

加强运营管理,提升服务水平——

各地优化旅游市场环境

本报记者 谢瑶 耿丹丹 陈发明

今年的《政府工作报告》提出,要积极培育文娱旅游、体育赛事等新的消费增长点。去年我国文旅市场强劲复苏,为更好延续文旅热,多地加强运营管理,提升服务水平,优化市场环境,为消费者提供更高品质的文旅产品。

最近,全国最火的城市无疑是甘肃天水。刚刚过去的清明小长假,天水市共接待游客94.65万人次,实现旅游综合收入5.4亿元。3月以来,天水市已累计接待游客613万人次,实现旅游综合收入35亿元。天水市文旅局副局长李星杰表示:“我们畅通举报投诉渠道,及时回应群众诉求,全力保障全市文旅市场安全稳定,规范有序。”

湖南省张家界市深入开展旅游发展环境调研,瞄准旅游市场虚假营销、追客赶客、二次加价等乱象,强力推进“铁腕治旅”专项整治行动。去年5月以来,该市制定专项监督工作机制、清单,组织对景区景点、旅游购物场所、旅行社门市部、“三站一场”等涉旅重点部位开展“体

验式”明察暗访。目前,高速出口、“三站一场”、景区周边等“追客赶客”现象基本消除,游客投诉率大幅下降。

湖南省委常委、宣传部部长杨浩东表示,治理文旅领域“顽瘴痼疾”是贯彻新发展理念的要求,要坚持全省“一盘棋”,共同行动,严厉打击干扰旅游市场秩序的违法违规行为,常态化制度化长效化规范旅游市场秩序。

新疆阿勒泰地区因“中国雪都”而闻名。每到雪季,众多滑雪爱好者来此体验冰雪运动的乐趣。为提升游客的体验,去年新疆抽调乌鲁木齐市、伊犁州、喀什地区、阿勒泰地区文化市场综合执法骨干成立联合检查组,对阿勒泰地区喀纳斯景区、禾木景区等重点区域开展执法检查,重点整治景区内额外收费旅游项目。

优化服务,还要升级优惠,激发消费潜力。为进一步释放冰雪经济消费潜力,将军山、可可托海、吉克普林、青格里狼山四大滑雪场自去年11月陆续实施日

场六折、学生半价、夜场优惠等一系列优惠措施。今年4月2日,可可托海至禾木吉克普林国际滑雪度假区、青格里狼山国际滑雪场免费直通车开通。新疆阿勒泰旅游发展集团有限公司所属禾木吉克普林雪场所在地的禾木山庄、禾木300所民宿还为雪友提供了本雪季超低折扣优惠。

“随着滑雪优惠政策的持续发布,参与冰雪运动的人数迅速增加。我们将持续出台助推群众冰雪运动发展的利好政策,为‘全民上冰雪’创造条件。”阿勒泰地区文化体育广播电视和旅游局党组书记、局长德丽达·那比说。

提高旅游服务水平,还要从游客体验出发,充分满足出行需求。由于假期游客量激增,天水市秦州区、麦积区、秦安县、甘谷县宾馆住宿率均接近100%,其余周边县区宾馆住宿率接近74%。天水市随之推出一系列游客分流措施,秦州区部分中小学操场、医院面向外地游客免费提供停车位,设立秦州区玉泉中

学和麦积区区委党校、天水师院学生公寓、麦积区合作银行培训中心等临时住宿点,协调解决游客住宿问题。

兰州铁路局兰铁国旅公司副总经理梁守伟介绍,将结合“天水麻辣烫”的热度,动态调整列车开行方案,推出“一趟专列多重体验”新供给,4月份计划开行以春日赏花为主的“环西部火车游”专列11列。

“网红”独库公路吸引着全国各地的自驾游客。独库公路中有91公里属于塔城地区乌苏市管辖。在旅游旺季,乌苏市交通管理部门充分运用现代化信息技术,加大指挥平台建设,保障独库公路乌苏段道路安全畅通,给游客提供更优质的驾驶体验。乌苏市还成立了独库公路综合执法队伍,安排专人收集各景区游客诉求并快速解决。数据显示,今年清明假期,新疆累计接待游客221.02万人次,按可比口径同比增长20.53%;实现旅游收入21.98亿元,按可比口径同比增长62.33%。



4月9日,武汉东湖绿道三期武汉大学凌波门栈桥段正加紧建设。东湖绿道三期全长3.45公里,以“书香道”为主题,沿线将建设11个各具特色的观湖平台,让市民游客更好地感受湖光山色。 薛婷摄(中经视觉)

《新一轮千亿斤粮食产能提升行动方案》出台

本报北京4月9日讯(记者顾阳、李和风)国家发展改革委透露,《新一轮千亿斤粮食产能提升行动方案》已正式编制出台。《方案》明确提出,到2030年实现新增粮食产能千亿斤以上,全国粮食综合生产能力进一步增强;在严格保护耕地的基础上,粮食播种面积稳定在17.5亿亩左右,其中,谷物面积14.5亿亩左右;粮食单产水平达到每亩420公斤左右。

《方案》强调,水稻、小麦重在提升品质、优化结构,玉米重在集成配套、主攻单产,大豆要多措并举、挖掘潜力,因地制宜发展马铃薯、杂粮杂豆等品种。下一步,国家发展改革委等部门将聚焦720个粮食产能提升重点县,围绕关键领域和薄弱环节,加快建设农业节水供水、高标准农田建设、种业振兴等9项支撑性重大工程,切实提高粮食综合生产能力。

前两个月轻工业生产回升盈利改善

中国轻工业联合会发布的数据显示,今年前2个月,我国规模以上轻工业企业实现营业收入3.26万亿元,同比增长4.1%。实现利润1973.8亿元,同比增长26.9%。营业收入利润率为6.1%,同比提高1.1个百分点,盈利水平持续改善。

中国轻工业联合会党委书记、会长张崇和表示,前2个月,随着宏观组合政策效应持续释放,经济内生动能继续修复,消费品制造业发展动力趋于增强。轻工行业生产较快回升,盈利持续改善,国内消费市场稳步增长,轻工出口由降转增,行业投资较快恢复,主要轻工行业市场预期稳定,轻工业经济运行延续回升向好态势。

前2个月,规模以上轻工业增加值同比增长6.7%,增速较去年末提高4.9个百分点。在国家统计局统计的91种主要轻工工业产品中,75种产品实现增长,增长面为82.4%。

随着国内消费需求不断改善,市场活力逐步增强,轻工消费品市场稳步增长。前2个月,轻工11类商品零售额12955亿元,占社会消费品零售总额的15.9%,同比增长5.2%。线上消费持续增长,实物商品网上零售额18206亿元,增长14.4%,占社会消费品零售总额的比重为22.4%;在实物商品网上零售额中,吃类、用类商品分别增长26.1%、10.8%。

《中华人民共和国消费者权益保护法实施条例》近日正式公布。4月9日,市场监管总局局长田勇在国会上,市场监管总局副局长柳军表示,《条例》坚持问题导向,系统观念,重点在细化经营者义务、强化国家保护、完善争议解决等方面作出了一系列的规定,将更好支持消费者依法维权,更好指引经营者依法经营,更好推动消费市场繁荣发展。

完善消费争议解决机制

针对消费者在合法权益受到侵害的时候,往往要付出较高的维权成本等问题,《条例》完善了消费争议的解决机制。

市场监管总局执法稽查局局长况旭介绍,解决消费争议首先需注重源头和解。经营者是消费维权的第一责任人。《条例》要求经营者落实首问负责,“谁销售谁负责”“谁服务谁负责”,消费者有权直接找销售者、服务商。监管部门也鼓励先行赔付。引导在线争议解决,目前全国已经有16.6万家企业入驻了全国12315平台,先行和解成功率53%,比传统的调解提速近10天,改善了维权体验。

其次要加强行政调解。《条例》首次规定有关行政部门受理投诉后,经营者和消费者同意调解的,应当依据职责及时调解,也体现了“谁主管谁维权”的一种取向。还规定了投诉的受理要件、时限、委托调解、鉴定检测等程序,比如重大、复杂、涉及众多人的消费争议,可以纳入政府的抽查检验,“鉴定一次,解决一片”。

在保障消费者权益的同时,也要规范消费索赔。监管部门始终畅通诉求渠道,支持社会监督,实行举报奖

励,“打假人人有责”。但近年来恶意索赔蔓延,破坏营商环境、滥用公共资源,还妨碍普通消费者维权。《条例》首次规定,投诉举报应当遵守法律、法规和有关规定,不得牟取不正当利益,侵害经营者合法权益,扰乱市场经济秩序;骗取赔偿、敲诈勒索的要承担行政责任乃至刑事责任;惩罚性赔偿、行政处罚制度要准确适用,避免“小错大赔”“小过重罚”。

三管齐下规范直播带货

针对直播带货领域虚假营销屡禁不止等问题,况旭说,直播带货创新了消费场景,丰富了消费供给,但由于“台前幕后”主体多,“人货场”链条长,“线上线下”管理难,消费者举证难,导致虚假营销、货不对板、退货困难等问题比较突出。近5年,直播电商市场规模增长10.5倍,同时,投诉举报的增幅高达47.1倍,明显高于传统电商,说明发展和规范还不平衡。

据况旭介绍,《条例》对网络消费作了5个方面的规定,这些对直播带货同样适用。在此基础上,针对直播的特性突出,《条例》还作出了多方面的规范。

在强化信息披露方面,《条例》规定经营者通过网络、电视、电话、邮购等方式提供商品服务的,应当在其首页、视频画面、语音、商品目录等处以显著方式标明或者说明其真实名称和标记。直播带货必须说清楚“谁在带货”“带谁的货”,这也是营销的前提和底线。

在完善平台管理方面,《条例》规定,直播营销平台经营者应当建立健全消费者权益保护制度,明确消费争

交通运输部近日印发工作方案提出,我国将于今年内全面实现居民身份证、护照、外国人永久居留身份证等实名认证网上购买电子客票。

民生谈

近年来,随着数字化、5G等技术的普及,电子购票、智能检票已成为老百姓出行的日常体验,对提高交通运输效率起到了积极作用,还有效减少了黄牛倒票等现象。可以说,电子客票的应用是我国交通领域数字化发展成果的具体体现,发挥了技术的正向效能,顺应了群众的呼声。

经过多年努力,我国道路电子客票的普及率已经较高,完成计划目标的基础较好。但覆盖不好不代表使用不好,努力实现网络全覆盖后,更要实现服务上的全覆盖。

要让全覆盖后的网络更通畅。各地基础设施水平不一、民情社风不同,交通运行状况更是五花八门,电子客票应用服务是否到位、客票数据是否完整实时传输,直接影响各地电子客票措施的落地效果。交通运输部要全面摸排,根据各地实际情况出台

用好电子客票带来的大数据便利。推广电子客票,不仅可以便利群众购买车票,畅通需求侧,也能对供给侧改革起到推动作用。比如,运用大数据技术对旅客购票行为进行智能分析,可以预判客流高峰,灵活机动安排运力,更好满足群众出行需求。

要力争接入更多数据,服务更多群体。今年以来,我国大力推动入境游便利化,采取了一系列措施。交通是旅游的重要环节。扩大认可使用的证件范围、提供更多语种选择和符合境外人士习惯的支付方式等,有利于让电子客票发挥更大作用。

此外,电子客票还要兼顾普惠公平。老年群体、脱网群众等部分人群面临的“数字鸿沟”问题不容忽视。加大电子客票的推广和适老化改造,保留线下购票渠道等措施要持续跟上,不让一个人在交通数字化升级中掉队。

产业园助小微企业出海

本报记者 王金虎

“订单已排到了6月份,主要销往巴西、哥伦比亚等中南美洲国家和地区。”位于山东聊城市冠县经济开发区的仁泽复合材料有限公司销售总监范新军介绍,今年一季度公司外贸销售额3.8亿元,同比增长7%。

海外订单的增长,缘于产品竞争力的提升。“我们与中国科学院过程研究所合作,成功研发了镀锌铝镀层钢板技术,让每平方米钢板镀层从60克提升到200克,产品耐腐蚀性和耐蚀性从5年提升到30年,国际市场不断扩大。”范新军说。

在冠县定远寨青石重工机械有限公司生产车间,一台台将出口至欧盟的微型挖掘机陆续下线。“公司产品出口到欧盟、中亚、东南亚等100多个国家与地区。”公司外贸经理许秋霞介绍,公司与阿里国际站等跨境电商机构合作对接,充分发挥企业工

贸一体的供应链优势,更好满足国际客户需求,目前企业的外贸订单还有1000余台。

冠县商务投资和促进局党组书记郭洪恩介绍,当地通过完善跨境电商产业生态,实施跨境电商主体培育计划,积极培育外贸综合服务企业和跨境电商综合服务平台,提升物流服务和海外仓布局,加速传统外贸企业转型升级。

“我们依托科创产业园打造数智港项目,集中打造数字化转型、跨境电商和数字电商直播于一体的综合性产业园区,带动跨境电商、直播产业的发展。”冠县经济开发区党工委副书记、管委会主任闫海存介绍,通过政府引导、平台赋能、多元服务等机制,帮助冠县更多中小微企业产品“借船出海”,激活外贸发展新动能。

国务院政策吹风会解读《消费者权益保护法实施条例》——

完善机制支持依法维权

本报记者 余颖

解决机制。平台应当严格落实身份核验和日常管理责任,在发生消费争议时,积极协助消费者维权,切实改善售后体验。

在规范营销行为方面,《条例》规定,直播运营者、直播营销人员发布的直播内容构成商业广告的,应当依照广告法有关规定履行广告发布者、广告经营者或者广告代言人的义务。《条例》通过将规范性文件《网络直播营销管理暂行办法》中的相关内容上升为法定义务,明确了平台、直播间和主播“人人有责”。

强化预付费经营者义务

近年来,预付费消费种种乱象成为老百姓的烦心事,规范预付费消费也是这次《条例》立法的一个重点。据况旭介绍,《条例》主要从3个方面进一步强化了经营者的义务:一是设立“书面合同”的义务。强化对经营者遵守承诺的约束,降低消费者维权时的举证难度。二是

强化“按约履行”的义务。经营者应当按照与消费者约定提供商品或者服务,不得降低商品或者服务质量,不得任意加价。三是明确“事中告知”的义务。经营者出现重大经营风险,应当停止收取预付款;经营者决定停业或者转移服务场所的,应当提前告知消费者,继续履行义务或者退还没有消费的预付款余额。

况旭表示,预付费消费涉及各行各业,有关行政部门在各自的领域内加强日常监管,查处违法行为,处理消费投诉。《条例》为预付式消费设立了专门罚则,明确由各有关行政部门进行处罚;对于预收费用后卷款跑路的,还将依法列入严重违法失信名单。

目前

全国已经有 16.6万家企业入驻全国12315平台 先行和解成功率 53%

比传统的调解提速近 10天

近5年

直播电商市场规模增长 10.5倍 同时,投诉举报的增幅达 47.1倍

