

构建信用体系
促进高质量发展

□程美蓉

近日,武汉市文化和旅游局相关负责人表示,今年,武汉将从压实企业主体责任、培育服务品牌、构建信用体系、加强质量监管四方面着手推进,着力提升旅游服务质量。

构建文化和旅游行业信用体系是武汉市提升旅游服务质量的重要方面,也是该市近年来持续推进的一项重点工作。自2021年底武汉市入选全国文化和旅游市场信用经济发展试点地区以来,武汉市文化和旅游局以“完善信用承诺制度”为工作着力点,以《武汉市文化和旅游局推行涉企经营许可事项告知承诺制工作规程》为抓手,通过事前承诺、践诺监督、履诺奖励、违诺联惩、信用修复等完善的承诺制度设计,将信用承诺的“软约束”转变为“硬约束”,促进行业健康发展。

旅行社许可证“当场办”

“填写承诺书后,当天就拿到了许可证,真的很便捷。”去年年底,华研社(武汉)旅游发展有限公司负责人熊海霞在办理旅行社许可证时,惊喜地发现,填写《旅行社设立许可告知承诺书》后,当天就拿到了经营许可证。

过去,在武汉办理旅行社类似业务要经过“受理、审核、审批、发证”4个环节,申报材料8件、审批时限5个工作日。而从2022年1月1日开始,武汉市针对以前旅行社许可办理周期长、手续相对繁琐等问题,强化信用承诺约束,制定了《武汉市旅行社设立许可告知承诺制实施细则》《旅行社设立许可告知承诺书(样本)》,推出旅行社许可告知承诺制,审批环节被优化为“承诺即发证”;申报材料由原来的8件精简为5件,审批时限由5个工作日缩减为“当场办”“立等可取”。2022年,武汉市有37家旅行社通过签署承诺书当天就取得了经营许可证。

政府“重信”,企业必须“守信”。为了及时检查企业的践诺情况,在涉企经营信用承诺许可后2个月内,行业监管部门依规定对申请人履行承诺情况进行检查。发现申请人实际情况与承诺内容不符的,责令其限期整改;逾期不整改或者整改后仍不符合条件的,依法撤销行政许可决定。2022年以来,武汉市已查出2家旅行社未及时履行承诺。目前,1家正在整改之中,1家已整改完毕。

建立制度形成工作闭环

“针对旅行社建立信用等级评级制度,有失信行为的旅行社,其信用等级随即降为C级,并采取相关失信惩戒措施。”武汉市文化和旅游局相关负责人表示,去年12月《武汉市旅行社信用管理暂行办法》出台,通过对旅行社进行信用等级评价,建立旅行社信用信息资料库、守信激励与失信惩戒制度,建立信用修复制度等一系列措施,形成一套以信用评价为基础的分级分类监管制度,优化信用承诺工作流程,打造信用承诺工作闭环,完善协同联动机制。

此外,武汉市文化和旅游局还编制了《武汉市文化和旅游局推行涉企经营许可事项告知承诺制工作规程》,建立了《武汉市旅行社信用评定和失信惩戒机制》等相关制度,进一

来,今年赏花游市场的一大特征就是游客需求更多样,赏花目的地更丰富。“一些传统的赏花景区依然火爆,但同时一些相对小众的目的地正在崛起。选择长线跨省赏花的游客不以赏花为唯一目的,更多的是休闲度假式需求,更注重品质,比较关注美食和特色体验。”

“赏花游产品内容更多元。在旅行过程中,游客更加注重新奇和深度的体验内容,例如‘赏花+文艺欣赏’‘赏花+汉服旅拍’‘赏花+非遗体验’‘赏花+美食品味’‘赏花+露营’等越来越受游客的欢迎,尤其是年轻游客。”飞猪相关负责人表示,赏花游产品的出行方式更丰富,高铁、自驾、“高铁+租车自驾”等成为常规选择。

“网络社交平台的推荐越来越影响游客选择。”春秋旅游副总经理周卫红告诉记者,游客选择产品时会直接指明要去某条社交媒体上推荐的线路,“热度高”“易出片”等成为关键词。

识及南北地区文化差异。”赵悦告诉记者,“同时,会尝试搭配设计更多可参与的体验活动,尝试按照亲子游学的模式设计产品,满足游客需求。”

“户外露营与赏花旅行的结合是一个不错的模式,释放出1+1>2的效果。”携程相关负责人介绍,“当下,游客对旅游品质的要求更高,尤其是季节性出游、住宿、饮食、体验方式各方面都希望不留遗憾。我们也在沉浸式赏花上下了不少功夫,致力于为游客提供‘住+玩’一站式赏花服务。”

为了给消费者带来“又好又省”的出游体验,美团平台上线了赏花信息专题页卡,汇总梅花、杏花、牡丹花、迎春花、玉兰花等不同花卉的观赏花期,推荐景区内“最佳赏花地点”,连接相关供给方,帮助消费者更便捷地找到“赏花好去处”,为游客提供“地道的”生活服务消费场景。

赏花游的多元场景,并将年轻人喜欢的新鲜元素融入其中。”飞猪相关负责人表示,未来,飞猪将更加注重赏花游商品的创新和服务保障,除了现有的包含“景区+酒店”的套餐外,进一步融入机票、租车等内容,为游客提供更加完整、省心、贴心的赏花游体验。

“今春,多个赏花目的地‘卷’起来了,这是一个非常积极的变化。”去哪儿网相关负责人介绍,如武汉东湖赏樱季衍生出诸多“樱花+”元素,游客可以在樱花树旁享受“樱花+露营+音乐会”等多种体验;新疆伊犁启动了杏花文化旅游节,推出维吾尔族非遗表演达瓦孜、千年绝技打铁花、漂流荷花灯、祈福树许愿等特色体验。这些都是做深赏花经济的尝试,值得借鉴,也给旅行社研发产品提供了更多思路。

连日来各地赏花游人气飙升。记者在采访中了解到,今年的赏花季游客更爱长线跨省游,对产品质量、体验有了更高的要求。“赏花成为切入点,与当地文化、民俗深度融合的赏花游产品更受欢迎。”有业者说。

今春赏花流行“诗”和“远方”

□本报记者 张宇

长线赏花游受热捧

伴跟团去了婺源赏花。“这个赏花季我们计划了3场‘花之约’,婺源只是开始。”王女士说,接下来她们还会跟着旅游团去其他知名赏花地打卡。

“今年的赏花市场,长线游明显回暖,占据消费主流。”途牛旅游网华东业务负责人蔡淼总结道,“数据显示,在打包产品中,4—5天赏花跟团游占到跟团游总预订量的44%,6—7天产品预订量占比为16%,短线周边游占比26%。选择长线跨省赏花的游客更多来自一线、新一线城市,上海、南京、北京、天津、成都等城市排名靠前。”

飞猪数据显示,赏花游需求激增、出行半径显著增长。“截至目前,清明节前后的赏花产品预订量相较去年同期增长超3倍,其中跨省游订单占比

超八成。以西藏林芝为例,近期林芝相关赏花游产品预订量同比增长近2倍,重庆、广东、四川、上海、北京成为林芝区域赏花游的热门客源地。”飞猪相关负责人表示。

“长线跨省赏花游游客中,中青年占比较高,其中,26—35岁游客占比为35%,36—45岁游客占比27%,两者合计占比达到了62%。45岁以上中老年游客也是赏花游的一大主力,占比36%。中小學生由于暂无假期,所以整体占比相对较小。”蔡淼告诉记者,“游客对私家团、定制游的需求较疫情前有明显增长。游客对于出行用车及住宿品质的要求也有所提升,要求行程安排更宽松,游玩时间更充足。”

在中国妇女旅行社副总经理赵悦看

产品更重融合体验

影团行程中,产品经理特别安排让游客穿上藏服‘做一回真正的西藏人’,并安排藏族模特配合拍摄。”

“我们在赏花游产品开发上更加注重可玩性和体验性。”众信旅游相关负责人告诉记者,“以‘天界葛仙村’江西油菜花赏花产品为例,除了传统的赏花外还加入了汉服夜游体验、摇橹游船、提灯夜游古城等环节。此外,我们还推出了西藏桃花之旅、新疆杏花之旅、贵州樱花之旅、江西油菜花以及腾冲多样花海产品,加入了更多深度体验内容。”

“为了满足游客沉浸式赏花的需求,中旅旅行将手作、插花、主题沙龙、宠物聚会等元素融入产品设计。”中旅

旅行相关负责人告诉记者,针对湖南、贵州、江西、云南等地,中旅旅行陆续推出了赏桃花、杜鹃、樱花、油菜花、黑桃花等当季产品,融合当地春季景观特色及文化体验,为游客提供更丰富的赏花选择。

据蔡淼介绍,途牛将赏花产品的开发重点放在了“赏花+乡村”上。“例如,我们在南京周边推出了赏花与乡村体验类活动相结合的产品,游客在赏花的同时,还可以入住乡村民宿,体验做米糕、磨豆浆等活动,在满足游客出游需求的同时,带动乡村旅游发展。”

“我们对于赏花游产品的设计,更加注重增加人文内容,比如说聘请专业老师介绍花、草、树、果等方面的知

以花为媒持续做深

客”,有新意、差异化的体验是必不可少的。例如让游客在欣赏花海之余,多一些独特的体验。“未来,我们会瞄准更小众的赏花目的地,为游客挖掘更多小而美的景点。像此次西藏林芝赏花摄影团,就安排了波密许木乡、羊卓雍错日托寺等比较小众的赏花地。”

蔡淼表示,“就周边游市场来说,赏花游市场受制于花期短暂、最佳观赏期人流量大等问题,大部分游客以一日游为主,体验比较单一。建议旅游目的地利用春季不同花期,与周边旅游资源相结合,促进赏花经济可持续发展,比如开发以花为主题的文创产品、手工托体验等项目,将赏花一日游

拓展成多日游产品。未来将进一步挖掘乡村文化资源,打造更多农文旅相结合的赏花游产品。”

“赏花游市场还存在信息不同步的问题,对应的花期预告、赏花地图、游览指南等缺乏官方信息,给旅行社按照季节设计产品、游客掌握赏花时段带来一定难度。建议各地赏花目的地利用多媒体多渠道宣传,例如公开景区部分摄像头的录像或进行直播等,让游客实时掌握花期。”赵悦表示,“未来,我们会重点关注休闲度假和赏花游的结合。根据不同目的地、不同花期,设计系列产品。”

“飞猪将联合商家一起拓展更多

四川省南充市高坪区:“旅游画笔”描绘乡村振兴新画卷

近日,由四川省文化和旅游厅主办,南充市文化广播电视和旅游局、高坪区政府承办的2023年南充文旅主题宣传风月新闻发布会,在风景如画的高坪区凤仪湾·中法农业科技园启动。活动围绕“安逸四川·春满南充”的主题,充分展示和推介了南充春季旅游特色资源,同时发布了春游南充系列活动以及优惠举措。作为四川省级农业科技示范园区和省级农业主题公园的风仪湾·中法农业科技园更是以其独特的魅力让众多嘉宾、游客流连忘返。

近年来,特别是“天府旅游名县”创建工作启动以来,高坪区大力发展乡村旅游,使之成为乡村振兴的全新引擎,一幅乡村振兴的多彩画卷正在这里徐徐展开。

完善配套设施
提升旅游体验

“过去村子里连路灯都没有,道路也不好走。”站在宽敞整洁的公路上,高坪区长乐镇灯高山村村民刘明贵难掩心中的激动,“村里现在非常漂亮。”

近年来,高坪区坚持把乡村旅游作为助力乡村振兴的重点来抓,通过制定相关政策、投入专项资金等方式,积极提升完善全区的乡村道路、停车场、游客中心、旅游厕所等基础设施,让乡村面貌焕然一新。

位于高坪区的都京街道被誉为“中国丝绸第一镇”。通过实施基础设施提升改善“一条龙”行动,这里全面构建起特色小镇道路体系,补齐污水处理、地下管网等基础设施短板,还对近3公里的防洪堤进行了建设升级,让小镇实现了全面提档升级,获评“四川省非物质文化遗产项目体验基地”。

通过招引投资3.2亿元进行开发,位于嘉陵江畔的江陵坝村和元宝山村的川东北民居风格新村建成了长达3.5公里的欧洲庭院式情景街区。

同时,这两个村落还配套实施了风貌改造、道路美化等基础设施改建工程,让昔日鲜有游客的小村落成为“网红打卡地”。

事实上,高坪区的乡村旅游基础设施变化远不止这些。该区目前正在继续完善金凤山、醉美橙香等传统A

聚焦融合发展
丰富旅游业态

近年来,高坪区通过实施“+旅游”融合工程,大力打造乡村旅游新产品、新场景和新业态,形成了“田园变公园、园区变景区、农房变客房”的乡村旅游发展新格局。

初春时节的高坪区走马镇喻家堰村,漫山遍野的李花绽放枝头,清香扑鼻,远望如满山飘雪,美不胜收。该村李树栽植面积达1400多亩,李花盛开时,每天都有不少游客前来踏青赏花。

喻家堰村相关负责人介绍,该村通过举办节庆活动,鼓励村民提供餐饮住宿等服务,大力发展“赏花摘果

经济”,把过去单纯的“走马观花”变成可互动可参与的体验游。

夜幕降临,灯高山村又是另一番繁华景象:灯光闪烁,音乐节奏动感明快,红辣椒的火锅令人食指大动,欢声笑语不绝于耳……龙林码头生态火锅庄园把饮食与特色观光有机融合,成为本地市民和广大游客休闲的好去处。

高坪区还聚焦推进旅游业与农业、文化、康养等产业深度融合,打造出生态观光、采摘体验、户外运动、科普示范等新业态,先后创建了灯高山村、江陵坝村等一批乡村旅游重点村,以及都京丝绸文化名镇、凌云山村等“天府旅游名镇(村)”,打造了长乐“坝上草原”、走马黄桷文化园、凤凰故垒等系列乡村旅游精品景点和相关线路。

夯实产业基础
助力富民增收

随着乡村旅游的基础设施和业态产品持续完善,高坪区的乡村旅游有了质的飞跃,吸引着越来越多的城市

游客前往游览体验,为当地的农村群众提供了致富增收的新途径。

总投资约8900万元的“南充巴蜀田园探花里”,是一座集儿童游玩、山地滨水休闲、餐饮娱乐于一体的生态特色乡村旅游景点。园区开业以来,不仅吸引了大量游客来体验,更让当地100多名村民通过土地出租、进园务工等方式增加了收入。

“每个月都能按时拿到稳定的工资收入,家里种的蔬菜、养的鸡和鸭也有了销路。”园区附近的村民邓亮说,现在这份离家近又能赚到钱的工作,比起以往外出务工的生活更有幸福感和获得感。

旅游业的长足发展,让苏家桥村的综合景区“坝上草原”周边的村民也跃跃欲试。往昔麻将馆里的“麻友”渐渐成了农家乐的演出者、服务者,群众主动参与的文化表演,让苏家桥村的旅游影响力不断扩大,很多学校将这里列为研学旅游目的地,“坝上草原”的年均游客接待量超过20万人次。

“发展旅游业就是为了让更多的人增加收入,提升大家的生活幸福



指数。”南充市高坪区文化广播电视和旅游局相关负责人表示,该区将以争创第五批“天府旅游名县”为契机,持续推进乡村旅游发展实现规划布局更加合理、基础设施更加完善、产品供给更加丰富、管理服务更加规范、人才队伍更加壮大,让乡村旅游进一步助力全区广大群众的美好生活新篇章。

(桓毅 王雨薇/文 高坪区文化广播电视和旅游局供图)

