

时评

打通堵点优化服务 促进入境旅游发展

□ 蒋依依 江磊

提振入境旅游发展是我国推进高水平对外开放、建立开放型经济新体制的必然要求。而解决好外籍人员来华旅游的诸多不便问题,是当前完善入境旅游服务,破解入境旅游发展难题的关键

中央经济工作会议对扩大高水平对外开放作出明确部署,提出要切实打通外籍人员来华经商、学习、旅游的堵点。入境旅游是我国对外开放的重要标志,是现代旅游产业体系的重要基石。提振入境旅游发展是我国推进高水平对外开放、建立开放型经济新体制的必然要求。而解决好外籍人员来华旅游的诸多不便问题,是当前完善入境旅游服务,破解入境旅游发展难题的关键。

近年来,国家层面相继出台多项促进入境旅游发展的政策措施,相关部门积极落实政策,调整优化支持措施,为外籍人员来华旅游创造便利环境。

一是签证和通关政策持续优化。为了给外籍人员来华旅游等提供更多渠道和便利,政府部门积极调整外籍人员来华签证和入境政策,推出口岸签证、过境免签、区域性入境免签、扩大单方面免签国家范围等系列政策措施。其中,2023年12月1日,我国对法国、德国等6国试行单方面免签政策,收到了良好效果。根据国家移民管理局统计数据显示,截至2024年1月9日,上述6国免签入境人员达14.7万人次,呈现出整体上升趋势。

在日前举行的国务院新闻办公室新闻发布会上,国家移民管理局推出便利外籍人员来华5项措施。其中,为更好服务外籍人员在我国境内高效便捷跨区域流动,国家移民管理局将“异地办证”适用范围扩展到所有短期来华的非外交、公务活动人员,便利外籍人员领略壮美山河、感受灿烂文明、体验中国改革开放的成效。

二是国际航班有序恢复增加。国际航班的恢复情况是入境旅游市场复苏振兴的“晴雨表”。2023年9月,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,增加与入境旅游主要客源国、周边国家的航线,加密航班频次,提高航空出行便利性。官方数据显示,截至2023年底,我国国际客运定期航班恢复至每周4782班(每个往返期为1班),约为疫情前的62.8%;其中,中方航空公司执行班次占比67%,恢复至疫情前约73.5%;外国航空公司执行班次占比23%,恢复至疫情前约48.1%。从具体情况来看,国际定期客运航班通航67个国家,与英国等25个国家的航班量已经超过疫情前水平。

三是入境旅游服务不断完善。签证申请服务方面,相关部门持续优化签证办理体验,简化申请人办理签证手续,调整减少外国人来华签证申请表填报项目,提高签证办理效率。同时逐步取消来华签证申请预约办理安排,在全球260个驻外使领馆持续畅通申办渠道,着力提升签证服务质量。在华旅行服务方面,政府推动建立出入境证件身份认证平台,实现出入境证件在政务服务、公共服务、互联网等领域的便利化应用。旅游经营企业也积极适应服务外国游客需求,优化入境旅游产品和线路,策划打造一站式入境旅游服务产品。例如,携程推出的“中国旅游指南”服务平台,涵盖酒店预订、旅行建议、交通出行、支付方式等多个功能板块,能够为外国游客提供详尽的中国旅游攻略以及方便快捷的门票购买、酒店预订

订等在线预订支付服务。

总体来看,在各项利好政策推动下,国际旅游供应链持续修复,我国入境旅游难点、堵点等逐步破解和打通,入境旅游市场呈现加速复苏态势。同时,也应看到,与旅游业高质量发展要求相比,我国入境旅游便利化环境和服务质量仍存在提升空间。相较于美国、日本、泰国等国,我国免签国家的数量、结构等均存在不足,签证政策还需进行针对性优化;当前入境旅游整体接待能力和公共服务水平相对较弱,解说引导、门票预约、便捷支付等短板还需进一步补齐;受疫情影响,入境旅游行业大量导游、计调等专业人才流失,促进入境旅游专业人才培养和培训还需推出实质性举措。未来,促进入境旅游市场恢复发展应从以下几方面发力:

一要因时因势优化签证政策供给。新时代入境旅游发展既需要着力吸引欧美日韩澳等主要客源国游客,更关注共建“一带一路”国家、金砖国家、发展中国家等新兴客源。一方面,在对国家安全、利益等全面评估的前提下,重点面向我国入境旅游主要客源国(地区),继续扩大实施单方面免签政策或分批逐步纳入团体旅游免签国家行列。另一方面,实施多样化、动态化免签/落地签证模式,将更多共建“一带一路”国家、金砖国家等客源国纳入我国已经实施的72/144小时过境免签和免签政策范围,促进相关国家和地区的游客更加便捷地直达我国中西部地区与东北地区,推动区域旅游产业发展与国际接轨。此外,加强签证、离境退税、航权开放等

政策协同。进一步扩大境外旅客购物离境退税政策覆盖地域范围,同时分阶段、分步骤大力推进包括第五、第七航权在内的航权开放,特别是注重不同政策实施地域的同步。

二要久久为功提升旅游服务质量。面对更加开放的入境旅游政策环境和不断增多的外国旅游者,应以共享作为链接供需两端的理念,破解入境旅游服务中的系列技术性障碍。我国移动支付、在线购票、网上预约等给国人带来诸多便利。然而,对于入境游客来说却在诸多不便,需要打通“壁垒”,让外国游客体验到互联网带来的便捷服务。未来,需重点加强出入境证件便利化应用以及国际通信数据联通、咨询投诉渠道整合等服务能力提升。同时,持续完善交通、文化、旅游等公共和经营场所的语言标识导览和智慧解说系统建设。

三要统筹推进旅游专业人才培养。入境旅游对从业者的知识储备、服务能力有着更高的要求。因此,不仅要补齐人才短板,更要注重专业人才培养。下一步,一方面,要做好现有入境旅游从业者的保障与激励措施,不断提高从业人员的荣誉感与获得感。另一方面,要积极探索“政府+高校+企业”协同育人的新型人才培养模式,推动高校、职业院校设置入境旅游相关课程,深化校企合作,支持开展校企联合招生、联合培养,特别是对于经验丰富的从业者提供语言、海外风俗等方面的再教育机会,持续夯实入境旅游人才基础。

(作者单位:北京体育大学体育休闲与旅游学院)

奏好冰雪旅游高质量发展“三部曲”

□ 许华凌

做好冰雪经济可持续高质量发展这篇大文章,要奏好“冷经济”“热效应”“可持续”的冰雪经济发展“三部曲”

近日,“冰城”哈尔滨受到舆论广泛关注。富集独特的冰雪资源、底蕴深厚的冰雪文化,让这座以冰雪旅游著称的城市成为新晋“顶流”。而与之相伴的是,冰雪经济话题的持续升温。以“尔滨”为龙头,长春、沈阳等地迅速行动起来,东北冰雪热效应辐射到南至云南、广西、广东,西至西藏、青海、新疆等全国各地。

把发展冰雪经济作为新增长点,有助于调整优化产业结构、能源结构、投资结构、消费结构,有助于促进生态资源转化为生态资本,提高居民生活品质,更有利于推动冰雪运动、冰雪文化、冰雪装备、冰雪旅游全产业链发展。做好冰雪经济可持续高质量发展这篇大文章,要奏好“冷经济”“热效应”“可持续”的冰雪经济发展

“三部曲”。

一是摸清冷资源底数,挖掘冷资源潜力,找准突破口,推动大发展。要统筹资源、多措并举,把握机遇,切实推动冰雪经济高质量发展。黑龙江哈尔滨等地冰雪美景引人入胜,辽宁沈阳等地冰雪赛事如火如荼,河北张家口万龙滑雪场上健儿驰骋,上海自贸区临港新片区的耀雪冰雪世界正加快建设,湖北武汉市的室内滑雪场客流量可观,重庆市武隆区仙女山大草原筹划举行雪地火锅宴、冰雕展等冰雪旅游活动……在南方,尽管冰雪资源相对不足,冰雪消费潜力却不容小觑。多地冰雪消费逐渐升温,“冰雪+”产业链持续延展。推动冰雪旅游持续发展,各地需要在产品开发、服务提升上发力。

二是激发热效应,保持热势头,增强热动力,赋能新发展。哈尔滨火爆出圈成为新晋“顶流”,一个重要原因就是采取了一系列卓有成效的“生火”措施,让冷资源产生热动力、释放热效应。精致的冰雕摆盘、浪漫的热气球、激情的气垫船、高雅的交响乐、皎洁的人造月亮、亮眼的鸵鸟游街、呆萌的遛学企鹅、惊喜的驯鹿表演、热情的“温暖驿站”、免票摆渡的地铁、文明载客的出租……“小砂糖橘”“小当归”“小土豆”们与当地民众热烈互动让人忍俊不禁,旅行中可触可感的快乐更是让人乐不思蜀。“以客为先、以客为尊、以客为友、以客为亲”,成为冰雪目的地民众的自发行动,成为拉高当地旅游热度的根本所在。

三是做到可持续,让热起来、火起

来变得实起来、久起来,做到长热长红。要立足长远、关注未来,深挖冰雪文化内涵,推动创新发展。要借力冰雪热这个经济新增长点,推动冰雪运动、冰雪文化、冰雪装备、冰雪旅游全产业链发展,激活雾凇、康养、滑雪、研学、民俗、美食等元素,促进“冰雪+休闲”“冰雪+民俗”“冰雪+康养”“冰雪+竞赛”等融合发展。冰雪经济蕴含蓬勃生机,能够释放消费新动能。要进一步深入挖掘资源禀赋,展现冰雪文化魅力;加强规划,丰富冰雪旅游体验;拓展价值,促进冰雪运动发展;补齐短板,做强冰雪装备产业;完善政策,留住用好冰雪人才;优化服务,回应游客期待……要巩固冰雪旅游“热”成果,只有这样才能推进冰雪经济持续发展。

观察

以满足人民美好生活为导向 重构升级传统旅行社业务

□ 龙飞 高敬敬

要以满足、丰富人民美好生活为导向,破除传统旅行社“批量化”“模式化”“薄利多销”思维,围绕新发展格局下新消费群体新需求,有针对性地开发适配性强的旅游产品

2023年以来,我国国内旅游市场呈现强劲复苏势头,居民出行意愿强烈。游客的流动有助于市场快速复苏,然而,从旅行社产品市场需求来看,随着年轻一代成为旅游消费主力人群,自由行碎片化旅游产品备受推崇。旅行社曾经赖以生存的包价旅游市场正在进入调整期,即使那些被贴上错峰老年团、旺季亲子团标签的产品,也没有受到足够的市场认可。

近年来,随着人们的旅行习惯、消费理念快速更迭,旅游相关产品渠道、供应链、组织机构等需要重组重建。那些没有随着市场复苏迎来业务量有效增长的旅行社企业应清醒地意识到,除了等待旅游业发展的外部环境持续向好外,更重要的是对传统旅行社业务进行重构与升级。

当前,公众出游和追求休闲生活的热情不减,且年轻化客群逐步成为旅游市场的新动力,随之催生了旅游消费观念和旅行方式,“性价比”“在地氛围”“情绪价值”等成为关键词。旅游的本质没有真正改变,依然是怎么让旅游者玩得开心,跟团游也好、自由行也罢,想做旅游生意就需要为旅游者提供满意的产品和服务。

社交化赋能回归服务的本质。传统旅行社最核心的价值就是服务,旅行社要做的重要工作就是持续打磨产品,提升服务品质。积极应用社交化营销工具,争取传播度、关注度与旅游者口碑,做好品牌宣传。在这个过程中,应坚持“服务才是品牌宣传最好的支撑”理念,在旅游者行前、行中和行后分别做好沟通,提供必要的实时性咨询与服务,以了解旅游者的亲身经历,化解旅游者的疑问甚至投诉行为,补救服务过失。这有助于优化产品,优化流程,完善服务,完善供应链,发现市场机会,提高旅游体验。

提升文化内涵升级旅游产品。在文旅深度融合背景下,旅行社企业应深入挖掘地域文化特色和文化内涵,把文化符号、文化内容,特别是文化IP和故事融入旅游产品之中,在做好中华文化传播的同时,也为自身发展寻求更多的可能。

多维度跨界整合建立资源壁垒。应对行业竞争,跨界跨业发展是旅行社企业转型的又一选择。围绕常规业务,利用自身流量优势拓展跨界业务,促进“旅游+”“+旅游”发展。跨界合作可以将不同行业与旅行社企业融合在一起,形成资源共享、信息互通、共赢发展的平台模式。

并与合作伙伴共同打造一个集发展咨询、规划设计、融资顾问、旅游运营、目的地营销等功能于一体的“旅游+”“+旅游”完整产业链。同时,也可以考虑跨界整合游戏IP、媒体矩阵资源、文化景区资源,进行资源多维度组合,建立资源矩阵,为旅游目的地制定最佳的营销策略、产品策略和客源输送策略等。

加强同业机构合作与业务拓展。旅行社的功能和服务,从原来单一的旅游组织者接待者,发展到既是旅游活动的组织者和服务者,又是各种活动的策划者、组织者,还是方案的制定者与实施者。有别于传统旅行社之间的合作,旅行社企业应与相关行业协会、集团等机构进行合作,包括休疗养、物业、协会、中介、银行、保险、互联网企业、集团总部、学校等。这些机构往往不熟悉旅行社业务,这就需要旅行社有针对性地开展委托服务产品,每个委托服务都可能是新需求,也可能蕴藏着潜在而巨大的获客渠道和客源市场。

打造学习型专家型复合型人才队伍。长期以来,旅行社行业准入门槛较低,导致旅行社行业中高级人才储备严重不足,面对新兴业务时没有与之匹配的专业人才,使旅行社企业在新业务拓展和转型时深感人才问题掣肘、力不从心,人才结构过于单一且与行业需求不匹配。

传统旅行社企业要注重文旅融合创新、跨界跨业发展,培养或引进专业人才,包括视频制作、传播、贸易、财务、税务等专业人才以及研学、体育、康养等专业细分市场的专家型人才。同时鼓励现有员工加强学习,养成终身学习习惯,学习新技术、新技能。

传统旅行社企业向新型旅游服务商转型升级的路径是以满足、丰富人民美好生活为导向的,破除传统旅行社“批量化”“模式化”“薄利多销”思维,围绕新发展格局下新消费群体新需求,有针对性地开发适配性强的旅游产品;进一步提高产品的内容价值、分享价值、情绪价值,以人们喜闻乐见的信息传播推广营销形式,设计产品、开发团队、搭建渠道、宣传营销、组织团队、组织接待、开展活动;利用互联网和科技手段加强内部管理,提高产品生产能力和经营管理效率,形成特定资源优势、资源整合优势或技术优势,进而推动旅行社企业高质量发展。

(作者为中国旅行社协会副秘书长)

来论

大型游乐设施安全监管需要“硬约束”

□ 吴学安

保障游乐设施安全,让游玩者真正放心,需要“硬约束”约束,更须让“规矩”真正发力

近日,深圳市人民政府事故调查组公布调查报告,认定深圳欢乐谷“10·27”过山车碰撞事故是一起因企业安全主体责任落实不到位、事故设施设备维护不善等原因造成的一般特种设备事故。事故调查组对12名责任人员和相关责任单位提出了处理建议,其中3人建议移送司法机关处理。

近年来,国内各类游乐场所安全事故时有发生,摩天轮车厢翻转、过山车脱轨、蹦极绳索断裂……游乐园间“失乐园”,让游客心有不甘、啼笑皆非。其实,大型游乐设施与锅炉、起重机械、电梯等一样,属于特种设备。这类装置之所以姓“特”,是因为它们具有在高温、高压、高空、高速条件下运行的特点,潜在危险性较大,一旦出事就是人命关天的大事。

常言道,“祸患常积于忽微”。游乐设施安全事故的发生,说到底还是运营使用单位没有将主体责任落到实处。保障游乐设施安全,让游玩者真

正放心,需要“硬约束”约束,更须让“规矩”真正发力。而核心之举在于监管不“失控”。尤其是有必要借鉴机动车管理模式,明确大型游乐设施的报废年限,进而做到全方位、无缝隙监管,让那些不合格游乐设施、不规范游乐场没有市场。

国际航空安全领域有一知名的“海恩法则”:即每一起严重事故的背后必然有29次轻微事故和300起未遂先兆以及1000起事故隐患。该法则表明,事故的发生是量的积累的结果,再完美的制度不落到实处都可能导致严重的事故发生。对此,监管部门必须正视游乐设施监管问题,补齐短板,建立切实有效的监管机制和防范措施。

再先进的设备也得由人操作,再严格的制度也要靠人落实。在安全面前,人是最积极的因素,也是最重要的变量,关键在于用制度的刚性提升经营者的责任心,让大型游乐设施安全事故远离人们。

南北互换双向奔赴 研学旅游释放潜能

继广西“小砂糖橘”之后,近期,哈尔滨又迎来云南小“野生菌”、北京“小烤鸭”、天津“小麻花”、重庆“小火锅”、河北“小火烧”和海南“小椰子”……随着寒假临近,各地还会有更多小朋友到哈尔滨游学。同时,东北“小老虎”也会到其他地方游学。我们乐见更多的“全网追更”,乐见旅游中更多关于“人情味”和“双向奔赴”的故事。相信各地小朋友一定会收获一个快乐、难忘的东北之旅,也相信“南北互换”等文旅新玩法、新场景中,会释放出更多的旅游消费潜力。

视觉中国 供图

