

时评

繁荣发展文旅旅游 培育壮大新型消费

□ 熊海峰

文旅旅游作为一种融合的旅游业态,要将其培育成为消费的新增长点,需要深入研究其发展规律,创新发展路径,推动高质量蓬勃发展

今年的政府工作报告多次提及旅游,并在着力扩大国内需求重点工作任务重中明确,“培育壮大新型消费,积极培育智能家居、文旅旅游、体育赛事、国货‘潮品’等新的消费增长点”。这是继2023年中央经济工作会议之后,国家再次将“文旅旅游”列为培育壮大新型消费的重点工作。

文旅消费寄托着人们对美好生活的向往和追求。随着社会的进步,经济的增长和消费水平的提升,人们渴望享受更为充裕充实的精神文化生活,这在一定程度上推动着文旅业态不断升级进化。从主要满足视觉感官的观光形态到服务身心休闲的度假形态,再到重点关注精神层面获得感的体验形态,旅游的文化性、内涵性、沉浸性与融合性不断增强。文旅旅游在这种大背景下应运而生,充分彰显了新时期文旅深度融合的新思维、新动能和新趋向。

文旅旅游是以文化娱乐活动为核心吸引物的旅游业态,是文化、娱乐和旅游“三位一体”融合的产物。它以满足游客精神层面需求为主旨、以文化为灵魂、以娱乐为核心内容、以旅游为体验形式,是具有文化主题性、精神愉悦性和体验沉浸性的旅游方式和消费模式。其典型的形态包括“音乐+旅游”“演出+旅游”“展览+旅游”“戏剧+旅游”“赛事+旅游”等业态。文旅旅游不仅要为游客提供多样化的娱乐消遣,也应帮助人们获得更

深层次的心流体验和文化滋养,借以提升游客的满意度、价值感和获得感。

旅游究其本源是“玩出来的产业”,文旅旅游可视为对“玩”这一本质的回归。“娱”本是旅游六要素之一,只是长期以来人们很少将其单独作为旅游的核心吸引物。

近年来,随着人们日益注重旅游体验的丰富度、参与的沉浸度和精神的愉悦度,旅游内容选择的重心逐渐从“吃住行”向“游购娱”倾斜,“娱”逐渐成为出游的重要理由。也正因如此,文旅旅游脱颖而出,成为极具代表性和成长性的旅游业态,受到越来越多游客的喜爱与青睐。

从当前来看,虽然文旅旅游领域已经出现了“长安十二时辰”“贵州村超”“跟着演出去旅行”等典型案例和形态,而作为一种融合旅游业态,要将其培育成为消费的新增长点,需要深入研究其发展规律、创新发展路径,推动高质量蓬勃发展。具体而言,可从如下方面着力推进。

一是要坚持旅游为民,应需而变。当前消费需求不断升级,要求市场供给必须满足需求变化。就旅游而言,人们希望在过去同等花费情况下,获得更为丰富的游玩体验。新时期发展文旅旅游,关键是要应需而变、革新思维、创新流程、强化运营,特别是要做好前期策划。即在做出决策之前,解决好“为何做、做什么、如何做、能否做”等问题,设计好市场细

分、战略定位、特色主题、文旅内容和商业模式等策略,尽量做到轻投资、重运营、少建设、多盘活,大力提升文旅旅游开发效率和效益。

二是要尊崇内容为王,聚力创意。文旅旅游特色在文旅,核心在内容,吸引人的是活动,打动人的是体验。相比资源驱动或资本驱动的传统旅游,发展文旅旅游关键是创意驱动,没有创意就没有生意,没有震撼就会有遗憾。只有做到“见所未见,闻所未闻”,让游客感觉“意料之外、情理之中”,给游客带来强烈的心灵震撼和独特的情绪价值,才能产生强大的吸引力。特别是推动中华优秀传统文化创造性转化和创新性发展,要做好资源深度挖掘、价值创新阐释和内容创意表达,让文化资源转化为富有意蕴和极具巧思的文旅旅游产品和活动。

三是要注重心流体验,营造情境。旅游本质上是人们游于异地的独特体验和美好回忆,游客价值感和来源于对旅游产品的共情与共鸣。作为以活动为核心产品的文旅旅游,关键是要为游客提供独特的心流体验,即达到一种完全沉浸于活动中并将自身与周围环境融为一体的精神状态。这就要求在打造场景的基础上嵌入文化、情感等元素,营造出一种能够影响个人情绪、思维和行为的特定氛围或情境,进而促使情由境萌、境由情生,让游客获得个人独特的情绪价值和心灵感悟,使文旅活动成为

人生图景和生命体验的重要塑造者和建构者。

四是要促进科技赋能,提智升级。文旅旅游的繁荣发展,离不开新质生产力的驱动与支撑。当前,大数据、人工智能、虚拟现实、区块链等技术的创新突破,特别是生成式人工智能爆炸性发展,将深刻改变旅游业的智能基础、产品形态、业务模式、营销方式和组织形式,甚至有可能对旅游业进行一次全新的重塑。因此,繁荣发展文旅旅游,必须以全球性、前瞻性和战略性视野,加速推动智能升级,大力培育基于智能技术逻辑的文旅旅游业态,不断释放文旅旅游的创造力和想象力。

五是要强化协同创新,共生共进。文旅旅游是涉及全域、全员、全程的旅游活动,特色鲜明的风土人情、优质高效的政务服务、放心舒心的消费场所、当地居民的温暖热情,都是文旅体验的重要组成部分。这就需要政府在统筹和引导下,整合更广泛的资源和力量参与,形成政府塑造环境、企业创新产品、居民营造氛围的共生共进发展格局。其中,应特别鼓励发展“玩家经济”,鼓励文旅玩家各显神通,创造出更多文旅旅游亮点和爆点,为游客带来更加多元、更新颖的游玩体验,进而更好满足人们的精神文化需求。

(作者单位:中国传媒大学文化产业管理学院)

从四方面着力促进银发旅游提质增量

□ 陈志辉

发展培育银发旅游市场要坚持问题导向,重点从创新产品开发、提升服务水平、优化发展环境、强化质量监管等方面着力,促进银发旅游质的有效提升和量的合理增长

今年的政府工作报告提出,加强老年用品和服务供给,大力发展银发经济。银发经济是向老年人提供产品或服务以及为老龄阶段做准备等一系列经济活动的总和,涉及面广、产业链长、业态多元、潜力巨大。近期,国务院办公厅印发《关于发展银发经济增进老年人福祉的意见》(以下简称《意见》),这是国家出台的首个支持银发经济发展的专门文件。《意见》明确提出,“拓展旅游服务业态”,并从产品开发、服务设施、市场机制等方面提出完善和保障老年人旅游的具体措施。

银发旅游是近些年迅速发展的“蓝海经济”。据中国旅游研究院预测,“十四五”末,我国出游率较高,旅游消费较多的低龄健康老年人将超过1亿人,老年旅游收入有望超过万亿元。

同时我们也要看到,当前银发旅游在产品开发、服务水平、市场环境、质量监管等方面仍存在着一些问题,

不能很好地满足老年人的旅游需求。因此,发展培育银发旅游市场要坚持问题导向,重点从创新产品开发、提升服务水平、优化发展环境、强化质量监管等方面着力,促进银发旅游质的有效提升和量的合理增长。

一是创新产品开发。随着经济社会发展发展和人们生活水平提高,老年人的旅游方式已经由观光型向休闲旅居型转变,旅游需求呈现多样化、个性化趋势,老年人群越来越关注旅游产品的品质体验、文化感受和情感认同。因此,要根据银发旅游市场需求层次化、多样化等特征,针对不同细分群体创新开发特色旅游产品。例如,加强怀旧游、青春游、家庭同游、旅居养老等特色产品开发,形成种类齐全、结构完整、差异化特征明显的银发旅游产品体系。

二是提升服务水平。老年人因年龄较大,自我服务能力相对较弱,更加依赖旅游市场提供的直接和间接服务,因此也对旅游服务水平提出了更

高要求。因此,要针对银发族的心理特征、身体状况等特殊性,进一步提高旅游服务专业化水平,在吃、住、行、游、购、娱等方面更好满足老年游客的特殊需求。例如,内蒙古土右旗智慧旅游服务平台将政府、企业、老年游客紧密连接在一起,打造智慧旅游生态圈,特别是在景区智慧化平台建设与设施设备配套方面为老年游客群体提供形式多样、全流程的智慧化服务,实现景区预约、景区购票、景区入园、景区游玩等多个环节全流程适老化服务。

三是优化发展环境。科技是第一生产力、人才是第一资源、创新是第一动力。发展银发旅游要进一步强化科技、人才和创新等要素保障,优化发展环境。要加强科技创新应用,通过发展智慧旅游提高适老化程度,解决老年人“数字鸿沟”问题。例如,“游云南”智慧旅游平台为老年人提供语音导览、识花草、旅游咨询热线、投诉、退货等服务,解决老年人运用

智能技术方面遇到的困难,有效提升了老年人的旅游体验。要推进人才队伍建设,大力培养“旅游+”复合型人才,以旅游为主专业,辅修健康服务、养老服务、护理等相关课程。要加大政策支持力度,强化财政金融支持,充分发挥专项债券、专项资金和建设基金支持银发旅游项目创新,激发市场活力。

四是强化银发旅游质量监管。推动银发旅游发展,确保旅游产品和服务质量尤为重要。要完善质量监管机制,健全以“双随机、一公开”监管和“互联网+监管”为基本手段、以重点时空监管为补充、以信用监管为基础的新型监管机制。要创新质量监管方式,强化事前事中事后全域全时全链条监管;要加强监管处罚,对严重违法违纪违规的市场经营主体及相关从业人员实行强制退出机制并设置严格的再准入壁垒。

作者单位:中共湖南省委党校(湖南行政学院)

观察

优化文旅支付服务 夯实消费升级基础

□ 胡抚生

作为金融支持消费的重要手段,支付便利化举措有助于提升适老化、国际化程度,打通消费堵点,为进一步释放旅游消费潜力、促进老年人旅游、入境旅游发展提供更多助力

近日,国务院办公厅发布《关于进一步优化支付服务提升支付便利性的意见》(以下简称《意见》),从改善银行卡受理环境、优化现金使用环境、进一步提升移动支付便利性等方面提出政策措施。《意见》的核心关键词是“便利化”,目标群体为老年人、外籍来华人员等群体,旨在通过多层次的有力举措,积极破解消费支付不便的瓶颈问题。针对入境游客支付难问题,文化和旅游部部长孙业礼日前在十四届全国人大二次会议第三场“部长通道”集中采访时表示,党中央、国务院高度重视,成立了专门的协调机制,推进解决这个问题。对于《意见》中提出的具体措施,我们正在落实。总原则就是“大额刷卡、小额扫码、现金兜底”。

此前,在国务院新闻办吹风会上,文化和旅游部国际交流与合作局相关负责人表示,从建立工作机制、提升消费场景支付便利化、完善服务等方面介绍了优化入境旅游支付服务的系列措施。

旅游业发展离不开便利的支付环境。目前,我国消费支付方式涵盖了现金、银行卡、预付卡、移动支付等。随着科技进步、手机普及以及居民支付习惯的变化,近年来,便捷、高效的移动支付逐步成为我国各类消费场景的主要支付方式,现金支付、刷卡支付的应用消费场景趋于萎缩。

然而,相当一部分老年人仍习惯用现金支付,不习惯移动支付方式。从国际上看,不少国家仍以现金和银行卡等支付方式为主,入境游客还不习惯我国的支付环境。消费支付方式的转变、移动支付方式的广泛普及,体现了我国经济社会发展的进步,体现了人们对便捷支付方式的需求,但是也带来了老年人、外籍来华人员等特殊支付需求未被充分考虑的问题。

作为金融支持消费的重要手段,支付便利化举措有助于提升适老化、国际化程度,打通旅游消费堵点,为进一步释放旅游消费潜力、促进老年人旅游、入境旅游发展提供更多助力。可以看出,《意见》的出台主要围绕几个方面发力:

一是从政府和市场两个层面推动支付便利化。政府层面,聚焦重点场所和重点商户推进支付便利化工作、落实支付相关政策法规、加强支付便利化政策宣传推广、发挥对市场引导作用,指导银行、支付机构、商户落实相关政策等,充分发挥有政府的作用。

市场层面,则是发挥银行、支付机构以及各类文旅消费场所的主动性,根据老年人、外籍来华人员等特殊支付需求,持续优化消费支付环境,建立支付服务咨询点,优化线上、线下购买产品与服务的支付体验,加强服务人员业务培训,提供多元化的支付方式选择,充分发挥有效市场的作用。

二是夯实多元化支付方式的发展基础。《意见》强化了银行卡、现金支付的重要性,要求扩大银行卡、现金支付的文旅消费应用场景、完善支付基础设施,积极引导经营主体、

银行解决现金找零问题,明确境外银行卡消费场所受理范围,有助于解决老年人、外籍来华人员等群体的现金使用难、境外银行卡刷卡难等堵点。

同时,《意见》还提出进一步提升移动支付便利性,优化业务流程,做好适老化、国际化等服务。通过银行卡、现金、移动支付等多元化支付方式发展并重,改变当前移动支付“一枝独秀”的状况。

三是明确了支付便利化的硬性要求。《意见》有部分内容属于必须执行的要求,如针对规模以上的文旅场所、交通枢纽站点、医院等重点场所,提出必须配备受理移动支付、银行卡、现金等必需的软硬件设施,明确提出了主要消费场所的必备支付设施配置要求。

针对现金支付,此前的政策法规已经明确规定不得拒绝现金支付。《意见》进一步强化了现金支付的硬性要求,督促各类经营主体依法依规保障现金支付,要求银行网点不得随意停办现金业务,并通过持续开展拒收人民币现金整治,依法加大处罚和公示力度等措施,着力解决当前现金支付难的问题。通过相关措施的硬性要求,可以保障支付便利化措施得到有效落实。

四是既发挥示范作用,又有配套优惠措施。《意见》强调,推动一线城市、省会城市、世界遗产保护地、国际消费中心城市等发挥优化支付服务示范带头作用。通过在全国范围内打造一批优化支付的示范样板,可以更好地总结先进经验和模式,以便更好地推动支付便利化工作。同时,《意见》还提出对设置外币兑换机构和设施的场所给予一定租金减免,从经济角度提供相应支持,有利于完善支付基础设施网点建设,提升支付服务能力。《意见》提出将优化支付服务纳入城市品牌建设、营商环境考核、通过旅游休闲城市建设等国家级城市品牌建设,以创建促进支付环境优化,可以充分调动地方的积极性,更好助力支付便利化政策落实。

五是以支付便利化宣传推广促进旅游市场发展。《意见》提出,持续加强支付服务宣传推广。面向国际和国内旅游市场、面向消费供给端和需求端加强支付便利化常态化宣传推广,不仅有助于塑造便利、优质的目的地旅游消费形象,也有助于扩大旅游景区、旅游度假区、文博场馆、文旅场所等的影响力,进一步促进入境旅游和国内旅游市场发展。

支付便利化是旅游消费升级的基础,既要扩大支付便利化消费场景,也要增加无障碍支付设施,更要推广无障碍支付理念。当前,我国旅游民宿、旅游星级饭店等标准已经对多元消费支付方式提出了基本要求。下一步,需要在此基础上积极营造更加有利的文旅消费支付服务更加便利,游客才会愿意消费,才能更好地助力消费升级。

作者单位:中国旅游研究院(文化和旅游部数据中心)

声音

“将传统文化与现代元素相结合,为传统领域注入时尚范儿,它的生命力才会更加旺盛”

——《中国青年报》近日发表题为《为传统文化注入“时尚”范儿》的评论指出,数千年的历史积淀,使中国拥有极其丰富的传统文化资源。与此同时,社会的进步和公众对文化生活不断升级的期待,也要求传统文化在新时代呈现出新的面貌,源源不断地焕发出生机。要为传统文化注入时尚范儿,一方面需要对文化传承有深刻理解,如此才能从中挖掘出最核心、最精华的元素,充分演绎中华文化精神;另一方面也需要非凡的视野和胆识,敢于让民族传统与当代潮流

碰撞出新的火花。

“要让文物‘会说话’不难,难在‘说好货’,讲好中国故事”

——如何让文物更好“开口说话”,惠及大众?如何以文物遗存赋能文旅产业?对此,《广州日报》发表评论指出,要守正创新。守正为本,文博事业要守“守护好、传承好、展示好中华文明优秀成果”之正。创新为要,要让文物更好“开口说话”,把文物故事活灵活现说出来,就要向创新借力、得到创新加持,这既是过去的成功经验,也是未来的努力方向。此外,讲好中国文物故事,还要学会讲“外国话”,做好文物的海外传播工作,在世界范围内“圈粉”。(本版编辑 龚立仁 整理)

优化支付服务工作成效初显

据《北京日报》报道,近期,在中国人民银行、国家外汇管理局的支持和指导下,支付宝、财付通携手商业银行、清算机构、卡组织陆续落地系列优化支付服务、提升支付便利性举措。支付宝和微信外卡支付均已完成提升和优化外国人交易限额,单笔交易限额从1000美元最高提到5000美元,年度交易限额从10000美元最高提到50000美元。支付卡方面,多语言翻译、境外钱包乘车码“一码通”等新服务陆续上线。随着优化支付服务措施的逐步实施,境外来华支付交易增长明显。2024年春节期间,境外游客在我国用支付宝消费金额同比增长500%,用境外钱包扫支付宝二维码消费金额同比增长32倍。

视觉中国 供图

