

时评

创新支付模式机制 助推文旅消费迭代升级

□ 胡抚生

推进文旅支付便利化政策措施落实,要发挥有为政府和有效市场的重要作用,既要由政府支持的角度出发,又要兼顾市场的可行方式,通过政策引导、市场激励、服务标准优化、监督考核等方式来推动

近期,中国人民银行、文化和旅游部等四部门联合印发《关于进一步优化重点文旅场所支付服务提升支付便利性的通知》(以下简称《通知》),这是落实《国务院办公厅关于进一步优化支付服务提升支付便利性的意见》要求的具体举措。《通知》进一步细化了已有的措施,以重点文旅场所为对象,明确金融主管部门、文化和旅游主管部门相应的任务,从文旅支付服务的供给端银行、支付机构发力,以更好地解决老年人、外籍来华人员等重点人群的消费支付需求。

文旅产业发展离不开金融的支持,过去较长一段时间,金融机构侧重于对文旅企业的融资支持。近年来,随着旅游消费的持续升温,金融机构在加大对文旅企业支持力度的同时,也加强了对文旅消费端的支持,特别是近期持续出台优化旅游支付相关政策措施,更加重视提升旅游支付的便利化,为文旅消费升级提供新动能,体现了文旅消费在国民经济和社会发展中的重要作用,也展现了我国解决文旅服务难点和堵点问题的决心和能力。

支付服务是文旅消费的基本需求,无论是景区门票、酒店民宿预订,还是交通、餐饮、购物、文化娱乐等消费,均离不开安全便捷的支付服务。

当前,我国消费支付涵盖现金、银行卡、预付卡、移动支付等多种支付方式。随着科技进步、手机普及以及居民支付习惯的转变,近年来,便捷、高效的移动支付成为我国各类消费场景主要支付方式,现金支付、刷卡支付等应用消费场景趋于萎缩,给不少仍习惯于使用现金支付的老年人以及外籍来华人员带来不便。

消费支付的便利化程度不仅代表着目的地发展的成熟程度,也是文旅服务质量和水平的体现。优质的旅游目的地应具备提供多元化支付服务的能力,能够满足国内游客和入境游客的支付需求。既要充分满足日益增长的移动支付需求,也需要兼顾尚未适应移动支付的人群的老年人以及外籍来华人员等人群的现金、银行卡支付需求,在提升支付效率的同时,兼顾好公平。

《通知》围绕解决文旅支付的瓶颈,从小处着眼、从细处着手,体现了对文旅消费有温度、有力度、有深度的支持,可以有力地保障消费者的支付选择权。《通知》以完善银行卡受理环境、改善现金使用环境为重点,积极拓展银行卡、现金支付的应用场景,同时也强调提升移动支付的便利度,以高质量的文旅支付服务更好地满足各类消费人群的需求。

《通知》还有一个亮点,即将金融

支持融入海外文化旅游的宣传推广,这意味着金融与文化和旅游部门从国内合作进一步扩大到国际合作,以便捷、高效的金融服务助力文化和旅游海外宣传推广。同时,通过海外市场的拓展更好地推动支付服务优化升级,有助于提升旅游金融的国际化水平。

文旅支付便利化的推动不仅涉及国家政策,还涉及市场机制、服务标准等方面,不仅需要政府层面的推动,也需要市场层面的参与。

从政府层面来看,通过鼓励发展多元化的支付方式,并制定时间表、路线图,明确各方的责任和义务,建立部门之间的长效合作机制等,以更好地推动政策措施有效落实。

此外,文旅服务标准也是政府推动支付便利化举措的重要工具,部分服务标准对消费支付服务提出了相应的规范要求。例如,《旅游民宿基本要求与等级划分》明确提出“提供线上预订、支付服务”“提供现场刷卡、开具发票服务”等基本要素。《旅游饭店星级的划分与评定》对二星级以上旅游饭店均要求提供信用卡结算、现金结账、电子支付等多元的结账服务。已有政策和标准为文旅支付便利化措施的推进奠定了有利基础。因此,可发挥文旅服务标准作用,在4A级以上旅游景区、旅游度假区、旅游

休闲街区、夜间文化和旅游消费集聚区等评定标准修订过程中,将多元化的旅游支付方式作为服务质量等级评定的一项必要条件,以更好地提升旅游支付环境的软约束,营造优质旅游服务的良好氛围。

从市场层面来看,要考虑如何以市场化方式更好地推广现金、银行卡支付服务。例如,针对现金支付,要解决好现金找零便利性、外汇兑换场所合理布局以及避免假币等问题;针对银行卡支付,要考虑降低商户刷卡手续费率、鼓励发行境内外通用的银行卡等问题。

总之,推进文旅支付便利化政策措施落实,要发挥有为政府和有效市场的重要作用,既要由政府支持的角度出发,又要兼顾市场的可行方式,通过政策引导、市场激励、服务标准优化、监督考核等方式来推动。只有政府和市场主体共同推动,才能不断优化文旅消费支付环境。通过创新文旅支付的模式和机制,着力提升文旅服务的便利性,扩大支付服务的覆盖面,有助于进一步增强文旅市场发展信心,更好地开拓国际客源市场,实现经济效益和社会效益有机统一,助推文旅消费迭代升级。

作者单位:中国旅游研究院(文化和旅游部数据中心)

以农文旅深度融合 更好赋能乡村振兴

□ 徐旺生

乡村振兴战略是关系国计民生的根本性问题。近年来,中共中央、国务院连续发布中央一号文件,对新发展阶段优先发展农业农村、全面推进乡村振兴作出总体部署。乡村振兴如何破局?推进“三产融合”、农文旅深度融合、拓展农业的多种功能、赋能乡村振兴就是一条有效的路径。

长期以来,各地在推动农文旅融合发展方面进行了许多积极探索,依托秀美的绿水青山、美丽的田园风光、古老的村落建筑、多彩的乡土文化、丰富的民俗风情等资源,促进乡村农文旅融合发展取得明显成效。乡村休闲旅游发展如火如荼,推动乡村环境风貌焕然一新,促进农民生活状态明显改善。

为推广先进典型,文化和旅游部于2023年发布《关于征集文化和旅游赋能乡村振兴典型案例的通知》。经申报、推荐、遴选、公示等环节,文化和旅游部近期印发通知,公布了文化和旅游赋能乡村振兴十佳案例和25个优秀案例。

笔者对这些案例进行归纳,大致可以分为以下几个类型:

一是以农家乐为特色,利用农产品吸引周边地区居民周末消费。如天津蓟州区、重庆武隆区荆竹村、甘肃平凉市崆峒区上杨乡、佳木斯市抚远市抓吉赫哲族村。蓟州区乡村旅游发展推动了全区农村产业深度融合,以优美的自然环境、闲适的生活氛围、悠久的历史资源吸引众多京津游客。截至2023年,乡村旅游已辐射区内12个乡镇、100多个村。发展农家院(民宿)2430户,床位近6万张,直接从业人员1.2万人,带动农民就业6万人,形成了“百村创建、千户发展、万人参与”的格局。

二是以文化产业为主,辅文化和旅游赋能乡村振兴。乡村振兴,产业是关键,抓住产业发展的龙头发展旅游,成效自然显著。如沧州市吴桥县的杂技产业、遵义市正安县的吉他制造、安庆市潜山市的编织技艺、大理州剑川县的木雕产业、五指山市的黎族织锦、阿克苏地区新和县加依村的民间手工乐器制作。沧州市吴桥县具有各类杂技学校、团体111家,杂技专业村17个,与杂技相关企业100多家。同时,围绕杂技产业,吴桥县还打造了4A级旅游景区1家、省级文化产业示范园区1家、省级文化产业示范基地3家、省级乡村旅游重点村2家。2021年,吴桥县杂技文化旅游产业营业收入5.06亿元,实现上缴税收900万元,相关从业人数达到2万余人。遵义市正安县主要从事吉他制造,从“无中生有”到全球最大吉他生产基地,年产销吉他600余万台,是全球集聚程度最高、产销规模最大的吉他生产基地。

上述地区在发展特色产业的同时,旅游业也红红火火,同时也让其客户覆盖面更为广泛。

三是利用当地独特自然环境,打造非农旅游景点。如肇庆市封开县的贺江碧道画廊景区、武汉黄陂区木兰乡杜堂村的木兰花香景区、日喀则市吉隆县吉甫村的吉甫峡谷、古尔普等景区景点和名胜古迹以及泉州市晋江市围头村的围头景区。鄂尔多斯市伊金霍洛旗建设了A级旅游景区8家,临沂市沂南县塑造出“智

圣故里、红嫂家乡、温泉之城、休闲胜地”特色文旅品牌。其中,肇庆市封开县大力发展“旅游+”业态,2022年贺江碧道画廊接待游客27.49万人次,旅游收入2.275亿元。

四是发挥历史与文化名胜资源优势,通过深挖文化内涵吸引游客。如湘西州花垣县十八洞村、新疆兵团七师126团、江苏南通市海门区、凉山州西昌市大石板村、三明市尤溪县桂峰村。其中,三明市尤溪县桂峰村坚持推进文旅深度融合,在聚合文旅资源,推动乡村文旅产业发展中实现文化价值与经济效益的统一,实现人文和经济发展双丰收,实现“诗和远方”的完美结合,在不同层面呈现出“峰景”变“丰景”可喜变化。

五是文化与艺术创意结合发展乡村旅游。在资源禀赋不足的情况下,通过文化创意同样可以拓展乡村的旅游功能。如景德镇市浮梁县打造“焕新中国节”,延边州和龙市光东村挖掘稻田文化+民俗文化,晋中市左权县建设中国北方国际写生基地,温州市永嘉县打造楠溪江乡村音乐之都品牌,焦作市修武县大南坡村建设乡土美学及创新教学实践中心,西安市鄠邑区打造“关中忙罢艺术节”,沈阳市沈北新区单家村“种植”稻田画,北京门头沟区依托当地民俗历史打响“十大文化”,上海崇明区北亭村发展体育产业。其中,延边州和龙市光东村结合建设农文旅项目,改建特色民宿、建设稻米间文项目、提升水稻种植技术、搭建互联网平台等,依托民俗风情和稻田风光,打造集“休闲农业、乡村旅游、观光体验、稻田娱乐、研学教育、民俗餐饮”等于一体的农文旅综合体。

六是通过农业景观的开发利用,赋能乡村发展。桂林市龙胜县梯田、泰州市兴化市垛田就是靠纯粹的农业景观吸引游客的代表。其中,龙胜梯田特色鲜明,当地以梯田观赏为引擎,设立金坑瑶寨梯田观赏区,建成金竹民宿体验区、黄洛瑶寨长发小寨风情区、芙蓉高山蔬菜种植区、广南大糯开发与草龙传统休闲区、马堤张家苗寨风情小寨等休闲农业与乡村旅游示范区,形成“一路稻花上龙脊”“一路梨花上南山”“一湾碧水进温泉”的全域旅游大格局。同时,推出“开耕节”“红衣服”“辣椒节”“红糯节”等民俗旅游品牌、8个常态化民俗演出项目,着力打造“多民族生态博物馆”。2022年,全县共接待国内游客704.68万人次,实现旅游消费85.25亿元。

上述六类农文旅融合的十佳案例和25个优秀案例是各地政府主导下的成功典范,其做法归纳起来,主要包括政府正确引导、注重品牌打造、强化产业支撑、多方筹措资金、多业态融合发展、运行机制灵活、严格规范管理、各方利益均沾等。其中,建立一个多方受益的利益共同体是各地的一致目标。改革开放以来,乡村实行家庭联产承包责任制,一家一户经营面临多方面的劣势,如何合力发展文化和旅游产业,需要协调各方利益。可以说,上述十佳案例与优秀案例,让我们看到了文旅赋能乡村振兴的勃勃生机。

(作者单位:中国农业博物馆农博综合部)

声音

“千人宴”从过去主要由民众在特定节日或重要场合自发举行的活动,到近些年逐渐走向商业化,难免会发生一些新的变化。但这并不意味着可以乱来和忽悠”

——针对网传某地发生的“花钱体验‘千人宴’全是花生毛豆”事件,新京报网发表评论指出,作为地方文旅IP的“千人宴”,不仅是一个地方民俗风情特色的展示载体,同时也成为外界观察一个地方消费环境、社会治理水平的重要窗口。因此,要真正让“千人宴”在商业化过程中不断发展、创新和壮大,更好满足消费者需求,同时又要保留好特色,做到“不变味”,离不开从个人到监管部门、从政府到市场的共同努力。每一个希望做大做强本地旅游IP的地方,都需对此有更加清

醒的认识。“让露营行业在健康有序的轨道上稳步向前,才能让游客更好地纵情山水,享受自然之美、露营之乐”

——春暖花开,又到了露营好时节。针对一些露营者的不文明行为,《北京日报》客户端发表评论指出,如何规范露营旅游市场,需要相关各方形成合力,并且真正“立规矩”。一方面,应出台露营地建设强制性标准,制定露营地休闲守则,让“无痕露营”成为风尚。另一方面,“堵”不如“疏”。有关部门不妨实地勘察,在合适的郊野区域划定专门露营地,从卫生防疫、安全管理等方面完善基础设施,把四处“打游击”的露营者真正管理起来。(本版编辑 龚立仁 整理)



支付方式多元 游客购物更便捷

据中新财经报道,全球化的今天,中国以其独特的魅力和丰富的文化底蕴吸引着越来越多的外国游客。为解决外籍人士支付难问题,我国近期持续推出提升支付便利化政策措施。外籍人士支付更方便了,这也给本地商户带来了实实在在的好处。北京正阳门外杨梅竹斜街是一条有着600多年历史的老胡同,每天吸引众多外籍游客。在这条胡同内开展各类非遗体验课程的乾坤空间负责人王京介绍,店里支持多元支付方式,满足不同游客需求,这不仅提升了店铺的营业额,也促进了中外文化交流。

视觉中国 供图

整治市场秩序需“霸气喊话”更要持之以恒

□ 余明辉

据《大河报》报道,五一假期即将到来,河南省许昌市商务局、市市场监管局、市文化广电和旅游局近日联合市餐饮与饭店行业协会,集中约谈许昌市酒店行业负责人,对宾馆酒店行业进行专项整治。约谈会上,多部门负责人霸气喊话:“哪个地方的酒店经营者砸了许昌的牌子,几个部门就联合起来砸谁的锅!”

事实上,类似的“零容忍”表态并非首次。今年1月,沈阳一早市管理页面对外地游客被当地一商户“套路”时,就直言不讳地说:“你砸我”八

一早市”的碗,我就砸你的锅!”此举一度获得舆论的关注和肯定。此次许昌三部门联合霸气表态,无疑气场更大、更具威力和权威性,在社会上形成的震慑力显然也会更大。

“谁砸许昌的牌子我们就砸谁的锅”,凸显了管理部门对酒店餐饮经营者违法违规行为的“零容忍”,值得肯定,也值得业界深入思考。

如今,旅游已经成为拉动地方经济增长、提升城市形象的重要产业。然而,一些不法商家为了谋取私利,不惜损害游客利益,破坏旅游市场秩

序,给城市形象带来了负面影响。

“谁砸许昌的牌子我们就砸谁的锅”的表态,不仅是对违规经营者的警告,更是对全社会的一种承诺。它传递出当地政府对于旅游市场的重视,展现了政府对维护市场秩序、保障消费者权益的决心。

然而,我们也应该清醒地认识到,整治市场秩序并非一蹴而就,需要政府、市场经营主体、消费者等多方共同努力。政府部门要加强监管力度,制定和完善相关法律法规政策,为市场提供公平竞争的环境;商家要自觉遵守

市场规则,诚信经营,以优质的服务和产品赢得消费者的信任;消费者要提高自我保护意识,理性消费,积极维护自己的合法权益。

在此次约谈会上,许昌市多部门还提到“酒店问题不解决,专项整治工作不结束”——旅游整治不是搞一阵风,而是重在常态与长效。这让我们看到了当地政府对于维护旅游市场秩序的坚定决心,让当地优良的旅游环境更加可期。

期待这种霸气表态能够转化为扎实的实际行动,通过持续的市场监管整治,切实解决当地酒店行业的问题,为游客提供更加优质、安全的服务环境,也希望这一专项整治行动能够发挥示范效应,有力促进旅游市场健康、有序发展。

“游客滞留”事件凸显景区应急管理短板

□ 关育兵

近日,浙江舟山普陀山风景名胜区内大雾天气导致轮渡停航,数万游客滞留。这一事件不仅让游客经历了漫长的等待和焦虑,也凸显了企业应急管理的短板与不足。随着旅游业加快恢复发展,一些旅游企业应急管理能力和不足问题开始显现,亟待全面强化与精细提升。

旅游应急管理作为保障游客生命和财产安全的基石,其重要性不言而喻,尤其在旅游旺季或遭遇恶劣天气等突发事件时,景区应急管理能力的更

关系到游客的生命和财产安全。此次普陀山游客滞留事件中,虽然景区最终采取了措施将游客送出岛,但是在此过程中出现的混乱与无序仍让游客深感不满。

为有效应对类似事件,需要从多个层面加强旅游应急管理。政府相关部门应发挥主导作用,加强监管和指导,制定更加完善的应急预案。其中应明确各部门的职责与协同机制,包括在突发事件发生时能够迅速响应、有效应对。

景区等市场经营主体应深刻反思,加强应急管理的培训与演练。通过制定更加细化的应急预案,明确各部门在突发事件中的具体职责与操作流程,确保在关键时刻能够迅速行动、有效应对。此外,还要加强与气象、交通等相关部门的沟通与协作,及时获取最新信息,做好预警提醒工作。当前,正值普陀山旅游旺季,也是经常发生大雾天气的季节,对此景区应有足够的准备。

除了强化管理和协调外,旅游应

急管理还需注重人性化 and 精细化。景区等市场经营主体应关注游客的心理需求,提供必要的心理疏导和安抚,确保游客在紧急情况下能够保持冷静和理智。同时,还应加强对游客的宣传教育,提高游客的安全意识和自我保护能力。

普陀山游客滞留事件为更多地方和景区敲响了警钟,提醒业界必须高度重视旅游应急管理工作。

在旅游业加快恢复发展的今天,企业不仅要追求游客数量的增长,更要注重游客体验的提升。要通过强化与精细提升应急管理,为游客创造更加安全、舒适、愉快的环境。只有这样,才能更好地推动旅游业持续健康发展。