

●贯彻落实《若干措施》推动旅游业高质量发展

加强导游队伍建设 助力旅游业高质量发展

□ 孙桂珍

要从优化准入、加强培训教育、强化监督管理、优化从业环境、加强自我约束和增强责任感等多方面努力,提高导游的职业素养和服务水平,为游客提供更好的旅游体验,为充分释放旅游消费潜力、推动旅游业高质量发展作出更大贡献

为贯彻落实习近平总书记关于文化和旅游工作的重要论述和中央政治局会议精神,国务院办公厅近期印发《关于释放旅游消费潜力推动旅游业高质量发展的若干措施》(以下简称《若干措施》),从5个方面提出推动旅游业高质量发展的30条措施。在提升行业综合能力方面,《若干措施》提出,加强导游队伍建设。主要措施包括:优化导游职业资格准入管理,严格规范导游执业行为,净化导游执业环境,依法保障导游劳动报酬。加强导游人才供给和业务培训,举办全国导游大赛等。

在加快构建新发展格局的新发展阶段,旅游业对扩大消费的支撑作用越来越显著,释放旅游消费潜力,推动旅游业高质量发展的重要性尤为凸显。导游作为旅游活动中的“领航员”,是推动旅游业发展的重要力量。他们是传播历史文化、反映地方特色的“活字典”。他们的专业知识和服务态度是满足游客高品质需求的关键环节之一。因此,旅游业高质量发展,离不开导游专业技能与服务意识的“软实力”。

随着经济发展和思想进步以及人民生活水平的提高和社会进步的改变,我国旅游业发展势头迅猛,其中导游队伍在服务游客,增强游客愉悦

感、幸福感,引导人们转变旅游消费观念等方面发挥了积极作用。

不可否认,当前,导游队伍职业素养参差不齐、专业水平高低不齐、个别导游服务态度较差等现象仍然存在。“黑导游”屡禁不止,游客投诉仍然较多。这些问题对一些旅游线路及目的地的声誉造成不良影响。落实《若干措施》有关要求,加强导游队伍建设,应重点做好以下几项工作:

首先,要多措并举,优化导游职业资格准入管理。一是大力支持和鼓励有关用人单位加强与对口院校的联系,通过定向签约、定向服务、见习实习等方式,鼓励有经验和专业知识的导游担任领队或培训师,带动和指导其他导游成长,遴选和培养优秀导游人才,优化导游队伍专业素质。

二是推行持证上岗制度,规范景区讲解服务。为提升乡村游、民俗游等地域特色明显、规模较小景区的讲解服务,可由当地文化和旅游部门在对景区讲解人员培训后考核发证,以便充分发挥景区讲解人员了解本地历史、文化和风俗的优势,为游客提供深度和细致的服务。

三是加强现有导游的分级考核。细化量化考核内容,把游客评价作为评定等级的重要参考,对游客反映强烈、违规执业且屡教不改者依法依规

处理,直至取消其导游执业资格,并将处理结果公之于众;通过专项知识或技能培训、技能竞赛、组织答辩、先进事迹宣讲、破格选拔等多种形式,激发导游持续学习的动力,树立导游标杆或榜样,鼓励和支持爱岗敬业、规范执业的热情服务者。

其次,要严格规范导游执业行为,净化导游执业环境。一是加强导游职业道德规范教育,端正执业思想,坚持诚信服务,防止敷衍欺诈行为的发生,对于游客反映导游违规行为的投诉,要认真调查处理。

二是有关协会应针对导游队伍建设需求,开展多种形式的活动,发挥行业组织、培训、交流、自律作用。

三是将有关监督导游行为的联系方式公之于众,将导游的服务态度、服务质量等置于广大游客的监督之下。

四是进一步加强联合检查和执法,维持好旅游市场秩序,坚决依法打击“黑导游”、非法经营旅行社业务、开展不合理低价游等,营造文明、规范、安全、放心的旅游环境。

再次,要依法保障导游劳动报酬与合法权益。一是人社部门要加强招聘导游人员劳动合同鉴证管理,确保导游的劳动报酬按时足额发放和养老、医疗等社会保险及时缴纳,为导游安心、放心工作,建设职业化

队伍创造良好的物质条件。

二是人社及劳动监察部门应及时受理导游个人利益诉求,依法督促用人单位履行用工合同,建立和谐的劳动关系。

三是采取系统或联合组织形式,建立工会组织,名副其实开展活动,为个人合法权益受到侵害的导游“撑腰”,当好其坚强后盾。

最后,要增强导游的责任感和使命感,建立导游队伍自律机制。导游是旅游行业的形象代表,他们的言行举止会直接影响游客对目的地的印象和评价。因此,导游应该树立正确的职业观念,把服务游客和宣传旅游目的地放在首位。同时,应支持和鼓励行业协会制定并严格执行导游行为规范和守则,明确导游的职责和义务,规范导游的行为举止。适时开展导游服务承诺公开机制,对优秀者予以表彰奖励。

总之,要从优化准入、加强培训教育、强化监督管理、优化从业环境、加强自我约束和增强责任感等多方面努力,提高导游的职业素养和服务水平,为游客提供更好的旅游体验,为充分释放旅游消费潜力、推动旅游业高质量发展作出更大贡献。

(作者为中国旅行社协会副会长兼秘书长)

推动长江国家文化公园与长江经济带融合共建

□ 霍晓卫

10月10日,习近平总书记在江西九江市考察长江国家文化公园九江城区段,了解当地长江国家文化公园建设进展情况。10月11日,长江国家文化公园建设推进会在武汉召开。10月12日,习近平总书记发表重要讲话,为长江国家文化公园建设和长江国际黄金旅游带建设指明了目标方向、提供了根本遵循。

2021年,长江国家文化公园正式启动建设。建设国家文化公园是推动新时代文化繁荣发展、提炼展示中华民族的精神标识和文化精髓的重大工程。

长江是中华民族的生命河,也是与黄河一起并称为中华民族的母亲河。长江及长江流域对于中华民族发展的重大意义,决定了长江经济带发展与长江国家文化公园建设都是重要的国家战略。长江经济带覆盖的11个省市总面积占全国21%,人口和经济总量均超过全国的40%,生态地位重要、经济实力较强、发展潜力巨大。从历史文化资源看,长江经济带覆盖省市有不可移动的文物共计30.6万余处,约占全国不可移动文物总量的40%。长江文明在漫长形成过程中沉淀的丰富历史文化

遗产,以及不同区段的鲜明文化特色,依托于地方自然环境,深刻影响着各地的社会环境与治理特征,进而与经济发展关系密切。当下,长江经济带发展与长江国家文化公园建设正处于关键阶段,进一步推动二者相融必将推动双方协同发展。

一是协同保护生态与文化,塑造长江大文化景观。长江沿线不同区段的自然特征,孕育了迥然不同的文化与历史遗产,自然与文化的共同作用形成了极富魅力的文化景观,如两湖地区的大型圩田、太湖流域的塘浦圩田、里下河地区的兴化垛田、川渝地区红砂岩区密布的石窟寺、江南河道水田间的古镇、皖南丘陵地带古道相连的古村落等。为此,我们要遵循“共抓大保护、不搞大开发”原则,在生态环境保护的同时高度关注地方特色文化保护,尤其是文化与自然相生与共的关联。

二是建设国家文化公园,促进城市群、都市圈高质量发展。长江沿线包括巴蜀、荆楚与吴越三个主要文化区,对应当下国家城市群布局中的成渝、长江中游与长三角三大城市群。文化区与城市群的对应关系反映了不同地区在漫长历史发展过程中的相对稳定性。这一稳定性的基础正是各自的地理特色,巴

山蜀水、四塞坚固的地形地貌,荆楚大江大湖、八方通达的水文特征,吴越江海之交、水乡之地的生境基底。历史上基于这些文化特色早已形成文化同脉的历史聚落群。

当前,我国城市进入新型城镇化发展阶段,强调现代意义的超大城市引领、区域城市有机协同的城市群、都市圈整体发展,长江沿线三大城市群高质量发展对于长江经济带新型城镇化建设至关重要。

城市群、都市圈建设过程中要强调“文化引领”,以国家文化公园中不同文化区的核心文化为导引,认识城市群的历史发展脉络、凝聚发展共识,统筹带动区域协同发展。强调城市群、都市圈以及所辖城市的文化特色塑造,结合国家文化公园的“四区五工程”建设,提升城市群、都市圈作为生产生活方式载体的城市环境的魅力,吸引投资与人才流动。

对于国家文化公园建设来说,长江经济带沿线城市群、都市圈的持续发育,有助于建立健全省际会商机制,深化国家文化公园建设的区域合作和政策协同,有利于在国家文化公园的资源整合、规划衔接、项目统筹和信息共享、品牌统一推广、人才联合培养等方面进一步加强区域间交流合作。

三是建立有效机制,让经济发展反哺文化建设。长江国家文化公园覆盖的13个省市区经济社会发展阶段不同、实力能力有较大差距,国家文化公园相关历史文化遗产的高水平保护利用、历史聚落文化的可持续活态传承、文旅融合发展的先期建设都需要稳定的资金投入。

为此,应建立长江国家文化公园建设的专项转移支付机制,协调文化传承发展“专精特新”工程项目对长江国家文化公园项目保证指标、有所倾斜。推动沿江发达与欠发达地区的投融资对接机制,畅通融资渠道,保证长江国家文化公园建设可持续发展。引导金融机构按照市场化原则提供专项信贷支持,发达地区投资企业通过发行企业债、股权融资等方式,社会资本以与国家文化公园项目投资建设运营。构建长江国家文化公园核心区文旅通票运营机制,探索形成多元化长效收益格局。重点引导优秀民营企业参与长江国家文化公园项目建设运营。鼓励企业开展多种形式的对口援建和捐助,鼓励企业、法人或其他组织通过兴办实体、资助项目、提供服务、捐赠物资等方式参与建设保护工作。

文化复兴是经济社会综合发展的高阶目标。长江经济带发展与长江国家文化公园建设是长江流域高质量发展的一体两面,二者要积极融合、相互促进,进而实现对中国式现代化的更好支撑和实现。(作者为北京清华同衡规划设计研究院副院长)

有序发展夜间经济 有效释放旅游消费潜力

□ 马晓龙

《若干措施》提出有序发展夜间经济的措施,有利于推动各地以需求为导向,把夜间经济作为文旅融合发展的新抓手、新动力,进一步推动文旅产业提质升级和深度融合

国务院办公厅近期印发的《关于释放旅游消费潜力推动旅游业高质量发展的若干措施》(以下简称《若干措施》)从5个方面提出30条措施。在激发旅游消费需求方面,《若干措施》提出,有序发展夜间经济。主要措施包括:引导夜间文化和旅游消费集聚区规范创新发展,完善夜间照明、停车场、公共交通、餐饮购物等配套设施,鼓励有条件的公共文化场所、文博单位等延长开放时间。

夜间经济是释放旅游消费潜力、推动旅游业高质量发展的重要动能。随着旅游市场细分化程度不断加深,旅游消费需求逐渐向精神化、深度体验化转变。《若干措施》提出有序发展夜间经济的措施,有利于推动各地以需求为导向,把夜间经济作为文旅融合发展的新抓手、新动力,进一步推动文旅产业提质升级和深度融合。

规范有序是保障夜间经济可持续发展的总基调。夜间经济通过“文化+旅游”“文化+美食”“文化+演艺”等多元化发展模式满足了广大游客的新需求,为游客提供了感知当地文化和生活方式的窗口。要通过合理规划布局,避免“千城一面”“千店一面”等产品同质化现象,在以夜间文

化和旅游消费集聚区为代表的业态培育过程中兼顾商户、消费者和周边居民等不同利益主体的诉求。同时,要坚持底线思维和系统观念,根据夜间经济和游客行为特点,通过构建多部门联动的夜间旅游市场监管体系,制定安全管理细则和应急预案,围绕食品安全、消防安全、交通安全、治安管理等提升市场监管能力,最大程度保证游客人身财产安全,实现夜间经济规范有序发展。

创新发展是增强夜间旅游消费活力的有效手段。夜间旅游消费经历了从早期夜市、场馆、景区,到节事、演艺、街区,再到书店、古镇、乡村的场景变化,这些不同空间承载的业态成为满足不同时期大众旅游需求的核心产品供给。

随着大众对高质量夜间旅游产品需求的提升,原有夜间旅游产品供给结构单一、文化内涵挖掘不够、表现形式技术化水平较低等问题开始显现。文化和旅游部于2021年启动国家级夜间文化和旅游消费集聚区建设工作,鼓励以需求为导向,结合用好科技、文化、资本等新动能,探索大数据、云计算、移动互联网、人工智能等现代信息技术与地方传统文化元素深度融合,营造市民和游客可触可

感的多元消费场景和创新产品,探索以“商业+娱乐+文化+旅游”的模式培育多层次、多类型、多样化夜间旅游消费业态。依托这一国家级品牌,夜间旅游产品供给不断丰富,夜间旅游消费活力持续提升,夜间经济的社会影响明显提升。

完善配套服务设施是打通夜间旅游制约的关键内容。相较于日间旅游,夜间旅游对灯光照明、公共交通、治安管理、食品安全、物流配送、应急管理等城市基础设施和公共服务有着更高要求。因此,在夜间旅游项目建设过程中,要根据夜间旅游和夜间消费特点,高度重视配套软硬件建设。

硬件配套方面,要完善照明、停车场、公共交通、餐饮购物等配套设施,同时增加夜间标识体系、夜间可视的景观小品、灯光等,提升夜间旅游场景,美化夜游环境。

软件服务方面,要不断提升公共治理水平,如加强夜间巡逻,延长公交车运营时间,增加班次及密度,保障夜间消费集中路段通行安全,方便游客出行;在重点公共社交场所及景区周围建设数字化覆盖的金融、电信等配套服务,以满足游客的相关需求。通过完善配套服务设施打通制

约夜间旅游发展的瓶颈,不断提升消费环境,营造良好的消费氛围,全面提升夜间旅游服务质量。

制度管理优化是丰富供给、扩大夜间消费的重要方向。博物馆、图书馆、展览馆、规划馆等公共文化场馆是满足人民群众品质化、多元化文旅消费需求的重要空间,在丰富夜间旅游产品供给、扩大旅游消费方面有着诸多优势。由于这些文化场所多实行普适的作息制度,固定的开放时间安排与大众追求更加多元、便利的夜间旅游消费需求之间存在冲突,在一定程度上阻碍了夜间消费潜力的释放。

发展夜间经济以及夜间旅游,要不断探索优化公共文化场所的作息时间管理,提升文旅场所的资源调度和配置能力。例如,可实行白天和夜间分时开发管理制度,白天提供公益性服务,夜间创新提供营利性文化消费项目;调整场馆休息管理体制,分类、分区建设“延时生活圈”,鼓励相关公共文化场所提供延时服务,营造优质的夜间消费场景。通过管理制度优化,拓展构建公共文化场所全时、全域的夜间场景,丰富夜间旅游供给体系,从而更好满足人民群众日益增长的夜间消费需求。

(作者为南开大学教授、博士生导师)



开发老少咸宜产品 让年轻人不必蹭老

参加“夕阳红”旅行团与老年人一起奔向远方?不想点外卖,到社区食堂吃一顿……近年来,年轻人频频“闯”入老年消费场景,引发网络热议。对此,中国社会科学院相关专家表示,年轻人和老年人有很强的互补性。“蹭老式”消费流行,说明无论时代如何变化、类别怎么细分,经济、实用都是最朴素的消费逻辑。为各个群体提供更加多元的服务,让年轻人不必再费心地去“蹭老”,还需要市场主体打破传统思维、创新商业模式,真正做到老少咸宜。

视觉中国 供图

声音

“发掘传统村落鲜明的文化特质与精神标识,才能避免千村一面,既存文物,也续文脉”

——针对历史文化遗产保护利用,《人民日报》近日发表评论指出,延续城乡历史文脉,重在保护、贵在传承。保护历史文化遗产,并非要求一成不变或“冷冻式保存”,而是要让其“活起来”,成为城乡特色标识和公众时代记忆,更好融入现代生产生活。促进有条件的文物建筑博物馆、陈列馆等方向转型;利用数字赋能,让古老建筑云端“再现”,丰富群众文化体验;创新展示方式,以短视频、网络直播等形式吸引年轻受众了解历史遗产……让历史文化遗产在被观赏、被分享中得到保护、阐释、传播并被赋予现代意义,才能让它们真正“活起来”,在传承与发展中历久弥新。

“人气满满的文旅场景生动表明,推进文旅深度融合已经为当前文旅消费快速增长提供了充足动力”

——《光明日报》近日发表题为《文旅深度融合激发旅游消费新活力》的评论指出,文旅深度融合发展可以为旅游消费提供更多新产品、新业态、新场景,不仅有助于更好满足民众旅游休闲需求,也有助于推动消费升级、拓展消费空间,为旅游业发展注入新活力。文旅深度融合是旅游业发展的未来趋势,也是实施扩大内需战略的重要内容。应深刻把握文旅融合发展的内在机制和外部环境,进一步理顺“文化+旅游”的内部融合机制,让文化更具活力、旅游更富魅力,为文化事业、文化产业和旅游业高质量发展不断贡献力量。(本版编辑 龚立仁 整理)