

时评

# 出境团队游重启 迎接旅游业春天

□ 本报评论员

寒冷的季节即将过去,春天的气息扑面而来。我国旅游业复苏振兴的步伐正在加速,旅游行业恢复发展的信心持续提振。新春伊始,出境团队旅游重新启程,必将为我国旅游市场复苏再鼓一把劲、再加一脚油

“为了这一天,盼了3年多!”2月6日,试点恢复旅行社经营中国公民赴有关国家出境团队旅游业务正式启动,全国各大旅行社及在线旅游平台陆续开始组织旅游团前往20个试点国家。这标志着受疫情影响,从2020年1月24日起暂停3年的出境团队旅游和“机票+酒店”业务有序恢复。

这是疫情防控政策优化调整的积极成果。疫情发生3年来,在以习近平总书记为核心的党中央坚强领导下,我国坚持人民至上、生命至上,科学防治、精准施策,统筹疫情防控和经济社会发展取得重大积极成果。特别是2022年底以来,优化疫情防控“二十条”“新十条”及新冠病毒感染“乙类乙管”等政策陆续实施,文化和旅游部门积极优化调整旅行社行业疫情防控措施,推动跨省团队旅游、出入境旅游有序恢复。2023年1月20日,文化和旅游部办公厅发布通知,宣布2023年2月6日起,试点恢复旅行社经营中国公民赴有关国家出境团队旅游业务。此次出境团队旅游走出国门,就是在我国疫情防控政策持续优化调整,全国整体疫情进入低流行水平情况

下,文化和旅游部门持续优化调整旅行社行业防控措施、主动落实“乙类乙管”政策的积极成果。

这是我国旅游产业复苏振兴的重要节点。中国旅游研究院报告显示,2020年至2022年我国出境旅游人数累计减少4亿人次。旅行社出境旅游营业收入累计减少约6000亿元,出境旅游营业利润累计减少约260亿元。长期以来,出境旅游始终为我国旅游业的重要组成部分,是旅行社及在线旅游企业的重要业务板块。此次出境团队旅游试点恢复,是中国旅游市场恢复发展过程中的里程碑事件,有利于进一步提振旅游行业的信心,有利于进一步拓展旅行社的业务,更有利于促进国内、入境、出境三大旅游市场的复苏振兴。

这是广大人民群众及旅游者的热切期盼。旅游是人民生活水平提高的一个重要指标,出境游更为广大民众所向往。2019年,我国出境游市场规模达到1.55亿人次,同比增长3.3%;出境游消费超过1338亿美元,增速超过2%。经历了3年的疫情,广大民众的出境游需求长期受到压

抑。中国政府发布新冠病毒感染“乙类乙管”总体方案和中外人员往来暂行措施后,出入境人员数量逐步增加,中国公民出境游意愿明显上升。特别是今年春节假期,全国入出境人员超287万人次,日均41万人次,较去年春节同期增长120.5%。中国游客出境游整体订单同比增长640%,跨境机票订单增长4倍以上。此次出境团队旅游试点恢复,是对广大民众走出国门看世界期待的积极回应,也将进一步激发广大民众出境游的热情。

这是增进中外务实交流合作的良好契机。旅游是传播文明、交流文化、增进友谊的桥梁,是国家关系中共识最多、分歧最少、见效最快的领域,是促进中外人文交流、经贸往来和务实合作的有效方式。疫情发生之前,我国每年入出境旅游市场规模已经超过3亿人次,特别是出境游更是受到了国际社会的高度关注。2012年至2019年,我国出境游客人数从8000多万人次增长至1.55亿人次,增幅高达86%。此次出境团队旅游试点工作的正式启动,令3年来饱受

疫情影响的全球旅游业者倍感振奋,众多国家纷纷期待中国游客“回归”。同时,疫情发生以来,出境游等民间交流基本停滞,各国民众间的心理距离无形中拉大。此次出境团队旅游试点恢复,不仅可以提振全球旅游市场、拉动世界经济复苏,也可以让更多国民出去走一走、看一看,为促进中外交流和民心相通增添更多活力。

寒冷的季节即将过去,春天的气息扑面而来。当前,我国旅游业复苏振兴的步伐正在加速,旅游行业恢复发展的信心持续提振。新春伊始,出境团队旅游重新启程,必将为我国旅游市场复苏再鼓一把劲、再加一脚油。期待旅行社行业倍加呵护正在有恢复的出境团队旅游市场,认真落实“乙类乙管”总体方案要求,严格落实团队旅游管理制度和规范,继续强化产品供给和服务能力,同时以此次出境团队旅游试点恢复为契机,积极发现问题,找出短板、提质增效,为入出境游市场全面恢复积累经验、做好准备,为旅游行业复苏振兴打好基础、贡献力量。

观察

# 加强滑雪旅游度假地建设 促进冰雪旅游高质量发展

□ 李宇

在北京2022年冬奥会成功举办一周年之际发布的《北京2022年冬奥会和冬残奥会遗产报告(赛后)》提出,北京冬奥会的筹办和举办极大带动了冰雪运动跨越式发展,全国冰雪运动参与人次达到3.46亿,“带动三亿人参与冰雪运动”已从愿景变为现实。这也是奥林匹克运动最为重要的遗产,它显著壮大了全球冰雪运动参与人群,重塑了世界冰雪运动版图,为全球冰雪运动、冰雪产业蓬勃发展提供了广阔空间。

2022年1月,文化和旅游部、国家体育总局联合公布了首批12家国家级滑雪旅游度假地。一年多时间以来,首批国家级滑雪旅游度假地为推动我国冰雪旅游高质量发展发挥重要的引领作用。为持续推动冰雪旅游发展,促进赛后场馆利用,更好满足人民群众参与冰雪活动的需要,2022年11月,文化和旅游部办公厅、国家体育总局办公厅联合发布《关于开展国家级滑雪旅游度假地认定工作的通知》,启动新一批国家级滑雪旅游度假地认定工作。2023年1月,公示第二批7家国家级滑雪旅游度假地名单。

滑雪旅游实现规模化发展。国家级滑雪旅游度假地以县级行政区为单元,充分发挥政府部门在资源整合与产业协同发展的政策优势;坚持生态优先,践行“冰天雪地也是金山银山”理念,引导自然资源向产业资源转化;弘扬中国传统文化与社会主义核心价值观,创新消费理念与价值引导,推动全民冰雪休闲度假消费升级换代;由单一冬季运营向四季运营发展,旅游与文化、体育深度融合,形成较为完备的冰雪旅游产业链,带动了地方经济发展。

“富地”效应初步显现。2021年至2022年冬季,首批12家国家级滑雪旅游度假地严格遵守有关疫情防控规定,推出系列助企纾困政策措施,经初步估算,滑雪旅游收入总额约为30亿元。2021年至2022年冬季,除北京延庆和河北崇礼两处度假地因保障冬奥赛事未对外开放营业外,其余10家度假地旅游接待人次、旅游收入均实现增长。

“富民”效益不断释放。国家级滑雪旅游度假地建设让当地居民在家门口实现了就业增收。比如,辽宁宽甸天桥沟国家级滑雪旅游度假地直接拉动就业300余人,带动发展周边农家乐200多户;河北崇礼区冰雪旅游相关从业人员约占地区总人口的20%;陕西太白鳌山滑雪旅游度假地核心区鳌山滑雪场,创造就业岗位2000余个。

促进冰雪旅游空间布局优化。首批12家国家级滑雪旅游度假地中,分布在东北地区、华北地区、西北地区、西南地区,优化了我国冰雪旅游“南展西扩东进”的空间格局。各度假地对照《滑雪旅游度假地等级划分》标准,以优良的自然资源为基础,以完善的滑雪旅游基础设施、场地设施为配套,以舒适完备的休闲度假设施为配套,进一步带动和促进我国冰雪旅游空间布局优化。

各地应进一步抓住建设国家级

滑雪旅游度假地的机会,充分发挥冰雪旅游对冰雪体育、冰雪文化、冰雪装备制造等产业的带动作用,培育特色冰雪文化品牌,创新冰雪旅游产品体系、拓展冰雪产业链,满足人民群众对冰雪旅游的需求。

一是探索业态创新,培育特色滑雪旅游度假地品牌。提高滑雪旅游度假地文化和旅游资源转化利用,以冰雪为主题,综合配置滑冰、滑雪等业态,依托山地、林地、湿地、湖泊等旅游资源,延伸度假、休闲、观光产业链;以运动为主题,综合配置四季运动健身旅游产品,打造滑雪运动与冰上运动产品体系,开展冰雪运动健身活动、竞技活动;以生态为主题,培育体验性强的生态旅游产品,为游客提供接触自然的生态体验,实现冰雪旅游与区域生态的协调发展;以文化为主题,突出本地冰雪文化,融合特色民俗文化、民俗、非遗等,利用现代技术深入开发冰雪文化和旅游产品。

二是深化产业融合,释放冰雪旅游综合带动作用。各地要因地制宜,建设集冰雪旅游、冰雪竞技、冰雪装备、冰雪休闲、冰雪研学教育等于一体的滑雪旅游度假地,促进产业融合发展,发挥滑雪旅游度假地对经济社会发展的带动作用。以国家级滑雪旅游度假地建设推进区域旅游产业链的构建,坚持产业联动融合发展原则,推进冰雪旅游与农业、林业、水利、工业、科技、文化、体育、健康等产业深度融合,打造一批“冰雪体育+冰雪装备制造+冰雪运动健身+冰雪场馆服务+冰雪大众培训+冰雪旅游装备制造”的冰雪旅游装备制造产业链。

三是创新协同机制,优化冰雪旅游空间布局。依托东北地区国家级滑雪旅游度假地,以东北老工业基地的工业发展为基础,建设东北冰雪运动—冰雪旅游—冰雪装备制造基地,构建东北地区冰雪运动—冰雪旅游—冰雪装备制造产业体系,建设冰雪丝路带;建设以新疆阿勒泰、乌鲁木齐、伊犁州为核心的丝绸之路冰雪旅游度假地,推动中国冰雪经济高质量发展试验区建设;依托华北地区滑雪旅游度假地,充分依托冬奥会遗产资源,建设以北京市延庆区、河北省张家口市为核心的华北冰雪旅游—竞技运动大区;依托陕西和四川国家级滑雪旅游度假地,建设秦岭以南冰雪旅游示范区。

四是坚持绿色协调,推动度假地可持续发展。优化优先开发、重点开发的滑雪场的土地利用审批过程,将重大滑雪项目尽快纳入国土空间规划“一张图”,优先安排国家级滑雪旅游度假地项目用地。坚持生态优先和可持续利用原则,总结推广新疆阿勒泰地区和伊犁州冬闲夏牧、北京和河北冬季滑雪夏季种草恢复等经验,探索山区坡地冬旅夏农利用等模式,借鉴国际冰雪旅游发展经验,规范索道、索道过林达到一定比例后进行补植,实现滑雪旅游度假地的绿色可持续发展。

(作者为中国科学院地理科学与资源研究所研究员)

## 首批中国游客抵达目的地盛情迎接

2月6日凌晨,阿联酋航空公司EK363广州直飞迪拜的航班从广州白云机场起飞。广之旅组织的近50人的出境旅游团搭乘航班,分别前往阿联酋和埃及,这是一批出境跟团游的“早鸟”。团队出境旅游重启,国外旅游目的地对中国游客举行了欢迎仪式。如迪拜6天团,游客抵达后,当地官员在机场迎接,首天下榻的7星帆船酒店为游客提供“提前入住”服务;阿布扎比旅游局在亚斯岛法拉利乐园门口为游客安排隆重的欢迎仪式,随后游客免费进入园区游玩。

视觉中国 供图



## “三条法庭”就地解“游”愁值得推广

□ 胡建兵

据《海南日报》报道,一条横幅、一条长桌、一条长凳——在海南省三亚市南山文化旅游区、天涯海角游览区、蜈支洲岛旅游区等景区内,每到旅游旺季,简易的“三条法庭”便会为游客提供流动式法律服务,就地解“游”愁。

“三条法庭”是三亚市城郊人民法院旅游巡回法庭的别称。20多年来,每逢节假日,景区内哪里有树荫,“三条法庭”就移动到哪里办案,及时回应群众的旅游维权需求,提升游客规范游玩意识,服务保障辖区旅游业发展。这种用简易程序就地化解矛盾纠纷的模式就是全国首创的“景区移动

法庭”。

近年来,随着人民生活水平的不断提高,外出旅游的人越来越多,特别是节假日,景区更是人山人海,随之而来的旅游纠纷也不断增加。

为保障游客的合法权益,三亚市城郊人民法院每逢节假日就到景区办案。法院根据旅游纠纷具有发生地点异地化、涉案价值小额化、涉及关系复杂化以及纠纷主体群体化等特点,建立“快立、快审、快执”绿色通道,贯彻“全面、全程、全员”的调解工作机制,进一步畅通诉调衔接渠道。发生旅游纠纷后,游客可以就近向“三条法庭”申请立案,法庭便立即受理。

经过20余年的不断探索,“三条法庭”结合游客滞留时间短、旅游纠纷影响大等特点,逐步形成了独具特色的“三定、四就、两免”旅游审判新模式——定期、定点、定人在景区内开展就地立案、就地审理、就地调解、就地执行的法律服务,对旅游纠纷案件实行免交案件受理费和执行费。“三条法庭”还创建了“110”旅游审判新模式,即快速赶赴现场,快速受理、裁判、执行案件。

“三条法庭”快审快执的特点,有利于及时、有效化解旅游纠纷。法庭法官在景区“全天候”巡回,即时化解纠纷,同时开展普法宣传和法律咨询。

为了让旅游纠纷能够得到及时处置,办案法官还通过宣传典型案例以案释法,向游客和旅游经营者开展旅游风险提示,并针对发现的问题隐患,及时向相关部门和旅游经营者发出司法建议,敦促其防范和改进。

审理一案、教育一片。司法审判只是手段,预防才是目的。“三条法庭”犹如给游客吃了“定心丸”,即便没有发生纠纷,游客看到“三条法庭”就会感到安心、踏实。

要认识到,司法资源是有限的,即使立案、庭审再快,也会影响游客出游。因此,旅游景区要真诚地为游客服务,防止各种矛盾产生,游客则要做到文明出行。只有景区、旅行社、游客都严格遵守约定,再加上旅游主管部门对旅游景区加强监管,这样才能减少和防止各种旅游纠纷的发生。

## “打着麻将唱着歌”旅游专列就是这么惬意

□ 江德斌

近日,一则“在火车上打麻将”的视频引发网民广泛关注。在一趟行驶的普速列车上,一节车厢内放置了3台麻将桌,乘客们围坐在桌前打麻将。发布视频的乘客配文称:“第一次体验火车上打麻将,好开心!”主办单位国铁西安局旅服传媒有限公司负责人表示,这趟列车从西安出发,是一趟“秦岭冰雪游”主题定制列车,列车上配置了特色功能车厢。“从上车开始,游客们就进入了旅游的过程。”

除了麻将桌,该旅游专列上还配备了KTV、影院、按摩椅等娱乐设

施。特色餐车还有茶水、爆米花机、烤肠等零食。游客们坐上火车,打着麻将唱着歌,看电影吃零食,喝茶聊天,保健按摩……一路欢声笑语,轻松愉快地到达旅游目的地,不亦乐乎。

这样的旅游专列颇具特色,丰富多彩的娱乐活动让坐火车旅行不再单调,也增加了游客的社交机会,提升了服务品质,赢得了游客良好的口碑。

长期以来,乘坐火车旅行是较为常见的方式,不仅方便舒适,价格也适中,是游客和旅行社的主要选择之一。旅游专列由地方铁路局开行,面向

游客提供服务,一般由旅行社组团出游,聚焦目标人群,属于专业化细分市场。此前,乌鲁木齐、成都等铁路局都曾开过旅游专列,他们将传统列车重新装修,改造升级软硬件,配置各种休闲娱乐设施,突出地方文化特色,增强体验感,深受广大游客欢迎。旅游专列不挤占客运资源,是对闲置资源的再利用,不仅可以为游客提供新奇体验,还可以拓宽铁路收入渠道。

近年来,各地高铁线路相继开通,越来越多的高铁出行,而大量绿皮车、普快则

受到冷遇,很多线路上座率低,甚至被迫停开。与此同时,旅游出行呈现多元化消费趋势,慢旅游、休闲旅游受到众多游客青睐,由绿皮车、普快改造成的旅游专列便应运而生。

与寻常的火车线路不同,旅游专列所选择的路线主要侧重于旅游资源,沿线风景更佳、旅游景点丰富,集观赏性、趣味性、娱乐性于一体,可以大幅度提升游客的体验感。

可见,旅游专列对铁路局、旅行社和游客均有利,符合旅游经济多元化发展趋势,顺应消费升级的时代需求。随着经济社会、旅游市场的进一步繁荣发展,民众的休闲娱乐需求会更加旺盛,期望未来会开通更多省内游、跨省游、跨国游等旅游专列,更好地满足人们的多层次旅游需求。

声音

“发展‘信用游’,不仅有利于推动旅游市场信用体系建设,也有利于营造‘诚实守信,一路畅通;一处失信,处处受限’的良好社会氛围”

——近日,安徽黄山等景区先后上线“先游后付”系统,受到游客欢迎。对此,《经济日报》发表评论指出,先旅游、后付款是旅游业的一种创新,试图破解目前游客、旅行社、目的地间的信任危机,使游客有了更多主动权,从而倒逼景区和商家提高服务质量和效率。依托旅游联盟等平台,“信用游”通过“信用赋能”可有机整合整合文、旅、高等服务体系,并统筹整合各个地区甚至一个省的旅游资源。当前,文旅业正在发生深刻变化。各地要聚焦满足人民群众文化生活新期待,加快推进文旅体制改革探索,加大数字赋能、信用赋能力度,推进理念融合、产业融合、服务融合,进一步创新

文旅消费模式,培育新业态,促进文化旅游消费提质升级。

“要真诚热情对待每一个游客,在不损害其他人利益的基础上,最大程度服务于游客的诉求”

——近日,一则景区抽水8小时为游客找到手机的消息,引发了舆论的广泛关注,赞者有之,弹者亦有之。对此,《新京报》发表评论指出,不少游客选择旅游地,考虑最多的无外乎此地是否有好玩、游客服务是否到位。有趣好玩是景区的外在硬件设施;游客至上,做好服务,则是景区的内在软件修养,可以留下口碑。对于景区,乃至整个旅游市场来说,抽水8小时为游客找手机这样的事情,或许只是小事一桩。然而,正是这样细枝末节的“小事”更能够打动人心,更能够留住游客。

(本版编辑 龚立仁 整理)