

时评

倡导淄博做法 深化旅游市场信用体系建设

□ 王笑宇

近期,山东淄博烧烤火爆“出圈”,引发全国关注。以诚信经营、热情待客获得市场肯定,是其成功背后的一个重要因素。

市场法则下,坚守市场经济的信用、法治底线,补齐诚信经营短板,追求产品及服务高线,是对供需适配、产品及服务创新提出的新要求。在这一背景下,信用成为旅游市场发展的主要资源。淄博正是踩准了信用经济建设的节拍,优化了信用环境,彰显了信用价值,在推动当地经济发展的同时,也为推动全国旅游市场高质量发展提供了参考借鉴。

旅游市场高质量发展,信用体系建设必不可少。中共中央办公厅、国务院办公厅印发的《关于推进社会信用体系建设规划》《淄博市社会信用体系建设规划》《淄博市企业信用管理工作指引(试行)》等。同时,淄博市政府还通过完善信用监管体系、建设公共信用信息平台、成立信用协会、推动“信用+”工程,系统开展信用

体系建设工作。一系列信用规划、信用文件以及相关的信用管理工作措施,推动淄博逐步擦亮了信用品牌、完善了信用制度、提升了信用环境,为旅游市场产品及服务品质提升奠定了坚实基础。

网络好评连连的“淄博烧烤有人情味”“具备诚信消费氛围”,皆离不开当地政府前期所做的大量信用体系建设工作。事实上,淄博烧烤受到消费者认可,其主要原因是城市聚焦诚信待客的信用品牌建设、市场主体严格恪守诚信经营制度、政府主导企业配合营造诚信消费环境以及产业链上下游协调统一的守信践诺行动。

随着网络营销的兴起以及大众对热点事件的追捧,旅游市场出现一些线上宣传内容与线下服务品质不对等的情况。一方面,有些旅游目的地及相关企业为吸引消费者,往往在线上做大量夸大甚至虚假宣传,而线下产品及服务质量却无法达到消费者的预期;另一方面,在线上宣传引流后,线下产业链上下游未能在信用品牌、信用质量、信用建设等方面达到守信经营、诚信服务的标准。这就导致常常会因为某一链条或节点服务缺陷、品质缺失,导致整个产业链及目的地品牌受损。

然而,在淄博烧烤爆红现象中,人们看到了不同的景象。从旅游博主暗访及网友实地消费体验来看,淄博烧烤不仅名实相符、质优价廉,没有欺骗消费者,而且线下服务甚至好于线上宣传,不仅仅是一个企业服务达标,而是整个产业链守信经营、诚信服务。

淄博烧烤爆红后,淄博市政府还对细分烧烤行业进行专项提升,诸如筹建烧烤业协会、设立烧烤团体标

准、推动食品快检进烧烤店等工作,督导诚信经营明码标价、实行烧烤行业证照准入及一次办妥等行政服务措施,开展定期治安及消防安全检查等。同时,当地还开辟了多达21条旅游公交专线,接驳火车站、汽车站和各大烧烤街、旅游景点,服务消费者出行。五一假期前,淄博发布了《关于阶段性对宾馆酒店客房哄抬价格行为认定有关问题的通知》,进一步规范酒店和住宿业市场。

淄博烧烤爆红的另一个原因,可以归结为当地信用环境的价值实现。信用环境是信用活动得以开展的经济和社会关系,在淄博则主要表现为以下几点:一是围绕线下学官发源地的知礼守信诚信文化,为守信经营、诚信消费奠定了消费文化基础。二是当地政府前期做了大量的社会信用体系建设工作,营造了信用环境,为提升旅游产品及服务质量创造了条件,为企业守信经营、诚信服务等奠定了基础。三是消费者与企业形成了良好的信用消费闭环。

通过一系列卓有成效的工作,淄博完善了市场的诚信交易条件,夯实了公共服务基础,守住了市场信用、法治底线。商家诚信经营价廉质优的产品和服务,政府有效提供公共服务支持,打造了良好的市场环境,给游客带来了优质、安全、可靠的消费体验。

他山之石,可以攻玉。淄博烧烤爆红现象及信用环境价值的彰显,对增强旅游消费信心、推动旅游市场高质量发展具有重要启示。

一是开展文旅细分市场的信用评价工作,完善产业链各类主体的信用评价。文化和旅游部已于2023年初完成了第一批信用经济发展试点工

作,部分试点地区开展了文旅行业信用评价相关工作。鉴于目前文旅市场更加多元细分,针对细分市场的评价对象、评价指标、评价结果存在较大差异,应继续深化细分市场的信用评价工作,确保评价指标、评价结果的适用性、公正性和客观性。

二是利用科技创新手段,建立信用信息全方位共享机制。由于文化和旅游市场的信用信息共享机制不够完善,导致区域间、行业间、产业链上下游一定程度上存在信息孤岛现象。因此,需要建立完善的信用信息共享机制,实现信息共享和互通,即明确信息共享主体、建立信息共享平台、加强信息采集利用保护。因此,借助大数据、移动互联网及人工智能等手段,尽快建立信用信息全产业链、全区域、全行业、全周期的共享机制,是完善信用体系的重要一环。

三是依法加强联合惩戒制度,优化相关信用管理政策。信用体系建设与完善,有赖于全社会的参与和监督,是筑牢信用体系、强化落地执行的有效保障。应尽快推出跨区域、跨部门、跨行业针对守信和失信企业、个人的奖惩制度、标准、措施,由政府部门牵头、行业组织配合、企业及个人参与,尽快实现守信奖励、失信惩戒,为信用经济发展打好基础。

四是加强诚信文化建设,铸牢守信经营、诚信消费意识。除了法律法规、行业标准及政策外,信用体系的完善、信用文化的推广,需要行业组织、经营主体及消费者不断提高认识,为信用经济可持续发展提供坚实支撑。

(作者为世界旅游城市联合会特聘专家、中国社会科学院旅游研究中心特约研究员)

观察

强化特种设备管理 筑牢旅游安全防线

□ 谢朝武 章坤

进一步规范旅游行业特种设备安全管理,压实企业主体责任,相关旅游经营者应高度重视特种设备安全管理问题,积极担当作为,切实保障旅游业安全生产有序运行

近日,国家市场监督管理总局发布《特种设备使用单位落实使用安全主体责任监督管理规定》(以下简称《规定》),明确了客运索道、大型游乐设施等特种设备的管理规定,对特种设备使用单位主要负责人、安全总监、安全员的安全职责进行了规范,有利于进一步强化特种设备安全管理,预防和减少旅游行业特种设备安全事故的发生。

《规定》对特种设备使用单位的安全主体责任进行了详细规范,主要内容包含以下4个方面:一是完善了特种设备使用单位的责任体系,对特种设备使用单位主要负责人、安全总监、安全员的职责进行了规范。二是细化了特种设备使用单位的风险管控制度,要求特种设备使用单位建立“日管控、周排查、月调度”制度。三是规范了特种设备安全总监、安全员履责保障措施,明确了相关人员的职责清单、尽职免责等方面内容。四是明确了相关法律责任,对违反《规定》的相关单位、个人规定了处罚条款,提高了安全执法的有效性和针对性。

近年来,随着特种设备相关的管理规定不断完善,旅游行业特种设备安全状况总体平稳。特种设备安全管理工作是一项长期性、复杂性与艰巨性工作,部分旅游企业依然存在特种设备管理不规范、风险隐患排查不到位、设施设备带病运行等突出问题。因此,相关部门应借助《规定》出台契机,进一步规范旅游行业特种设备安全管理,压实企业主体责任,消除旅游行业特种设备相关安全事故。相关旅游经营者应高度重视特种设备安全管理问题,积极担当作为,切实保障旅游业安全生产有序运行。

一是旅游经营者应切实落实好安全主体责任。使用特种设备的相关旅游经营者应严格按照《规定》的相关要求,采购和使用符合安全技术规范和标准的特种设备;对本企业特种设备在日常运营、使用、维护等环节可能存在安全隐患的环节做好排查与防控,建立风险隐患台账,对可能存在的安全隐患立整立改,完善风险隐患的动态清零长效机制;明确特种设备主要负责人,根据特种设备的数量、用途、使用环境等情况配备足够的安全人员,督促安全总监与安全员履行好安全职责;建立本企业特种设备“日管控、周排查、月调度”的风险防控动态管理机制;加强对安全总监与安全员的培训,积极保障安全总监与安全员的工作环境与岗位职责;做好特种设备运行前、运行中及运行后的全过程安全管理,切实履行企业安全主体责任,保障游客人身安全。

二是相关监管部门应强化对特种设备安全管理。各地特种设备监管部门应牢固树立安全发展理念,强化底线思维与红线意识,积极履

行属地责任,主动担当作为,抓好特种设备安全管理工作。首先,应加强对《规定》的学习与研讨,积极推动《规定》的贯彻与落实。其次,应加强对本地区特种设备使用单位的服务指导,督促特种设备使用单位落实好企业主体责任。再次,应依法依规做好对特种设备使用单位的监督检查工作,及时发现特种设备使用安全问题,督促企业做好整改;最后,应建立特种设备安全监管长效机制,推动特种设备安全管理常态化与长效化,提升全行业特种设备安全使用水平与能力。

三是旅游行政主管部门应强化对A级景区特种设备的安全指导。旅游行政主管部门应将A级景区特种设备使用纳入日常安全检查范围,积极会同和配合市场监管、应急管理等部门加大对景区特种设备安全隐患的排查力度,督促落实好安全主体责任。积极引导A级景区做好特种设备安全管理,定期收集特种设备相关安全隐患问题清单,将发现的问题及时移交特种设备安全监管部门。对存在特种设备使用安全隐患的景区,该关停的要关停,该整改的要整改;对重新开放的景区,务必检查特种设备的运行状况,确保风险隐患全部整改到位。同时,还应进一步完善A级景区考评机制,在等级评定以及复核等工作中,将景区特种设备的采购、维护、管理等安全问题列入一票否决项,不断夯实景区安全主体责任。

四是大力开展面向游客的特种设备安全专项教育。旅游行政主管部门应联合市场监管、教育、公安、消防等部门开展特种设备安全知识“进景区、进学校、进社区、进家庭”等安全教育行动,帮助每位参与人员了解特种设备必备的安全知识、注意事项以及应急技能,牢固树立特种设备安全意识与防范意识,当好自身安全的第一责任人,增强全民特种设备安全意识。在教育形式上,可采用安全标语、集中教学、短视频、实地体验、专家讲座、问答竞赛等,灵活传播特种设备安全知识。在景区等特种设备使用现场,应告知游客可能存在的风险,提醒游客谨慎参与风险性较高的特种设备娱乐项目。

总之,特种设备安全运行关系着游客的人身安全与旅游行业的安全有序运行,相关旅游经营单位应积极落实企业安全主体责任,各地特种设备安全监管部门应强化对特种设备的安全管理,旅游行政主管部门应强化对A级景区特种设备的安全指导,同时联合市场监管、应急管理等部门在全社会积极开展特种设备安全教育,从而强化特种设备安全管理,筑牢旅游行业安全防线。

(作者单位:华侨大学旅游学院)

声音

“找准了发力点,我们才能形成长效常态治理机制,才能不断满足人们对于‘诗和远方’的期待、对于美好生活的向往”

——针对如何将假期短期出游热潮转化为长期发展动力,半月谈微信公众号近日发表评论指出,面对每年几次集中爆发式出游,靠增加供给并不能完全解决问题。更深层的“道”在于,如何借助五一假期大客流的高强度压力测试,把存在的问题梳理清楚、对策研究透彻,并在此基础上把“网红”变成“长红”,“流量”变成“留量”。

“对这种既让老年游客苦不堪言,又困扰本地居民正常出行的旅游方式,有必要加以改进和优化”

——近期,一则“银发团日行4万步‘拉练式’旅游,乘坐公交车逛景点”的消息引发关注。对此,《经济日报》发表评论指出,随着我国老龄化程度持续加深,银发族正在成为旅游市场不可忽视的消费群体。这一庞大消费群体的个性化消费需求值得旅游市场深入研究。旅行社应根据银发族的体力精力、消费生活习惯等推出更合适的旅游产品和线路。要从方便性、安全性、保健性等方面创新旅游产品。要依靠数字技术推动消费体验整体提升,实现线上线下文旅联动,让银发族享受到更高品质服务。

“硬件再好,如果游客没有‘家’的感觉,景区的硬件建设也就失去了用武之地”

——五一假期,河南洛阳栾川老君山景区当日达到限流标准,停止售票,这家景区给没参观成功的游客打下“欠条”,承诺10年内游客可凭此“欠条”免费入园一次。对此,《北京青年报》发表评论指出,一张小小的欠条,可以让失落的游客生出些许幸福感。这样的欠条,何尝不是一款别具特色的“文旅经”,虽然不是每个“债主”都能把“欠条”保存10年,也不是每位“债主”都会要求必须兑现一次旅游。景区打“欠条”的意义在于,这家景区的格局打开了,产生的舆论影响,也让更多人知道了老君山。

(本版编辑 龚立仁 整理)



门票价格一视同仁才能赢得好口碑

据报道,近日,在浙江温州江心屿,一位外地游客发现景区售票处标注“本地游客6元”“外地游客30元”,瞬间失去了游玩兴致,相关报道也引发网友热议。对此,极目新闻发表评论指出,本地游客和外地游客门票价格不同,让人感觉被区别对待,这种感受可以理解。对于景区和城市而言,关键是要把格局打开。景区即使不优待外地游客,也应做到一视同仁。现在,网友都是跟着口碑去旅游。景区和城市应顺应这一趋势,而不是因循守旧。

视觉中国 供图

2023 新疆克拉玛依 金丝玉文化节举办

4月29日,由新疆克拉玛依市文化广播电视和旅游局、乌尔禾区政府主办的2023新疆克拉玛依金丝玉文化节、乌尔禾区第二届西部乌镇金丝玉文化节在克拉玛依市乌尔禾区西部乌镇国际文旅度假区开幕。金丝玉主要产于以克拉玛依为中心的戈壁滩、沙漠地带,主要是由河流长距离搬运的次生矿床形成的,以黄、红、白色为主,经雕刻后具有很高的观赏、收藏价值。仅在克拉玛依市乌尔禾区,金丝玉商户就已经发展到200多家,金丝玉产业已经成为当地富民强区的优势特色产业。

节会首日,来自当地的玉石商户叶丽君说:“这次金丝玉文化节举办得比较好,游客比较多,我们的金丝玉、奇石销量比较好,一个上午卖了6000多元。希望每年都能举办这样的活动。”

来自福建的游客武可也是玉石爱好者,他精心挑选了五块金丝玉原石。他说:“我非常喜欢玉石,所以就买了几块,准备带回去,相信雕出来一定会很精美。”

举办金丝玉文化节旨在为新疆金丝玉产业搭建发展推介平台,为玉石雕刻、奇石经营者、收藏者搭建交流合作、互利共赢的桥梁。通过“旅游搭台、文化唱戏”,向玉石爱好者全方位、多层次、多视角、系统化呈现新疆独具魅力的玉石文化,宣传新疆玉石雕刻非物质文化遗产,打造“品石寻宝”盛宴。

此次金丝玉文化节为期5天,其间,还举办了金丝玉产业发展交流会、第二届西部乌镇金丝玉文化节金丝玉展、西部乌镇现场开展直播带货比赛等活动,进一步提升了金丝玉的影响力和知名度。

(王超 李伟)

广告

浙江大学 THE HONG KONG POLYTECHNIC UNIVERSITY 香港理工大学 合作办学

亚洲特色·全球视野

酒店及旅游管理博士学位项目

Doctor of Hotel and Tourism Management (D.HTM)

详情咨询 联系人:高老师 报名邮箱:mingao@zju.edu.cn

上课地点:浙江大学西溪校区 咨询电话:0571-8827 3322

• 联合国世界旅游组织(WTO)知识网络成员之一
• 学位获国内及国际承认
• 无需参加全国统考,两校自行组织入学考试
• 主要国际排名均居前列