

时评

## 深化中国与中亚文旅合作 促进“一带一路”民心交融

□ 邹统轩

首届中国—中亚峰会的成功举行将进一步推动中国与中亚国家文化和旅游交流合作迈上新台阶,助力“一带一路”建设从以基础设施为主的硬联通、以规则标准为主的软联通,向以民心交融为主的心联通深化

5月18日至19日,中国—中亚峰会在陕西省西安市举行。习近平主席在峰会上发表了题为《携手建设守望相助、共同发展、普遍安全、世代友好的中国—中亚命运共同体》的主旨讲话。习近平主席强调,加强文明对话。中方邀请中亚国家参与“文化丝路”计划,将在中亚设立更多传统医学中心,加快互设文化中心,继续向中亚国家提供政府奖学金名额,支持中亚国家高校加入“丝绸之路大学联盟”,推动开展“中国—中亚文化和旅游之都”评选活动,办好中国同中亚国家人民文化艺术年,开行面向中亚的人文旅游专列。

中亚是共建“一带一路”首倡之地。首届中国—中亚峰会的成功举行将进一步推动中国与中亚国家文化和旅游交流合作迈上新台阶,助力“一带一路”建设从以基础设施为主的硬联通、以规则标准为主的软联通,向以民心交融为主的心联通深化。

在硬联通方面,旅游交通的改善是重点。峰会提出,逐步有序增开民用客运航班,目前已有10家航空公司开通中国至中亚五国航线航班,中国与中亚各方在民航基础设施投资、建设、运营一体化方面务实合作,共同推进中国与中亚地区民航基础设施高质量发展。在铁路与公路运输领域,峰会提出,推进中国—中亚铁路运输,开行面向中亚的人文旅游专列。

特别是在原来中欧班列货物运输的基础上积极推动游客运输,探索开通中国—中亚旅游班列。古丝绸之路上的“钢铁驼队”正在新时代的丝绸之路上书写新的传奇。峰会提出完善交通基础设施,包括新建和升级改造现有的中国至中亚铁路和公路,完成中吉乌铁路可研工作,推进该铁路加快落地建设,保障中吉乌公路畅通运行。中国—中亚峰会提出的一系列措施将有力推动以交通为重点的基础设施硬联通大发展,为未来的文化交往和旅游合作奠定了坚实的基础。

近年来,中国和中亚在文化和旅游规则与标准方面的合作也在逐步深入。世界旅游联盟与中国国际扶贫中心近年来共同发布《世界旅游联盟——旅游助力乡村振兴案例》,为中亚与世界提供了中国的旅游扶贫及旅游促进乡村振兴的经验;世界旅游联盟与北京第二外国语学院合作发布《“一带一路”旅游合作发展报告》,为“一带一路”旅游投资与风险规避提供指南;世界旅游城市联合会多次就中亚国家旅游抗疫、旅游城市优质服务标准、旅游城市营销等开展培训与研讨,传播旅游城市发展的中国经验;中央文化和旅游管理干部学院多次开展面向中亚等地区的高级研讨班,传播中国A级旅游景区、乡村旅游区、旅游饭店、国家文化公园的国家标准以及发展绿色低碳旅游的先进经验。文化

和旅游规则与标准的软联通将为中国游客赴中亚旅游,促进中国与中亚人文交往提供强大的保障力量。

在人文交流方面,峰会提出,中方邀请中亚五国参与实施“文化丝路”计划,积极推动互设文化中心,继续向中亚国家提供政府奖学金名额,支持中亚国家高校加入“丝绸之路大学联盟”,办好中国同中亚国家人民文化艺术年和中国—中亚媒体高端对话交流活动,组织中国和中亚影视节目展映,加强中国—中亚大众传媒交流合作等。

峰会特别提到推动开展“中国—中亚文化和旅游之都”评选活动。展望未来,“中国—中亚文化和旅游之都”必将是以“丝绸之路”文化为核心,拥有丰富的地方文化资源和鲜明的地方文化特色,同时具备一定的中国—中亚文化气质并反映中国—中亚文化精神,文化和旅游高度融合,文化产业与旅游经济发达,对促进中国与中亚文化交流与互学互鉴具有引领与示范作用的文化和旅游城市。这些城市在对外文化交流、公共文化建设、非物质文化遗产保护、文化遗产旅游利用、文化遗产数字化与城市规划等领域处于先进水平。“中国—中亚文化和旅游之都”评选将强化中国与中亚文化遗产合作,有助于未来更多的丝绸之路遗产增列为世界遗产。

在旅游市场合作方面,峰会提出,研究共同制定中国—中亚旅游线路的

可能性。中亚地区拥有丰富的旅游资源,中国是世界最大的旅游客源国之一,中国与中亚是友好邻居,开展旅游合作具备天时地利。《孤独星球》评选中亚为2021世界10个最佳旅游目的地之首。2022年12月,乌兹别克斯坦旅游与文化遗产部委托北京第二外国语学院与丝绸之路国际旅游大学开展中亚旅游目的地对中国、日韩、东盟与印度的营销战略研究。逐步把旅游市场开拓重点放在中国等东方国家。2022年11月,乌兹别克斯坦旅游和文化遗产部与携程集团签署合作谅解备忘录,加强旅游业合作。携程将进一步开展市场调研,计划在携程平台推出赴乌兹别克斯坦旅游线路,吸引中国游客出境旅游。目前,哈萨克斯坦和乌兹别克斯坦分别对中国公民实行14天和10天旅游免签。这些措施将有力促进中国与中亚国家的人文交往。随着中国疫情防控措施优化调整,有序恢复出境旅游,中国赴中亚游客有望大幅度增长。

下一届中国—中亚峰会将于2025年在哈萨克斯坦举行。我们有理由相信,长期健全稳定的中国—中亚合作机制以及中国—中亚文化和旅游合作必将推动“一带一路”走向民心交融,形成更加紧密的命运共同体。

(作者为丝绸之路国际旅游与文化遗产大学副校长、北京第二外国语学院院长助理)

## 规范旅行社经营行为是旅游市场治理关键

□ 陈志辉

在旅游市场恢复发展的关键时期,亟须加强市场秩序综合治理,保障游客合法权益,有效增强市场预期,从而促进旅行社高质量发展,促进旅游业复苏振兴

随着旅游市场加快复苏,“不合理低价游”、导游辱骂游客、强迫购物等乱象时有发生,干扰正常市场秩序,影响旅游业整体形象。文化和旅游部办公厅今年3月印发了《关于进一步规范旅游市场秩序的通知》,要求“扎实开展旅游市场秩序整治,集中打击高频违法经营行为,坚决遏制‘不合理低价游’苗头和市场乱象扩散势头,着力提升旅游服务质量,为游客营造好放心、安心、舒心的出行环境。”

在旅游市场中,旅游经营主体处于信息主导地位,游客处于信息相对劣势地位,非信息对称下的市场行为容易导致市场主体行为失范,游客利益被侵犯,产生旅游投诉。多年来,旅游投诉中有关旅行社的投诉占投诉总数比例较高,投诉主要集中于降低服务标准、擅自增减旅游项目、延误变更行程、导游未尽职责等方面。因此,规范旅行社经营行为是旅游市场

治理的关键环节。

一是强化优质服务。旅行社要实施优质服务策略,通过优质服务不断提高旅行社的知名度与美誉度,优化游客的消费体验,从而走出“劣币驱逐良币”的市场困境。旅行社为游客提供优质服务,首先必须进行有效的市场细分,明确自己所服务的对象及其差异化的需求,从而实施差异化的服务策略;其次,必须整合不同类型、不同服务水平的合作伙伴,构建起不同服务层次的立体式服务体系,针对不同的旅游消费需求提供不同的服务;再次,旅行社应重视与加强同游客之间充分、有效的信息交流,充分了解游客的情况,根据其需求特点提供相应的旅游产品。

二是严格质量控制。不对称信息状态下旅行社与游客之间的博弈结果事实证明是“双输”,旅行社利润率不高,游客达不到审美与愉悦的旅游目的。旅行社应将质量控制理念

与方法具体落实到旅游服务售前、售中、售后等环节中。售前阶段是旅行社进行质量控制的基础,要与游客加强交流,使游客充分了解旅游服务的内容与标准,引导其形成正确的期望值,并严格落实“一团一报”制度,与游客规范签订旅游合同。售中阶段是旅游质量控制的中心环节,也是游客对旅游质量感受最直接的环节。旅行社一方面要与合作单位签订具体而明确的合同,明确委托代理关系和责任承担,严格按合同办事;另一方面要建立起完善的服务质量考核制度,规范导游服务。售后阶段的重点是考核质量,旅行社应建立完善的游客档案,并建立专人负责的游客回访制度。同时,旅行社应建立游客投诉和意见档案,与游客进行紧密的联系与沟通,正确处理好游客的投诉。

三是加强行业监管。要完善监管机制,创新监管方式,强化旅游全过程

全周期监管。要强化监管检查,对于旅行社行为失范严重的地区与时间节点要重点加强监管,增强监管行为的有效性。如当前我国旅游业市场失范行为在空间上呈现出旅游市场越红火的区域行为失范越严重的特点,在时间上显现出旅游需求越旺盛的时段行为失范越严重的特点。因此,要注重从重点空间与重点时间上监管;要加强监管处罚,对于市场行为失范严重的旅行社实行强制退出机制并设置严格的再准入壁垒。

市场秩序关乎旅游业的生命力。旅游市场在历经三年多疫情影响后走上复苏之路。在旅游市场恢复发展的关键时期,亟须加强市场秩序综合治理,保障游客合法权益,有效增强市场预期,从而促进旅行社高质量发展,促进旅游业复苏振兴,更好地满足人民群众美好生活需要。

(作者单位:湖南省委党校)

观察

## 规范在线旅游市场秩序 重在完善手段提升效能

□ 王天星

为进一步完善监管手段,依法规范市场秩序,不久前,文化和旅游部印发《关于推动在线旅游市场高质量发展的意见》(以下简称《意见》)。当前,在线旅游市场发展十分迅猛,在线旅游经营者数量不断增加,新业态和服务模式不断涌现,旅游业复苏态势持续向好。《意见》的印发,有利于规范市场秩序,及时消除发展过程中的风险隐患,保障旅游者合法权益,改善旅游消费环境,提振旅游消费信心,推动在线旅游业高质量发展。结合《意见》内容以及行业发展情况,规范在线旅游市场秩序应做到以下几点:

一是加强市场监管巡查。对在线旅游市场开展监管巡查是各级文化和旅游行政部门的法定职责,也是督促在线旅游经营主体守法经营的必要保障,对于维护在线旅游市场秩序十分重要。开展在线旅游市场监管巡查,应当建立健全以在线旅游平台经营者为核心的产业链监管机制,完善网络巡查、动态监测、情况通报、行政指导、行政约谈、问题移交等闭环监管机制。推进在线旅游产品和服务标准建设,以标准作为提升在线旅游服务质量的重要依托,依据标准评判在线旅游经营服务质量。将在在线旅游经营服务中的未经许可从事旅行社业务经营活动、售卖“不合理低价游”产品、违规收集利用用户个人信息等问题作为监管巡查的重点。在监管巡查中,对存在问题的在线旅游经营者应当通过行政约谈等方式予以提醒、警示、制止,发现违法行为线索,及时移交有管辖权的执法部门进行查处,以此规范在线旅游经营秩序。

二是强化执法监督检查。对违法行为依法进行查处,让违法者付出应有的代价,对于其他在线旅游经营者是有效的教育和警示,有利于彰显法律法规的权威,有利于规范在线旅游市场秩序。在执法工作中,各级文化和旅游行政部门应当按照线上线下一体化监管原则,建立日常检查、定期检查以及与市场监管等行政部门联合检查的监督管理制度,依法对在线旅游经营服务开展监督检查,查处违法违规行。在执法工作中,应当全面梳理当地在线旅游经营服务主体等相关信息,建立在线旅游经营服务者名录,强化在线旅游市场“双随机、一公开”执法检查,及时、准确、规范公开抽查事项、抽查计划、抽查结果,以政府信息公开来提升执法监管的效用。各级文化和旅游行政部门应当与市场监管等行政部门探索建立在线旅游经营案件会商机制、联合执法机制、联合惩戒机制,对在线旅游经营者实现事前事中事后全链条监管。在强化政府监管执法的同时,各级文化和旅游行政部门还应加强社会监督,探索社会公众和第

三方专业机构共同参与的监督机制,推动提升在线旅游经营者合规经营情况的透明度,构建在线旅游市场现代治理机制。

三是提升信用监管效能。信用监管,是行政部门基于市场主体的信用状况采取不同类型、不同强度监管措施,有利于激励合规经营、提升违法经营成本,是一种新型现代监管机制。各级文化和旅游行政部门应当依据旅游法、在线旅游经营服务管理暂行规定等法律法规,加强和改进信用监管,对失信的在线旅游经营主体实施管理措施,强化信用监管的震慑作用。要依据文化和旅游信用管理规定等规章,组织开展在线旅游经营企业信用评价,依据经营主体实施管理措施,强化分级分类监管,激励市场主体守法经营。鼓励在线旅游经营者主动向社会公众作出信用承诺,依靠社会公众的力量对在线旅游经营主体的经营行为、服务质量进行监督,将其守信状况纳入质量等级评定体系之中。加强在线旅游行业诚信文化建设,让诚信文化浸润每一个在线旅游经营者,树立一批诚信经营的典型企业,引导、激励更多的在线旅游经营者诚信经营,形成诚信经营的良好风尚。充分发挥在线旅游经营平台企业的数据优势,根据市场主体的经营状况及消费者的评价、第三方的监督数据等,支持在线旅游经营者参与信用经济发展试点工作,不断提升信用监管的成效。

四是提高数字监管效能。数字时代,唯有开展数字监管才能适应时代发展需要,有效规范在线旅游市场秩序。各级文化和旅游行政部门依托现代数字技术,基于在线旅游经营大数据,对在线旅游经营主体的服务质量、守法状况等进行监督与管理,具有全天候、全方位、高效率等特点。各级文化和旅游行政部门应依托全国旅游监管服务平台构建业务数量全覆盖、信息全程跟踪、手段动态调整的在线旅游信息化监管机制,建立违法线索线上发现、线上流转等非接触式监管机制。通过全国文化市场技术监管与服务平台,对涉及在线旅游经营服务的举报投诉线索进行分类处置,依法督促经营主体及时整改,并将其违法违规线索移交属地执法部门进行查处。开展在线旅游市场风险监测、识别、分析、响应、处置,对监测中发现的风险及时发布提示信息。推动在线旅游经营者使用标准化旅游电子合同,推动《旅游电子合同与服务规范》的落地实施。对于上述在线旅游市场监管信息,应当加强归集,做好共享,不断提升在线旅游市场监管效能。

(作者为文化和旅游部法治专家委员会委员、北京第二外国语学院文化旅游法规中心副主任)

来论

## 打造暗夜社区 还民一片夜空

□ 郭元鹏

据报道,广东深圳大鹏新区西涌社区日前获得“国际暗夜社区”认证,成为我国首个“国际暗夜社区”。当地对灯光照明进行科学改造升级,保护夜空不受光污染影响,吸引了众多市民游客前来欣赏美丽星空,产生了良好经济和社会效益。

夜幕降临,三面环山一面向海的西涌社区安静下来。相对封闭的自然条件以及从2021年启动的暗夜社区创建,让西涌的夜空更加深邃,也让暗夜经济在西涌悄然发展。

暗夜社区给当地带来了良好的效益,许多旅游经营者看好西涌乃至大鹏星空产业发展。相关统计显示,截至今年3月,西涌社区已经落地6个天文文旅项目,服务客户超过20万人次,营收超过1800万元。预计到今年年底,西涌将建成首家三星级星空主题酒店,建成首个民营天文馆,开业首个集天文科普互动、观测、产品等于一体的天文综合服务区,预计全年服务市民游客超40万人次。

随着经济的发展,城市越来越美丽、越来越繁华。夜晚的城市亮如白昼,处处是霓虹闪烁,处处是灯火辉

煌。其实,这种不合理照明也是一种光污染。昔日李白的“举杯邀明月”,如今已经是“无明月可邀”了。由于亮如白昼的城市夜晚遮挡了星空,再也看不到“星星眨眼”,“一轮明月”早已是无处寻找了。每到中秋节,各地都会发布“最佳赏月地点”,而这些“最佳赏月地点”多数是远离城市的地方。

值得欣慰的是,最近这几年各地对于光污染有了正确的认知。2022年7月,西涌社区完成了51%的照明设施整改工程,改造后,西涌夜空中的星月亮了起来。

暗夜社区不仅实现了返璞归真的美好愿望,还因为“与众不同的回归”成为旅游景点,天文爱好者纷纷到暗夜社区打卡,欣赏宁静的夜晚,欣赏美丽的夜空。在全球光污染以每年10%的速度增长背景下,深圳西涌打造暗夜社区的实践证明了暗夜保护是值得的,是城市绿色发展的重要组成部分。

打造暗夜社区,还给市民游客美丽夜空。现代都市不必处处灯火辉煌,要给人们的心灵留下一个休憩的家园。

## 老年旅游智慧化 幸福旅途更称心

“在手机上轻轻一点,景区、游船班次、出行方式全都有,可直接选择下单,真是方便!”从河南省南阳市到重庆旅游的刘良国大爷在导游帮助下,通过“畅游巫山”游客服务小程序,敲定了后续行程,上游船检票等只需“扫一扫”,省去了很多麻烦。顺应老年人出行需求日益升温的趋势,近年来,全国多地持续优化助老设施。数字技术等智慧手段的广泛应用为老年人乐享幸福旅程带来了便捷。

视觉中国 供图

