

时评

建立常态化机制 整治“黄牛”倒票

□ 特约评论员 王红彦

整治“黄牛”抢票、囤票、倒票现象，需要坚持供给与需求相匹配、人防与技防相结合，构建多方联动、综合发力、标本兼治的常态化工作机制，多措并举，常抓不懈，进而更好赋能广大民众美好生活

近年来，随着中华优秀传统文化越来越受到年轻人喜爱，“博物馆游”热度持续攀升，“为博物馆奔赴一座城”成为不少人的生活方式。今年暑期，各地重点博物馆成为旅游热点，故宫博物院、中国国家博物馆、三星堆博物馆新馆、陕西历史博物馆、南京博物院等热门场馆“一票难求”。这反映出人们的精神文化生活需求越来越高，文博场馆的作用越来越重要。

习近平总书记指出，让收藏在博物馆里的文物、陈列在广阔大地上的遗产、书写在古籍里的文字都活起来，丰富全社会历史文化滋养。党的十八大以来，党中央国务院高度重视文博事业。国家文物局发布数据显示，2023年全国备案博物馆达6833家，90%以上免费开放。

博物馆的免费开放，有利于丰富人们的精神文化生活。暑期即将结束，一些热门场馆出现的“预约难”和“一票难求”现象也随着优化预约措施的实施有望得到缓解。

2023年7月，国家文物局办公室印发《关于加强博物馆暑期等节假日开放服务工作的通知》。自以此以来，各地博物馆积极采取延长开放时间、

提高参观人数限额、专门设立特殊群体快速预约和检票通道、出台专项管理办法等一系列服务举措。

事实上，除热门博物馆外，一些重点景区、营业性演出等场所也存在“黄牛”抢票倒票现象。近年来，文化和旅游部出台了《关于进一步规范旅游市场秩序的通知》《演出票务服务与技术规范》《关于进一步加强演出市场管理规范演出市场秩序的通知》等政策措施，通过调整预约规则、优化技术手段、采取法律手段等措施，坚决打击“黄牛”倒票行为，进一步规范了全国文化和旅游市场秩序。

整治“黄牛”抢票、囤票、倒票现象，需要坚持供给与需求相匹配、人防与技防相结合，构建多方联动、综合发力、标本兼治的常态化工作机制，多措并举，常抓不懈，进而更好赋能广大民众美好生活。

首先，要优化服务供给，缓解供需矛盾。严防“黄牛”乱象，从根本上来说，还是要加大优质服务供给，解决供需矛盾。据测算，中国国家博物馆今年暑期每天有近160万人预约2.6万张门票，供需矛盾巨大。“黄牛”的投机钻营行为，进一步让热门博物馆

门票变为稀缺资源。

在供给侧，热门博物馆可推行“实名制”，入馆时增加“扫本人身份证”和“人脸识别”环节，保证“人、证、脸”信息完全匹配方可入场。通过严格加强身份信息核验，下大力防止“黄牛”挤占优质资源，尽可能压缩其市场空间。

在需求侧，各地应重点加强对一些非热门优质博物馆的宣传推广，在保障公众人身安全、文物安全和参观体验的基础上，为公众提供多样化、高品质的选择。

其次，要强化部门联动，加大打击力度。针对热门场馆“一票难求”现象，各地文化和旅游行政部门应联合公安、市场监管、网信等部门，加大对“黄牛”、第三方平台违规囤票、倒票等行为的打击力度。

据媒体报道，北京警方近期依托夏季治安打击整治行动，组织成立工作专班，围绕“黄牛”非法抢票、倒卖旅游景区景点及重点高校门票(预约名额)等群众反映强烈的涉旅问题，全链条开展专项打击。暑期以来，共刑事拘留62人、行政拘留117人，取得明显效果，起到了震慑作用。

组建专门抢票团队、开发外挂程序等方式，是“黄牛”抢票的一个特点。鉴于“黄牛”抢票软件大多通过境外服务器中转访问系统抢票，需要采取技术手段进行拦截和处置。今年暑期旅游旺季，故宫博物院使用实时甄别“黄牛”的纵深防御技术手段，以“毫秒级”对预约用户进行风险识别，打击“黄牛”的刷票行为。中国国家博物馆构建综合动态风险防控体系，用科技手段防范“黄牛”抢票不法行为，暑期以来已封禁42.5万个风险账户、165.7万个高频访问IP，打击了“黄牛”倒票行为。

最后，要深入宣传引导，自觉抵制。要采取广泛宣传、发布典型案例、温馨提醒信息推送等多种形式，有针对性地进行引导，让广大群众切实认识到向“黄牛”提供个人信息既可能导致自身隐私泄露，又可能使自己的身份信息被用于其他违法犯罪活动，从而自觉抵制“黄牛”倒票行为。

总之，整治“黄牛”乱象是一项系统工程，需要多方协同、久久为功，共同维护热门场馆的参观秩序和广大观众的合法权益。

给秘境探险拴牢“安全责任绳”

□ 李英锋

近年来，“秘境”“野奢”等旅行方式备受欢迎，吸引了不少游客前往户外探险。殊不知，深坑、野山、秘洞等户外探险，对于普通人而言存在着诸多未知风险。据《法治日报》报道，近日，北京市房山区人民法院

审理了一起天坑秘境探险引发的游客人身损害赔偿案件，游客、领队、旅行社均需为各自的过失“买单”。

秘境探险有风险，组团跟团需谨慎。近年来，很多游客不再满足于传统的旅游模式，而是走上了不走寻常路的户外探险，而户外探险也以其神秘性、刺激性带给游客更新鲜、更具个性化的旅游体验。户外探险的另一面是危险性，往往户外探险线路越是人迹罕至、神秘刺激，其危险系数就越高。如果相关各方在线路开拓、经营管理、辅助服务、消费选择等环节存有盲目、随意、侥幸等心理以及责任疏失，户外探险的危险性就会被进一步放大。

北京市房山区人民法院审理的这起因天坑秘境探险而引发的人身损害赔偿案件，依法厘清了旅游经营者、旅游辅助服务者、游客的责任，也明确了各方在秘境探险活动中的过错，给秘境探险等户外探险活动敲响安全警钟。

法律并未禁止户外探险活动，只要户外探险者未进入自然保护区的核心区、缓冲区，以及相关景区、地方政府、监管部门因安全、生态保护等原因禁止擅自进入、开展旅游活动的区域，户外探险有其生存空间。只是旅游经营者或户外探险组织者、旅游辅助服务者必须在户外探险线路规划、安全设备和措施保障、安全教育管理、风险提示等方面

自身做好安全评估，谨慎参与户外探险活动，并严格按照安全规程和管理要求操作。如果因某些环节的

安全责任未落地、不到位而出现游客伤亡等安全事故，在法律面前，在损害赔偿等善后处置责任的划分环节，该由谁承担多少责任就由谁承担多少责任。

案例中，某旅行社运营的微信公众号多次发布涉户外探险项目信息，游客赵先生通过在该旅行社微信公众号报名参与秘境探险活动。该旅行社与赵先生存在事实上的旅游服务合同关系，对赵先生负有安全保障义务。张女士是该旅行社户外探险的合作领队，并直接负责案涉探险项目，属于旅游辅助服务者，对赵先生等游客也负有安全保障义务。

《最高人民法院关于审理旅游纠纷案件适用法律若干问题的规定》第七条明确：旅游经营者、旅游辅助服务者未尽到安全保障义务，造成旅游者人身损害、财产损失，旅游者请求旅游经营者、旅游辅助服务者承担责任的，人民法院予以支持。

案例中，旅行社和作为旅游辅助服务者的领队张女士，在履行安全保障义务时均有明显的疏失之处，理应对赵先生在户外探险过程中急速坠落摔伤承担相应赔偿责任等责任。而赵先生在探险过程中对自身安全未尽到审慎注意义务，存有操作失误等问题，也应承担一定责任。法院判决赵先生自行承担20%的责任，旅行社和领队张女士各承担40%的责任，对应了各方的过错程度，符合事实，公平合理。

这起案例具有较强的代表性，也反映了户外探险的高危险性。总之，秘境探险等户外探险不能沦为“脱责”“弄险”，相关各方应该在户外探险的事前和事中算好责任账，拴牢“安全责任绳”，这样才能有效提升户外探险的安全系数，避免事后算不清“责任账”。

声音

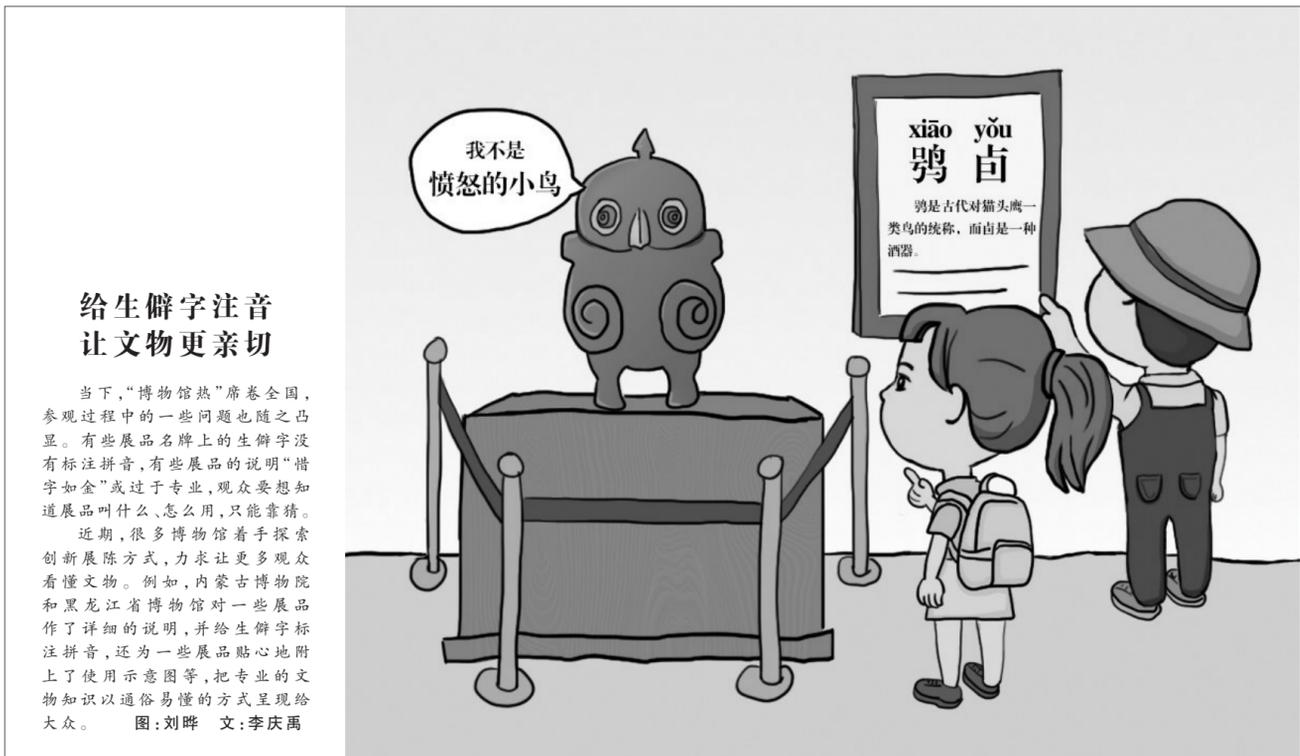
“美食背后的文化底蕴，为社会发展积累起深厚功力，也必将滋润包括文旅产业在内的经济蓬勃发展”

——《人民日报》近日发表题为《旅程中品味一道美食》的文章指出，旅程中品味一道美食，人与自然、外地与本地文化便生发出亲密互动。当更多人加入寻味城市、触摸人文的队伍，便催生了“一道美食奔赴一座城”的文旅热点。当消费者对美食的追求日益升温并成为城市文旅发展的契机，当饮食文化拉动经济、改善民生，各地不妨顺势而为，推出品质菜肴，深挖美食内涵，让舌尖滋味、温暖故事滋润城市的三餐与四季。

“要让价格对得起研学项目的水平，才能赢得家长的长期支持”

——针对一些地方研学旅游出现的价格昂贵、师资水平不高、研学机构缺乏专业资质等问题，《中国青年报》发表评论指出，如今，不少研学游涉及文化领域，不仅故宫、颐和园、莫高窟等经典“打卡地”会成为研学团的热门选择，还有一些机构打造了“古建筑研学”“考古与历史研学”之类的项目，价格也不便宜。但是，如何向非专业的孩子们介绍那些艰深的学问，并不容易。说到底，研学游到底好不好，不仅由研学机构来评判，更要由学生与家长来判断。

(本版编辑 龚立仁 整理)



给生僻字注音 让文物更亲切

当下，“博物馆热”席卷全国，参观过程中的一些问题也随之凸显。有些展品名牌上的生僻字没有标注拼音，有些展品的说明“惜字如金”或过于专业，观众要想知道展品叫什么、怎么用，只能靠猜。

近期，很多博物馆着手探索创新展陈方式，力求让更多观众看懂文物。例如，内蒙古博物院和黑龙江省博物馆对一些展品作了详细的说明，并给生僻字标注拼音，还为一些展品贴心地附上了使用示意图等，把专业的文物知识以通俗易懂的方式呈现给大众。图：刘晔 文：李庆禹

直面新形势 四川旅游住宿业坚定迈向高质量发展之路

新形势下，旅游住宿业该如何应对经济下行、消费降级等现象，又该如何实现行业的高质量发展？为解决这些问题，四川省文化和旅游厅于日前在成都举办全省旅游住宿业高质量发展会议。四川省文化和旅游管理部门、涉旅行业组织、旅游住宿企业代表及专家、学者百余人齐聚一堂，共同探讨新形势下四川旅游住宿业的高质量发展路径。

直面挑战与机遇

诚然，3年疫情给旅游住宿业带来了沉重打击，全球经济下行导致的消费降级也让行业面临挑战。然而，四川省旅游住宿业并未一蹶不振，而是在应对挑战中抢抓机遇、赢得主动，多措并举推进运营管理和产品服务创新，努力实现提质增效。

作为四川省第一家五星级旅游饭店，四川锦江宾馆早在多年前就抱着“节约一分钱就是利润”的理念，开始了“降本增效”。该酒店先后投入5000万元对电气设备进行改造，通过智慧高效能源中心，将年电能消耗降低到此前的45%，年平均节约用电约570万度。能源成本的大幅降低为锦江宾馆在应对挑战中提供了底气 and 支撑。

明宇商旅集团副总裁陈伟说，

该集团在全国范围内的400多家酒店紧跟行业发展趋势和市场需求变化，积极引入新理念、新技术，在产品和服务上不断推陈出新，保持了较强的行业竞争力，在当前形势下站稳了脚跟。

除了成本控制和技术革新，大力推行规模化、标准化、特色化也是本次大会总结提炼的宝贵经验。

与此同时，数据显示，四川省2023年接待游客人次和旅游收入全面超过疫前水平；今年1月至7月，全省接待游客4.24亿人次，同比增长2.27%；全省住宿设施接待境外人员104.46万人次，同比增长284%。

对此，四川省旅游投资集团副总经理任啸认为，文旅产业已经迎来了后疫情时代的发展机遇。从国家层面到地方政府，纷纷提出和

制定多项政策措施，大力推动文旅产业新质生产力的形成。“四川凭借绝美的自然风光、深厚的文化底蕴和完善的旅游设施，受到了来自全国和世界各地游客的青睐。”任啸说，“旅游住宿业作为文旅产业的重要组成部分，在当前既面临着挑战，也正迎来重大机遇。”

“挑战与机遇并存”的思维得到了与会代表的一致认可，大家都认为，只要积极应对、科学规划、创新发展，一定能够迎来新的发展成果。

奋力开拓新蓝海

“创新发展”是本次大会的主题词之一。会上，大家畅所欲言，提出了很多好的建议，力图为四川的旅游住宿业开拓新的“蓝海”。

“当演艺的火花遇上酒店的港湾，一场文旅盛宴将拉开序幕。”四川天府演艺集团党委书记、董事长刘传认为，演艺活动为酒店注入了新的活力与灵魂，使其不再仅仅是休息之地，更成为文化体验的高地；而酒店则为演艺提供了广阔的舞台和精准的受众，能让优秀的传统文化得以更好地传播与传承。“‘住宿+演艺’的模式将大有可为。”

坚定信心谋未来

“提振行业信心是本次会议的重

要目的之一。”四川省文化和旅游厅二级巡视员、四川省星评委副主任邹健认为，“与此同时，我们还要研究如何在新形势下推进文旅融合、创新发展模式，全力支持旅游住宿企业打造新产品、新服务、新场景，以特色产品和服务展示巴蜀传统文化，铸就‘近悦远来’口碑，更好满足境内外宾客多样化、个性化、品质化需求，推动旅游住宿业高质量发展行稳致远。”

四川省旅游学会会长陈加林说，四川省旅游学会将大力支持开展旅游住宿业高质量发展模式课题研究，为全省旅游住宿业高质量发展助力赋能。

四川省旅游饭店行业协会会长颜雪巍说：“此次参会代表来自全省各地，从星级酒店到中高端酒店再到旅游民宿，从国资、民资到外资品牌酒店，从商务、度假、会议到精品等各类酒店均有代表参会。这充分说明了大家对未来的期待。接下来，协会将充分发挥桥梁纽带作用，更好服务会员单位。”

国家级星评委、四川省旅游饭店行业协会支部书记鲍小伟说：“本次会议既充分展示了四川省旅游住宿业发展成果，又着眼新征程上行业发

展趋势，提出了许多新思路、新举措。我们将持续推动非遗、文创、演艺、图书馆进酒店，将四川绚丽多彩的文化资源融入旅游住宿业的可持续发展中，赋予酒店新的内涵、新的形象、新的使命。”

四川大学旅游学院教授李原认为，要坚持以标准化建设为抓手，在不断提升服务产品功能品质品质的基础上，创造更具四川特色与文化魅力的产品体验要素。“‘光亮自己，照亮他人’应该成为四川每一位旅游住宿从业者的工作准则与职业操守，努力实现经营管理的精准化、服务的精细化、产品的精彩化。”

在首批全国甲级旅游民宿、“天府旅游民宿”成都锦府驿酒店的董事长郭忠看来，全省的民宿数量从2021年的120余万家快速增长到2023年的200万家左右，客房收入的占比也逐年增加。“这没有理由让我们失去信心。”郭忠说，锦府驿将以“民宿+”的理念，打造情感交流和体验的空间，力争实现跨界融合与协同创新，最终构建起多元化、复合型的旅游住宿生态体系，锦府驿愿意与广大民宿经营者分享经验、携手前行。