

●贯彻落实《若干措施》推动旅游业高质量发展

# 持续优化消费环境 提升旅游服务质量

□ 特约评论员 吴丽云

服务质量提升是优化旅游消费环境,释放消费潜力的重要手段,也是推动旅游业高质量发展的重要力量。服务质量的提升,既需要创新监管和服务手段,营造良性运营的市场环境,也需要从品质消费视角持续提升游客消费体验

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30条措施。在提升行业综合能力方面,《若干措施》提出,提升旅游服务质量。主要措施包括,完善旅游服务质量评价体系,开展监测评估和品牌建设,健全有关标准。建立完善以信用监管为基础的新型监管机制,依法认定失信主体并实施信用惩戒。建设和旅游领域诚信体系,健全信用承诺制度,推进信用品牌建设,优化信用消费环境。

经过几十年的发展,我国旅游业已经步入以提高管理服务水平、提高产业效率、提升消费品质为特征的高质量发展阶段。旅游消费是扩大内需的有效途径,也是国民经济可持续发展的重要动力。新的消费形势下,市场消费需求呈现品质化、丰富化、个性化、体验化等特征,对于旅游供给和服务质量提出了更高要求。

服务质量提升是优化旅游消费环境,释放消费潜力的重要手段,也是推动旅游业高质量发展的重点工作。服务质量的提升,既需要创新监管和服务手段、营造良性运营的市场环境,也需要从品质消费视角持续提升游客消费体验。

一是构建以信用为基础的新型监管机制,优化旅游消费环境。旅游业

是综合性服务业,业界有“100-1=0”的服务共识,服务质量的高低直接影响着游客的满意度。构建以信用为基础的新型监管机制,有助于消除旅游市场中的虚假宣传、强迫消费等问题,在全行业营造诚信经营的良好风气,提升游客的出游品质。

深入实施“信用+”工程,持续完善信用监管机制,是优化旅游消费环境、提升旅游服务质量的重要抓手。2021年,文化和旅游部出台《文化和旅游市场信用管理规定》,明确文化和旅游市场主体信用承诺、失信主体认定、失信惩戒、信用修复等内容,引导文旅行业步入法治保障下的信用监管新时期。各地积极推进旅游信用体系建设,出台相关文件和配套制度,在全行业掀起信用建设热潮。浙江、上海、北京、天津、河北等省市积极探索并建立信用分级分类监管体系,根据旅游企业信用评价结果实施分类监管,对于信用好、风险低的旅游企业减少检查比例和频次,对于违法失信、风险高的旅游企业,提高检查比例和频次。部分省市还将企业信用评价结果向公众开放,供公众消费选择参考。

信用分级分类监管机制的建立,有助于形成以高质量产品和优质服务为荣、以失信违约为耻的行业氛围,有助于为游客提供更优的消费环境,

进一步促进旅游需求的释放。同时,旅游信用经济发展,也推动了“信用+旅游”“信用+住宿”“信用+餐饮”“信用+交通”“信用+娱乐”等多种信用消费模式创新,进一步释放了消费潜能。例如,日照市和黄山旅游景区推出先游后付信用游制度,重庆武隆实行信用免票、信用优惠等旅游消费产品,不仅倒逼旅游目的地和企业更加关注提升服务质量,也为游客提供了更加便利、更加优惠、更高品质的旅游服务,激发了游客的出游意愿。

二是构建以游客为中心的服务质量评价体系,改善旅游消费体验。建立以游客为中心的服务质量评价体系,是“十四五”时期旅游业发展的重点任务,也是提升产业发展质量、释放旅游消费潜力的有力抓手。目前,四川、陕西等12个省区市开展了旅游服务质量评价,并以服务质量评价为指引,持续优化营商环境和服务供给,推动旅游业高质量发展。各地积极探索建立赔偿先付、无理由退货等制度,也有助于保障游客权益、提升体验品质。例如,山东设立省级旅游诚信先行赔付金,云南省实施游客购物“30天无理由退货”,海南16万商家承诺旅游投诉“先行赔付”等,对于净化旅游市场环境、提升游客满意度发挥了积极的作用。

健全服务质量相关标准,也有助

于在全行业形成基础性、统一性的服务要求,提升行业服务水平。2022年以来,全国出台了一系列涉及旅游服务质量的国家标准、行业标准,还有一批行业标准立项。各地通过出台地方标准,提升本地旅游服务质量,如山西制定《A级旅游景区服务质量要求》,安徽制定《民宿管家服务规范》等。

三是构建以品牌为引领的产品和服务体系,提升旅游消费品质。品牌建设是服务质量提升的重要保障,旅游服务品牌建设已被纳入《质量强国建设纲要》。构建以服务质量为基础的品牌发展战略,培育服务精品,充分发挥服务品牌对旅游建设的带动作用,有助于引导形成优质优价的旅游消费意识,促进旅游消费品质全面提升。近年来,各地加快培育旅游服务品牌,如湖北的旅行社优质服务品牌、四川的天府旅游品牌、青海的“大美青海放心消费”示范单位等。信用品牌是服务质量品牌建设的重点。例如,上海市黄浦区开展“黄浦最上海·信用更添彩”信用品牌建设,形成了“信游长三角”旅游品牌、“演艺大世界”文化品牌、“黄浦最上海”宣传品牌和“外滩融易行”信贷品牌等系列产品,成为全面提升旅游服务质量的重要抓手。

# 三方面发力 优化旅游基础设施投入

□ 刘逸

旅游基础设施配置失当,会造成旅游景区拥堵、超载、容量饱和等问题,导致游客体验舒适度和满意度下降。优化旅游基础设施投入既是当前旅游业发展的必然要求,也是旅游业高质量发展发展的必由之路

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。在加大优质旅游产品和服务供给方面,《若干措施》提出,优化旅游基础设施投入。

旅游基础设施建设是旅游业发展的前提条件,也是旅游服务能力的基本保障。优化旅游基础设施投入是旅游业实现高质量发展发展的关键一步。

今年以来,我国国内旅游市场恢复势头强劲。游客量的大幅度增加,需要旅游目的地提供充足的区域交通、景区内循环、景区客流管理、周边旅游服务接待配套设施以及准确及时的旅游综合信息。旅游基础设施配置失当,会造成旅游景区出现拥堵、超载、容量饱和等问题,导致游客体验的舒适度和满意度下降。

《若干措施》提出优化旅游基础设施投入,其建设方向与内容尤为及时,为各地优化旅游基础设施指明了方向。

《若干措施》强调,支持各地根据旅游业发展需求,合理规划、有序建设旅游公共设施,旨在鼓励各地从区域整体的旅游基础设施布局出发,结

合自身的游客流量,建设适宜的、符合游客切实需求的、有利于整体优化的基础设施。这些措施有助于防止新一轮的建设发展诱发过度投资建设,强调合理、突出有序,十分必要。

《若干措施》确立了旅游基础设施建设的主体内容。

首先,推动便捷化和智能化的旅游目的地基础设施建设,如旅游集散中心、旅游厕所、旅游交通标识牌等便捷服务设施以及旅游咨询中心、智慧旅游公共服务平台等智慧服务设施。这为各地明晰了高质量旅游目的地的需要具备的关键要素内容,为其具体工作的开展提供了依据。

其次,推进旅游交通骨架的完善,具体包括支线机场、旅游公路、水路客运旅游精品航线的打造。旅游交通骨架的完善,一方面在于打通旅游可达性的断点,特别是边远地区航空交通的通达性以及干线公路与景区公路之间的连接性;另一方面在于提升旅游交通线路的观赏性,增强游客在旅途中的体验感和愉悦感。

最后,提升交通设施的旅游服务功能,具体包括完善航线、列车线和自驾车的旅游服务体系。各地应结合地方特色,在已有交通设施基础上,

增设房车车位、房车营地、观景台等服务设施,增设休闲娱乐、旅游信息和特色产品销售等功能,整体协调和提升交通设施的旅游服务品质。

为切实有效落实优化旅游基础设施投入措施,各地应该从以下三方面发力:

一是精准定位,进行整体的统筹规划。各地应根据地方发展实际,明确在旅游市场中的定位,找准目标客源需求痛点,有针对性地制定基础设施建设计划和周期。重点关注区域内旅游通道的有效可达性、旅游服务全覆盖和智慧旅游公共服务平台建设。其中,特别要注意在新一轮智慧旅游公共基础设施建设中,要积极探索,切实解决发展痛点,避免建设以展示功能为主、缺乏实际应用价值的低质量智慧旅游系统。

二是多渠道筹资,做好整体的资金保障。各地可以通过中央预算内投资等既有专项资金渠道,获取旅游基础设施建设资金。同时,也可以将符合条件的旅游基础设施项目纳入地方政府专项债券支持范围,获取资金支持。在做好资金保障的同时,也要对各地开展的旅游基础设施项目进行评估,监测资金投入与预期收入的匹配

性以及地方债务负担,合理控制项目投资金融风险。

三是依法依规优化,保障合理的用地需求。各地应进一步优化旅游基础设施建设用地政策,依法依规保障合理的用地需求。

首先,各地应科学规划,依法依规,有序协调旅游用地需求。旅游基础设施建设与用地息息相关,容易发生经济纠纷、引发社会舆情,合理规划和有序协调可以减少纠纷和降低舆情风险。

其次,各地应完善旅游基础设施用地的分类管理,对于观景设施、游览步道、车行道路、旅居营地等旅游基础设施用地,应根据用地面积和特征,提出相应的保障方案。

最后,各地可适度利用农村集体土地,进行旅游停车场、旅游厕所和游客中心等旅游基础设施建设,盘活农村集体土地,促进经济发展。

总之,优化旅游基础设施投入既是当前旅游业发展的必然要求,也是旅游业高质量发展发展的必由之路,做好这项工作对于推动旅游业高质量发展具有重要意义。

(作者为中山大学旅游学院旅游管理与规划系主任)

观察

# 保护传承弘扬长江文化 建设好长江国家文化公园

□ 冷志明

习近平总书记强调,深入发掘长江文化的时代价值,推出更多体现新时代长江文化的文艺精品。积极推进文化和旅游深度融合,建设一批具有自然山水特色和历史人文内涵的滨江城市、小城镇和美丽乡村,打造长江国际黄金旅游带。

习近平总书记关于推动长江经济带高质量发展的重要论述高瞻远瞩、内涵丰富,为建设好长江国家文化公园、延续历史文脉、坚定文化自信提供了根本遵循和行动指南。

为全面落实习近平总书记关于保护传承弘扬长江文化的重要论述精神,总结长江国家文化公园规划建设工作经验,部署下一阶段任务,在湖北武汉召开的长江国家文化公园建设推进会提出,要把握好长江国家文化公园建设总体要求,守护好长江这一中华民族的重要象征,保护好传承好弘扬好长江文化。笔者认为,要在以下几方面着力:

一是坚持共抓大保护、不搞大开发,着力推进国家文化公园建设。我们要深刻认识到,长江国家文化公园既是推动新时代文化繁荣发展的重大文化工程,又是进一步推进长江经济带高质量发展、更好支撑和服务中国式现代化这一国家战略的重要组成部分。要立足全局、着眼长远,从服从、服务国家战略高度,认真对标对表,确保长江国家文化公园建设与国家战略相协调、相一致,更好促进沿江省份经济社会高质量发展。

长江文化根深叶茂、传承有序,承载着长江流域民众及中华民族的集体记忆、人文精神、价值理念、道德规范等,是中华民族的代表性符号和中华文明的标志性象征。建设长江国家文化公园,要严格落实“保护为主、抢救第一、合理利用、加强管理”的方针。要坚持共抓大保护、不搞大开发,充分认识“历史文化遗产是不可再生、不可替代的宝贵资源”,始终把保护作为第一职责,将传承作为首要任务。要注重维护长江历史文物和文化资源周边风貌的纯粹性、完整性、延续性,树立文化遗产与自然山水和谐共生的理念,将长江的历史文化、山水文化与城乡发展相融合,突出地方特色,更多采用“微改造”的“绣花”功夫,统筹推进保护传承工程、研究发掘工程、环境配套工程、文旅融合工程和数字再现工程;牢牢把握6个原则,即坚持保护优先、强化传承,文化引领、彰显特色,总体设计、统筹规划,积极稳妥、改革创新,因地制宜、分类指导,建好为本、用好为要。要加大推进力度,确保各项任务落到实处。加强组织领导,夯实工作基础,加强宣传引导,狠抓贯彻落实,高质量建设长江国家文化公园,推进文化自信自强,为建设社会主义现代化强国作出新的更大贡献。

(作者为吉首大学党委委员、副校长)

声明

对于任何机构或个人未经授权以“中景协”“中职协”名义签署任何协议、文件,未经授权开展“景区职业经理人的资质评价与认定”工作,我们将依法追究相关主体的法律责任。

特此声明。

中国旅游景区协会  
中国职业经理人协会  
2023年12月6日

# 黑龙江鹤岗冰雪文旅消费季暨松鹤滑雪场首滑仪式举办

12月10日,由黑龙江省鹤岗市文体广电和旅游局、鹤岗市城投集团主办的鹤岗冰雪文旅消费季暨松鹤滑雪场首滑仪式在鹤岗市松鹤滑雪场举办。

为开展好黑龙江省冬季旅游“百日行动”,鹤岗市在2023年11月至2024年3月期间开展“冰雪文旅消费季”系列活动。本次活动以“雪韵冬乐 活力鹤岗”为主题,将举办鹤岗新年音乐会、第二十九届秧歌展演、绥滨县第二届冰雪汽车挑战赛、萝北县第十二届滚冰节、“魅力冰雪季,美丽向阳我的家”系列、“冰雪欢乐YEAR I”系列、南山区首届冰雪文化摄影大赛、兴山区首届“玩转冬日乐享生活”冰雪节、兴安区冬季采摘节、东山区“欢乐冰雪,好客东山”系列、“冰天雪地美好生活”系列、“赏冰乐雪”

系列等百余项(次)活动。

为了让广大游客朋友们玩得愉快又舒心,鹤岗市精心打造了6条精品线路,包括以“鹤立湖冰雪世界、天水湖冰雪乐园”为主的“玩冰戏雪游”,以“松鹤滑雪场、凤凰山滑雪场”为主的“滑雪体验游”,以“谕霖射击场、中国青年志愿垦荒纪念馆”为主的“科普研学游”,以“龙江三峡、净月民宿”为主的“森林民宿游”,以“鹤岗小串、红光村”为主的“民俗美食游”,以“宝泉岭现代农业生态园、绥滨农场现代农业观光景区”为主的“乡村年货游”。除此之外,鹤岗还推出了天水湖冰雪乐园、鹤立湖冰雪世界、谕霖射击场、松鹤滑雪场、凤凰山滑雪场、凤栖湖冰雪乐园、绥滨冰雪大世界等七大冰雪打卡地。

门票难抢、扫码支付等  
需实名,入境游难题怎么破?

# 从游客需求出发 破解入境游难题

据《经济日报》报道,一段时间以来,与加快复苏的国内旅游市场相比,入境旅游市场恢复较为缓慢。从业者在接受外国游客时遇到了意想不到的状况:抢不到景区门票,酒店会说英语的服务员少,外国人买东西“不会”结账……入境旅游难题如何破解?对此,专家认为,入境旅游市场存在的很多问题靠企业自身难以解决。需要在宏观战略的指引下,相关部门形成合力,真正从入境游客的角度出发,深入调研、系统梳理,逐一找到令游客感到不便的痛点,并寻找务实的解决方案。

视觉中国 供图