

“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 李欣

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。”

“是互联网看到了大西北游开了一扇‘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

(上接第1版)

事后,该集团负责人在多个场合说:“如果不是驻企服务员这么帮我们,这个问题真不知道要拖到什么时候。”

“再小的服务也是一种力量”“服务企业无小事,用心做好每件事”“日常定期联系,有事随叫随到”……翻开《杭州百名驻企服务员感悟集》,这样的金句不少。“小支持”助推“大攻坚”,已经成为驻企服务员的共识。

### 从“单兵作战”到“组团发力”

“打铁还需自身硬。”这是杭州市经信局派出的驻企服务员程柳梁的感触。在服务结对企业大华技术公司的过程中,她看到了该企业的成功之道:靠着10多年来10%主营业务收入投入研发积累,现研发人员占比超50%的人才储备,企业市场嗅觉敏锐,快速调整生产方向,实现疫情背景下上半年净利润逆势上扬10%。程柳梁在服务企业中学习企业精神,深入学习业务知识,推动该企业与市政府实现战略合作。

(上接第1版)

在源和,共享理念之所以能够行稳致远,得益于工会干部手中的需求、资源、服务3张清单。园区工会配备了“共享服务管家”,导入“网格化”,定期走访企业职工和区域内外潜在的服务机构,常态化开展职工需求调查、服务资源摸底和共享项目对接,让共享职工之家的服务更精准、也更有效力。

同时,园区工会还通过与园区内外的服务性商家签订共享协议,明确了共享服务项目的年度考评机制和奖励办法。通过工会联合第三方进行的满意度测评,每年每个共享服务点可以获得园区工会2000元~8000元

### 山东阳谷阿城镇建立脱贫攻坚长效机制

**本报讯** 山东省阳谷县阿城镇近日推出一系列举措,助力高标准、高质量打赢脱贫攻坚收官之战。

该镇聚焦“两不愁三保障”和饮水安全,坚持查不足、补短板、强弱项,继续抓好扶贫政策落实,促进贫困户生活水平提升和居住环境改善。规范提升扶贫资金项目建设、管理与运营,进一步明确资产管护责任和管理责任人,建好用好扶贫项目及资产核查台账,有效保障实体项目运营稳定、收益持续。压实帮扶责任人和扶贫专干责任,提升服务困难群众的能力和水平。建立健全脱贫攻坚长效机制,充分激发困难群众内生动力,统筹做好消费扶贫工作,推进脱贫攻坚与乡村振兴一体谋划。(王晨光)



10月1日,甘肃敦煌鸣沙山月牙泉景区现“堵骆驼”奇观。

黄运 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社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,“看问答的人越来越少了,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。

## 驻企服务员成了“香饽饽”

“驻企服务员是帮企业做事的,不是给企业添麻烦的。”去年10月,富阳区鹿山街道派出的驻企服务员应佳,刚到浙江富冶集团就表明来意。1年多来,她坚持“补好台不越位,建好言不踩线”,帮助企业解决各类问题20多个。

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。正是依靠团队协作,她所在的助企6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

## 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

(上接第1版)

### 绿色发展换来金山银山

“2003年,我就开始来崇礼滑雪,早已在崇礼买房安家了。”来自北京的滑雪爱好者裴慧告诉记者,崇礼山势绵延,空气清新。平时,自家老人基本就住在崇礼,自己雪期基本上也在,一家人已成为名副其实的“新崇礼人”。她的雪友圈中,很多人已在崇礼创业,经营雪具店、滑雪俱乐部等。

“矿山企业曾为崇礼的经济发展做出过巨大贡献,但依靠这类高能耗、高污染企业粗放发展,显然不符合可持续发展的规律,与绿色发展的理念背道而驰。”崇礼区发改局副局长郭岩伟说,“只有坚持生态优先、转型升级,绿色崛起,才能走上高质量发展的路子。”

2000年以来,崇礼每年以10多万亩的速度造林植绿。特别是筹办冬奥以来,崇礼累

计新增绿化面积102.08万亩,全区森林覆盖率已达67%,冬奥核心区森林覆盖率已经达到了80%。到2020年底,全区森林覆盖率将达到70%。

特别是2015年申办冬奥成功以来,崇礼区紧紧围绕生态功能定位,“绿色办奥”核心,牢固树立习近平总书记提出的“绿水青山就是金山银山”的发展理念,果断实施矿山整治行动,有序启动矿山企业退出工作。目前,全区38家露天矿山企业已全部停止生产。2014年至2019年,崇礼区空气质量综合指数持续居全省各县(市、区)首位,优良天数比例达到了97%。

这几年,刘小飞一家人的日子就像芝麻开花——节节高,一家人每年进账15万元左右

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“物宜本兮”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。

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

(上接第1版)

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,还举办了二期专题业务培训,邀请涉企部门负责人就项目推进、惠企政策、人才引进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企业重点企业、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。

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;让日益众多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。”

## 滑雪小镇的冰雪奇缘

右。2013年刘小飞在崇礼城区买了套92平方米的房子,2016年又买了小轿车。

据了解,冰雪旅游的快速发展,为崇礼增加了更多的就业机会。全区12.6万人中,有近3万人直接或间接为雪场服务,每月人均增收约3500元。崇礼区从10年前的劳动力输出地,变成了劳动力输入地。

“崇礼最大的优势和本钱就是生态环境,崇礼的发展成就得益于坚持不懈地保护和优化生态环境。”崇礼区区长赵赞表示,崇礼将建设首都水源涵养功能区和生态环境支撑区的核心区,“要交出冬奥会筹办和本地发展两份优异答卷,离不开优质的生态环境做支撑,我们必须坚定不移地走绿色发展道路。”

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行人,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友好的投资环境,通过借助市场资本的力量,实现旅游产业的转型升级。

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”。

**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年的时候改制为民营企业。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。

(上接第1版)

新疆各级工会充分发挥企业的主体作用,深入开展产业工人建功立业活动,提升产业工人技术技能素质。自治区涌现出大国工匠谭文波、中石油焊接专业领军人物谷刚、中石化集团公司技能大师毛谦明、中央企业劳动模范艾比布勒·赛塔尔等为领军人物的劳模和工匠人才创新工作室。截至目前,自治区共创建7个全国劳模和工匠人才创新工作室,297个自治区级劳模和工匠人才创新工作室,竞赛覆盖面达80%以上。

今年,自治区总工会投入198万元,联合职业院校开展企业职工技术技能培训工作,帮助3000余人取得相应技术技能证书,为产业结构转型升级培养人才。伊犁州总工会建立健全人才培养体系,将工学结合的现代学徒制贯穿职业教育教学全过程。克拉玛依市总工会与上海工匠学院合作创建了工匠学院,每年组织一批劳模代表和产业工人代表到上海工匠学院交流参观。新疆油田公司工会在企业技能专家和高级技师之间增设首席技师,进一步完善晋升梯次,畅通了技能人才职业成长通道,并明确各层级薪酬待遇提升标准,确保职级晋升与薪酬待遇同步提高。

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决心体现。

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痼疾整治活动,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制度建设,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,对不诚信经营者的加大惩戒力度。

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、自驾畅游、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年的时候改制为民营企业。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。

(上接第1版)

新疆各级工会充分发挥企业的主体作用,深入开展产业工人建功立业活动,提升产业工人技术技能素质。自治区涌现出大国工匠谭文波、中石油焊接专业领军人物谷刚、中石化集团公司技能大师毛谦明、中央企业劳动模范艾比布勒·赛塔尔等为领军人物的劳模和工匠人才创新工作室。截至目前,自治区共创建7个全国劳模和工匠人才创新工作室,297个自治区级劳模和工匠人才创新工作室,竞赛覆盖面达80%以上。

今年,自治区总工会投入198万元,联合职业院校开展企业职工技术技能培训工作,帮助3000余人取得相应技术技能证书,为产业结构转型升级培养人才。伊犁州总工会建立健全人才培养体系,将工学结合的现代学徒制贯穿职业教育教学全过程。克拉玛依市总工会与上海工匠学院合作创建了工匠学院,每年组织一批劳模代表和产业工人代表到上海工匠学院交流参观。新疆油田公司工会在企业技能专家和高级技师之间增设首席技师,进一步完善晋升梯次,畅通了技能人才职业成长通道,并明确各层级薪酬待遇提升标准,确保职级晋升与薪酬待遇同步提高。