

黄金周游客投诉大幅下降

“二次消费”意愿增强

国庆中秋8天假期,我国旅游市场加速回暖,多地景区再现“人从众”,热闹得“像过年一样”。对经历了战“疫”到“涅槃”重生的旅游业,消费者选择打几分?

游客满意度提升 多地涉旅投诉量剧降

中国旅游研究院(文化和旅游部数据中心)数据显示,今年国庆中秋假期,游客总体满意度85.71分,对景区满意度86分,比端午节假期的85分进一步提升。

据北京市文化和旅游局盘点,“双节”期间,该地无涉旅安全事故、无涉旅突发疫情、无涉旅重大投诉、无涉旅重大负面舆情,非法“一日游”保持了零投诉。上海市文化和旅游局消息,假期期间没有发生重大旅游安全事故和群体性投诉事件,且上海旅游咨询热线及上海市旅游质量监督所接到的投诉电话同比大幅下降,反映人们对在上海旅游的满意度提高。

“节庆活动精彩纷呈,就像过年!景区人多但秩序不乱。”这是来沪重庆游客张鲁的感受。

中国旅游研究院调查数据显示,长假期间,有85%的游客参与了各类文化休闲活动,其中参观历史文化街区、博物馆、美术馆的游客比例分别为41.8%、40.5%和27.1%。

在湖南,红色旅游备受追捧,返乡游、家庭游、自驾游升温,文旅消费带动力进一步增强。新疆推出的20条乡村休闲旅游精品线路,吸引了不少远道而来的游客。上海各级文旅部门联合文旅企业围绕“文化民俗”“都市观光”“亲近自然”“乐游农家”等主题推出140余项节庆、文旅活动,让本地市民和外地游客共享美好与欢乐。

此外,各地运用高科技手段,通过预约、限流、导流等方式提高服务水平,提升了游客游玩体验。据统计,长假期间全国实行实名预约的景区数量增长了3.5倍,除部分开放式免票景区外,超过94%的5A级旅游景区实施分时预约制度。中国旅游研究院调查显示,长假期间82.8%的游客不同程度体验了预约,仅有2.5%的游客对预约体验表现出负面评价。

“二次消费”成新宠 旅游消费加快复苏

旅游市场供需两旺,让今年国庆中秋假期出现了一个新现象:不少人在假期中段返程后又二次短途出游或多次本地休闲。据统计,在8天假期内,游客出游半径在10月5日达到最低,6日开始再次扩大至200.1公里,环比扩大幅度为10.6%,7日



10月7日,游客在河北省涉县大洼村游玩。近年来,河北省涉县将乡村旅游与传统文化、农业休闲深度融合,发展特色乡村游,促进当地群众增收。 新华社发

环比继续扩大。

与往年长假选择国内长线游或出境游不同,上海市民成柏这个假期在苏州和上海金山的两处民宿各住了两晚。“这样的安排目的是吃得地道、住得舒适、彻底放松,又体验了不同的民俗风情和服务。”

“旅游消费信心全面恢复,行业发展潜力正全面释放。国庆长假成了国内消费加快复苏的重要引擎。”中国旅游研究院院长戴斌说。

同程研究院首席研究员程超功也认为,长假延续了暑期以来旅游市场整体复苏趋势,为国内旅游业进一步复苏打下了坚实基础。在同城艺龙平台上,假日期间酒店预订量较去年同期增长43%;三线及以下城市的酒店预订量同比增长超过55%,上述数据已突破历史新高。

业界人士普遍对第四季度旅游市场恢复和产业振兴保持乐观预期,全年旅游经济呈“U形”恢复和振兴发展态势将是大概率事件。

进一步增加旅游休闲产品供给 满足美好生活需要

不过,随着多地再现“人从众”,有的游客仍然遇到一些“糟心事”。前往扬州旅游的上海市民来欣说,当地知名茶社排队时间“长得惊人”,清晨6点左右就有餐厅因为顾客过多暂停排队。在社交平台上,某游客身披雨衣在黄山风景区排在长队里大喊“想回家”的视频引起不少网友共鸣;“大理双廊古镇,不买鼓就辱骂游客”的视频也引发广泛关注。

据上海市市场监督管理局披露,节中12315热线平台接到投诉中,餐饮住宿类及交通运输类投诉反映的问题集中在宾馆住宿在线预订纠纷、网上订餐服务履约延迟、在线客运退改签争议等。

上海财经大学教授何建民分析,随着我国居民对美好生活的追求不断提高,对旅游产品的安全性、体验感、品质化要求

也在进一步提升。老字号餐厅、经典景区消费者“扎堆”反映出国内优质旅游休闲产品供给仍显不足,各地应基于假日旅游数据,引导行业创新业态,优化产品供给。

“相关部门对日益增多的‘预订式消费’存在一定的监管空白”,华东师范大学教授楼嘉军说,应进一步对在线旅游平台、旅游服务提供商加强指导和监管,对故意违约失信的企业进行惩罚。

此外,黄金周期间,一些地方和景区也发生了造成人员伤亡的安全事故,这警示我们,安全之弦要时刻绷紧,绝不能对隐患麻痹大意。

眼下进入秋冬季节,扩大冬季优质旅游产品供给,持续创造消费需求,巩固旅游经济复苏向好的基本面。戴斌说:“冰雪资源富集区应重视冬季冰雪、避寒、乡村旅游、体育旅游等需求的变化,结合地方特色及民宿、运动、度假、温泉、研学等主题开发新的冬季旅游项目及产品。”

(新华社)

明光:党建引领扶贫促村级集体经济“强筋壮骨”

近年来,明光市坚持党建引领,把发展壮大村级集体经济作为抓基层、打基础的重要举措,以村企联建为抓手,积极探索多元化发展模式,扎实推进党建引领扶贫民生工程,有力促进村级集体经济“强筋壮骨”。

强化班子,夯实村级集体经济基础。明光市选派7名副县级干部、12名优秀年轻干部任第一书记兼驻村工作队队长,抽调8名精干力量充实到市扶贫办工作。乡镇扶贫工作站普遍增加1-2名工作人员,均在5人以上,140个有扶贫开发任务的村(社区)均选聘了村级扶贫专

干。2019年选派全市128个非贫困村联村(社区)扶贫工作队,进一步充实脱贫攻坚力量。挂牌成立市委党校乡村振兴分校,依托首批农村党员干部实训基地和党员教育培训基地,采取“一季一班”模式,突出“五同”主题,对全市151名村(社区)党组织书记、150名党员扶贫先锋队、36名选派帮扶干部和8名选调生村官轮训全覆盖。

发展产业,打造村级集体经济特色。围绕艾草、明光绿豆、甜叶菊等特色产业,因地制宜拓宽村集体经济产业发展路径和收益渠道,采取“党支部+X(企业、合

作社等)+贫困户”模式,全市542家企业、园区、农业合作社、大户累计带动贫困户5720户,主体带动率达96%。2020年实施柳巷镇标准化厂房、女山湖镇山南冷库等14个到村产业项目,项目建成后预计给村集体经济增收283.23万元。2020年1370户贫困户发展特色种养业项目1790个,贫困户产业达标率91.74%,较去年同期提升11个百分点。

村企联建,增厚村级集体经济家底。将全市17个乡镇街道划分为南中北三个片区,打造南部张八岭镇、中部涧溪镇、北部桥头镇3个村企联建整镇推进示

范镇,以“打擂台”“大比武”方式比着干、赛着干,全民动员、全域推进村企联建工作,不断壮大村级集体经济。7家“红色扶贫车间”年创造产值3200余万元,为村集体经济增收150余万元,带动230名贫困户就近就业。截至目前,该市80个村与88家企业联建,促进村级集体经济增收314万元,其他55个村与76家企业已完成编配。

(张忠敏)

