

“行路难”成游客集中“槽点”

# 爆红的大西北游，不做“一锤子买卖”

## 阅读提示

大西北游在爆红的同时，也有着景区拥堵、服务不到位等不少“槽点”。业内人士认为，口碑对旅游业十分重要，西北旅游业应着眼长远，整顿旅游行业乱象的同时，加强旅游基础设施建设，抓住当前游客快速增长的特殊红利期，实现旅游产业的品质化、品牌化发展。

本报记者 朱欣

上海赴西宁国庆机票搜索热度上涨307%，乌鲁木齐机票搜索热度一度飙升300%……携程此前发布的数据显示，从今年8月开始，西北游就呈现出火热态势，国庆期间热度更是暴增475%，包括甘肃、青海、新疆等在内的大西北地区成了国内游的人气代表。

大西北成为旅游界的“网红”，展现出西北旅游产业的发展潜力。业内人士认为，西北地区的旅游产业发展仍有不足，若想延续如今的火爆，还需完善基础设施建设、加快旅游业转型升级。

### 互联网为大西北开了一扇“窗”

“我今年的利润比往年多了20%到30%。”来自甘肃张掖的周兴齐是一名旅游车司机，从2015年起开始跑青海甘肃大环线。今年五六月，周兴齐和同行接的单子都比往年要少，当时他们还比较焦虑。但从7月开始，游客明显增多，而且旺季也比往年长了许多，“往年的旺季在7月10号到8月20号左右，但今年的旺季一直持续到了11月。”

“是互联网为西北旅游开了一扇‘窗’，让更多的游客看到了大西北。”在周兴齐看来，今年西北旅游的火热，除了因为疫情限制了游客的选择，同时也离不开互联网平台长期以来的推动作用。

周兴齐说，从5年前进入旅游行业至今，网络平台一直是他和同行的主要获客渠道。一开始，他招揽顾客是通过在贴吧发帖、在网站发广告。后来，随着携程、马蜂窝、驴妈妈等专业旅游网站快速发展，周兴齐开始转战新平台。他先在飞猪开了网店供游客下单付款，同时还在



10月1日，甘肃敦煌鸣沙山月牙泉景区现“堵骆驼”奇观。 黄延 摄/东方IC

马蜂窝、知乎等平台写旅游问答。随着顾客越来越多，他还经常把客源介绍给其他同行。

“互联网对于旅游产业链带来的变化之一就是让游客获得选择主动权。”中南财经政法大学数字经济研究院执行院长盘和林认为，人们能轻易从网上获取信息，游客与旅游目的地之间的信息差缩小。相比原来由传统旅行机构或当地司机等主导市场选择权，游客更倾向于借助日益专业化的互联网旅游平台，实现吃、住、行的自主选择。

从今年初开始，周兴齐在马蜂窝、知乎等平台的问答也停更了。抖音等平台掀起的短视频热潮蔓延到了旅游业，“看回答的人越来越少，游客现在更喜欢看视频。”周兴齐说，他在短视频制作上不太擅长，但他打算利用冬季的休整期进行学习，明年他要把吸引客源的着力点放在视频渠道上。

### “行路难”成集中“槽点”

在今年去西北的游客中，不少人都在吐槽西北景区的拥堵、服务人员缺乏等问题。记者采访发现，在众多“槽点”中，“行路难”是游客反映最为普遍的问题。

西北地区的旅游景点之间一般相隔较远，其中比较受欢迎的青甘大环线从西宁出发，途经青海湖、大柴旦、莫高窟、七彩丹霞等景点，全程约2300公里，其中相隔最近的景点距离超过600公里。记者了解到，游客可以选择乘坐旅游大巴、自驾或包车。由于旅游大巴上人多，游客在旅行途中的自由度也较低，自驾或包车成为越来越多游客的选择。

但不管选择哪种出行方式，在诸如国庆这样的旅游高峰期，想租到一辆靠谱的车或找到靠谱的司机，并不是件容易的事。

“景色确实很美，但看美景的过程却不是很顺利。”回顾起今年国庆期间的西北之行，让李静印象深刻的除了景色，还有坎坷的租车经历。李静和朋友选择了租车自驾游，但在途经一段陡坡路段时，车子却突然“罢工”。李静到修车厂才发现，原本租车公司承诺的8缸汽车，实际上只有6缸。修车师傅告诉李静，她不是第一个遇到这种情况的游客，有的商家为了推诿责任，还会让修车厂告诉游客车子出毛病是因为游客操作不当造成的，以此要求游客赔偿。

经过报警、修车、协商处理等一番波折后，租车风波终于告一段落。但李静和朋友的出游

计划却因此被打乱，“非常影响心情”。遭遇出行窘境的并非李静一人，记者从多个网络平台了解到，有的司机会把旅途中的餐费算到游客头上，有的则会把游客带到有利益勾连的宾馆……周兴齐告诉记者，游客从下火车开始，就可能会遇到黑车司机拉客，“这些司机一般要求微信或者支付宝转账，没有第三方平台约束，游客的安全没有保障。还有的司机会在旅游中途加价，如果游客不同意就把他们‘甩’在路边。”

### 不做“一锤子买卖”

为规范旅游市场环境，今年以来，甘肃、宁夏等地先后出台相应政策，在全行业开展专项整治工作。或是查处“黑车”、整治旅游包车，或是对旅游包车可能存在的安全隐患进行全面排查整治，加强对旅游客车从业人员的资格审查和管理。

“不仅是针对旅游包车，政府在吃和住方面的整治力度也越来越大了。”周兴齐告诉记者，餐厅和宾馆等都被严格要求明码标价，景区沿途的住宿条件也逐渐在改善。

“口碑对旅游业来说十分重要，西北旅游业应着眼长远，而不是做‘一锤子买卖’。”盘和林认为，对于西北旅游业而言，若想保持不错的增长，应在整顿旅游行业乱象的同时，加强旅游基础设施建设，实现旅游产业的品质化、品牌化发展。

但大西北旅游要做的不止于此。盘和林表示，西北各地应抓住当前游客快速增长的特殊红利期，加快旅游市场的数字化转型。所谓数字化转型，不仅要求旅游咨询、接待的线上化，同时也要求旅游机构、从业者借助数字化渠道进行更多、更精美的旅游产品设计，开发更多更丰富的旅游模式。很多热爱旅游的人对旅游有着更多的期待，大西北独特的自然风景以及人文景观在旅游市场中是独特的存在，一旦大西北旅游完成数字化转型，人们会更容易被新兴旅游市场所吸引。

北京联合大学在线旅游研究中心主任杨彦锋表示，随着高铁等交通网络进一步向西部发展，西部地区的旅游业将迎来更多的发展机遇。为此，西部地区应利用好广阔的旅游度假空间，加快升级旅游产业。各地应积极优化营商环境，为旅游业投资企业创造良好的投资环境，通过借助市场资本的力量，实现旅游产业的转型升级。

企服务队伍，实现了规上企业、高成长性中小企业和重点园区的全覆盖。

如何提高助企服务成效？杭州建章立制，从双重管理、全程代办、问题办理、交流例会、督查通报、跟踪培养、考勤考核、后勤保障等10个方面，对助企服务日常管理进行规范，还举办了两期专题业务培训，邀请涉企部门负责人就项目推进、惠企政策、人才招引等业务知识进行辅导。在各地各部门建立起“前台+后台”“线上+线下”的企业问题协调解决机制，打造问题解决“直通车”，主动跟进，精准服务。

11月18日，杭州新一轮助企服务启动，第二批103名驻企服务员奔赴一线，纳入“助万企、帮万户”活动联合党支部，履职1年，采取“网格化+专班化”的方式，以每个区县（市）为一个网格，成立一个工作专班，每名驻企服务员重点联系服务一家重点企业、一家小微企业园（工业园、特色小镇）、一条产业链上下游企业，以服务大企业带动服务中小微企业。

紧盯重点区域，严查突出问题

## 黑龙江加强冬季旅游市场秩序整治

本报讯（记者张世光）“游客如果在雪乡遇到了问题，别忘了在投诉电话号码12345前面加上当地的区号0453，这样就可以在当地快速受理。”12月2日，在黑龙江省人民政府办公室召开的“加强冬季旅游市场秩序整治”主题新闻发布会上，黑龙江省文化和旅游厅厅长张丽娜如是说。

文旅厅“一把手”通过媒体教公众如何进行投诉，这是今年黑龙江省严抓冬季旅游市场的一个核心体现。

从携程等平台发布的数据看，国内今年冰雪游订单量较去年同期有所增加，黑龙江省冰雪旅游搜索量更是大幅增长，“双11”期间，黑龙江目的地搜索热度上涨370%，冰雪类商品预定上涨135%。

今年，黑龙江省文旅部门策划推出了15个冰雪旅游打卡地、十大冰雪主题玩法、“一城四线”5条冰雪旅游线路以及十大冬季旅游节庆活动。

与此同时，黑龙江全省范围内同步开展冬季旅游市场顽症整治活动，这其中包括对不合理低价游、核心景区外自费项目经营不规范等多年存在的问题进行持续的、“死看死守”式查处。

特别针对哈尔滨亚布力滑雪场、牡丹江市雪乡以及二者共同构成的“哈亚雪”景区，黑龙江省将抽调哈尔滨、牡丹江等地执法人员组成“哈亚雪”冬季旅游执法专班，着力整治哈尔滨市重点地段旅行社门店低价招徕、社会人员私自低价喊客揽客行为，全面做好游客自愿购买套票宣传提示，引导游客坚决抵制旅行社、导游员强推套票行为，切实减少因销售套票引发的旅游投诉。

据介绍，黑龙江省还将采取明察、暗访、接受游客投诉等多种方式严厉打击冰雪旅游从业者的不良行为。在监管过程中，还将完善旅游行业社会信用体系建设，建立旅游行业守信激励和失信惩戒机制，完善旅游诚信经营奖惩措施，对诚信经营单位予以奖励并向社会公布，对不诚信经营者加大惩戒力度。

同时，为了方便游客投诉，黑龙江省将继续扩大旅游诚信基金和“12345”热线的宣传覆盖面，推进旅游诚信基金在涉旅投诉中的应用，指导基层进一步简化旅游投诉先行赔付各项流程，切实做到“投诉即赔，应赔尽赔”。

## 青海300余项活动催热高原冬春游

本报讯（记者邢生祥）11月29日，青海冬春季文化旅游推介大会暨全国万人自驾摄影活动在西宁启动，从今年11月起至2021年4月，青海将重点推出十大类334项活动激活高原冬春季旅游市场。

青海省文化和旅游厅副厅长才让太介绍，重点推出民俗风情、自驾游、乐享冰雪、摄影采风、非遗体验等10大类活动。活动期间，青海全省旅游景区均实行冬春季票价，全省300余家星级酒店实行冬春季打折促销优惠。此外，青海还发布了生态文化旅游十大主题产品共100条线路，全省8个市州155个景区（点）同时推出26条系列优惠政策。

## 全球跨国企业首席财务官上调中国经济展望

据新华社纽约12月4日电（记者潘丽君）美国消费者新闻与商业频道（CNBC）全球首席财务官委员会日前公布的第四季度调查报告显示，大型跨国企业首席财务官上调中国经济展望，认为中国正逐步摆脱新冠疫情阴霾实现经济增长。

CNBC全球首席财务官委员会由大型跨国公司首席财务官组成。本次调查显示，受访者把中国经济展望从第三季度的“稳定”上调至“温和改善”。

同时，这一机构把对美国、加拿大和英国的经济展望从此前的“温和下滑”上调至“稳定”，把对日本、亚洲其他国家和地区及欧元区的展望保持在“稳定”，把对非洲、中东、拉丁美洲和俄罗斯的展望保持在“温和下滑”。

## 重庆永川区吊水洞煤矿事故致23人遇难

国务院安委会决定挂牌督办

本报重庆12月5日电（记者李国）12月4日17时许，重庆市永川区吊水洞煤矿发生一起一氧化碳超限事故，造成24人被困井下。到12月5日23时许，搜救工作结束。经全力搜救，事故中1人获救，23人遇难。

记者从事故现场应急救援指挥部了解到，该煤矿其实在两个月前就应该关停，然而企业自行下井进行设备拆除，导致了此次事故的发生。

此次事故发生后，国务院安委会决定对该起事故查处进行挂牌督办。目前，国家隧道应急救援重庆队和当地救援队伍正在现场开展救援，国家矿山应急救援队和周边专业救援队伍已前往增援。救援现场已经拉起警戒线，救援工作彻夜进行，救援人员彻夜坚守。

吊水洞煤矿建于1975年，1998年的时候改制为私营企业。据公开资料显示，2012年6月4日，吊水洞煤矿发生一起顶板事故，死亡1人；2013年3月25日，该煤矿发生井下硫化氢中毒事故，造成3人死亡、2人受伤。

## 驻企服务员成了“香饽饽”

务”小管家服务平台等各种渠道，他帮助企业协调解决用地、项目审批等问题23个。

### 从“点上助力”到“面上协同”

现场办、电话办、马上办、跟踪办……这是杭州市司法局浦沿街道联合党支部的助企姿态。面对滨江区浦沿街道规上企业多、高薪企业多、创业园区多的实际，该支部成员强化“点上”助力的同时，全面展开面上服务，走访调研规上企业61家、中小企业26家、创业园（孵化基地）5家，协调解决问题34个，提出意见建议106条。

循着“组团式、网格化、链条型”的思路，杭州市级层面的助企服务平台，从原来覆盖100家重点企业，延伸拓展到412家上下游关联企业和163个小微工业园、萧山、余杭等区县（市）和钱塘新区管委会还增派了一大批助企服务员。

面对企业即将落成的总部大楼北侧道路规划不符合车流量实际，容易造成拥堵的问题，应佳采取“组团”方式，多次邀请发改、规划和自然资源等相关单位召开联席会议，反复对接、协调、汇报，推动该道路拓宽项目顺利开建。正是依靠团队作战，她所在的助企组的7位驻企服务员，主动协调解决企业提出的问题150余个。

“把问题带上来，把办法带下去。”这是建德市派出的驻企服务员董风的助企准则。遇到问题与“组团”成员通力协作，通过“三服

务”小管家服务平台等各种渠道，他帮助企业协调解决用地、项目审批等问题23个。

如何提高助企服务成效？杭州建章立制，从双重管理、全程代办、问题办理、交流例会、督查通报、跟踪培养、考勤考核、后勤保障等10个方面，对助企服务日常管理进行规范，还举办了两期专题业务培训，邀请涉企部门负责人就项目推进、惠企政策、人才招引等业务知识进行辅导。在各地各部门建立起“前台+后台”“线上+线下”的企业问题协调解决机制，打造问题解决“直通车”，主动跟进，精准服务。

11月18日，杭州新一轮助企服务启动，第二批103名驻企服务员奔赴一线，纳入“助万企、帮万户”活动联合党支部，履职1年，采取“网格化+专班化”的方式，以每个区县（市）为一个网格，成立一个工作专班，每名驻企服务员重点联系服务一家重点企业、一家小微企业园（工业园、特色小镇）、一条产业链上下游企业，以服务大企业带动服务中小微企业。

## 共享，让职工之家释放集群效应

不等的补助资金。

泉州市总工会党组书记、常务副主席王茂泉说：“共享职工之家能够推动小微企业工会‘抱团发展’，贯通区域内外的循环体系，扩大工会组织对优势资源的虹吸效应，实现工会服务资源、服务效能和服务力量的最大化。”

### 实现“动态循环”

近期，傅毓琦每天的步数都要超过两万

在傅毓琦看来，不分企业大小，不分职位高低，让职工享受到共享职工之家的服务，是开办这个项目的初衷；让日益多元的职工需求成为共享职工之家服务的导向，让职工成为推动工会服务资源流动配置、动态循环的决定性力量，是这个项目更深层次的追求。

“共享职工之家是破解小微企业组建痛点的有效举措，也是服务职工的重要载体。”福建省人大常委会副主任、省总工会主席黄琪玉表示，“通过推动‘三个循环’，共享职工之家能够让更多的‘大家’‘小家’形成服务职工共同体，实现建起来、转起来、活起来、融起来、强起来。”

傅毓琦每天的步数都要超过两万

步。他带着工会小组长们在园区里走访，为园区职工争取专属折扣，推动“共享能量卡”项目覆盖更大范围、更多类型的商户。

“以前，工会荣誉、福利大多和我们小微企业无关。”文创企业“物宜本分”的90后职工郑丹萍告诉记者，现在凭“共享能量卡”购物消费，她可以和园区内百人以上规模的企业职工一样享受低至7折的“VIP折扣”，也可以通过服务平台对商家服务进行评定。

傅毓琦每天的步数都要超过两万

步。他带着工会小组长们在园区里走访，为园区职工争取专属折扣，推动“共享能量卡”项目覆盖更大范围、更多类型的商户。

“以前，工会荣誉、福利大多和我们小微企业无关。”文创企业“