

“十一”黄金周期间,文化旅游消费旺盛,读者呼吁——

激发假日消费市场潜力

读者关注

文化和旅游部的数据显示,今年“十一”黄金周期间,全国共接待国内游客7.82亿人次,同比增长7.81%;实现国内旅游收入6497.1亿元,同比增长8.47%。这再一次证明,消费对经济发展具有基础性作用。如何进一步激发旅游市场消费潜力,满足群众对高品质旅游的需要?广大读者畅谈了自己的看法和期待。



上图 10月3日,游客在湖南省江永县千年古村上甘棠村游览。“十一”黄金周期间正值金秋时节,游客在大自然中尽情享受美丽秋色。 田如瑞摄(中经视觉)

右图 10月2日,四川省遂宁市圣莲山景区40余万株百合花、醉蝶花等竞相绽放,成了游客赏花游玩的好去处,不少游客置身花海拍照留念。 刘昌松摄(中经视觉)



优质服务亟需跟上

周芳元

旅游业的发展,不仅满足了群众日益增长的旅游消费需求,同时也带动了地方经济的发展,是一举多得的好事。但是,现实中旅游景区依然还存在着诸多不尽如人意的地方,要抓住假日消费的市场机遇并提供优质高效的服务。让宣传和服务名副其实。不少景区为了吸引游客,制作了大量的宣传广告,然而,景区实际情况却与广告中的描述大相径庭。这让不少游客在游览完后有一种上当受骗的感觉,损害了消费者利益。作为景区管理者,需要牢固树立“游客好评就是最好的广告”理念,让宣传与服务相配套,千万不能说一套做一套,需要强化景区服务质量,不仅要把游客引进来,还要让游客留得住,更要使游客还想来。

详细规划客流量,搞好配套服务。

景区需要有长远的发展规划,更需要有详细的应对预案,千万不能因为利益而让游客量超过景区的承载力。景区的容量有限,游客超量,相关的服务难免会打折扣。适应景区发展的配套服务需要时时更新,要让游客吃得放心、玩得开心、住得舒心,充分考虑到每一个细节,让服务无处不在,全面对接顾客的合理要求。

加强景区工作人员管理,设置相关投诉电话。实现优质服务,景区工作人员的管理至关重要,确保各项工作严格落实到位。游客有不满意的地方可以随时对相关服务进行投诉,景区需要对投诉高度重视,及时安排人员进行整改,投诉情况纳入相关服务工作人员的绩效考核。

(作者单位:湖南省浏阳市浏阳河中学)

下决心摆脱“门票依赖”

祝建波

对于景区而言,门票收入是其维持运营的必要保障,在符合规定的条件下合理售卖门票,游客支付一定费用属正常市场行为。然而,如果景区收益全部靠门票,甚至把门票视为地方财政的“提款机”,这就使门票变了味儿。

实际上,一个地方要在旅游经济上有所作为,绝不能狭隘地盯着旅游门票。旅游经济是典型的“眼球经济”和人气经济,旅游业应包括吃、住、行、娱乐、购物、交通等多个要素。在大众旅游时代,景区管理者只有主动适应旅游业高质量发展的要求,搬走高价门票这块绊脚石,以免惠民、升级服务等方式,为游客提供舒适、便捷又具有差异化或富有内涵的体验和服务,才能赢得更多游客,继而实现旅游业和相关产业的发展。因此,旅游景区可以学习杭州西湖

景区的经营思路,舍弃门票的“小芝麻”,换取旅游经济发展的“大西瓜”,即以景区为圆心,以整个区域为半径,把整个区域都当作景区。景区摒弃门票经济,表面上看似在做赔本买卖,实际展现的却是一种新的旅游产业发展思路——虽然门票收入减少了,但是游客会增多,在景区产生的消费自然也会相应增加。西湖免费开放10多年,旅游总收入持续增长就是很好的例证。

当然,由于各地景区发展阶段、发展禀赋不尽相同,全面推广免票的时机或许并不成熟,但能够免费开放的景区要尽快免费开放。景区门票降价乃至免费开放,从而回归其应有的公共属性,既是公众共同的愿望,也是共享发展理念在旅游领域的具体体现。

(作者单位:山东省诸城市实验幼儿园)

积极鼓励错峰出游

郑文

刚刚过去的“十一”黄金周,旅游市场呈现出繁荣景象。但也要看到,假日“赶集式”的旅游方式给景区带来了巨大的冲击,让不少游客有“花钱找罪受”的感叹。同时,交通行业也承受了巨大的压力,尽管这几年国家加大了道路建设,便捷的交通也使更多人选择自驾游,加之高速公路实行免费通行,道路交通运输资源显得捉襟见肘。

如何化解假日经济带来的“幸福烦恼”,让群众拥有高质量的休闲方式,笔者认为,错峰出行是有益尝试。

早在2015年8月份,国务院办公厅下发《关于进一步促进旅游投资和消费的若干意见》提出,要优化休假安排,激发旅游消费需求。鼓励弹性作息,有条

件的地方和单位可根据实际情况,依法优化调整夏季作息安排,为职工周五下午与周末结合外出休闲度假创造有利条件。可以说,这样的制度安排很有针对性。错峰出游群众才能享受到价有所值、高质量的旅游服务。

当然,错峰出游需要有效落实带薪休假制度,让群众能够带着一份轻松愉快的心情去游览祖国的大好河山,进一步提高公众的幸福指数。同时,旅游服务业也要转变发展思路,降低出行成本,例如淡季票价优惠或免费等,让公众得实惠,培育错峰出游的公共意识,从而实现旅游业淡季不淡,进一步推动旅游服务业的健康发展,使休闲旅游更有品质和品位。

(作者单位:江西湖口县政府办)

大力发展夜间经济

丁慎毅

据报道,为了推动夜间经济发展,上海市放宽了夜间外摆管制,增加夜间停车位、出租车候客点、夜班公交线路,同时借鉴国外经验,在全国第一个建立了“夜间区长”“夜生活首席执行官”制度。

如今,随着我国消费者收入水平不断提高,人们的消费已不局限于解决温饱问题,而是希望有更多精神层面的满足。对于一些旅游城市来说,游客在结束白天的快节奏游览之后,还十分期待参与一些夜间旅游和休闲项目,以便深度了解这座城市的历史文化底蕴。这为发展夜间经济奠定了市场基础。不仅是上海、北京、天津、南京、重庆、西安等地此前也已推出过发展夜间经济的相关政策,为城市发展开发新的经济增长点。

当然,发展夜间经济需要解决一些现实问题,夜间经济的安全、服务质量、噪音、垃圾等问题如果解决不好,必然使夜间经济的预期效应打折,甚至影响社会和谐。这就需要政府相关部门尽快出台相应政策,积极推动社会各方充分参与,通过设立“夜间区长”和“夜生活首席执行官”统筹协调,鼓励商户圈联合自治,稳妥平衡相关群体的利益诉求。此外,还应完善交通、环境、水电等城市基本公共服务,探索建设商务休闲、健身娱乐、音乐书吧、特色餐饮等符合特定人群消费特色的集聚化、规模化夜间经济区域,最大限度地避免扰民,为消费者提供良好体验。

(作者单位:山东省淄博市广播电视台)

景区“一元午餐”值得推广

宋鹏伟

体验。“一元午餐”的走红就说明了这一点。从价格看,“一元午餐”几乎是免费;从文化看,一碗当地糊涂面、几块蒸红薯、蒸芋头、黄瓜段等,既能让游客吃饱,又品尝到了地方特色;从食品安全看,食材均是当地贫困户手里收购,由当地食药监局工作人员监督,统一制作配送,游客吃得放心。可见,“一元午餐”背后体现了管理者的创新意识与智慧,已成为该景区一道亮丽的人文景观,并以此实现了“游客增多,

服务升级”的良性循环。“一元午餐”的走红,也启示经营者,守着自然景观和文物古迹吃老本的做法已经过时。与那些还未摆脱“门票经济”,甚至是过度商业化的景区相比,以游客为本、注重消费体验的做法才是正确的发展方向。一方面,他们以切实有效的举措缓解了“吃饭难”“吃饭贵”“停车难”等旅游痼疾;另一方面,旅游打卡不是“一锤子买卖”,良好的口碑得以宣传扩散,形成差异化的品牌,吸引更多游客慕名前来,甚至是

“二刷”“三刷”。这正是全域旅游的发展思路,即从单一景点景区建设和管理到综合目的地统筹发展转变,从门票经济向文化经济和产业经济转变,通过基础服务设施的共建共享,不断满足游客多元化的消费体验。由此来看,每一次的旅游旺季也是景区的营销宣传旺季,任何以“游客为本”做出的努力,都有助于景区的长远发展。

(作者地址:山西省太原市新建路78号)

有感而发

让农家书屋“活”起来

姚平

为解决广大农民“买书难、借书难、看书难”的问题,2007年3月份,国家有关部门在全国范围内实施农家书屋工程,为每个行政村建起了一个农家书屋,并为其提供实用图书1000册、报刊30种、电子音像制品100种(张),受到广大农民朋友的欢迎。

这些农家书屋的管理、使用情况如何?近日,笔者走访某县6个贫困村了解到,由于种种原因,不少农家书屋的利用率亟待提高。

农家书屋是为满足农民群众文化需要,在行政村建立、农民自己管理、为农民提供实用的书报刊和音像电子产品阅读视听条件的公益性文化服务设施。在决战脱贫攻坚、实施乡村振兴战略的形势下,必须让农家书屋“活”起来。

首先要强化管理。可确定一名热心公益事业、在村民中有一定威望的退休干部或教师负责农家书屋日常工作,乡镇定期检查评比农家书屋利用情况。其次,要完善农家书屋的各项规章制度。第三,要创新读书活动载体。比如,依托农村精神文明创建活动共建共享,依托县图书馆、乡镇图书室实现互联互通,加快推进农家书屋数字化建设,推动新华书店农村发行网点向农家书屋延伸,做好农家书屋出版物补充配备工作,并广泛开展农家书屋阅读竞赛活动等,让阅读成为农村群众生活新时尚。

(作者地址:陕西省咸阳市世纪大道渭滨苑小区)

期待无障碍设施“无障碍”

汪昌莲

自《无障碍环境建设条例》在2012年8月1日实施后,各地近年来不断加大无障碍环境建设力度。不过,有些地方的无障碍电梯、无障碍卫生间等设施仍明显不足,有的无障碍通道长期关闭,部分行业企业的无障碍设施存在未开放、被占用、维护不到位等问题,影响无障碍设施实际功能的发挥。

关注残疾人,关爱弱势群体,是一个城市文明程度的具体体现,也是构建和谐社会的重要内容。残疾人的生活条件理应得到保障和改善。无障碍设施不仅限于交通领域,还应向公共建筑、居民小区和住宅等各项基础设施建设领域推进。除了硬件方面的建设,无障碍设施还包括“软环境”建设,即信息无障碍和服务无障碍。以交通无障碍为例,包括导盲信号、语音提示系统建设等,提高司乘人员的服务质量,也是交通无障碍设施建设的范畴。

残疾人平等地参与社会生活,不仅是残疾人的愿望,全社会应为他们的工作和生活创造条件、提供方便。期待社会各界思想上对此高度重视,并积极行动起来,让无障碍设施无障碍地推行,让残疾人感受到社会的关爱与温暖。

(作者单位:湖北省嘉鱼县文化体育局)

身边事

尊老敬老献爱心



10月7日,河北省廊坊市大城县全庄子村65岁以上老人欢聚一堂共庆生日。近年来,大城县积极探索并不断加强老年人保障体系建设,确保老年人老有所养。今年以来,该县投资153万元完善养老体系建设,发放80岁以上高龄津贴280多万元。

相思余摄(中经视觉)



10月6日,江西省新余市渝水区罗坊镇“颐养之家”志愿者在为共和国同龄老人庆祝生日。今年以来,新余市渝水区结合“不忘初心、牢记使命”主题教育,常态化开展新时代文明实践实践活动,组织志愿者为全区359个“颐养之家”老人送温暖、献爱心。

廖海金摄(中经视觉)

本版编辑 马洪超 徐达 祝伟
投稿邮箱 jrbdzhe@163.com
mzjjgc@163.com