

时评

着力提升服务品质 激发旅游消费活力

□ 陈志辉

服务品质决定着旅游消费的市场活力。促进服务品质提升成为激发旅游消费活力的关键一招,要从深化旅游产品开发、优化旅游消费场景、强化旅游质量监管等方面重点发力,着力提升服务品质,促进旅游消费高质量发展,更好满足人们对旅游消费的美好需要

近日,国务院印发《关于促进服务消费高质量发展的意见》(以下简称《意见》),这是我国首次专门就服务消费发展作出系统全面的部署。《意见》明确了6方面20项重点任务,并从“挖掘基础型消费潜力、激发改善型消费活力、培育壮大新型消费”等3个方面列出了11个重点消费业态,其中将“旅游消费”列为激发改善型消费活力的重点业态之一。

目前,我国正处于服务消费较快增长阶段,服务消费增幅快于商品消费,成为拉动消费增长的重要引擎。今年上半年,服务零售额同比增长7.5%,增幅比同期商品零售额增幅多4.3个百分点。旅游消费具有较强的综合性和带动性,是直接提升人民幸福生活指数的最终消费,在消费结构中处于十分重要的地位。今年上半年,国内游客出游总花费2.73万亿元,同比增长19.0%,占社会消费品零售总额的11.6%,比社会消费品零售总额增幅多15.3个百分点。

服务品质决定着旅游消费的市场活力。从供给侧来看,旅游消费包括吃、住、行、游、购、娱等多要素主体,产业链条长、关联行业多,加之旅游产品具有无形性、不可转移性、信息密集性、生产与消费时空同一性等特点,使得服务品质成为影响旅游消费的关键性因素。从需求侧来看,人们的旅游需求、旅游方式不断发生变化,呈现出个性化、多样化和品质化等特征,对旅游服务提出了更高的要求。

因此,促进服务品质提升,成为激发旅游消费活力的关键一招。要从深化旅游产品开发、优化旅游消费场景、强化旅游质量监管等方面重点发力,着力提升服务品质,促进旅游消费高质量发展,更好满足人们对旅游消费的美好需要。

一是深化旅游产品开发,让游客“开心”消费。随着经济社会的快速发展,人们的旅游频次日益增加,2019年我国人均出游已达4.3次;旅游方式迭代升级,从观光旅游到休闲旅游再到沉浸式旅游不断发展;旅游目的地推陈出新,从景点景区旅游到城市漫步、围炉煮茶,旅游者已经“不在乎目的地”。这就需要持续深化旅游产品开发,增加高品质的产品供给,以满足不断变化的旅游消费需求。

要充分发挥旅游融合无边界的新特点,有效促进“旅游+”“+旅游”,深入推进商旅文体健融合发展,提升旅游项目体验性、互动性;

要充分发挥旅游时间无昼夜的特点,推动国家级夜间文化和旅游消费集聚区创新规范发展,重点围绕“食、游、购、娱”深度开发夜间旅游产品;要充分发挥旅游资源无限期的特点,突破原有的景点景区概念,因地制宜打造新的旅游场域,提升旅游产品的特色。例如,鼓励邮轮游艇、房车露营、低空飞行等新业态发展,支持“音乐+旅游”“演出+旅游”“赛事+旅游”等融合业态发展,开发多种类型的特色旅游产品,不断激发旅游消费活力。

二是优化旅游消费场景,让游客“舒心”消费。新时代,人们的旅游消费需求从“有没有”转向“好不好”“优不优”“美不美”,对旅游的消费体验感知发生了明显变化。这就需要下大力气优化旅游消费场景,让旅游者获得“好”“优”“美”的体验。

要加快建设结构完备、标准健全、运行顺畅、优质高效的旅游服务体系,扩大服务供给,提升服务效能;要提升交通运输服务品质,完善立体换乘、汽车租赁等服务,增强交通的通达性,便利游客出行;要推动数字技术等新技术在旅游领域的应用普及,赋能旅游消费场景。例如,浙江省文化广电和旅游厅创新推出

“游浙里”小程序,并入驻当地主流媒体,聚焦游客出行所需,集旅游资讯、公共服务等功能于一体,整合景区、住宿、美食、交通、风物、场馆等涉旅资源,为游客提供一站式服务。

三是强化旅游质量监管,让游客“放心”消费。旅游业是信息密集型行业,各经营主体之间、经营主体与旅游者之间存在着信息不对称现象,非对称信息状态会形成市场上供需双方的非理性博弈,导致个别市场经营行为失范,影响旅游消费信心。

因此,旅游行业必须加大服务质量监管,规范市场行为,从而提振旅游消费信心。要健全监管体系,从游客的需求视角、行为视角和消费视角出发,建立“全方位、全过程、全要素”的监管体系;要完善监管机制,健全以“双随机、一公开”监管和“互联网+监管”为基本手段、以重点监管为补充、以信用监管为基础的新型监管机制;要创新监管方式,强化事前事中事后全链条监管;要加强监管处罚,对于市场行为严重失范的旅游企业及相关从业人员依法依规进行严厉处罚。

作者单位:中共湖南省委党校(湖南行政学院)

主动防范潜在风险。同时,了解安全锤、灭火器的使用方法和逃生门窗位置,掌握紧急逃生正确方法。

在休闲娱乐方面,游客应始终把安全放在第一位,避免前往没有正式开放、缺乏安全保障的区域旅游,谨慎参加高原、高空、高速、探险等高风险旅游活动,确保人身、财物安全。

五是要居安思危,不断强化安全防护技能。

首先,游客应提高风险预判能力,增强风险意识。识别和鉴定风险是进行风险防范和安全防护的前提,游客需对各种潜在风险依据可能性、严重性、持续时间等内容进行系统分析,形成完整的风险列表,进而逐一消除各类风险。

其次,游客应着力提高个人应急处置能力,增强安全自救本领。出游前,游客可以通过参加培训、观看教学视频、阅读相关书籍等方式主动学习地质灾害逃生、防汛自救等应急安全知识,积极参与消防、地震等安全演练,掌握科学避险方法,锻炼逃生自救能力。

此外,游客还可以为自己制定应急预案,包括报警、救援、医疗等环节的具体操作流程与紧急联系电话,一旦在旅途中遇到突发、紧急情况,立即启动预案、及时报警求助、迅速寻求当地文旅等部门的协助,保障自身安全。

(作者单位:华侨大学旅游学院)

深化文化体制机制改革

(上接第1版)

(四)深化文化体制机制改革,是提升国家文化软实力和中华文化影响力的时代要求。当前,世界之变、时代之变、历史之变正以前所未有的方式展开,人类社会正站在十字路口。一方面,通过文明交流互鉴应对共同挑战、迈向美好未来的呼声日益强烈,国际社会对中华文化的关注与日俱增,期待中华文化对人类文明发展进步发挥更大作用。另一方面,宣扬文化竞争并挑起文明冲突、意识形态对抗的倾向也有增无减。尤其是中国快速发展引起个别国家强烈不安,他们凭借信息优势和舆论霸权丑化我国形象,歪曲抹黑的舆论攻势不断加剧。无论是推动文明交流互鉴,还是应对国际文化竞争,都要求我们深化改革,完善国际传播文化体制机制,构建具有鲜明中国特色的战略传播体系,不断提升国家文化软实力和中华文化影响力,以真正在国际文化激荡中站稳脚跟。

二、牢牢把握深化文化体制机制改革的基本要求

文化兼具产业属性和意识形态属性,决定了文化体制机制改革更具复杂性。要贯彻《决定》精神,坚持正确改革方向,牢牢把握基本要,稳妥有序推进改革。

(一)坚持马克思主义在意识形态领域指导地位的根本制度。坚持以什么样的思想理论为指导,是文化改革发展的首要问题。马克思主义是我们立党立国、兴党兴国的根本指导思想,在新时代,坚持和巩固马克思主义指导地位,最重要的就是坚持和巩固习近平新时代中国特色社会主义思想指导地位。要以高度的政治自觉、思想自觉、行动自觉深入学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想,坚定拥护“两个确立”,坚决做到“两个维护”,确保我国文化改革发展始终沿着正确方向前进。习近平文化思想是习近平新时代中国特色社会主义思想的文化篇,高举起新时代中国特色社会主义思想的文化旗帜,为做好新时代新征程宣传思想工作、担负起新的文化使命提供了强大思想武器和科学行动指南。要坚定不移用习近平文化思想指导文化体制机制改革,自觉把这一思想贯彻落实到文化改革全过程各方面。

(二)增强文化自信。文化自信是一个国家、一个民族发展中最基本、最深沉、最持久的力量,有文化自信的民族,才能立得住、站得稳、行得远。增强文化自信,是深化文化体制机制改革、推动文化繁荣发展的根本前提和先决条件。必须坚持走自己的路,既不自盲从各种教条,也不照搬外国理论,该改的,能改的坚决改,不该改的、不能改的坚决不改。文化自信来自于我们的文化主体性,要坚持“两个结合”,以马克思主义推动中华文明的生命更新和现代转型,在更广阔的文化空间中,充分运用中华优秀传统文化的宝贵资源,发展面向现代化、面向世界、面向未来的,民族的科学的大众的社会主义文化,巩固文化主体性,坚守精神独立性。

(三)培育形成规模宏大的优秀文化人才队伍。文化生产是创造性劳动,核心在人,人才济济、人物辈出,文化才能繁荣兴盛。文化体制机制改革要“目中有人”,把育才、强队伍作为十分紧迫的战略任务,健全符合文化领域特点、遵循人才成长规律的人才选拔、培养、使用机制,改革人才评价激励机制,努力培育形成规模宏大、结构合理、锐意创新的文化人才队伍。文化人才的出现有其自身规律和特点,要通过改革营造有利于人才脱颖而出的政策环境,营造有利于人才创新创造的文化生态。要能识才、重才、爱才,健全联系服务机制,真正把人才凝聚到党的宣传思想工作事业中来。

(四)激发全民族文化创新创造活力。创新创造是文化的生命力,是文化繁荣兴盛的活力源泉,也是文明绵延繁盛的不懈动力。中华文化之所以源远流长,中华文明之所以绵延不绝,一个重要原因是中华民族始终以“苟日新,日日新,又日新”的精神进行文化创新创造,涌现出一个个文化高峰。可以说,一部中华文化发展史,就是一部文化创新创造史。深化文化体制机制改革要把激发全民族创新创造活力作为中心环节,加快完善遵循文化发展规律、有利于激发活力的文化管理体制和生产经营机制。要充分发挥学术民主、艺术民主,鼓励解放思想、大胆探索,营造积极健康、宽松和谐的氛围,让一切文化创新源泉充分涌流,让一切文化创造活力持续迸发。

三、坚定不移将文化体制机制改革引向深入

文化体制机制改革是文化领域一场广泛而深刻的变革。要聚焦重点领域、关键环节、瓶颈问题,以战略性、引领性改革举措不断深化改革,努力开创新时代宣传思想工作新局面。

(一)完善意识形态工作责任制。意识形态决定文化前进方向和发展道路。党的十八大以来,我国意识形态领域形势发生全局性、根本性转变,但形势依然复杂严峻,斗争和较量有时十分尖锐,必须进一步完善意识形态工作责任制,牢牢掌握意识形态领导权。马克思主义是社会主义意识形态的旗帜和灵魂,要健全用党的创新理

论武装全党、教育人民、指导实践工作体系,完善党委(党组)理论学习中心组学习制度,推动学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想常态化制度化。哲学社会科学是意识形态的重要支撑,要创新马克思主义理论研究和建设工程,实施哲学社会科学创新工程,面向中国田野、解决中国问题、形成中国理论,构建中国哲学社会科学自主知识体系,使中国特色哲学社会科学真正屹立于世界学术之林。舆论工作是意识形态工作的重要组成部分,要顺应数字化、网络化、智能化趋势,实施全媒体传播建设工程,用互联网思维主导资源配置,构建适应全媒体生产传播的工作机制和评价体系,推进主流媒体系统性变革,推动主力军全面挺进主战场。

全社会共同认可的核心价值观是意识形态中最持久、最深层的力量,要完善培育和践行社会主义核心价值观制度机制,用社会主义核心价值观引领社会思潮,在全党全社会形成共同理想信念、强大精神力量、基本道德规范,提高全民族文明程度。农村是精神文明建设的重点,要深入实施文明乡风建设工程,弘扬新风正气,倡导科学精神,推进移风易俗,焕发乡村文明新气象。要深入实施公民道德建设工程,构建中华传统美德传承体系,健全社会公德、职业道德、家庭美德、个人品德建设体制机制,健全诚信建设长效机制,教育引导全社会自觉遵守法律、遵循公序良俗,坚决反对拜金主义、享乐主义、极端个人主义和历史虚无主义。要积极探索网上思想道德教育分众化、精准化实施机制,创新方式方法,增强说服力感染力。建立健全道德领域突出问题协同治理机制,解决好群众反映强烈的道德问题。

(二)优化文化服务和文化产品供给机制。沉实厚重、丰富多彩的文化产品,是一个时代文化高度的重要标志,也是满足人民精神文化生活的关键所在。文艺作品是文化产品最重要的组成部分,要坚持以人民为中心的创作导向,把提高质量作为文艺创作的生命线,推出更多优秀作品,从“高原”向“高峰”迈进。要堅持出成果和出人才相结合,尊重文艺人才,尊重文艺创造,形成文艺精品和文艺人才不断涌现的良好局面;坚持抓作品和抓环境相贯通,积极营造健康的文化生态、活跃的文化环境,形成文艺精品和文化环境相互生成的生动情景。要改进文艺创作生产服务、引导、组织工作机制,引导广大作家、艺术家立足生活的深厚沃土,自觉运用中华优秀传统文化的宝贵资源,学习借鉴人类一切优秀文明成果,充分发挥个性与创造力,推出更多熔铸古今、汇通中西的文化成果。

文化遗产承载灿烂文明,传承历史文化,维系民族精神,是不可再生、不可替代的宝贵财富,保护好祖国的文化遗存是我们的历史责任、神圣使命。习近平总书记对文化遗产十分珍视,强调要像爱惜自己的生命一样保护好历史文化遗产,对文化遗产保护有一系列深刻论述、明确要求,我们要深入贯彻落实。要理顺体制机制,建立文化遗产保护传承工作协调机构,建立文化遗产保护督察制度,组织开展文化遗产保护督察,着力推动文物古迹、古建筑、名城名镇、历史街区、传统村落、文化景观、非遗民俗等文化遗产系统性保护和统一监管,加快构建大保护格局。

(三)健全网络综合治理体系。习近平总书记鲜明指出:“人在哪儿,宣传思想工作的重点就在哪儿。”现在,网络空间已经成为人们生产生活的新闻空间,那也就应该成为文化建设的新闻空间。要深化网络管理体制,改革,统筹和打通网络内容生产和传播各环节各领域,按照归口领导、集中统一、高效协调的原则,进一步整合网络内容建设和管理职能,推进新闻宣传和网络舆论一体化管理,推动形成更加科学高效的治网格局。生成式人工智能是目前最具革命性、引领性的科学技术之一,要尽快完善生成式人工智能发展和管理机制,推动这一重要领域的产业发展、技术进步与安全保障,做到趋利避害、安全使用。网络空间不是法外之地、舆论飞地,要加强网络空间法治建设,健全网络生态治理长效机制,使互联网始终在法治轨道上健康运行。

(四)构建更有效力的国际传播体系。一个大国发展兴盛,必然要求文化传播力、文明影响力大幅提升。习近平总书记强调:“我们有本事做好中国的事情,还没有本事讲好中国的故事?我们应该有这个信心!”要推进国际传播格局重构,促进宣传、外交、经贸、旅游、体育等领域协调配合,推动部门、地方、媒体、智库、企业、高校等主体协同发力,加快构建多渠道、立体式对外传播格局。要加快构建中国话语和中国叙事体系,着力打造融通中外的新概念、新范畴、新表述,用好中华文化资源,紧扣国际关切讲好新时代中国故事,展现可信、可爱、可敬的中国形象。善用文明的力量,是提升国际传播效能的必然要求。要建设全球文明倡议践行机制,推动文明交流互鉴多边合作机制建设,深入实施中华文明全球传播工程,广泛参与世界文明对话,扩大国际人文交流合作,为推动构建人类命运共同体作出积极贡献。

(作者为中共中央政治局委员、中宣部部长,本文原载于2024年8月7日《人民日报》第06版)

观察

暑期出游 安全先行

□ 谢朝武 欧阳蝶

当前,我国进入防汛关键期,各地强降雨、强对流、高温天气增多,洪涝和地质灾害风险上升,这给暑期旅游出行带来不利影响。文化和旅游部日前发布汛期出游安全提示,提醒广大游客密切关注旅游安全,及时关注预警信息,做好个人防护,提高防范意识。

游客作为自身健康安全的第一责任人,出游期间要密切关注旅游预警信息,谨慎参加涉水项目,做好防暑降温工作,不断提高安全意识和安全技能,全面加强个人安全防护。

一是要闻“汛”而动,密切关注旅游预警信息。人们在汛期出游第一时间关注旅游预警信息,特别是气象和地质灾害预警信息,及时查看目的地及沿途天气情况,借助网络平台、微博、微信公众号等渠道,提前了解旅游景区的安全提示与开放情况,以便合理规划行程,及时调整旅游线路。

游客要配合落实预警管控措施,主动远离可能发生山体滑坡、落石、泥石流、山洪暴发等自然灾害的危险区域,有效规避汛期风险。

二是要防患未然,谨慎参加涉水旅游项目。暑期是涉水安全事故

高发期,游客应高度重视涉水安全,提前了解目的地水域情况和气象条件,远离没有安全保障的水域;严格遵守安全提示,不在饮酒后或服药后参与涉水活动,不在水边拥挤推搡、追逐打闹。

游泳、漂流、划船、浮潜等是暑期热门的旅游项目,游客应根据自身水性、身体状况与水上活动的剧烈程度,谨慎选择涉水项目,做到量力而行。部分高龄或患有心脏病、高血压的游客切勿冒险,在涉水活动中过度透支体力。对于未成年人参加涉水活动,监护人应当全程看护、陪同,防止孩子长时间离开家长视线。

游客应详细了解水上项目技能要求、安全风险和注意事项,务必穿戴好救生衣或专业设备,听从专业人员指导,不做可能危及自身及他人安全的行为。

三是要常备不懈,做好防暑降温保障工作。根据气象部门预测,今年暑期,我国华北、华东、华中、华南、新疆等地出现阶段性高温热浪天气。在持续高温天气,游客开展旅游活动时应注重防暑降温,避免长时间的户外活动,准备充足的

遮阳防暑物品和降温饮品,及时补充水分,适当调整行程、增加旅途、防暑避热休息时间。

游客要随身携带消暑药品,严防中暑和热射病,一旦出现头晕、乏力、面色潮红、皮肤灼热等中暑先兆症状,可用所带药品缓解症状,并尽快转移到阴凉处休息,若症状严重应及时就医。

此外,驾车出行的游客需定期检查车况,注意防范车辆自燃、高温爆胎等突发交通事故;同时,开车时应保持理性平和心态,切勿与其他车辆争道抢行、追逐竞驶,避免“情绪中暑”。

四是要未雨绸缪,全面提高安全防范意识。

在饮食方面,游客应注意选择具有经营资质的餐馆用餐,不购买和食用三无或过期食品,保持良好卫生习惯。

在住宿方面,游客应注意观察住宿场所周边的安全状况,查看安全出口、逃生通道及消防设施位置,熟悉安全出口位置以及自救方法。

在交通方面,游客应关注旅游车辆、游船等交通工具的安全防护设施,坚持乘车、乘船期间全程规范使用安全带或按规定穿着救生衣,

亲子游要合理规划 让孩子玩儿得尽兴

暑期,旅游市场迎来出游高峰,其中,亲子游是一大热门。暑假带娃旅游,原本是想收获美好时光,有时候却充满艰辛。家长在规划行程时花费了不少心思,出游时却经常遇到一些“不尽兴”的小矛盾。针对如何让亲子游“更尽兴”,业内专家建议,一是不要过于强调教育功能,要突出旅游的趣味性;二是要根据孩子的年龄和身体情况合理选择目的地和线路;三是要提前规划,有计划地出行。

视觉中国 供图

