

新闻分析：如何看待跨省旅游经营活动不再与风险区实施联动管理



文化和旅游部11月15日印发关于进一步优化新冠肺炎疫情防控措施科学精准做好文化和旅游行业防控工作的通知,提出跨省旅游经营活动不再与风险区实施联动管理,加大“一刀切”、层层加码问题整治力度等措施。该通知有何背景?对于文旅市场有什么意义?记者采访了业内人士进行解读。

落实最新防控工作部署

国务院联防联控机制11月11日公布进一步优化疫情防控的二十条措施,要求科学精准做好防控工作。文化和旅游部最新通知正是在落实以上部署要求的背景下印发的。

进一步优化防控工作的二十条措施将风险区由“高、中、低”三类调整为“高、低”两类,提出最大限度减少管控人员,高风险区一般以单元、楼栋为单位划定,面向跨省流动人员开展“落地检”,加大“一刀切”、层层加码问题整治力度等要求。

按照这些要求,通知优化了对跨省旅游的有关防控措施,明确跨省旅游经营活动不再与风险区实施联动管理。这意味着对于出现高风险地区的县(市、区、

旗)和直辖市的区(县),旅行社及在线旅游企业不再需要暂停经营进出该地的跨省团队旅游业务。

此外,通知还细化提出,跨省游客需凭48小时内核酸检测阴性证明乘坐跨省交通工具;积极引导游客主动进行核酸检测,推动防控关口前移;压实各级文化和旅游行政管理部门和各类行业主体责任,严格执行国家统一的防控政策等。

北京第二外国语学院旅游科学学院教授厉新建表示:“文化和旅游部快速响应中央精神,落实优化疫情防控的二十条措施,发出通知进一步科学精准做好文化和旅游行业疫情防控工作,这对于提振旅游市场信心,推动旅游业快速发展具有重要的标志性意义。”

市场反应迅速

15日晚间发出的通知,迅速得到文旅市场的注意。携程数据显示,通知发出后,携程跨省游产品搜索量达到国庆假期以来的峰值,自由行产品搜索量较前一日增长超2倍;飞猪平台上,跨省游相关产品搜索热度随之攀升,“双11”售出的“囤旅游”产品核销规模持续扩大,截至目前,已核销出行的订单数同比

增长50%。

“已经有南方游客前来询问东北冰雪游的相关产品了,大家对新政策的反应还是比较积极的。”北京一家旅行社的业务员告诉记者。

业内人士普遍认为,通知的印发对于文旅市场统筹做好疫情防控与发展有较强的风向标意义。

“刚刚过去的‘双11’,不少消费者提前购买东北滑雪、海南过冬等时令旅游商品,该政策有助于进一步提升大家预约使用的意愿。”飞猪“双11”项目负责人舒琛认为,通知将文旅领域相关疫情防控措施进一步精准化、科学化,有利于行业的恢复发展。

“通知旨在文化和旅游系统更好地推进疫情精准防控。”携程研究院战略研究中心副主任张致宁预计,随着各地区具体的落地细则陆续制定,国内跨省旅游市场将迎来加速恢复。

科学精准做好文化和旅游行业防控工作

通知强调,各地文化和旅游行政管理部门要坚决落实党中央对进一步优化防控工作的重要部署,推动文化和旅游行业防控工作更加科学化、精准化。

从2021年8月对出现中高风险地区的省(区、市)进行跨省旅游“熔断”,到今年5月将该机制调整为对出现中高风险地区的县(市、区、旗)和直辖市的区(县)进行“熔断”,再到跨省旅游经营活动不再与风险区实施联动管理,可以看出,文旅部门不断适应疫情防控新形势和新冠病毒变异的新特点,不断提升防控的科学性、精准性。

“通知在优化有关措施的同时,要求继续暂停旅行社和在线旅游企业经营入境团队旅游及‘机票+酒店’业务,暂不恢复陆地边境口岸城市团队旅游业务。这说明有关部门不是要放开、更不是‘躺平’。”张致宁表示,通知的主要精神,仍是坚定不移落实“外防输入、内防反弹”总策略,坚定不移贯彻“动态清零”总方针。

还有不少游客表示,虽然该通知减少了一定的出省游顾虑,但仍希望各地的执行细则尽快落地。

“政策的优化也意味着疫情精准防控要求的提高和预防处置能力的‘在线’,只有切实提高疫情防控的科学性、精细度,消除疫情防控‘一刀切’、层层加码等问题,政策的效果才能真正体现到行业发展上、旅游相关企业的经营上以及人民群众美好生活上。”厉新建说。

记者 徐壮 来源:新华网

“先游后付”重在服务理念转变

“先游后付”是游客与景区双赢的创新举措,涉及信用审核、服务质量监控、评价机制等多个方面,目前也存在标准未统一、不可控因素较多等问题。“先游后付”还需在探索中不断完善。

提前预订好了门票和酒店,行程却临时有变,更改的麻烦让不少游客头疼。近日,安徽黄山风景区推出“先游后付”,游客可以零元预订景区门票、索道票,先游后付、不使用可不付款,灵活安排时间和行程。

“先游后付”是信用经济的一部分,是将信用作为门槛,换取旅游产品和服务的使用权。在旅游行业,“先游后付”不是新闻,几年前就有一些旅行社试水,游客与旅行社签订合同时无需付款,行程结束后满意了再付款,一旦行程中出现旅行社多项承诺不达标,游客可拒付旅游款。

相较已有模式,黄山推出的“先游后付”则发生在景区与游客之间。游客登录相关平台的专属页面,就可以0元预订景区门票、索道票,免押金入住酒店,免押金租车,免押金租用帐篷、无人机、自拍杆等旅行用品。出游结束,在一定期限内自动扣款即可。目前只有支付宝芝麻信用分550分及以上的游客,才能享受这一服务。

旅游目的地和市场主体的“信用游”探索,直指

游客退订、改期、退款等痛点、难点和对改善现状的期待,促进旅游业形成更有针对性的市场促销。虽然目前线上预订门票、索道票以及酒店等也比较方便,但相较于“先游后付”,若临时有行程变更,未使用的项目一般会被扣款,如预订了酒店后要更改,不仅手续麻烦,还会被扣除部分费用,从而给消费者带来经济损失。而“先游后付”“不游不付”的模式能让游客更灵活地安排行程。

“先游后付”这一新支付方式很大程度强化了游客主动权,增加了其在消费博弈中的筹码,能有效避免“强制消费”“天价旅游”等现象出现,倒逼景区和商家提高服务质量和效率。同时,率先推出“先游后付”的景区无疑在吸引优质游客方面抢得先机。从这个意义上说,“先游后付”是双赢的创新举措。

需要指出的是,“先游后付”不只是支付方式的改变,还涉及信用审核、服务质量监控、评价机制等多个方面,目前也

存在标准未统一、不可控因素较多等问题。“先游后付”无理拒付吃“霸王餐”的游客自然有“信用黑榜”等着,但是真遇到游客有正当理由由投诉纠纷并以此为由拒付,将考验当地旅游业的管理水平,“到底谁有理”,需要有一个双方都能信服的仲裁机制;同时,对于因部分游客不愿或无法支付费用而给景区、酒店、旅游企业等造成损失如何分担或给予补偿,同样需要进一步探索。

梁睿 来源:中国经济网



本版图片均为资料片