

●学习贯彻党的二十届三中全会精神

全面深化体制机制改革 推进旅游业高质量发展

□ 特约评论员 银 元

要把深入学习贯彻党的二十届三中全会精神与深入学习贯彻习近平总书记关于旅游工作的重要指示精神相结合,围绕加快建设旅游强国,聚焦健全文化和旅游深度融合发展体制机制,推动旅游业高质量发展行稳致远

党的二十届三中全会审议通过的《中共中央关于进一步全面深化改革、推进中国式现代化的决定》(以下简称《决定》),是指导新时代新征程上进一步全面深化改革的纲领性文件。旅游工作者要把深入学习贯彻党的二十届三中全会精神与深入学习贯彻习近平总书记关于旅游工作的重要指示精神相结合,围绕加快建设旅游强国,聚焦健全文化和旅游深度融合发展体制机制,推动旅游业高质量发展行稳致远,为以中国式现代化全面推进强国建设、民族复兴伟业贡献力量。

坚持旅游为民,更好服务美好生活。《决定》明确把“以促进社会公平正义、增进人民福祉为出发点和落脚点”纳入进一步全面深化改革的指导思想,明确把“聚焦提高人民生活品质”列入进一步全面深化改革的总目标之中,明确把“坚持以人民为中心”作为进一步全面深化改革的七项原则之一。

“为了人民而改革,改革才有意义;依靠人民而改革,改革才有动力”。旅游是人民群众美好生活的重要组成部分,旅游业是具有显著时代特征的民生产业、幸福产业。这就要求全行业要把旅游为民作为旅游业高质量发展的出发点和落脚点,紧扣新时代人民群众对高品质旅游产品和高水平旅游服务的需求,更好发挥旅游业服务人民群众美好生活的积极作用。

《决定》提出“允许农户合法拥有的住房通过出租、入股、合作等方式盘活利用”,这将进一步提高农民参与乡村旅游、民宿等开发建设、经营服务的主动性,增强农民分享乡村旅

游发展成果的获得感,更好推动乡村全面振兴。

发挥带动作用,更好促进经济发展。《决定》提出健全因地制宜发展新质生产力体制机制、健全促进实体经济和数字经济深度融合制度、完善发展服务业体制机制等具体任务。

旅游业是现代服务业的重要组成部分,涉及餐饮、住宿、交通、娱乐、商贸等产业,具有“一业兴带动百业旺”的独特作用,是拉动经济发展的重要动力。今年以来,旅游业呈现加快恢复、提质增速的良好态势,特别是假日旅游市场需求旺盛,成为经济社会发展亮点。这就要求全行业要在已有工作基础上,更好把握产业融合发展、数字经济发展带来的技术创新、市场机遇,进一步提高旅游服务标准化建设,推动“旅游+”“+旅游”模式创新和路径优化,通过丰富消费场景、优化消费环境、便利消费方式、挖掘消费潜力,进一步提高供需匹配度,提高旅游直接收入,充分发挥旅游业的综合带动作用。

深化文旅融合,更好构筑精神家园。《决定》对深化文化体制机制改革作出部署,明确要求“健全文化和旅游深度融合发展体制机制”。这为新时代文化旅游业高质量发展的内在要求。只有切实增强文化自信,发展社会主义先进文化,弘扬革命文化,传承中华优秀传统文化,才能打造出具有悠久历史积淀、厚重文化底蕴、丰富时代内涵的旅游产品,彰显旅游的社会

属性和文化属性,发挥旅游作为一种生活方式、学习方式、成长方式的积极作用。这就要求全行业要全面推进、持续深化体制机制改革,进一步突破文化和旅游深度融合发展的难点和痛点,继续加大工作力度,不断强化融合发展的要素保障、政策保障、工作保障,营造有利于融合发展的良好环境。

《决定》对文化遗产保护传承工作作出部署,要求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、推动文化遗产系统性保护和统一监管等。这为进一步规范对文化遗产的应用提出了更高要求。全行业要始终坚持保护优先的开发理念,系统总结近年来黄河、长江、长城、长征、大运河国家文化公园建设经验,通过科学推进旅游线路、旅游景区、旅游目的地建设,助力文化遗产保护传承,推动文化遗产系统性保护。

坚持开放发展,更好展示中国形象。《决定》指出,“必须坚持对外开放基本国策,坚持以开放促改革,依托我国超大规模市场优势,在扩大国际合作中提升开放能力,建设更高水平开放型经济新体制。”

旅游业是对外开放中最具活力的领域之一。我国旅游业经历了入境旅游率先快速发展、国内和出境旅游先后迅速兴起的发展模式,改革开放特别是党的十八大以来,我国旅游发展步入快车道,旅游业从小到大、由弱渐强。可以说,作为改革开放的先行领域,旅游业是在改革开放中起步成长,也必将在改革开放中发展壮大。

推进旅游等服务业对外开放是扩大高水平开放的重要抓手。今年以

来,网络热词“city不city啊”“好city啊”走红社交媒体,引发中外网友广泛转发分享,吸引了更多外国游客来华旅游。抢抓入境旅游市场快速回暖的市场机遇,需要系统研究和逐个打通外国游客在签证、航班、出行、支付、住宿、游览等方面的卡点,进一步落实免签政策、优化支付服务等措施,切实提高外国游客来华旅游便捷性。同时,通过发展入境旅游,不断提高中国文化、中国景色、中国美食、中国服务的国际美誉度、吸引力,向世界展示可信、可爱、可敬的中国形象。

增进旅游交流,更好增进文明互鉴。《决定》对构建更有效力的国际传播体系作出部署,要求加快构建中国话语和中国叙事体系,建设全球文明倡议践行机制,扩大国际人文交流合作等。这为进一步深化对外文化和旅游交流合作提出了新要求。

旅游是不同国家、不同文化交流互鉴的重要渠道,是促进文明交流的桥梁。近年来,以文化和旅游年、“你好!中国”国家旅游形象海外推广等为载体,对外旅游交流合作的广度、深度不断拓展,如2024年春节前后,在全球100多个国家和地区开展近500场形式多样、内容丰富的“欢乐春节”文化交流和旅游推广活动。在推进高水平对外开放、加快构建新发展格局、推动高质量发展背景下,需要进一步发挥旅游的优势和特点,更好服务国家总体外交大局,积极践行全球文明倡议,以旅游独有的互动性、灵活性、鲜活性,更好增进文明互鉴,为进一步全面深化改革、推进中国式现代化营造良好的外部环境。

需求旺盛之间的矛盾,博物馆要抓自身服务能力提升,积极挖掘服务潜力。要借助技术手段,推出智能语音导览、二维码介绍、虚拟讲解、云讲解等自助讲解方式,为观众提供便捷多样的讲解服务,以弥补人工讲解供给不足;要加强讲解队伍建设,充实讲解力量,强化业务培训,提高队伍素质,进而更好满足游客的需求;要发展壮大志愿讲解队伍,通过与高校、社区、历史研究机构合作共建等方式,把历史知识丰富、热心服务游客、讲解能力强的志愿者吸纳到讲解队伍中来,构建多元化讲解服务团队,制定规范,进行培训,为游客提供优质讲解服务,缓解馆内讲解力量不足问题。

历史需要敬畏,讲解要有章法。相关部门和博物馆要立规矩,加强监管,扶正祛邪,严惩违规行为,不能让个别“非馆方”讲解员信口开河、亵渎历史、误导游客,切实营造良好的博物馆参观学习环境。

观察

提升公共服务便利化水平 夯实旅游业高质量发展基础

□ 胡抚生

近期,两则关于旅游公共服务的创新举措值得业界关注。一是杭州推出“轻松游”行李服务寄存柜服务,旨在为游客提供更轻松、便捷的旅游出行服务。二是北京、上海、武汉、杭州等城市相继取消景区预约制度。上述便利广大游客出行的公共服务,看似是出行的小事,却反映了各地顺应游客需求变化而不断优化旅游公共服务的创新思维。

近年来,随着我国旅游业的快速发展,旅游市场散客化特征愈发显著,与之相匹配的旅游公共服务需求不断增加。过去以团队游为主的时期,跟着旅行团走,旅行社负责安排景区门票预订、旅游交通等服务,游客行程相对便利。进入散客化时代,游客对旅游预订、旅游交通、旅游信息、旅游安全等方面的公共服务提出了更高的要求,即从“有没有”向“好不好”转变,既追求便利性,又追求舒适性。

从目前来看,很多城市正在积极提升面向散客的旅游公共服务,打造良好的目的地形象。前不久,文化和旅游部、国家发展改革委、财政部等九部门联合印发《关于推进旅游公共服务高质量发展的指导意见》,从旅游公共信息服务、旅游公共交通服务、旅游应急救援服务、旅游惠民便民服务、公共服务融合等方面提出了系列新要求,就是为了更好地服务广大游客需求,持续提升旅游公共服务水平,更好地促进旅游业高质量发展。

城市旅游公共服务体现了城市的形象,反映了城市的文明程度以及旅游业发展质量。杭州的“轻松游”行李服务寄存柜、多地取消旅游景区预约制度等举措,营造了良好的旅游消费环境,为广大游客提供贴心的惠民便民服务。城市旅游公共服务要加强全过程服务,既要解放游客的脚,为游客的旅游活动提供更多多元、便利的交通工具,也要解放游客的手,让游客到达城市后,能够避免拖着行李旅行的烦恼。同时,还要优化景区预约手段,方便游客“说走就走”的旅行。

细微之处见功夫。看似微小的服务便利举措实际上反映了各地为游客服务的贴心程度。优质的旅游公共服务就是要从细微之处着手,让游客既可以享受城市的繁荣,更能够感受到城市的温暖。当然,城市旅游公共服务还有不少需要提升之处。为此,笔者提出以下建议:

一是加强旅游公共服务的案例创新推广。好的经验和模式值得各地学习和借鉴,对于评选出的年度

旅游公共服务案例要依托主流媒体和新媒体在更大范围内加以宣传推广。鼓励有条件的城市借鉴先进的经验,创新公共服务举措,满足游客的高品质公共服务需要。

二是完善旅游公共服务创新的合作机制。旅游公共服务往往涉及多个部门的协调配合,要完善公共服务的协作机制,形成推动公共服务高质量发展的合力。例如,杭州提供的游客行李寄存服务以及后续要开展的移动寄存服务,既需要文旅部门发力,也需要加强与交通、商务、市场监管等部门协调配合,持续优化相关服务,并完善相应的安全管理、保险和应急赔付机制等。

三是强化旅游便民惠民信息的发布。要依托微博、微信、抖音等线上渠道,及时发布最新的旅游公共服务便利化举措。同时,也要在景区、酒店、机场、高铁站等公共场所的醒目位置展示旅游便民惠民措施,让游客能够通过线上线下渠道及时了解最新信息,进而更好地享受相关服务。此外,还要加强旅游公共服务电子地图上线工作,以地图导览形式更好地服务游客的需求。

四是优化公共场所的服务功能利用。完善旅游公共服务便利化举措的空间布局,充分利用城市旅游集散中心、旅游咨询服务中心、旅游景区、旅游度假区以及城市休闲空间等公共空间,根据游客需求变化及时优化调整相关功能,开展行李寄存、手机充电、现金找零等多元化惠民便民服务,进一步提升旅游公共服务效能。

五是积极引导社会力量参与优质旅游公共服务供给。旅游公共服务供给不仅要依靠政府的投入,还需要政府加强引导,完善相关配套举措。例如,出台社会资本可参与的旅游公共服务目录、完善政府与市场公共服务合作的衔接机制、出台社会资本参与的优惠政策等,鼓励更多市场主体积极参与旅游公共服务供给。通过有与政府与有效市场的充分结合,丰富多元化、多模式的旅游公共服务,提供更优质的旅游体验。

新形势下,旅游公共服务要充分考虑散客化趋势下的便利化需求,及时疏导游客出行的难点和堵点,提供更加完善、贴心、便利的服务。要坚持以人民为中心的发展理念,不断创新和升级旅游公共服务,更好地助力扩大旅游消费,为旅游业高质量发展赋能添彩。

作者单位:中国旅游研究院(文化和旅游部数据中心)

时评

疏堵结合规范博物馆“非馆方”讲解

□ 钱立功

解决馆内讲解力量不足与游客需求旺盛之间的矛盾,博物馆要抓自身服务能力提升,积极挖掘服务潜力。要加强讲解队伍建设,充实讲解力量,强化业务培训,提高队伍素质

为更好地参观游览博物馆,深入了解文物展品背后的历史故事,不少游客选择花钱购买讲解服务。然而,“非馆方”讲解存在“价格高”“讲解不专业”“无故取消讲解服务”等问题让游客吐槽不断,引发社会广泛热议。

博物馆是连接过去、现在、未来的桥梁,承载着人们对知识的渴望和对文化的向往。近年来,参观博物馆成为一种生活方式,席卷全国的“博物馆热”,是一场色香味俱全的“精神文化大餐”,可以让社会公众零距离接

触文物藏品,进一步提升公民的文化自信和文化自豪感。

随着“博物馆热”持续升温,游客人数不断增加,博物馆讲解服务供不应求的问题日益突出。由此,一些地方出现了不少机构或个人以营利为目的,在博物馆内开展非馆方认证的讲解或研学教育活动。

由于这些讲解员缺乏正规培训、考核等相关制度的规范约束,讲解时间缩水、价格较高、随意悔约、虚假宣传等现象屡禁不止。特别是有的讲解员在讲解过程中大量穿插未经考证的

秘闻、野史,容易让参观者特别是未成年人产生认知偏差和历史误读,带来不良社会影响。

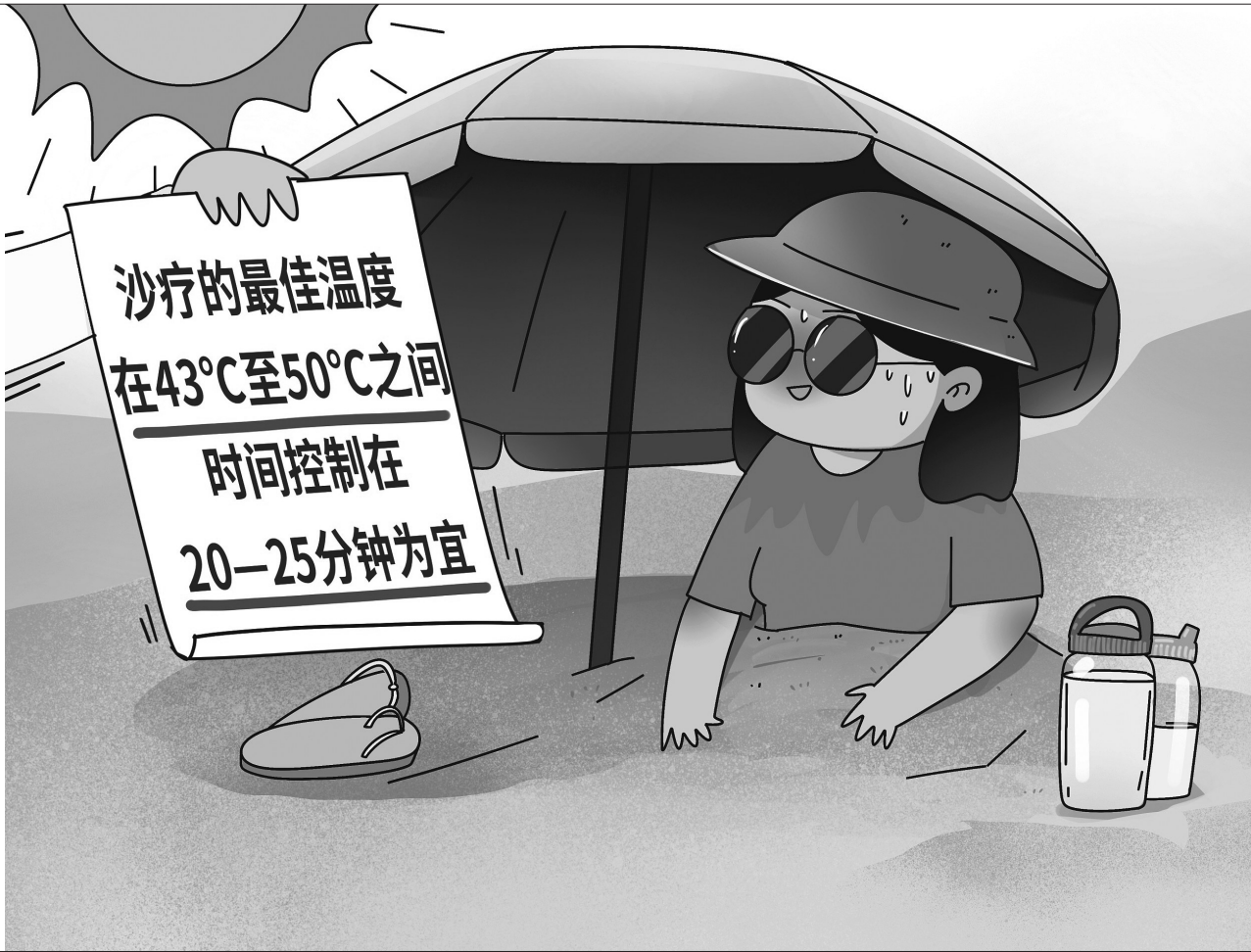
无论是历史记载,还是历史图像和器物,都必须经过“熟练者的破译”,才能被后人读懂。所谓“熟练者的破译”就是以生动、真实、翔实的讲解,让历史说话,让文物说话,让游客了解历史、学习知识、受到教育。所以,必须理直气壮地对非馆方讲解乱象说“不”,也不能任由其破坏市场秩序。

解决馆内讲解力量不足与游客

去火焰山沙疗 这些事项需注意

近期,社交平台上有关“火焰山祛湿”的内容火了。有网友表示,去旅游后不长痘了、不痛经了、肚子也变小了。对此,吐鲁番市维吾尔医医院沙疗中心负责人提示:“在进行沙疗时,一定要控制好沙子的温度,并且不要长时间暴露在高温下。一般来说,沙疗的最佳温度在43℃至50℃之间,超过50℃容易造成轻度烫伤,时间控制在20—25分钟为宜。”

视觉中国 供图



来论

补齐服务短板 有效治理“黄牛”倒票

□ 戴先任

让旅游服务供给跟得上旺盛的旅游需求,“黄牛”倒票问题才能得到有效治理

进入暑期,国内旅游市场持续火爆。为规范旅游市场秩序,提升游客体验,近期多地开展了多种形式的综合整治行动,包括严厉打击人们深恶痛绝的“黄牛票”问题。

近日,北岳恒山景区发布关于严厉打击“黄牛票”的声明,称景区严禁倒票或出售“黄牛高价票”,一经发现,相关电子门票作废,入园现场将不予承认。景区将不予退费并将相关账号、手机号列入黑名单。长沙橘子洲景区发布通告,严厉打击违规私拍、“黄牛”倒票等欺诈消费行为……

暑期旅游市场火爆,热门旅游城市和景区纷纷开启“人从众”模式,个别“一票难求”,甚至是“比春运车票更难求”,影响了游客的旅游体验。而供需矛盾突出的地方,往往就会有“黄牛”的身影。

景区“一票难求”、博物馆预约难等问题,让黄牛看到了商机。“黄牛”上下其手,坐地起价,损害了游客的合法权益,扰乱了景区秩序。

对此,多地景区针对“黄牛”倒票问题开展综合整治行动,提升技术防

范能力,堵塞管理漏洞,加大对“黄牛”的惩治力度,提高其违法违规成本,严防恶意抢票行为。

整治“黄牛”倒票不仅要堵,还要疏。要看到景区“一票难求”暴露出来的服务短板,进而破解供需矛盾。例如,在暑期等旅游旺季,景区可通过延长开放时间、优化游览路线、提升服务等方式分散客流。让旅游服务供给跟得上旺盛的旅游需求,“黄牛”倒票问题才能得到有效治理,消费者与供给方、服务方才能实现共赢。

同时还要看到,从市场供求关系来看,旅游旺季需求大于供给,一些景区出现“一票难求”现象在所难免。对于很多景区来说,旅游旺季并不长,如果按照旺季的游客接待量在软硬件各方面进行投资建设,有可能会造成浪费。在这种情况下,景区只有在旺季补齐服务短板,才能打好“突击战”。

而对于消费者来说,“扎堆出游”会影响旅游体验,游客在出游前也要有相应的心理准备,尽量“错峰出游”,提前做好攻略,选择一些人少景美的景区。