

时评

强化常态化执法 持续规范旅游市场秩序

□ 王天星

只有相关部门严格执法、持续监管、常态化监管,同时充分发挥在线旅游平台的协同监管优势,并积极开展信用监管,才能推进旅游市场良好秩序的形成,保障旅游消费者的合法权益,进而推动旅游消费潜力的充分释放

旅游是人们美好生活的重要组成部分,发展旅游业是推动经济高质量发展的重要着力点。旅游市场秩序是否规范,不仅关系到旅游者的合法权益,也关系到旅游目的地的形象和声誉。在国内旅游市场加快复苏的背景下,旅游市场秩序的好坏更直接关系到广大旅游者的消费信心,关系到国民经济的健康发展。

刚刚过去的春节假期,城乡居民出游热情高涨,各地景区景点迎来参观热潮,文化和旅游市场实现“开门红”。当前,旅游业发展态势强劲有力,然而,无证经营、欺客宰客、强迫游客参加自费项目等违法违规行仍在一些地方不同程度存在,侵蚀着广大消费者的消费信心。对此,行业要充分认识到,树立品牌,非一日之功;砸掉招牌,却可能是分分钟的事。因此,要加倍珍惜来之不易的发展成果,政府部门应强化严格执法、常态化执法,为旅游业发展营造良好的市场环境。

首先,相关行政部门应持续整治无证经营行为,规范旅游市场秩序。众所周知,旅游市场经营主体应具有相应的行政许可方可从业。例如,拟借助于网络从事包车业务,从业者应

获得当地交通运输部门颁发的网约车经营许可证;拟从事团队旅游业务,应取得当地文化和旅游部门颁发的旅行社业务经营许可证;拟从事餐饮服务,应获得当地市场监管部门颁发的食品经营许可证。国家之所以设立相应的从业许可,就是为了确保旅游经营者具备相应的从业条件和经营条件,能够承担相应的责任,从而更好地维护旅游者的合法权益。

其次,对于未获网约车经营许可证而擅自从事网约车业务的,未获旅行社业务经营许可证而从事团队旅游业务经营的行为,未获食品经营许可证而从事餐饮服务的行为,无论其通过何种方式经营,借助于何种渠道开展宣传、接单,也无论是否有旅游者受到侵害或者提出投诉,相关行政部门都应该通过常态化执法,及时发现上述非法经营行为,对无证经营行为开展严格执法,从源头上为旅游市场秩序的规范、有序提供保障。

再次,在线旅游平台应依法履责,协同政府相关部门开展旅游市场治理工作。随着互联网的发展,诸多市场主体从事经营活动会借助网络平台,广大旅游者习惯于通过各类在线旅游平台搜索、联络各类旅游经营主

体。相对于诸多在线旅游经营者,在线旅游平台拥有数据、技术、算法等方面的优势,能够更好地掌握平台内的经营主体是否拥有合法资质、是否能合法经营等,有利于更好进行有效治理。

文化和旅游部印发的《在线旅游经营服务管理暂行规定》对在线旅游平台依法履行审查、规范义务,依法配合文化和旅游部门对旅游市场秩序开展协同治理作出了明确规定。由此,各地文化和旅游部门应依据该暂行规定赋予的权限,积极引导各类在线旅游平台依法履责,要求在线旅游平台对平台内经营者的资质开展合法性审查,就旅游者针对平台内经营者提出的有效投诉及时给予回应,为旅游市场秩序规范有序发挥积极作用。

最后,相关行政部门应依法开展信用监管,构建现代化旅游市场治理体系。信用监管是相关行政部门基于经营者注册登记信息、司法裁判仲裁执行信息、行政处罚信息、信用评价结果信息等,对其信用状况依法作出的认定,并且认定结果向社会公布,与其他行政部门共享,便于对经营者开展联合监管、协同监管,可以让违法者、失信者“一处失信,处处受限”,让守法者、信用良好者受到优待、受到激励,看到守法、守信的好处,进而推进旅游市场主体规范经营、守法经营,实现旅游市场有序运行,切实维护旅游消费者合法权益,提振旅游消费信心。

为规范旅游市场秩序,各级文化和旅游行政部门应依据《旅游法》、《文化和旅游市场信用管理规定》,对旅游市场经营主体实施信用监管,激励守信,惩戒失信。其他行政部门也应依法协同文化和旅游行政部门,根据相关法律法规对旅游市场经营主体开展监管,共同规范旅游市场秩序,促进旅游业高质量发展。

总之,规范旅游市场秩序,不能仅靠网红明星发帖,不能仅靠媒体的呼吁和曝光,必须要有相关行政部门的严格执法作为保障。只有相关行政部门严格执法、持续监管、常态化监管,同时充分发挥在线旅游平台的协同监管优势,并积极开展信用监管,才能推进旅游市场形成良好的秩序,才能保障旅游消费者的合法权益,进而推动旅游消费潜力的充分释放,提振广大旅游者的信心,持续推动旅游业高质量发展。

(作者为北京第二外国语学院文化和旅游政策法规中心副主任)

观察

发挥国家级集聚区品牌效应 推动夜间文旅消费稳步增长

□ 宋洋洋

春节前夕,文化和旅游部公布了第三批国家级夜间文化和旅游消费集聚区名单,北京市东城区隆福寺文化街区等102个单位入选。春节假期,国家级夜间文化和旅游消费集聚区人气旺、消费热、暖意浓,纳入监测范围的集聚区累计夜间客流量9851.21万人次,同比增长58.31%。

夜间文旅消费是基于时间分割的文旅经济形态,是现代城市的重要业态构成,也是文旅消费在传统空间和时间的延伸。当前,聚焦夜文化、发展夜经济、促进夜消费已经成为各地共识。

商务部发布的《城市居民消费习惯调查报告》显示,我国60%的消费发生在夜间,大型商场每天18时至22时的消费额占比超过全天的50%;旅游人均消费的贡献方面,夜间消费是白天消费的3倍以上。可以说,夜间文旅消费已经成为推动城市复兴、拉动经济增长的新引擎,也是丰富居民生活、展现城市文化底蕴的新平台。

2021年以来,文化和旅游部已经认定了三批345家国家级夜间文化和旅游消费集聚区。以集聚区或产业集群空间形式推动夜间文化和旅游消费发展,有利于集成在地文化、丰富文旅业态、创新体验场景,更好地满足人民日益增长的美好生活需要。当然,夜间文化和旅游消费集聚区并不局限于灯光秀、逛夜市、吃美食,更重要的是对城市文化特色挖掘展示、城市管理与运营的大考验。综合来看,国家级夜间文化和旅游消费集聚区呈现以下几个特点:

区域发展更加平衡。从区域分布来看,国家级夜间文化和旅游消费集聚区东部、中部、西部、东北地区占比分别为38%、35%、21%、6%,东、中、西部的分布基本符合地理气候和人口经济规律。特别值得一提的是东北地区夜间文化和旅游消费呈现高速增长态势,从前两批的占比4.5%上升至第三批的占比9.8%,这契合了当前东北冰雪热、旅游旺、城市营销忙的特征。

载体驱动更加开放。根据依托载体与形态的不同,国家级夜间文化和旅游消费集聚区主要有四个类别,分别是依托商业街区型、旅游景区型、商业综合体型、文化产业示范园区型等区域型。这四类类型占比从前两批的40.3%、40.3%、14%、5.4%,到第三批的41.2%、35.3%、17.6%、5.9%。可以看出,封闭的、有门票门槛的景区型在快速下降,开放的、多元业态的、入门门槛低的街区、商业综合体型大幅上升,这也与当前文旅消费越来越生活方式化、非景区消费化特点相吻合。

需求集成更加多元。国家级夜间文化和旅游消费集聚区既强调涵盖大范围群体的多重需求,也注重精准分众群体的多元感知和诉求。通过集成夜景观光、购物、表演、娱乐、住宿和夜间餐饮等多个业态,推出一系列富有地方文化特色和创意元素的产品,构建一个多元且综合

强的消费生态系统,为游客带来独一无二的夜游体验。

技术赋能更加充分。通过一系列技术应用来增强夜游吸引力,成为国家级夜间文化和旅游消费集聚区越来越普遍的手段。一是丰富载体,电视塔、标志性建筑、风雨廊桥、立交桥、瀑布、森林等可以成为夜游的重要载体。二是创新灯光手法,以声、光、电、影等高科技手段演绎在地文化,提升渲染效果,增强互动性。三是美化夜间景观,对区域环境和基础设施改造升级,追求视觉效果和整体美感,达到吸引游客和宣传作用。

公共服务更加健全。公共服务建设也是夜间文旅消费成功的关键因素之一。交通便利性的提升、基础设施的完善、安全保障体系的强化、消费维权机制的健全以及智慧服务的应用,这些都为夜间经济的健康发展提供了坚实的基础。特别是智慧服务的引入,通过利用现代信息技术,如大数据、云计算等,为游客提供了便捷的信息查询、在线预订、智能导览等服务,极大地提高了游客的体验质量和满意度。

政策协同更加有力。在推动夜间文旅消费发展的过程中,政府不同部门的协同发挥了不可或缺的作用。通过部门间协作,不仅可以提供资金支持和政策引导,也积极协调资源、优化服务,确保夜间文旅消费有序运营和持续发展。另一个突出现象是地方政府较为注重与民众沟通和反馈,积极吸纳公众意见,不断优化和完善夜间文旅消费环境。

下一步,为进一步促进夜间文旅消费繁荣,各方面需要共同努力,在以下几方面着力:

一是夜间消费产品开发要突出地域性。夜间文旅消费产品首先要解决的是千人一面、差异性不够等问题。各地应结合在地特色文化资源,引导和鼓励市场经营主体根据不同季节、不同受众、不同文化诉求,开发更具本地味儿的夜间文旅产品。

二是夜间消费品牌要力图呈现多元性。夜间消费品牌应立足休闲、娱乐、放松等多元需求,以创意和科技为支撑,打造以精神文化体验为核心的夜经济新业态和新场景,解决过去夜间产品不好玩、不够吃不够玩的问题。各地应鼓励发展沉浸式演艺、脱口秀、创意市集等年轻人喜欢的夜间文化休闲产品。三是夜间消费保障要提升便捷性与安全性。夜间经济不仅关乎消费,更是城市服务功能的完善、延伸和提升。随着夜间文旅消费的兴起,必然会带来电力、地铁、公交、公共卫生、市政管理、安全保卫、应急救援等城市基础设施和公共服务的压力和诉求,需要城市相关部门加大投入、提高协同、提升公共治理水平。

(作者为中国人民大学创意产业技术研究院副院长、文化品牌评测技术文旅部重点实验室副主任)

声音

“扎扎实实丰富文旅产品供给,着力提升服务保障水平,相信未来会有更多‘尔滨’‘淄博’被人们看见”

——近期,黑龙江哈尔滨冰雪经济爆发,给其他地区旅游业发展提供了借鉴。对此,《人民日报》发表评论指出,推介地方特色只是开始,优化旅游服务、改善游客体验是必须做好的下半篇文章。无论是此前淄博烧烤出圈,还是这次哈尔滨旅游的火爆,都说明了一个道理,有优质文旅产品,还需政府在监管和服务上用力、从业者在产品设计和品质上用心、市民在理解和参与上用心。

“让传统文化以新方式、新场景、新玩法融入潮流文化,赋予消费更深层次的文化意义和情感价值”

——《经济日报》近日发表题为《如何接住国潮的“泼天富贵”》的评论指出,“国潮”创新是对传统文化的活化和延续,同时也是在市场中保持吸引力和竞争力的关键。以文旅项目为例,随着5G、大数据、人工智能、虚拟现实、全息投影等数字技术发展,“国潮”文旅应用科技新方式展现出中华优秀传统文化的丰富内涵与艺术价值,全面推动文旅融合,拓展文旅空间。

(本版编辑 蒋立仁 整理)



景区品质全面提升

汶川特别旅游区交出靓丽新春“答卷”

“在汶川映秀看到小镇群众参与旅游业发展的身影和脸上展露的幸福笑容,我们深刻感受到旅游业为当地百姓生活带来的巨大变化。”在四川省阿坝藏族羌族自治州汶川县映秀镇渡口中学地震遗址,来自成都的游客李女士感叹。

汶川特别旅游区是2008年5月12日汶川特大地震重建后特别开发的纪念性和文化主题景区,由震中映秀、水磨古镇、三江生态旅游区组成。2013年,汶川特别旅游区被评定为国家5A级旅游景区,2023年获评“四川省最受消费者喜爱的5A景区”。

2019年,汶川县创建成为首批“天府旅游名县”。5年来,汶川特别旅游区持续擦亮“天府旅游名县”金字招牌,全力推动景区旅游业态和基础设施提升,走出了一条

景区高质量发展之路。

今年春节假期,汶川县以映秀爱国主义教育基地为代表的红色旅游热度不减,渡口中学遗址、“5·12”映秀震中纪念馆、汶川县青少年活动中心等景点吸引大量游客前来感受家国情怀和红色文化的魅力。不少人家来映秀,体验亲子研学游,接受爱国主义教育。春节假期,汶川县共接待游客42.74万人次,同比增长58.76%,其中,汶川特别旅游区接待游客26.4万人次。

近年来,汶川县牢记习近平总书记“一定要把地震遗址保护好,使其成为重要的爱国主义教育基地”的殷殷嘱托,传承红色基因,弘扬爱国主义精神。映秀镇先后获得全国爱国主义教育示范基地、全国中小学研学实践教育基地、全国民族团结进步教育基地、四川省

青少年爱国主义教育基地等10余项称号。为了适应红色旅游发展和A级景区业态提升,先后改造提升了映秀滨河广场、汶川县青少年活动中心等文化和旅游新业态。如今,越来越多的红色旅游研学团队来映秀“打卡”,汶川红色旅游蓬勃发展的态势。

以映秀爱国主义教育基地为代表的景区(点)为何能够带动红色旅游热?“家是最小国,国是千万家”。汶川县立足家国情怀,深入践行“感恩党、感恩祖国、感恩手足之情”的“三恩教育”,以“5·12”纪念活动主场——渡口中学遗址为“三恩教育”的核心,形成以映秀镇为核心并向县内外辐射的爱国主义教育基地大格局,激发了群众的感恩情怀,形成了人人知感恩、人人会感恩的生动局面。

关于送达责令改正通知书的公告

武汉乐涛涛旅游服务有限公司:

本局于2024年1月11日就你单位未依法投保2024年度旅行社责任保险行为,作出了武文综改字[2024]2100703号《责令改正通知书》,因无法直接送达和邮寄送达,现本局依法公告送达。此公告自发布之日起经过60日,即视为送达。

武汉市文化和旅游局

2024年2月27日

附:武文综改字[2024]2100703号《责令改正通知书》

武汉乐涛涛旅游服务有限公司:

经查,你公司未依法投保2024年旅行社责任保险。该行为违反了《旅游法》第五十六条、《旅行社条例》第三十八条的规定,依据《旅游法》第九十七条、《旅行社条例》第四十九条的规定,现责令你(单位)在接到本通知书之日起3个工作日内改正上述违法行为,并于投保旅行社责任险后三日内将投保信息上传至全国旅游监管平台,逾期不改正的,将依法吊销你公司旅行社业务经营许可证。

联系人:金洁 戴伟
联系电话:027-82761558

武汉市文化和旅游局

2024年1月11日

武汉熠趣游旅游服务有限公司:

本局于2024年1月11日就你单位未依法投保2024年度旅行社责任保险行为,作出了武文综改字[2024]2100701号《责令改正通知书》,因无法直接送达和邮寄送达,现本局依法公告送达。此公告自发布之日起经过60日,即视为送达。

武汉市文化和旅游局

2024年2月27日

附:武文综改字[2024]2100701号《责令改正通知书》

武汉熠趣游旅游服务有限公司:

经查,你公司未依法投保2024年旅行社责任保险。该行为违反了《旅游法》第五十六条、《旅行社条例》第三十八条的规定,依据《旅游法》第九十七条、《旅行社条例》第四十九条的规定,现责令你(单位)在接到本通知书之日起3个工作日内改正上述违法行为,并于投保旅行社责任险后三日内将投保信息上传至全国旅游监管平台,逾期不改正的,将依法吊销你公司旅行社业务经营许可证。

联系人:金洁 戴伟
联系电话:027-82761558

武汉市文化和旅游局

2024年1月11日