承——山东非遗体

验”“国宝新探秘——山东考古寻踪”“精神新洗礼——山东红色巡礼”“文明新发现——山东世界遗产奇遇”六大类别。在5月19日当天,山东还利用60余家海外中国文化中心和旅游办事处等平台资源,开展“孔子家乡·好客山东”文旅多语种宣传推介,全面展示山东文旅高质量发展成果。

此外,“中国旅游日”旅游惠民月

活动中,全省陆续推出多种旅游惠民措施,举办活动504场。其中,全省各市举办文旅消费券补贴活动,发放金额约4655万元,推出文化惠民措施488项;212家文旅企业推出优惠措施343条,97家文旅企业推出助老助残措施133条,95家文旅企业对抗疫工作者、劳动模范等先进群体推出旅游优惠措施107项。



5月18日,江西省宜春市万载县鹤峰乡多江村至白良镇范塘村公路两旁的格桑花竞相绽放,吸引不少骑行和摄影爱好者前来欣赏美景。图为当日,骑行爱好者骑行游玩。邓龙华 摄

## 用青春之声传递文物力量

加强烈的求知欲。看到越来越多的游客走进博物馆,了解一段历史,欣赏一件文物,王楠和同事们也倍感欣慰。

有人把古建筑比作是“凝固的音乐”,为了让普通游客听懂这种“音乐”,为了让更多游客听懂这种“音乐”,讲解组可谓费尽了心思。为了让游客更好理解大政殿与十王亭的建筑布局,讲解员通常会带他们到广场最南端举目北望,引导游客切身感受当年的设计是如何凸显大政殿的显赫地位和皇权的威严。如何活化历史文物,用通俗易懂的语言把静止的文物讲“活”,是考验讲解员的必答题。讲解员们常常换位思考,从游客的视角出发,用深入浅出的语言讲

解,设身处地进行场景还原。

台上一分钟,台下十年功。受新冠肺炎疫情冲击,沈阳故宫在特定时段曾暂停接待游客,但是讲解组并没有停止自己的工作,而是不断向市民游客宣传防疫知识。疫情防控常态化下,他们还组织了一系列社教亲子活动,通过参加各种文化演出与演讲比赛等方式展现讲解员风采。

2022年“国际博物馆日”到来之际,一系列活动任务正等着讲解组去完成。他们在沈阳故宫讲文物,让无数藏品在这里“苏醒”,也让博物馆走进千家万户,让越来越多的民众感受到文物的力量。

服务等方面开展工作。

“我叫张艳君,是忻州市神池县太平庄人,也是古城神池麻花经营者。我保证选用市场上最好的原料,保证纯手工制作,绝不为了降低成本偷工减料,绝不使用任何添加剂……”在忻州古城每家店面门口,都张贴有类似的《保证书》。张艳君说:“承诺让游客买得放心、吃得安心。我们的生意越来越好,收入也越来越多。”

据了解,古城每周定期召开商户大会,安排部署工作,通报存在问题,不断提高各商户的诚信经营意识。2021年,古城党支部以庆祝建党100周年为契机,向景区内党员商户颁发“党员商户诚信经营牌”,激励他们发挥带头作用,带领景区商户诚信经营,用心服务。

在引导规范经营的同时,忻州市政府还不断优化营商环境,对古城内的手艺人实行免租金政策,扶持非遗等传统民间工艺走市场化道路,组织发放文旅类消费券,激活古城夜经济。

为保障景区市场秩序,忻州市忻府区组织市场、城管、文旅、环保等部门定期对古城景区旅游市场开展联合执法,不定期进行明察暗访,努力为游客营造良好的消费环境。

张振邦介绍,为了真正体现“自在”二字,古城还实行不收门票、户外停车免费等政策,让游客来到古城就有回到家的感觉。经过两年多的运营,古城已累计接待游客2000余万人次。下一步,忻州古城将继续在文旅融合、产业协同方面下功夫,不断打磨服务品质,优化经营模式,创新文旅产品,全面激发街区活力。

“我们将努力把古城打造成晋西北文化体验地、现代旅游目的地,让忻州古城成为忻州全方位推动高质量发展和服务太原一体化经济建设的实践之地。”耿鹏鹏说。

## 简讯

### 福州出台9条措施促旅游业复苏

近日,福州市文化和旅游局和市财政局联合印发《福州市积极应对疫情影响促进旅游业复苏九条措施》,明确提出将通过暂退旅行社质保金、支持旅行社拓展业务、发放旅游企业贷款贴息等9条措施,积极有效扩大旅游消费,全面提振旅游市场信心和活力,促进全市旅游业恢复发展。

措施提出,对符合条件的旅行社,将100%暂退旅游服务质量保证金;鼓励机关企事业单位将符合规定举办的工会活动、会展活动等委托旅行社组织实施;支持符合条件、信誉良好的旅行社承接研学服务业务。即日起至12月31日,旅行社组织福州本地游客参加乡村旅游等活动的,最高可奖励20万元。(李金枝)

### 银川开展多项“中国旅游日”活动

近日,银川市文化旅游广电局发布“5·19”中国旅游日活动方案,明确在5月19日当天,将组织开展“感悟中华文化 享受美好旅程”5·19中国旅游日暨2022年“爱上银川·湖城之夏”夏游银川活动。

活动共有17项分活动,包括统筹各县(市)区及各主要景区针对“5·19”推出优惠政策和旅游产品,发布夏季研学产品、亲子产品及线路,推出六条主题徒步线路,举办贺兰山东麓“文化+旅游”论坛、2022年永宁县葡萄酒文化旅游节等。(王涛)

### 江门推进国家文旅消费试点城市建设

日前,广东省江门市发布《江门市国家文化和旅游消费试点城市建设工作方案》,从完善文旅消费政策,发挥政策导向作用;优化文旅产品供给,提升产业发展能级;培育融合发展业态,拓展文旅消费时空;打造特色消费品牌,激活文旅消费市场等6个方面推进国家文化和旅游消费试点城市建设,推动江门文旅消费提质增效。

根据方案,江门市将推出一系列特色文旅消费活动,激活文旅消费市场;依托现有资源,重点提升打造展现华侨文化的特色文旅项目等六大主题文旅产品;持续深化“旅游+”业态融合发展,拓展文旅消费新时空。(张宝栢)

