

双节将至 市场迎来新机遇

□ 本报记者 张 宇



近日，游客在北京天安门广场的“祝福祖国”主题花坛前合影留念。中新社记者 田雨昊 摄

多元触点拉动消费

游客会因为一场比赛、一顿美食或者一场演出而策划假期旅行吗？来自多家旅游企业的数据给出了肯定答案。从双节假期订单数据来看，除常规打卡拍照之外，激发游客出游的触点越来越多元，其中，节庆赛事成为最重要的吸引物。

“因体育赛事奔赴一座城”，亚运会主办城市杭州成为国庆假期新宠。美团、大众点评数据显示，截至目前，杭州及宁波、温州、湖州、绍兴、金华等协办城市的酒店、民宿“一房难求”。“亚运”相关笔记攻略数环比翻倍增长，其中，“亚运会门票”搜索量增长450%，“亚运会吉祥物”搜索量增长570%。

飞猪数据显示，在亚运会的带动下，双节假期，浙江旅游的预订量同比增长超2倍。国内游方面，主要客群来自上海、深圳、成都、广州、南京，浙

有业者预测，双节假期或将迎来全年出境游最高峰。随着出境游市场逐渐回暖，游客的提前规划意识逐步提升，积攒已久的出境游需求得以集中释放。

携程数据显示，双节假期，出境游产品订单较去年同期增长近20倍，出境游将迎来井喷式增长。出境游热门国家包括泰国、韩国、马来西亚、新加坡、澳大利亚、英国等。截至目前，途牛预订数据显示，双节假期出游用户中，出境游人次占比达23%，其中，出境短线游和出境长线游的人次占比分别为14%和9%。出境游热门目的地中，中国香港、中国澳门依旧火热。

谈起双节假期，绕不开供应链的恢复情况。采访中，有业者表示，国内游与出境游在供应链方面面临不同的挑战。国内游供应链恢复基本完成，目前最欠缺的是优秀的服务人才。而出境游供应链仍在缓慢恢复，其中，短线区域恢复较好。业者也在通过不同的方式提升产品丰富度，保障游客安全。

“从目前来看，国内游恢复较好，出境游供应链更加复杂，航空公司、地接、签证等资源方的恢复仍有待时日。”中青旅遨游科技发展有限公司董事长韩杰告诉记者，“双节假期，中青旅遨游网各目的地产品供给给整体有1100个机位，涵盖境外多个目的地。安全生产是假期重点工作，在团组接待各个环节中强调安全生产的同时，我们准备了多种应急预案，并且成立了紧急事件处理小组。”

江宁波、温州、台州、绍兴、嘉兴。入境游方面，泰国、新加坡、韩国、日本、马来西亚等地游客，成为赴杭观赛和旅游的主力军。

不仅亚运会，双节假期，国内多地举办特色赛事、演唱会等活动，吸引游客到访。

“从9月29日起，南阳将举办3天4夜的迷笛音乐节。众多年轻人和乐队粉丝将南阳作为双节假期出游首选，带动南阳双节假期旅游产品预订量同比暴增11倍，较2019年同期也有两位数以上的增长。”携程旅游相关负责人说。

“据不完全统计，双节假期，国内各地的演唱会、音乐节累计近百场，带动了当地的旅游热度。比如景德镇、

佛山、常州、邯郸、镇江等二三线城市，将举办草莓音乐节等活动。双节假期，这些城市的酒店预订量较去年同期增长近5倍。”飞猪相关负责人表示。

“从供给侧看，小而美的小众目的地持续崛起。今年以来，众多三四线城市成为旅游‘黑马’，吸引游客到访打卡。双节期间这一势头还将延续。”有业者表示。

马蜂窝数据显示，近一周，“十一小众目的地”的搜索热度环比增长250%。9月以来，“十一哪里人少”“十一冷门目的地推荐”“小众美食城市”是马蜂窝北极星攻略社群中的高频咨询问题。

“双节假期也是家庭出游高峰，沉

浸式、养生式的反特种兵式旅游是很多家庭的首选。想避开高峰的游客，正在考虑风景秀美、旅游资源丰富、费用不高的小众目的地。”携程相关负责人介绍，淄博、延边、防城港、酒泉、南阳、广元、承德、伊春、曲阜、乌兰察布等地级市，双节假期产品预订量同比增长超10倍。

“美食助力小众目的地脱颖而出。”马蜂窝相关负责人介绍，在马蜂窝“2023十一假期国内热门小众目的地”榜单中，超过半数城市凭借美食脱颖而出。高居榜首的泉州，深厚的文化底蕴、丰富的玩法体验、地道的闽南古早味，深得年轻人喜欢。海鲜正当时的台州、好吃到四川本地人都欲罢不能的乐山以及“螺蛳粉爱好者的天堂”柳州，被年轻人列入“必吃”清单，近一周，台州热度上涨了120%。

算深度自驾游，车已经租好了。”

飞猪数据显示，90后的出国旅行更加注重新奇感受和深度体验，租车自驾游之外，包车、包船一日游，飞机、直升机观光游等本地玩乐产品越来越受欢迎。双节假期，不少00后将开启首次出国旅行。

免签政策的发布，让不少原本不打算旅游的游客将包括泰国在内的免签目的地纳入考虑范围。此外，共建“一带一路”国家在国庆“小众出圈”，来自携程的数据显示，乌兹别克斯坦、伊朗、阿塞拜疆、格鲁吉亚、斯里兰卡、肯尼亚等跟团游订单较2019年同期涨幅最高。

景点门票等多个品类消费券。

为更好地拉动双节假期旅游消费，携程推出多项优惠，并分别以草原、赏秋、亲子、古镇、海滨等主题为消费者提供定制化产品与服务。与此同时，携程将团队游拆解成70个细分环节，致力于服务标准化。

“针对国内游，我们在产品方面更侧重于秋季体验。例如，深入胡杨林景区观赏秋景。”众信旅游国内产品负责人介绍，双节假期，众信旅游推出的赏秋产品会进入2—3个景区，通过独家小众赏秋景点与特色人文相结合，带给游客不一样的秋季体验。

采访中，多位业者表示，伴随旅游市场复苏步伐，旅游产品也在迭代升级，从供给侧到需求侧都在变化，一些趋势将更加明朗，需要业者关注。

“北京一酒店把‘楼梯间房’卖到650元一晚？查封！”“680元民宿为何被平台调成2780元？”……随着中秋、国庆双节假期的热度不断上涨，关于市场秩序、假期安全的话题也登上了各平台的热搜榜。有业者表示，越热闹的节日，越需要旅游经营者拿出最诚信的态度对待越来越理性的游客，否则将“赔了夫人又折兵”。

前不久，北京一快捷连锁酒店推出了“楼梯间房”，在某OTA平台上，双节假期的房价最高涨至每晚650元。正当网友感叹这一操作太“魔幻”时，“楼梯间房”已被执法人员采取临时查封措施。

预订平台上的信息显示，该房型面积6平方米、封闭窗，摆放1张1米宽单人床，需用公共卫生间。开门后需下一段楼梯才能到床旁，被网友称为“楼梯间房”。

提供该房型的是北京格林豪泰雅宝路智选酒店。9月24日，北京市朝阳区消防救援支队对其进行检查发现，该酒店的3间“楼梯间房”均未设置烟感报警器，存在防火分隔等级不达标等问题，责令整改并清空房间。

“一是没有依法设置烟感报警器，二是与周围毗邻的工作房没有采

在保证所有设施条件都能达到安全标准的情况下，如果存在隐患，就不应当出租。毕竟安全无小事，责任重于泰山。

双节假期民宿价格翻倍却不知是哪个环节经营者所为，是节前出现的一件“怪事”，这也让社会焦点集中到市场秩序上来。

根据媒体报道，一民宿老板称打开某平台自家民宿价格页面后，发现原本定价680元一天的客房，在其不知情的情况下，被平台调整为国庆特价2780元。该民宿老板表示：“多亏客房已下架，不然别人以为我们宰客。”这段视频迅速在网上引发热议。

为何会有这样的情况发生？有业者告诉记者，有可能是平台技术人员在操作的过程中出现了失误。也有网友称，自己就是做民宿生意的，平台一般不会后台随意改价，因为平台的佣金比例是固定的，他们更希望薄利多销，如果价格太高，客房卖不出去，他们反而无法赚到更多的佣金。

景鉴智库创始人周鸣岐在接受媒体采访时表示，一般情况下，民宿价格由民宿房东决定，平台收取一部分佣金。此前并未听说过平台上民

守住底线 让市场更安全、更规范

□ 本报记者 唐伯依

用符合国家规定的耐火等级的防火分隔。”据媒体报道，消防监督员现场向上述酒店负责人宣读了处罚决定，并在断电之后，分别在3间“楼梯间房”贴上了封条。“未经允许，封条不得擅自揭封。”

朝阳区消防救援支队建国门大队大队长杨洋在接受媒体采访时表示，目前，酒店设置的疏散通道符合发生火灾后人员的疏散要求，针对临时查封的区域，后续消防部门会跟进整改。“双节假期即将到来，我们提示市民外出入住酒店，多留意酒店的安全出口、疏散通道等消防设施，以便在突发情况下进行自救和逃生。”

北京格林豪泰雅宝路智选酒店是格林酒店集团旗下品牌酒店。该酒店集团在官网发布声明称，该酒店私自违规上架“楼梯房”并售卖，不按照集团培训的原则和规范做事，置客人的利益于不顾，集团对此采取“零容忍”态度。集团已对该肇事酒店和员工做出严肃处理。现在相关网站上已将该房型下线。目前，记者在多个预订平台已查询不到该“楼梯间房”的预订信息。

格林酒店集团还在声明中表示，集团将对旗下各酒店开展检查，对于管理检查不够严格、治理不够彻底等问题，将认真反思和检查，继续进行深刻的批评教育和整改工作，坚决杜绝此类事件再次发生。

有业者提醒，酒店因地理位置不错，需求旺盛，希望用更多房型留住客人的心情可以理解，但是这一定要

宿大肆涨价的情况，但民宿市场的种种乱象仍值得注意，有待各地有关部门严加监管。

记者了解到，为防止再次出现个别商家恶意毁约等破坏市场秩序、侵害消费者权益的行为，中国消费者协会、中国饭店协会近期联合发出倡议，号召住宿餐饮行业应当公平交易，合理定价，不得相互串通，操纵市场价格，排除、限制竞争，扰乱市场竞争秩序；各级消费者协会要保证责任渠道畅通，积极受理、依法处置、有效解决各类消费投诉，同时持续广泛开展社会监督，切实维护消费者合法权益。

日前，文化和旅游部召开全国文化和旅游行业安全生产和假日市场工作电视电话会议。会议提出，当前文化和旅游市场恢复势头强劲，各地文化和旅游部门要精心组织保障，确保假日市场健康平稳有序。其中特别提到，要维护健康有序市场秩序，聚焦重点领域关键环节，加大对违法违规经营行为的执法检查力度。要在强化组织领导、体现责任担当、抓好工作落实上下功夫，让人民群众、广大游客过一个欢乐祥和的中秋、国庆节节。

“双节假期临近，从目前各大旅游平台火爆的预订数据来看，超长假期将迎来大众出游高峰。为防止再次出现个别商家恶意毁约等破坏市场秩序、侵害消费者权益的行为，社会各界应该形成合力，开展广泛监督，切实维护消费者合法权益。”有业者如是说。



图虫创意 供图

全国文化和旅游市场政务服务“好差评”优秀典型案例宣传

贵州省文化和旅游厅： “好差评”为行业发展贡献好氛围



众满意度、获得感持续提升。

日前，文化和旅游部公布2022年文化和旅游市场政务服务“好差评”结果及20个地区优秀典型案例，贵州省文化和旅游厅以推出“前台综合受理、后台分类审批、综合窗口出件”服务模式，形成部门间数据通、系统通、业务通的政务服务协同联动机制等做法入选优秀典型案例。

强化服务意识 提升服务能力

自文化和旅游市场政务服务“好差评”机制推行以来，贵州省文化和旅游厅高度重视，认真组织窗口人员加强学习，加强作风纪律建设，强化服务意识，确保“好差评”工作扎实开展和全面落实。

“首先，加强培训和指导，提高能力水平。通过举办培训班、实地调研及电话方式开展业务指导，提高各级文化和旅游部门政务服务人员业务能力和水平。其次，大力推行便民举措，提供多渠道服务。通过推行网上申办、预约服务、邮寄送达等便民措施，构建多渠道办事途径，让企业和群众办事更加省时、省力、省心。”贵州省文化和旅游厅相关工作人员介绍。

“此外，我们还开展政务服务事项标准化建设。根据权责清单统一编制行政

许可事项办事指南，动态调整完善行政许可事项办事指南的审批依据、申请条件 and 申请材料等，确保网上公布的办事指南信息精准，为申请人提供清晰的办事指南指引。依托全国文化市场技术监管与服务平台、全国旅游监管服务平台，每月定期为企业和从业人员提供许可证有效期届满换证温馨提示，便于申办人经营活动正常开展。”该工作人员说。

优化办事流程 提升服务效能

为进一步落实好“好差评”工作，贵州省文化和旅游厅行政审批窗口不断优化服务举措，提高办事效能。

一是持续深化“放管服”改革，简化审批程序。压减部分文化和旅游市场主体设立审批事项申请材料，简化演出市场巡演审批程序，强化协同监管。二是落实“证照分离”改革，压缩审批时

限。结合工作实际，在行政许可事项承诺时限压缩三分之一的基础上，将演出经纪机构设立审批、设立经营性互联网文化单位审批等事项的变更、补正、延续及注销业务等，部分办理项承诺时限进一步压缩至70%以上。三是提升政务服务网上办事能力。取消所有行政许可事项核验原件环节，实现网上可办率100%，推行“不见面”审批和“零跑腿”服务。四是推进数据融通。积极配合省政务服务中心做好国家平台与省政务服务平台数据链接，推进“互联网+政务服务”，提升政务服务质量和水平。

创新工作方式 服务行业发展

在推动文化和旅游市场政务服务“好差评”机制要求落地过程中，贵州省文化和旅游厅积极探索，创新工作方式，为企业和群众办事提供更多便利。

“在工作中，我们非常注重工作方式的创新，推出‘前台综合受理、后台分类审批、综合窗口出件’服务模式，以‘自然人+法人（含非法人组织）、咨询+投诉’的‘2+2’模式设立窗口，科学分区分类，规范服务管理，打造职业化辅助团队，形成部门间数据通、系统通、业务通的政务服务协同联动机制，实现‘咨询、辅导、审批、评价’的闭环管理，让群众办事进一扇门、取一次号、到一个窗口办全部事，以全新的理念、全新的模式向社会提供服务。近期，贵州省文化和旅游厅正在依托省政务服务中心大厅推进设置的‘企业之家’专区，为企业提供政策咨询解读、代办等服务，为文旅行业发展贡献‘好’氛围。”贵州省文化和旅游厅相关工作人员介绍。

“要用优质的服务、良好的氛围激发市场活力，助力文旅行业发展。”贵州省文化和旅游厅相关工作人员表示，“下一步，贵州省文化和旅游厅行政审批窗口将进一步落实政务服务‘好差评’机制要求，把为企业和群众办事作为第一追求，不断优化服务举措，把办事企业和群众的评价作为检验工作的标尺，为文旅行业发展贡献‘好’氛围。”