

●学深悟透总书记重要指示 贯彻落实全国旅发大会精神

# 全面推进旅游公共服务高质量发展

□ 曾博伟

旅游公共服务是旅游事业的主要内容,是服务美好生活的具体体现。加快建设旅游强国,旅游公共服务发挥着不可或缺的重要作用。要加快建设结构完备、标准健全、运行顺畅、优质高效,与旅游业高质量发展相匹配的旅游公共服务体系

习近平总书记近期对旅游工作作出重要指示,指出“着力完善现代旅游业体系,加快建设旅游强国”“让旅游业更好服务美好生活”。旅游产业和旅游事业是现代旅游业的一体两翼,旅游公共服务是旅游事业的主要内容,是服务美好生活的具体体现。加快建设旅游强国,旅游公共服务发挥着不可或缺的重要作用。

为深入贯彻落实习近平总书记对旅游工作作出的重要指示,加快建设结构完备、标准健全、运行顺畅、优质高效,与旅游业高质量发展相匹配的旅游公共服务体系,文化和旅游部、国家发展和改革委员会、财政部、自然资源部、住房和城乡建设部、交通运输部、农业农村部、应急管理部、国家消防救援局九个部(委、局)近日联合发布《关于推进旅游公共服务高质量发展的指导意见》(以下简称《指导意见》)。这是指导新时期旅游公共服务高质量发展的重要政策性文件。笔者认为,理解《指导意见》,需要重点把握以下四个方面的问题:

一是充分认识新时期旅游公共服务高质量发展的重要意义。旅游公共服务贯穿于旅游活动始终,是旅游活动顺利进行的基础和保障,关系到人民群众的旅游权利和广大游客的切身利益。

旅游法第三条规定,“国家发展旅游事业,完善旅游公共服务,依法保护旅游者在旅游活动中的权利。”这从法律上对推进旅游公共服务建设提出了要求。2021年12月,国务院印发的“十四五”旅游业发展规划,明确

提出“健全旅游基础设施和公共服务体系”的重要任务。这意味着推动旅游公共服务高质量发展已经成为国家层面的重要战略。

2011年至2017年,原国家旅游局发布了“两个五年规划”和一个指导性文件,即《中国旅游公共服务“十二五”专项规划》《“十三五”全国旅游公共服务规划》和《关于进一步做好旅游公共服务工作的意见》,明确了旅游公共服务的主要功能和主要任务,但是各地由于认识方面的偏差和客观条件的制约,“重产业培育轻服务配套、重硬件建设轻软件投入、重主体产品轻细节服务”等问题仍普遍存在。

站在新的历史时期,《指导意见》提出“稳步提升保障能力,完善供给体系;持续提高旅游公共服务水平,为旅游业高质量发展提供有力支撑,不断满足人民日益增长的美好生活需要”,这为未来旅游公共服务高质量发展明确了方向。

二是准确把握新时期旅游公共服务高质量发展的主要任务。新时期旅游公共服务高质量发展是一项系统工程,需要通过整体推进,才能不断提高游客的满意度。为此,《指导意见》提出了旅游公共服务体系建设的五大任务,即旅游公共信息服务、涉及线下各类旅游服务中心和线上旅游公共信息服务;旅游公共交通服务,涉及旅游公共交通道路设施、旅游交通标识牌、旅游集散中心、旅游停车场、旅游公路服务区、旅游驿站、自驾车旅居车营

地、公共露营地、旅游休闲绿道、旅游观光巴士以及其他旅游交通运输服务等;旅游应急救援服务,涉及旅游应急救援机制、旅游应急救援基地、旅游应急救援设施设备、旅游救援队伍、旅游保险系统、旅游安全培训等;旅游惠民便民服务,涉及旅游惠民活动、旅游消费券和惠民卡、旅游投诉处理、旅游志愿服务、无障碍旅游设施、旅游厕所、景区周边环境整治、入境旅游公共服务等;公共文化服务和旅游公共服务的融合,涉及设施功能融合、丰富旅游场所公共文化服务内容、增强公共文化场所旅游吸引力等内容。在未来一个时期,各地需要根据《指导意见》提出的任务方向,结合本地实际全面提高旅游公共服务水平。

三是努力破解新时期影响旅游公共服务高质量发展的短板弱项。进入21世纪以来,伴随我国经济社会的快速发展,旅游业发展水平的不断提高,旅游公共服务取得了长足进展。但是,相较于人民群众日益增长的需求而言,旅游公共服务发展的短板和弱项依然不少。

旅游公共服务保障不充分的问题依然突出,低水平供给与游客的需求之间矛盾还比较突出尖锐,“出行难、如厕难、停车难”等问题在旅游热点地区还长期存在;旅游公共服务发展还不平衡,旅游公共服务在不同人群之间、在旅游淡旺季之间,在地区之间存在较大差异;旅游公共服务服务效能不高,“重建设、轻管理,重硬件、

轻软件”等问题比较突出。

《指导意见》直面广大游客“吐槽”的热点和旅游公共服务的难点,明确提出“聚焦重点地区、重点环节、重点时段,集中力量解决旅游公共服务领域的短板弱项”,并在五大任务的部署中予以充分体现。各地只有锚定这些短板弱项,真抓实干,才能在3到5年内内进一步提升旅游公共服务质量。

四是聚焦着力新时期旅游公共服务高质量发展的重大项目。一个好的文件既要提出方向和路径,又要有具体的办法和做法。《指导意见》明确要“以重大项目为抓手”,并在主要任务和保障措施中,提出“九大工程和一大行动”,包括旅游咨询服务拓展工程、智慧旅游公共服务平台建设工程、国家旅游风景道工程、旅游标识牌建设工程、旅游集散中心改造提升工程、旅游厕所质量提升工程、旅游景区环境综合整治工程、公共文化服务进旅游场所工程、城乡旅游公共服务标准化建设工程,以及主要针对外国游客的外语标识牌规范化建设行动。“九大工程和一大行动”是下一阶段国家层面推动旅游公共服务高质量发展的重大项目。抓好这些重大项目,旅游公共服务才会有大的改观。

新时代呼唤新发展,我们有理由相信,在各级文化和旅游部门的共同努力下,《指导意见》一定会贯彻落实好,进而开创新时期旅游公共服务高质量发展发展的新局面。(作者单位:北京联合大学旅游学院)

时评

## “city不city”火爆 折射中国旅游蓬勃生机

□ 余明辉

“city不city”的火爆不仅是一个网络现象,更是中国旅游市场强劲发展势头和中外文化交流不断深化的生动体现。它折射出中国文化的包容性、旅游市场的活力以及社交平台的影响力

近日,网络热词“city不city”如一股旋风席卷社交平台,引发了广大网友的热烈讨论和模仿。比如“上海好city啊”“长城一点都不city”……

“city不city”这一网络热词以星火燎原之势燃遍中文网络空间,不仅激发了广大网友的创作热情,更成为一种文化现象。其背后所蕴藏的深意,远非一个简单的网络流行语所能涵盖。这实际上更像一面镜子,映照出我国旅游市场的蓬勃生机与国际

化步伐。首先,这一热词的诞生,离不开那位外国博主的巧妙创作。他以中英文混搭的方式,赋予了“city”全新的意义,使之不仅仅代表城市,更传递出一种现代、时尚,甚至是刺激的生活

态度。这种富有创意和新颖的表达方式,迅速在年轻网民中产生共鸣,形成一种独特的文化认同。

然而,“city不city”的火爆并非孤立存在,它是当前中国社交平台上外国网红涌现潮流的一个集中体现。这些外国网红通过分享自己在中国旅行中的所见所闻,为外界打开了一扇了解中国的窗口。他们的活跃,不仅展示了中国的多彩风貌,也促进了中外文化的交流与融合。

中国旅游市场的强劲复苏,源于其深厚的文化底蕴和独特的自然景观。中国作为世界上历史最悠久的国家之一,拥有着令人叹为观止的文化遗产和壮美的自然风光。从古老的文明遗址到现代都市的繁华景象,每一

处都散发着独特的魅力,让外国游客为之着迷。此外,随着中国经济的飞速发展和国际地位的持续提升,越来越多的外国游客对中国产生了浓厚的兴趣,他们渴望亲身感受这个古老而又充满活力的国度。

同时,中国也在不断优化旅游环境,提升服务质量,为外国游客提供更加便捷和舒适的旅游体验。特别是免签国家范围不断扩大,更是极大地提升了外国游客来华旅游意愿。这些政策的实施,不仅彰显了我国开放包容的态度,也为旅游市场的繁荣发展注入了新的活力。

而“city不city”等网络热词的流行,进一步体现了网络文化的创新力和传播力。这种轻松幽默的网络表达

方式,不仅让中国网友感到亲切有趣,也让外国游客更加深入地了解和感受中国的文化氛围。这种跨文化的交流方式,无疑为中外文化互动作出了积极贡献。

然而,“city不city”的火爆也提醒我们,在享受网络文化带来的乐趣的同时,也要保持对文化的敏感和尊重。我们应该避免过度解读或误读这一热词所蕴含的文化意义,以免造成不必要的文化误解或冲突。

更为重要的是,“city不city”的火爆为我们提出了一个重要的课题,即如何利用网络平台推动跨文化交流,提升国家形象。在全球化日益深入的时代背景下,我们应该充分利用这些新兴的传播方式,展示中国的多元文化魅力,吸引更多外国游客来华旅游。这不仅是推动经济发展的需要,更是加强中外文化交流、增进相互理解的重要途径。

总之,“city不city”的火爆不仅是一个网络现象,更是中国旅游市场强劲发展势头和中外文化交流不断深化的生动体现。它折射出中国文化的包容性、旅游市场的活力以及社交平台的影响力。

观察

## 六方面发力 做好暑期旅游市场

□ 王昆欣

为保障暑期旅游市场健康发展,满足大众旅游需求,旅游企业应充分做好准备,让广大游客更有获得感、幸福感,让旅游业更好发挥民生产业、幸福产业的积极作用

随着暑期来临,国内旅游市场迎来旺季。为保障暑期旅游市场健康发展,满足大众旅游需求,旅游企业应充分做好准备,发挥好民生产业、幸福产业的积极作用。笔者认为,应从以下六方面做好暑期旅游市场工作:

一是充分做好产品准备,提供种类丰富、多元的旅游产品。近日,国家发展改革委、文化和旅游部等部门印发的《关于打造消费新场景培育消费新增长点的措施》,提出培育餐饮消费、文旅体育消费新场景,拓展文体体育消费空间,推动城乡文旅提质增效。这为暑期旅游市场开发提供了良好的思路和参考。

结合宏观层面的政策引导,旅游企业可以在产品开发方面多下功夫,突出特色与亮点。例如,进一步优化传统优势产品,开发观光游、疗休养旅游、清凉避暑游、海滨休闲度假等产品;积极开发创新产品,针对暑期出游人群中中学生多、年轻人多、亲子家庭多等特点,设计满足个性化需求的旅游产品,如开展研学旅行、亲子游、研学游、运动体验等活动;探索多元融合旅游产品,如打造“音乐+旅游”“演出+旅游”“赛事+旅游”“展览+旅游”等产品,形成具有市场竞争力的主题精品旅游线路。

二是密切关注市场需求,做强国内旅游、做大入境旅游、做好出境旅游。携程近期发布的《2024暑期旅游市场预测报告》显示,今年暑期国内酒店、机票搜索热度均同比上升20%以上,赴欧洲、拉丁美洲等部分目的地国家的旅游订单增长八成以上,入境游整体订单同比增长一倍。随着免签国家范围不断扩大,我国入境旅游市场快速升温。可以预见,今年我国三大旅游市场有可能形成协同发展的局面。

旅游企业应当关注人们旅游需求的变化,持续加强旅游产品创新。例如,黑龙江出台2024年夏季避暑旅游“百日行动”实施方案,努力把“流量”转化为发展“增量”,就是一项有益举措。

三是切实做好旅游服务,提升旅游服务质量。暑期既是传统旅游旺季,也是游客投诉高发期。让游客“吃得放心、住得顺心、行得安心、游得舒心、购得称心、玩得开心”需要从以下几方面发力:首先,加强一线服务人员的培训,提升服务态度、沟通技巧、应急处理等方面的能力。

其次,要加强旅游服务信息化,利用互联网、大数据等技术手段,优化服务流程,提升智能化服务水平。

再次,要健全游客反馈机制,及时收集游客意见,并根据游客需求

调整服务内容和方式。最后,要加强与旅游产业链上下游企业的合作,确保旅游资源的稳定供应,建立灵活的供应链机制,锁定优质资源,以应对市场需求变化。

四是加强旅游基础设施建设,为游客提供良好的旅游环境。大力健全旅游基础设施,完善旅游服务中心(咨询中心)、旅游集散中心、旅游公共服务信息平台、旅游厕所等设施。保障旅游交通畅通,优化交通线路,增加交通班次,完善导览标识,有效解决旅游目的地出行难等问题。维护好景区游览设施,尤其主题公园、游乐园等要定期对娱乐设施进行检查和维修,确保设施的安全性和完好性,引导游客规范参与娱乐项目,正确使用娱乐设备。

五是增强安全意识,制定完善的安全制度和应急预案。相关部门和企业需要重点关注四个方面:一是完善公共安全管理,尤其是在交通安全、设施安全、卫生安全等涉及游客切身利益的方面,提醒游客注意个人安全,增强游客的安全意识,提升自我保护能力。

制定应急预案,明确应急响应流程、责任分工、救援措施等内容,确保在紧急情况下能够迅速、有效应对,如在景区内设置必要的安全警示标识和紧急救援设施。

六是完善舆情处置制度,提前制定详细的舆情处置规范,加强舆情引导能力。

建立安全事故报告制度,对突发的安全事故进行及时报告、调查和处理,防止类似事故重复发生。

六是加强市场监管,依法治理,规范旅游市场秩序。加强市场监管是旅游业健康、有序发展的重要保障。要根据旅游法等相关法律法规,明确旅游市场经营主体的权利和义务,规范旅游市场经营的行为。要加强市场监管,依法查处旅游市场中的违法违规行为,对“不合理低价游”、指定具体购物场所、强迫购物等侵害游客权益的行为进行严厉打击。

要规范旅游市场秩序,加强行业自律,构建信用体系。要倡导诚信经营、文明旅游的良好风尚,营造和谐、文明的旅游环境。近期,新疆维吾尔自治区市场监督管理局发布全疆旅游市场价格监管10条措施,涵盖价格承诺、广泛提醒、培育“放心消费”承诺单位、狠抓明码标价、坚决查处价格欺诈、规范合同格式条款、快速回应群众关切、及时曝光违法典型、实施失信联合惩戒等内容,有利于进一步营造良好的旅游消费环境、促进旅游市场持续健康发展。

(作者为世界旅游联盟研究院首席研究员)



### 成都自然博物馆 “小小讲解员”暑期培训班开营

随着暑假的到来,四川成都各大博物馆面向少年儿童陆续开展了丰富多彩的活动。7月2日,成都自然博物馆(成都理工大学博物馆)(以下简称“自然馆”)“小小讲解员”2024年暑期培训班正式开营,60名“预备小小讲解员”来到自然馆,正式开始为期4天的培训。

作为一项针对儿童的暑期活动,自然馆“小小讲解员”2024年暑期培训班旨在培养儿童“热爱自然,爱护地球”的意识。活动自开营以来,吸引了众多家长和孩子踊跃参与。

开营仪式现场,今年9岁的小学员王砚丘兴奋地说:“我从小就喜欢看各种科普类书,喜欢动植物,所以这次报名的是‘生命探索班’。”

培训过程中,自然馆专业科普老师将会讲解矿物、岩石、古生物等自然科学知识,带领各位学员深入自然馆幕后,通过中英文讲解培训、形体礼仪培训、科普研学及团队合作等项目,激发学员对自然科学的探索兴趣,提升学员自主探究、语言表达、人际交往的综合能力。

暑假期间,除了“小小讲解员”活动,自然馆还将开展科普讲堂、大咖讲座、科普剧、科普电影展演等丰富多彩的活动。