

时评

四方面协同发力 促进入境旅游持续向好

□ 王昆欣

各级各相关部门需要进一步做好优化政策支持、丰富旅游产品、创新营销方式、增强游客权益保障等方面工作,持续提升入境游客的旅游舒适度、便捷度和满意度

国务院办公厅印发的《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》提出了加强入境旅游工作的多项措施。今年以来,我国积极促进人员交流交往,先后出台100多项便利外籍人员来华政策措施,持续优化入境免签、过境免签、口岸签证等政策,推动外籍人员来华数量不断攀升。

国家移民管理局日前发布的2024年三季度数据显示,全国移民管理机构累计查验出入境人员1.6亿人次,同比上升30.1%;全国各口岸入境外国人818.6万人次,同比上升48.8%;其中,通过免签入境488.5万人次,同比上升78.6%。

今年以来,“China Travel”“City not City”等相关话题红遍全网,吸引越来越多的外国友人关注、了解和到访中国,见证开放、自信、文明、安全的中国的发展新成就。笔者认为,为进一步促进高水平对外开放、做大做强入境旅游,各级各相关部门需要进一步做好优化政策支持、丰富旅游产品、创新营销方式、增强游客权益保障等方面工作,持续提升入境游客的旅游舒适度、便捷度和满意度。

一是持续优化相关政策,促进高水平对外开放。政策顶层设计方面,国家应继续出台完善促进跨境旅游发展的相关政策,完善税收减免规则、科学规划航线开辟、设立合理的政策性奖励等,全力推进贸易便利化,努力营造市场化、法治化、国际化的营商环境;同时,要重视统筹打造国家整

体旅游形象,把握整体旅游形象的顶层设计及统一,持续开展“你好!中国”国家旅游形象系列推广活动。优化签证和通关政策方面,应逐步扩大过境免签、免签入境、口岸签证等适用范围和期限,推进中国领事馆外签证中心建设,推动签证、通关手续的办理效率和信息化管理水平,为国际游客提供更加便捷、高效的入境服务体验。

完善人才培养政策方面,要继续加快院校人才培养、社会培训、人才评定等工作体系化建设,在提高旅游从业人员国际化技能和素养的同时,积极为入境旅游市场发展做好专业人才储备。

二是持续加快多元要素融合,推进旅游产品创新。丰富旅游产品类型方面,要继续加强体验类产品的开发,着重加强可参与、可激发游客情绪投入和情感互动等体验类产品开发。例如,可将地方特色文化融入旅游产品设计之中,提升产品的文化内涵和吸引力;运用虚拟现实、人工智能等现代科技手段,创新旅游产品形式,提升游客沉浸式体验;注重生态保护,开发绿色旅游产品,推出绿色旅游线路、绿色住宿等,更好满足游客对自然环境的向往。

优化旅游产品结构方面,要继续优化旅游产品中各服务要素之间的结构比例,针对不同市场客户群特征、需求和兴趣,形成不同内容、不同层次和不同时间分配组合、灵活多变的旅游产品,更好满足游客个性化、多样化的

需求,打造个性化的旅游体验。创新旅游产品设计方面,可继续根据游客需求和市场发展趋势,开发新的旅游线路、推出特色旅游活动,优化旅游服务流程,提高服务质量。通过多元要素融合和产品迭代,打造出更具特色和吸引力的旅游产品,提高市场竞争力。

三是持续创新旅游营销方式,吸引更多国际游客。加强海外宣传平台建设方面,要继续利用新媒体平台进行精准营销,利用微博、微信、抖音、脸书等国内外主流社交媒体平台,发布高质量、有吸引力的旅游内容,吸引国际游客的关注,通过精准定位目标受众,提高旅游营销效果。

加强营销内容创作方面,要继续设计有人文、有温度、有情感的营销内容,充分利用国际知名的旅游博主、网红在中国旅行的短视频,以他们的亲身经历展现中国旅游目的地的独特魅力。这种“口碑传播”方式能够有效提升目的地的知名度,达到较好的宣传效果。

加强跨界营销合作方面,要继续探索推广本地化代理模式,增加与主要客源国旅游代理机构合作,与航空公司、酒店、租车公司等旅游相关企业建立合作关系,共同推出优惠套餐和联合营销活动,提高整体竞争力;与影视、音乐、时尚等产业进行跨界合作,通过联合举办音乐节、电影节、时装周等活动,提升旅游目的地的吸引力。此外,还应支持中国旅游企业抱团走向国际市场,积极参加国际知

名的旅游展会和论坛,展示旅游目的地的独特魅力和优势资源。四是持续增强游客权益保障,提升入境游客的满意度。完善公共服务设施方面,要继续重点加强旅游交通接驳、旅游厕所、购物场所等公共服务设施建设和管理,完善旅游信息咨询服务体系,推动旅游设施智能化升级。

提升公共服务水平方面,要继续加强外文标识系统、解说系统开发建设,完善外文导航地图开发和普及,完善入境游客移动支付功能、国际银行卡消费功能开通和场所普及,加强旅游从业人员外语培训,为入境游客提供优质服务。强化安全管理方面,要继续加大市场监管力度,打击违法违规行为;建立与国际通行规则相衔接的旅游目的地管理体系,建立健全游客投诉高效处理和旅游商品信誉担保理赔等工作机制,保障游客的合法权益;加强旅游数据收集和数据分析能力,为旅游决策和服务优化提供数据支持。

我国历史底蕴深厚,自然和人文景观丰富多彩,加之一系列便利外国游客政策措施的实施,我国入境旅游市场发展潜力巨大。需要注意的是,入境旅游是一个复杂的系统,涉及面广、影响因素多,只有各部门统一思想、提高认识、多管齐下、协同发力、久久为功,才能有效促进入境旅游持续向好,进一步提升中国在国际旅游市场上的影响力和竞争力。

(作者为世界旅游联盟研究院首席研究员)

限制游客自带食物不宜“一刀切”

□ 江德斌

完全禁止游客自带食物的做法,显得简单粗暴。这不仅剥夺了游客的选择权,还可能滋生景区内的物价虚高、服务质量下降等问题。对于这一问题,需要兼顾景区卫生和经济利益进行综合评估

据《法治日报》报道,“只有他们(景区商家)卖的东西才可以带进去吃,我们自己拿的食物就不能带”。近日,有游客发布这样一则视频。视频中,景区工作人员制止游客带食物上山,称“清规戒律”,“每天山上都是鸡爪、瓜子皮”。

对此,网友褒贬不一。支持者认为,景区此举是为了维护环境卫生,减轻工作人员负担。反对者认为,景区实则是为强制游客购买景区内的高价商品,以此增加经济收入。

事实上,能否让游客自带食物进景区并非个例。近年来国内景区类似的规定与倡议时常可见,并屡屡引发争议。这背后反映出景区在环保与经济利益之间的艰难抉择。一方面,景区需要维护良好的生态环境,以吸引更多游客;另一方面,景区也需要通过合理的经济手段维持运营和发展。

在旅游旺季,大量游客涌入景区,如果游客随意携带食物并随意丢弃垃圾,无疑会给景区环境卫生管理带来巨大压力。特别是某些游客的不文明

行为,如将果汁、汤汁等倒在树底下,更是直接危害到景区的生态环境。因此,从保护景区环境和生态平衡的角度来看,禁止游客自带食物有一定的合理性。然而,完全禁止游客自带食物的做法,亦显得简单粗暴。这不仅剥夺了游客的选择权,还可能滋生景区内的物价虚高、服务质量下降等问题。此外,如果景区内的商品种类单一、价格昂贵,还可能影响游客的旅游体验,从而对景区形象造成负面影响。

因此,对于这一问题,需要兼顾景区卫生和经济利益进行综合评估。对于一些特定类型的景区,如自然保护区或文化遗产地,确实需要更加严格的食品管理规定,以保护环境和文化遗产。而在其他类型的景区,如主题公园、游乐园等,禁止自带食物可能就显得过于苛刻。

如何在环保与经济利益之间找到平衡点,或许是景区管理者需要深思的问题。景区可以通过加强宣传教育,增强游客的环保意识,引导游客文明游览、爱护环境。同时,景区也可以增设垃圾回收点和分类设施,方便游客投放垃圾,以减轻工作人员的清扫负担。

此外,景区还应合理规划商业布局,提供多样化的商品和服务,以满足不同游客的需求。在价格制定上,景区应遵循市场规律,确保价格合理、透明,尽量契合市场平价商品水平,避免给游客带来不必要的负担。

观察

强化政策支撑 多措并举释放旅游消费潜力

□ 曾博伟 谢敏

旅游消费对应服务消费和最终消费,是人民群众美好生活的重要体现。促进旅游消费有利于拉动经济增长、促进结构转型。近两年来,在多重利好政策的作用下,我国旅游人次和旅游收入逐步恢复、稳步增长,未来充分释放旅游消费潜力,还需要多措并举强化政策支持。

一是充分激活旅游消费市场。一部分人的旅游既是扩大消费的潜在力量,也是另一部分人的工作机会。未来有必要进一步落实好带薪休假,优化节假日制度安排,并促进城乡居民收入稳步增长,进一步激活旅游消费市场。

二是破解旅游新消费领域的政策瓶颈。当前,人民群众对旅游新业态等消费领域的热情很高。然而,由于政策方面的问题,旅游新消费领域创新受到诸多限制。比如,由于相关部门不愿对高风险项目审批把关,不少体育旅游项目难以开展;由于缺少自驾车营地的消防标准,一些地方自驾车营地消防审批存在困难;由于缺少配套的医疗报销政策,康养旅游发展难以实质性推进。未来有必要针对旅游新消费领域,提出更加精准的政策措施。

三是全面提升旅游公共服务水平。旅游公共服务既是恢复和扩大旅游消费的重要一环,又是实现旅游业高质量发展的关键领域。目前,我国旅游公共服务资金投入不足,旅游厕所、停车场、集散中心、安全保障等存在薄弱环节。相较于文化公共服务,旅游公共服务没有固定的财政资金投入渠道。未来有必要将旅游公共服务作为财政投资重点支持的领域,全面提升旅游目的地公共服务能力,从而为恢复和扩大旅游消费提供有效保障。

四是推进文化和旅游深度融合。文旅融合既是旅游发展的新要求,也是扩大旅游消费的新领域。城市是旅游消费发展的主要场景和最大潜力,未来可以考虑创新国家文化公园发展思路,在大运河、长城、长征、黄河、长江沿线开展国家文化公园城市试点,在做好文化遗产保护的前提下,将城市作为国家文化公园建设的主要载体。各地还可以通过鼓励旅游城市发展街头艺术增加城市“烟火气”,积极推动非物质文化遗产走进景区、度假区、乡村旅游点,探索建立博物馆和重要文化旅游景点持证讲解制度,推动有条件的博物馆、文化馆、纪念馆、美术馆等公共文化场馆采取延长开放时间等举措,进一步创新文旅融合方式。

五是帮扶旅游市场主体健康发展。尽管旅游市场逐步复苏,但是各类旅游企业面临的经营压力依然较大。未来需要进一步细化对旅游企业的扶持政策。进一步打破行业垄断,理顺旅游平台型企业与旅游实体经营企业之间的利益关系,营造更加公平合理的旅游经营

环境。推动成立旅游领域的创业投资基金,加大对旅游领域中小微企业的支持力度,形成一批创新力强、充满活力的旅游市场经营主体。

六是加大旅游发展财政支持。旅游业兼具产业和事业属性,正外部性强,必要的财政资金支持有利于更好发挥旅游业的综合带动作用。未来需要建立稳定的旅游财政经费来源,并根据旅游业发展的规模,增加对旅游发展的投入,主要用于旅游宣传促销、旅游公共服务设施建设和引导地方旅游业发展。

七是强化旅游空间政策支持。土地问题是制约旅游产品供给的一大“瓶颈”。要贯彻落实好习近平总书记“生态保护和发展生态旅游业相得益彰”的重要指示精神,在做好生态保护的前提下,为旅游项目建设提供必要的空间支持。原国土资源部、住房和城乡建设部和原国家旅游局2015年共同出台的土地支持旅游业发展的政策已经到期,未来有必要根据旅游业发展的新需要,重新制定有利于促进旅游业发展的土地政策文件。

八是促进旅游区域平衡发展。西部地区旅游资源丰富但旅游产业发展滞后;东北地区传统制造业面临困难,亟须通过发展旅游业实现经济复苏。可以考虑由国家层面牵头出台专门支持西部和东北地区旅游业发展的政策文件,实现西部和东北地区旅游业的跨越发展。此外,要大力发展乡村旅游,探索设立旅游促进乡村振兴试验区,进行特殊政策和体制机制试点。

九是强化科技和人才支撑。可以考虑将智慧旅游纳入国家新基建建设范畴,将城市旅游管理、市场营销和公共服务结合起来,大力推动城市型目的地智慧旅游发展。出台台相关政策措施,积极拓宽5G技术在旅游领域的运用,鼓励无人驾驶、机器人等先进技术在旅游领域的率先运用。支持数字旅游发展,推动智能酒店、沉浸式乐园、数字景区等数字化发展。全面提高旅游职业教育水平,扶持一批有竞争力的旅游高职院校发展。

十是完善旅游业发展体制机制。未来有必要进一步完善各级党委、政府对旅游业发展的统筹协调机制。进一步提高文化和旅游部门对旅游行业的治理能力和水平,积极完善旅游统计制度,提高旅游统计数据权威性,形成能有效反映、引导旅游投资和消费的数据体系。建议打破旅游资源分割管理的局面,加大旅游资源开发的整合力度;提高对旅游市场运行的监督管理能力,加大部门协作联合执法力度,形成多层次、全方位的旅游监管体系。进一步加强旅游法律法规体系建设,在旅游法修订中进一步强化旅游产业促进内容,为旅游业高质量发展创造良好的法治环境。

(作者单位:北京联合大学旅游学院,《求是》杂志社总编室)

来论

“人生第一座雪山”封山的警示

□ 苑广润

近年来,户外徒步、登山活动盛行,被称为“人生第一座雪山”的哈巴雪山成了不少户外“小白”的第一站,且网络上许多攻略将其称为“入门级雪山”“有腿就行”,实际上这样的宣传误导了很多户外新手。

位于云南省迪庆藏族自治州香格里拉市东南部的哈巴雪山,相比于其他雪山,登山难度较低,很多喜欢徒步、登山的人把这这座雪山当作“练手”的对象。然而,就是这样一座“入门级雪山”,背后却暗藏着各种致命风险。有媒体报道,仅2024年以来,哈巴雪山就发生了多起登山者身亡事件,其中有的发生在今年国庆假期。

因此,当地有关方面已于10月20日对哈巴雪山采取封山措施。今年七八月份登山旺季,当地有关部门也对哈巴雪山实施了封山措施。当地登山界、旅游界人士猜测,再次封山可能与刚刚发生的登山者遇难事件有关。导致登山者在哈巴雪山遇难乃至

遇难的原因很多,包括体力不支、失温、高原反应等,而遭遇任何一种风险,在海拔数千米的雪山上,一旦救援无法及时赶到,登山者就会有致命的危险。

按照当地登山界约定俗成的规则,每一个登山者都应雇佣一名当地向导,除了带路,当游客遇到突发状况时,还可以及时提供援助。然而,不少游客以及从业者反映,个别登山向导俱乐部为追求更多的利润,会让一个向导同时服务三四个甚至是五六个游客,一旦在登山过程中遇到突发状况,向导根本无法及时应对。

“人生第一座雪山”再次封山,具有很强的警示意义。作为游客,千万不要过高地估计自己的野外生存能力,也不能低估户外活动背后的各种风险。各地有关部门都要对登山活动进行必要的监管,特别是要有效避免一个向导服务多位游客,进而导致登山安全大打折扣等情况发生。



“落叶缓扫”让生活更具诗意

深秋时节,落叶缤纷,铺满落叶的街巷、公园成为市民游客打卡拍照的热门地点。近期,青岛、大连、阿勒泰等地选取部分落叶景观效果佳、车流量较少的地点开展“落叶缓扫”工作,让人们尽享秋季限定浪漫。“落叶缓扫”不等于不扫,而是针对不同区域、时段和天气情况,采取精细化保洁,在保留落叶的基础上,对其他垃圾随时进行清理,努力做到“只见风景、不见脏乱”。这些做法值得借鉴和推广。“落叶缓扫”考验着城市的精细化管理能力,可以让落叶成为市民秋日生活的一部分,也让城市生活更具诗情画意。

图:刘晖文;李庆禹

声音

“推动入境市场高质量发展,并以此为契机向世界讲好中国故事,更好展示可信、可爱、可敬的中国形象”

——一段时间以来,入境游热度不断提升,国际游客纷至沓来,中国游在海外社交媒体走红。对此,《人民日报》近日发表评论指出,中国游的蓬勃兴起,不仅折射出中国旅游市场强大的吸引力,有效激发了国内市场的消费活力,也有助于促进国内旅游服务和整体业态水平的提高,彰显新时代中国的魅力与开放姿态。

“住宿业作为文旅产业的重要一环,取消‘强制刷脸’无疑是一次服务的优化升级”

——《经济日报》近日发表题为《酒店业取消强制刷脸利大于弊》的评论指出,将人脸识别作为强制要求,不仅给旅客带来不便,引发反感与担忧,也让经营主体担负较重的个人信息保管责任与法律风险,增加了文旅消费堵点,影响民众出行活力。如今,旅客不仅期待自然与人文景观组成的“硬环境”,也对服务质量、消费环境、治理水平等“软环境”提出了更高要求。如何营造人性化、有温度的出行体验,是经营者和监管部门共同面对的“考题”。

(本版编辑 龚立仁 整理)