

专家解读

探索创新路径 优化旅游公共服务

□ 曾博伟 牛丽冠

由于游客活动半径的扩大、体验内容的增加和对服务要求的提高,旅游公共服务不足问题变得更为突出。散客化现象对旅游公共服务提出了新的挑战,也为优化旅游公共服务提出了新的方向

完善旅游公共服务既是政府推动旅游产业高质量发展的客观要求,也是政府为提高旅游业竞争力、促进旅游业转型升级的积极作为。广大游客对旅游服务满意与否是衡量旅游业发展质量的关键标准。大众旅游时代,随着旅游经历的日益丰富,城乡居民对旅游服务的要求逐渐提高,这必然要求旅游公共服务质量随之提高。特别是随着散客成为旅游市场主要群体,由于游客活动半径的扩大、体验内容的增加和对服务要求的提高,旅游公共服务不足问题变得尤为突出。从一定程度上讲,散客化现象对旅游公共服务提出了新的挑战,也为优化旅游公共服务提出了新的方向。

地方政府是旅游公共服务的主要提供者,也是旅游业高质量发展的重要推动者。为总结推广各地在解决旅游公共服务领域的痛点、堵点问题和有效提高游客出行体验方面的好经验好做法,引导各地切实提升旅游公共服务水平,2023年4月,文化和旅游部公共服务司开展了2023全国旅游公共服务典型案例征集展示活动。活动共征集到地方各级政府主导、企业和社会组织共同参与、面向广大游客提供的公共性、公益性、非营利性旅游公共服务典型案例172项。经过两轮专家评审,共确定10项“十佳案例”和31项

“优秀案例”,并于日前公布。总体来看,入选的41项案例有如下特点:

一是类型丰富。入选案例涵盖了旅游服务中心(点)建设和管理机制创新、旅游服务中心与旅游集散中心建设运营、公共文化场馆一体化建设、旅游公共服务智慧平台建设等旅游公共信息服务内容,旅游集散中心、旅游交通引导标识、旅游风景道、旅游休闲绿道、旅游服务区(驿站)等旅游公共交通服务内容,旅游景区门票减免、旅游消费券发放、旅游志愿服务、旅游厕所革命、旅游无障碍设施建设、特殊群体旅游权益保障等旅游惠民便民服务内容,旅游安全设施设备、旅游安全预警、旅游安全教育、旅游安全监管、旅游安全救援等旅游安全服务内容。

二是游客至上。旅游公共服务是直接面向旅游者提供的非商业服务,游客至上是其内在要求。此次入选的案例充分体现了游客至上的特征。比如,上海市在打造世界级城市会客厅的过程中,通过购票、指引、导览、联动、登船5项便利化措施,全面提升黄浦江沿线文旅公共服务水平,得到游客的普遍赞誉。再比如,为让游客游得放心、游得安心、游得舒心,三亚市旅游和文化广电体育局牵头建设“三亚放心游”旅游投诉先行赔付平台,发布“三亚放心游”平台五星评价体系,

对平台商户进行分级分类管理,同时将“先行赔付”资金池扩容至1000万元,较好地体现了游客至上理念,也因此赢得了市场的积极反馈。

三是注重效能。旅游公共服务作为公共产品,离不开政府的财政投入。让政府的财政资金发挥更大效应、提高旅游公共服务效能是各地探索旅游公共服务创新路径的重点。比如,位于5A级景区三坊七巷内的福州市旅游集散服务中心最初的功能是旅游咨询、旅游预订和旅游集散为主。为适应游客对旅游公共服务多元化和个性化需求、提高旅游公共服务效能,集散中心通过建设“福”文化转化体验中心、“清新福建”旅游体验馆、“有福之州”非遗传习基地,引进福建中旅等18家文旅企业和单位入驻,建设城市候机厅项目,开通每半小时一班机场快线等方式,实现了从旅游集散服务中心到文旅服务综合体的转型升级。再比如,苏州市“君到苏州”智慧文旅线上服务总平台,整合了相关部门服务资源,可提供场馆预约、景区舒适度查询、文物查询等20余项公共服务,实现了公共文旅信息一站式服务。此外,“君到苏州”平台还通过强化“图游苏州”的地图功能,推出场景式“云旅游”“云演艺”“云展览”服务,基于用户偏好主动推送精准个性

文旅产品和服务内容,在线下布局262个全域旅游服务网点等方式,丰富了平台的服务功能,提高了智慧文旅平台的效能。

四是强化融合。从实践来看,不同旅游公共服务内容的融合以及旅游公共服务和公共文化服务的融合正在成为旅游公共服务发展的普遍趋势。比如,赣州市的文旅驿站在做好旅游交通换乘和旅游直通车等旅游公共交通服务的同时,还特别强化了旅游公共信息服务,在驿站内设置文旅智慧云平台展示区,为游客提供赣州各大景区、酒店、民宿等消费信息,并利用物联网技术为游客查询热门景区的客流、环境和设施情况提供便利。再比如,昆明的文化和旅游公共服务中心,在做好公益性旅游公共信息咨询服务的同时,还可提供“老街区漫游”志愿讲解等旅游惠民便民服务功能,此外还融合了免费书籍阅读、群众文化服务、非遗推介、老街历史脉络展览等公共文化服务内容,从而满足了游客对公共服务的多种需求。

(作者单位:北京联合大学旅游学院)

●贯彻落实《若干措施》推动旅游业高质量发展

织牢安全“防护网” 保障旅游业平稳有序运行

□ 谢朝武 章 坤

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》),在保障措施方面提出“做好旅游安全监管”,主要措施包括:联合开展行业安全检查,督促经营主体落实安全生产、消防安全、特种设备安全、食品安全主体责任,抓好重点场所单位、重要时间时段的安全管理,强化事故灾害防范应对措施,进一步提高旅游突发事件应急处置能力。

当前,旅游新业态、新产品、新技术不断涌现,旅游市场潮流不断迭代更新,传统和非传统的安全隐患持续存在,给旅游业持续健康发展带来一定挑战。《若干措施》提出做好旅游安全监管措施,旨在保障旅游业平稳有序运行、推动旅游业高质量发展。贯彻落实《若干措施》要求全行业增强安全生产责任意识、强化风险隐患排查治理,筑牢行业安全生产底线、提升旅游应急处置能力以及增强全民旅游安全意识,从共同织牢旅游业高质量发展的安全“防护网”,切实提高人民群众的获得感、幸福感、安全感。

一是落实安全生产责任体系,保障旅游消费潜力释放。安全是旅游业发展的生命线,各地旅游管理部门要坚

持安全生产的底线思维和红线意识,牢固树立“隐患就是事故”的安全生产理念,严格落实属地安全管理责任,将旅游安全管理融入本地安全管理大框架之中,强化安全目标责任考核机制。旅游主管部门和相关部门应落实监管责任,健全旅游安全生产责任体系,做好对旅行社、旅游景区、星级饭店等市场经营主体的安全生产指导。旅游经营场所和旅游企业应自觉加强安全生产管理,落实好企业安全生产主体责任,在规范经营、安全培训、事故预防等方面强化责任意识与担当意识。

二是抓好重点领域关键环节,强化旅游新业态风险排查。旅游主管部门应加大对旅游场所经营单位风险隐患的排查治理,狠抓风险高发时段、频发区域、重点领域以及关键环节,特别是针对秋冬季节易出现的食品卫生、道路交通、火灾、消防、房屋、气象灾害等安全风险隐患,推动安全管理关口前移。加强旅游新业态的风险治理,加大对旅游景区玻璃栈道、高空高速、潜水探险等高风险项目的风险隐患排查。做好旅行社交通营运车辆以及驾驶人员的安全资质检查,加大对星级饭店火灾隐患、房屋建筑等风险隐患

排查,对存在的安全隐患建档立册,报送相关部门,明确整改责任人和具体整改日期,强化清单化管理制度,定期开展“回头看”行动。此外,针对热门网红打卡地、未开发景点等,应联合属地相关部门做好风险警示、安全服务等基础性保障工作,防范安全事故发生。

三是加强特种设备安全管理,筑牢安全生产底线。大型游乐设备、索道、新业态特种设备等载客流量较大、风险系数相对较高。相关部门应强化对涉旅特种设备的采购维护、日常运营、风险管控、应急救援等方面的安全监管,做好特种设备使用单位的业务指导,帮助企业落实好安全生产责任体系与安全生产体制机制。特种设备使用单位应设立特种设备安全管理机构,明确具体责任人员以及安全生产的规章制度,加强对特种设备运行前、运行中以及运行后的全过程安全管理,定期开展特种设备的检查与维护。此外,还应加强对特种设备操作人员的安全教育与专业技能培训,务必做到人员持证上岗,夯实特种设备安全管理基础。

四是完善旅游应急体系,提升高峰期应急处置能力。旅游消费高峰期客

流量较大,系统完善的应急体系是有效处置旅游突发事件、防止事态扩大升级的重要保障。各地应加强旅游应急管理的同时,机制、预案建设,形成完善的应急体系,明确应急任务分工与责任落实。旅游主管部门应协同应急、公安、消防、卫生等部门加强应急预案的操作演练,提升部门间协作沟通能力与突发事件协调处置能力。做好旅游应急资源的统筹规划,推动应急资源和应急力量向基层下沉,推动形成平战结合、快速响应、协调联动、动态适应的突发事件应急管理机制,持续提升突发事件应急处置能力。

五是加大旅游安全宣传教育,提升旅游者安全素质。大众旅游时代,迫切需要推动旅游安全宣传教育全民化和常态化。旅游主管部门以及旅游经营场所应积极利用新媒体、新技术和新工具开展旅游安全宣传教育,提升旅游安全宣传教育的针对性和有效性。不断创新旅游安全宣传方式,将线上与线下、趣味与知识、传统工具与现代技术等相结合,打造形式多样、内容丰富、寓教于乐的安全宣传教育模式。同时,还应针对旅游行业发展新态势,及时做好新兴风险分析研判,不断更新安全宣传教育内容。

福建德化:深化“文旅+”产业融合 做足文旅经济文章

“以为是纸,原来是瓷”“以为是纱,原来是瓷”……8月25日,“中国白——德化白瓷展”在中国国家博物馆开展,400余件(组)陶瓷作品受到众多游客的青睐。原定为期3个月的展览2次延展,展览预计将持续至2024年春节后。

今年以来,福建省泉州市德化县文化和旅游系统坚持以文塑旅、以旅彰文,不断深化“文旅+”产业融合,推出完善设施、业态培育、品牌打造等举措,实现文化添活力、文遗展风采、文旅促增收、文旅树品牌,做足文旅经济这篇大文章,推动德化文化和旅游产业高质量发展。德化县先后被评为“2023年全国县域旅游发展潜力百佳县”、泉州市文化产业和旅游产业融合发展示范区等。

活化遗产利用 完善公共服务体系

德化制瓷历史悠远,始于新石器时代,兴于唐宋,盛于明清。

2021年7月,德化窑址作为“泉州:宋元中国的世界海洋商贸中心”遗产点之一,被列入《世界遗产名录》。

今年以来,德化县加快推进德化窑国家考古遗址公园规划建设,编制完成的《德化县屈斗宫德化窑遗址保护总体规划》获福建省政府正式批复。同时,以世遗点为核心,串联陶瓷博物馆、月记窑等陶瓷文化资源,推出“世遗古迹寻踪”世界遗产主题旅游线路。组织开展县非遗代表性项目和非遗代表性传承人评选认定,新增县级非遗代表性项目14个、非遗代表性传承人69人。龙鹏、如瓷等2家企业获评福建省文化产业示范基地。

为了推动德化文化和旅游产业高质量发展,德化还不断完善公共服务体系,提升建成阳光社区等新型公共文化空间,建成5个全民健身“口袋公园”及7.5公里健身步道并投入使用。开通动车站至九仙山公交线路,实现3家国家4A级旅游景区公交专线全覆盖。新增龙鹏艺术馆、月记窑等10家景区(点)旅游交通标识牌20块,不断满足游客出行需求。

深化文旅融合 丰富文旅业态

近年来,德化县坚持“宜融则融、能融尽融”理念,持续实施“文旅+”产业融合战略,推动旅游与陶瓷、文化、体育、农业、康养等产业深度融合发展,催生了一批文旅观光、红色研学、休闲采摘等新产品,不断丰富文旅新业态。

今年以来,德化积极推动“体育+旅游”,先后举办2023年福建省大学生轮滑锦标赛、2023年全国少年轮滑(自由式轮滑)锦标赛、福建省石牛山越野赛、全省中小学生冰雪轮滑比赛、全市中小学生冰雪轮滑联赛、2023年世界瓷都·德化环云龙湖山地赛等大型特色赛事,直接吸引客流近3万人次。实施“演艺+旅游”,组织举办“听瓷的声音”音乐节等系列活动,并录制宣传短视频,进一步推介德化文化和旅游资源。深化“陶瓷+旅游”,先后评定首批“一城瓷器百馆游”星级展馆6家,推出瓷艺城瓷光夜市文创市集,打造“陶瓷+美食”“陶瓷+演艺”等文旅

消费新场景,不断拓展夜游、夜购、夜演、夜娱等体验项目。今年中秋国庆期间,德化县接待游客超20万人次,带动商家销量大幅增长。

创新推介 打响文旅品牌

“来福建 露营去”福建省帐篷露营季、“来福建 看瀑布,嗨玩德化清凉一夏”2023瀑布畅玩季……今年以来,德化县围绕节假日及市场消费热点,创新推出一系列大型旅游宣传项目,举办“中国白——德化白瓷展”,高端餐具展洽会、中国德化窑世界遗产文化万里行·百城百馆巡回展、“5G数智新时代元宇宙发展论坛暨‘中国白·德化瓷’电影创新与文化IP发展论坛”等陶瓷文化主题活动10余场次,举办2023年“德化好礼”伴手礼大赛、2023年“瓷都盛宴”德化县美食文化节,推出“一县一桌菜”,打造“瓷都盛

宴”,助力德化迈向陶瓷千亿产值。为了促进文旅消费,德化制定出台《德化县“文旅+”专项行动方案》,鼓励引导文化和旅游企业推出各项优惠措施;开展“自在德化狂欢购”促消费活动,发放文旅等各类消费券20余万张,金额400多万元,拉动消费超6500多万元;先后赴深圳、晋江、福州、泉州、莆田等地举办夏季专场文旅推介会,赴江西南昌举办秋季推介会等;发布7条“环戴云山”自驾游线路,不断做大做强做优文旅经济,2023年旅游总收入预计将突破百亿元。

步履不停,诗行远方。下一步,德化县文化和旅游系统将继续锚定“做大做强做优文旅经济”目标,聚焦文旅经济发展、文化文艺繁荣、文化遗产活化、文旅品牌创建、宣传营销深化、体育事业发展、营商环境优化、项目攻坚突破等重点工作,全方位推进文化和旅游产业高质量发展,为加快打造幸福宜居的世界瓷都作出文旅新贡献。

(纪妤娴 涂传定)

完善旅游法治体系 强化依法兴旅依法治旅

□ 胡 斌

十年来,旅游行政法规、部门规章按照旅游法的要求进行了修订或修正,域内各省级行政区也制定或修订了综合旅游地方性法规。实践证明,这样的法治体系符合我国旅游业发展规律,必须长期贯彻实施和不断完善

2013年10月1日,《中华人民共和国旅游法》(以下简称“旅游法”)正式实施。十年来,旅游法已成为保障旅游者和旅游经营者合法权益,实现旅游资源的保护和合理利用,促进旅游市场规范、有序和健康发展的“定海神针”。提高依法兴旅、依法治旅水平,为旅游业高质量发展提供法律保障,需要全面深化实施和不断优化完善旅游法。

一是要继续坚持旅游法建构的“权利—义务(责任)”价值体系。旅游法最突出的特点就是将旅游行为的价值由过去从经济活动理解提升到公民权利的范畴,进一步完善了休息、出行等宪法性权利落实,成为游客权利保障的宣言书,必须长期坚持。

旅游法不仅专章规定了旅游者权利,更为重要的是明确了与这些权利相对应的政府责任和经营者义务。政府推动旅游产业发展的作为、旅游经营者合规经营的行为,不再仅仅是促进经济的手段或者是合法履约的方式,更是为了保障公民权利的真正落实。

十年来的实施效果充分表明,通过对旅游法的宣传推广和实施,游客和旅游经营者的权利意识普遍增强,政府的旅游执法力度不断加大、依法行政的水平不断提升,旅游市场环境得到了较大程度的净化。

二是要不断巩固旅游法确立的旅游业综合性法律地位。作为国民经济的战略性支柱产业,旅游业发展有其自身特点和规律,其中最为显著的就是旅游业的综合性。旅游业涉及吃、住、行、游、购、娱等多个环节,与交通、商务、体育、文化等领域密切相关,具有较强的带动性和综合性。

旅游法以法律的形式明确了旅游业综合性法律地位,不仅将责任主体确定为各级人民政府,强调政府在旅游规划和促进等相关工作中的统筹协调作用,同时还要求促进旅游与工业、农业、商业、文化、卫生、体育、科教等领域充分融合。目前,“旅游+”“+旅游”产品和服务不断涌现,旅游业综合性法律地位愈发稳固,由各级人民政府统筹协调的综合性机制已基本形成,为未来旅游高质量发展奠定了组织基础。

三是要有效激活旅游法预留的旅游业创新发展制度空间。十年来,我国经济社会发生了深刻变革,旅游业形态快速创新和迭代。为适应这些变化,旅游法通过设置原则性规定、授权性规定

等立法技术,在鼓励旅游业未来创新发展上预留了制度空间。如针对高风险旅游作出原则性规定:经营高空、高速、水上、潜水、探险等高风险旅游项目,应当按照国家有关规定取得经营许可;针对当时民宿等新兴业态的发展现状,作了授权性规定:城镇和乡村居民利用自有住宅或者其他条件依法从事旅游经营,其管理办法由省、自治区、直辖市制定。为此,各地在旅游法框架下出台了诸多因地制宜的促进政策,探索了有效适用的推动旅游新业态规范发展的制度供给模式。

四是要不断完善旅游法治体系。作为旅游业的根本大法,旅游法的出台开启了构建中国式现代化旅游法治体系的新征程。

十年来,旅游行政法规、部门规章按照旅游法的要求进行了修订或修正,域内各省级行政区也制定或修订了综合旅游地方性法规,有的地方还根据旅游法的要求或授权,制定出台了特色鲜明的专题旅游地方性法规,如《江西省旅游者权益保护条例》《湖州市乡村旅游促进条例》《张家界市全域旅游促进条例》《北海市民宿管理和促进条例》等,基本形成了“旅游法+旅游类行政法规和部门规章+综合型旅游地方性法规+专题型旅游地方性法规”的旅游法治体系。

实践证明,这样的法治体系符合我国旅游业发展规律,必须长期贯彻实施和不断完善。

当前,旅游法对旅游业发展的促进和保障作用还有进一步完善的空间。比如,未能从根本上杜绝“不合理低价游”等诱骗旅游行为的发生,如何定义旅游者、旅游资源、旅游景区等概念还存在争议,对层出不穷的旅游新业态监管仍缺乏有效的制度措施,导游人才培养体系和许可制度优化亟待给予回应,旅游合同中的制度设计如何与《民法典》和“合同编通则司法解释”相衔接还需要深入讨论,等等。

为此,笔者建议,在全面深入总结旅游法实施十周年成就经验的基础上,尽快启动旅游法修订程序,不断完善现行旅游法治体系,更好应对当下旅游关系和旅游秩序重构,为推动我国旅游业高质量发展,促进旅游业在中国式现代化建设中发挥更大作用、作出更大贡献提供更为坚实的法治保障。

(作者为浙大城市学院文化和旅游法治研究中心执行主任)

德化被评为全国休闲农业重点县

日前,农业农村部公布2023年全国休闲农业重点县名单,福建省德化县入选。

德化是千年古县,千年的文化传承、优越的地理优势,孕育了区域特征鲜明、丰富多彩的人文风情。近年来,德化县以推进乡村振兴战略和深化国家全域旅游示范区建设为契机,着力打造“一心、两翼、三核、四区”的休闲农业与乡村旅游发展的规划布局,全力打响“世界瓷都·自在德化”旅游品牌。

“中国白·德化瓷”国际巡展 中东推介走进迪拜

近日,由福建省德化县政府主办的“中国白·德化瓷”国际巡展中东推介活动在迪拜举办。

展会期间,德化县组织德化陶瓷企业与当地采购商、各行业商会、海外华人华侨进行深入对接,积极推介德化陶瓷文化和旅游资源,进一步深化两地合作,开拓更为广阔的国际市场。

为提升德化陶瓷的国际影响力,今年德化启动“中国白·德化瓷”国际巡展,计划用5年时间,在国内6个城市、全球与福建省贸易往来频繁的26个国家(地区)举办白瓷展览,让更多人了解并喜爱德化白瓷。

(纪妤娴)