

6 调查 Investigations

全域旅游，如何叫好又叫座

■ 周亚军

随着我国经济发展，休闲旅游日渐成为一种生活方式。旅游热下冷思考,不难发现,就旅游业发展而言,资金、人才以及基础设施建设、土地、规划等方面都存在制约。作为文旅资源大省,山西拥有平遥古城、云冈石窟、五台山等世界文化遗产,国家级重点文物保护单位数量也位居全国前列。在景区游向全域旅游升级的当下,如何抢抓机遇、盘活旅游资源、实现产业发展转变? 请看记者在山西的调查。

风光背后需深思

山西旅游资源丰富,2016 年旅游总收入突破 4247 亿元,但产业发展仍有待提升。

先看一组数据。2016 年,山西省旅游总收入 4247.1 亿元,增长 23.2%;接待国内旅游者人数 4.4 亿人次,增长 23.1%;接待海外旅游者人数 63 万人次,增长 6.1%。

旅游热一目了然。但旅游热是一回事,老百姓满意度是另一回事。

北京来的游客小马抱怨说,从临汾包车去看壶口瀑布,路上往返 4 个多小时,景区停留总共不到 30 分钟,“进了景区,除了瀑布,好吃好玩的啥也没有。”

山西是文旅资源大省,平遥古城、云冈石窟、五台山均是世界文化遗产,国家级重点文物保护单位数量高居全国前列,宋辽金以前的地上木构建筑占全国的 75%。此外,还有北岳恒山、北武当山、峡谷绝壁太行山以及黄河、汾河等山水资源。

但业内人士却称,“山西旅游业成功率很低,景区真正赚钱的并不多。”

“旅游资源多,游客满意度却还需提升,这折射的是景区营运水平不高、业态传统单调、产业形不成规模等问题”,山西旅游金融专家孙才仁说,“比如说,山西至今没有一家旅游上市公司。”

山西省旅游发展委主任盛佃清坦言:“山西旅游业发展水平与丰厚的旅游资源还不相称,旅游业在全省经济社会发展中的带动作用也尚未完全发挥出来。”

“市场不缺钱,缺的是好观念、好政策、好

网络餐饮新规给黑心餐准备了哪些“紧箍咒”

■ 陆华东 张骏贺 高一伟 李力可

证照不齐全、食材不新鲜、菜品图文不符、消费投诉艰难……网络订餐虽然给食客们带来了前所未有的方便,但订餐平台上的“藏污纳垢”也困扰了不少消费者。

近日,为加强网络餐饮服务监督管理,国家食品药品监督管理总局发布了《网络餐饮服务监督管理办法(征求意见稿)》(以下简称“网络餐饮新规”),引发业界广泛关注。“网络餐饮新规”究竟给“野蛮生长”的网络黑心餐准备了哪些“紧箍咒”? 如何确保相关规定落到实处? 新规着眼于哪些地方进行完善? 新华社对此展开了调查。

“网络餐饮新规”要对“藏污纳垢”的网络订餐“清理门户”

前几天,家住西安悦园路附近的王文广先生从互联网外卖平台上订了近 10 道菜。饭后,他无意间在小区不远处的一个城中村里看到了该餐厅实体店。“与图片上的餐厅完全不一样。”王先生说,网络平台所展示的餐厅后厨整洁卫生,但眼前的实体店后厨却到处都是油烟渍,地板也有些“黏脚”,让他不禁“作呕”。

像王文广一样,经常在网络上订餐的消费者们时不时就会遇到类似的问题。他们告诉记者,当此类问题发生时,很多人会选择“忍气吞声”,默默地在心中“拉黑”这家餐厅。个别“胆大”的,会在互联网平台上给商家差评,但得到的往往是商家的骚扰电话和报复性的骂骂。

取消长途和漫游费 看民生红利如何 1+1>2

■ 王莹

今年,你我的钱包会不会更富余? 3 月 5 日的政府工作报告给了一个肯定的答案:会! 报告中一系列实打实的惠民政策,将给百姓“钱袋子”持续充值。这其中,就包括取消手机国内长途和漫游费,降低国际长途电话费。

在这个人人都拥有手机,人人都需要为通讯缴费的时代,这项惠民政策一经发布,不仅赢得了会场长达 11 秒之久的掌声,也在网上迅速掀起热潮。从新华网与今日头条媒体实验室合作的大数据分析中可见,这一消息赢得了全国各地民众的普遍关注,在地域渗透度上实现了全覆盖。其中,东北、华北、华中多省表现出更高的关注度。

自 1994 年原邮电部发布《关于加强移动电话机管理和调整移动电话资费标准的通知》,移动电话需收取 0.6 元/分钟的自动漫游费起,漫游资费已伴随手机用户 23 年。随着



的操盘团队。”山西省唯一一位全国旅游系统劳动模范、溪城旅游开发有限公司董事长吕增军表示,“有人以为,搞旅游就是有些资源,盖点房子,招点商就行了。哪有那么简单!”吕增军说,旅游产业发展,既要转变观念,也要求操盘团队具备科学、艺术、运营管理等综合能力。

吕增军开发的永济神潭大峡谷风景区(水峪口古村),打破门票经济,所有入驻古村商户,3 年内免房租;前山实行停车场、无线 WIFI、古村门票、休闲区门票、演艺、电影、开水等八大免费政策。吕增军介绍说,“目前,我们一家景区占了永济全市 75%的客流,2016 年游客量达到 339.2 万人次,综合收入突破 2 亿元。”

“旅游 +”风口来临

全域旅游观念统领,盘活旅游资源、推动门票经济向全产业链经济转变,或能实现后发赶超。

在晋南,山西翼城县历山舜王坪,山西省第一条农村旅游公路已铺装 3.1 公里。发展旅游,路是先决条件。山西去年投资 184 亿元,启动建设全省农村旅游公路 4120 公里。

“修这条路,我们动心了五六年,可巧妇难为无米之炊。现在有了省委省政府的支持,一下子就实现了。”翼城县委书记杨春权说,“发展旅游,我们尽管起步晚,但有后发优势。”他介绍说,在全域旅游观念统领下,县

业内人士普遍叫好,实施难题亦需重视

这些商家有没有营业执照? 记者登录了数家著名互联网订餐 APP,在每个商家的详情页里才能看到其上传的餐厅内景与营业执照的照片,然而有很多商家所谓的“营业执照”,根本看不清具体内容。而且大量餐厅只有营业执照,并没附上餐饮服务许可证。

除此之外,经营范围超限、商家违规经营、双证不全等“污垢”也长期隐匿在网络订餐平台之中,威胁着网络食品安全。然而,随着“网络餐饮新规”的出台,这一切的“污垢”似乎将走向“生命的尽头”。

“网络餐饮新规”明确规定,商家在网络订餐平台上展示的照片应与实体店一致,食品经营许可证需在显著位置展示;网络订餐平台要对商家实地审查、实名登记;送餐人员不得直接接触食品,食药监部门应加大查处网络送餐违法行为;……总之,此次新规对网络订餐的关键环节以及各主要责任主体都进行了较为详细的权责界定。

业内人士普遍叫好,实施难题亦需重视

南昌市食品药品监督管理局执法人员表示,“网络餐饮新规”的发布,明确了食品药品监督管理局的监管主体责任,体现了对社会和公众负责的态度。如果任由个别不法分子抓住新兴产业的“监管真空”,在“无证无照无税”的恶性竞争环境下野蛮生长,“黑心餐”问题将更加猖獗。

“网络订餐到了该规范的时候了,新规值得点赞。”中国政法大学传播法研究中心副主任朱巍说,近年来送餐慢、虚假宣传、投诉无

门等网络订餐乱象比较严重,新规出台势在必行。“网络餐饮新规厘清了商家、网络订餐平台与食品药品监管部门在食品安全方面的责任,尤其细化了网络送餐平台的审核、监管职责,不仅将有效保障网络食品安全和消费者权益,而且对网络订餐平台和整个行业也是一种保护。”

面对更多的监管责任,“饿了么”平台相关负责人表示告诉记者,像资质审查、实地抽检、投诉处理等规定,目前不少平台都已经在做,不会给外卖平台增加太多额外的压力和成本,他们对此类规定表示欢迎。“美团外卖”一位内部人士透露,该平台已经在跟国家食品药品监督管理总局沟通,会积极配合相关部门做好监管工作。

然而,业内人士同样对“网络餐饮新规”部分条款的具体实施表达了忧虑。例如“网络餐饮新规”第四条规定,在餐饮服务经营者经营活动主页面显著位置公示其食品经营许可证。对此,某外卖平台内部人士告诉记者,商家在平台的展示空间有限,一般最显眼的位置都用来展示美食和店铺照片,食品经营许可证则放在商家信息栏下的食品安全档案内。是不是顾客第一眼看不到就不叫显著位置? 至于平台究竟应该把商家经营资质放在哪里展示合适,他认为,“网络餐饮新规”应对“显著位置”作进一步说明。

此外,该内部人士还反映,当前工商和食药监部门对网络订餐平台开放的商户信息还比较少,平台在审核商家资质时存在信息不对称问题。虽然目前北上广等大城市在信息披露方面做得比较好,但还需要进一步开放信息,加强与网络订餐平台的合作。“网络订

汇,表达着对于这项政策红利的欣喜和肯定。全面取消国内长途、漫游费,你我每个月的通讯支出无疑是实实在在地减少了。同时据专家测算,若国际长途资费下降 10%,将惠及近 2900 万用户,年降费总额将超 6 亿元;若互联网专线接入价格下降 10%,数千万企业用户年降费总额将近 40 亿元。这对降低“双创”成本、推动产业转型升级、打造经济增长新动能具有重大意义。

不仅如此,手机国内长途和漫游费的取消,也让旅游成为持续受益的行业之一。据了解,手机资费是影响消费者旅行体验的一个重要因素。在携程旅游 7 日公布的调研结果中可见:41%的受访者认为旅途中通话费是一笔不小的支出,减弱了旅游兴致;36%的受访者表示减少了接打电话的次数,一定程度上成为旅游中的烦心事。在这一利好带动下,40%的人认为国内长途漫游费取消将使得旅游频次提高,旅行将由此变得更舒心。45%的人认为不用再担

1 万亿元的经济总量。”

创优环境巧施策

战略支柱产业呼吁战略支持,有关部门也需整合资源,为企业解决投融资、用地、规划等困难。

“1000 米的海拔,比市区高出 200 米,正好突破雾霭层”,太原东西两山是出产黑金的地方,如今,吕增军想要在距离市区十几分钟路程的东山小西沟里创造奇迹,以旅游开发统揽尾矿治理、荒山绿化、脱贫攻坚等诸多议题,以期实现“绿水青山就是金山银山”。

近几年,水峪口古村通过开发乡村旅游,已安置解决周围村 43 家贫困户 97 人就业,人均纯收入由 2000 多元增加到了 1.2 万多元,还带动周边种植、养殖、客栈、酒店 5000 多人创业、就业。

小西沟开发,吕增军充满期待,“旅游投资大,回报慢,山上投一两个亿啥也看不出来。”他说,“战略性支柱产业要有战略性支持,省里如果把旅游投资视作基础设施建设,给予一定比例的补贴和配套,那就更好了。”

云丘山风景区董事长张连水表示,目前银行贷款是用工业企业贷款评价指标操作旅游信贷投放,景区引入资金困难。他建议,“政府协调政策性银行,出台优惠政策,也许可以破解旅游业融资难问题。”

杨春权认为,旅游发展需要大的投融资平台,建议深化国企国资改革,在省经贸集团基础上重组重整全省旅游资源,构建“旅游+”平台,也可腾出煤炭上市公司的壳换文旅资源,真正让文旅资源拥有战略支柱。吕增军也建议,突破所有制组建各地旅游集团,负责整合资源,解决投融资难题,起到龙头带动作用。

记者还了解到,旅游开发存在土地、规划、消防等制约因素。据悉,山西目前没有旅游土地的具体实施意见,“旅游土地是挂在商业地产下,是最贵的地价,产权 40 年。”而旅游的规划评审,并不是旅游部门牵头,仍是住建规划部门评审,“建设一个古民居,外墙必须要有保温材料,必须要有 8 米宽的消防车通道,这明显不符合旅游产业发展规律。”相关从业人员表示。

期待新规更好落地,相关细则还需完善

餐平台毕竟不是专业证件审查机构,如果商家造假我们识别起来确实有困难。”

期待新规更好落地,相关细则还需完善

南昌市食品药品监督管理局有关负责人认为,监管制度的细节和操作方式,应考虑到保护性和约束性的平衡。如何实现有效而适度的监管,可从三个方面考虑:

一是监管设计“不放松”,要让分散在线下的大小小经营者始终能感受到监管的压力;二是门槛不能高,对“家庭厨房”的监管,不能重回“从严审批”,设过高准入门槛的老路,遏制行业的正常发展;三是要让消费者参与进来,通过加强监管,让行业规范发展,实现消费者既能便捷订餐,又能放心食用。

某外卖平台负责人则建议,工商、食药监等政府相关部门有关餐饮企业的数据应当更多对网络订餐平台开放,以帮助平台更加快速、准确地审核想要入驻平台的商家资质,避免无证商家混入平台。“可以考虑让某些第三方机构在政府监管部门和网络订餐平台之间‘牵线搭桥’,帮助二者加强沟通与信息共享,以促进两个监管主体协同护航网络食品安全。”

网友“小昂 aven”说,“如果按照新规定,‘回家吃饭’这类家庭作坊式的 APP 可能全部都要被取缔,但是有些家庭私厨的饭菜确实比普通外卖好吃,好可惜呀。”还有网友建议,应当进一步完善各地落实新规的具体细则,以防止新规无法真正落地。

心停机,将带来更好的旅行体验。不难看出,取消国内长途、漫游费和降低国际长途电话费带来的民生红利并不限于通讯本身,政策无疑正在产生 1+1>2 的溢出效应。

值得欣喜的是,在降费红包稳拿到手的同时,民众也会收获提速奖励。在国务院政策例行吹风会上,中国联通表示,将实现固网宽带带宽翻番,在大中城市有宽带业务需求的区域,将目前的 100 兆接入能力提高到 200M 及以上,实现带宽翻番。同时 4G 网络速率翻番,实现“快上加快”。中国电信也表示,要新增千亿投资,打造智能化高速网络。中国移动在提网速方面则围绕客户感知,持续打造精品 4G 移动宽带网。

与其他惠民政策一道,通话资费降低和上网速度提升让百姓拥有了实实在在的获得感,自然,你我的钱包也会因为这些民生红利始终鼓鼓的。

索要被国务院取消的资格认定,藏着多少玄机?

■ 涂超华

以红头文件的形式要求装修从业人员必须在行业协会办理诚信档案,并且前提条件是要获得已被国务院取消的资格认定。近日,国务院取消的职业资格认证在海口“卷土重来”引发广泛关注,也在网上引起热议。背后有何玄机? 真相到底如何? 新华社记者对此展开了调查。

被取消的职业资格认证“卷土重来”

当事人庄先生表示,自己在海口经营装修公司多年,但今年起他们的企业被要求办理《海口市室内装饰装修企业信用档案认证书》和《海口市室内装饰装修执(从)业人员认证书》方可入场装修。

庄先生说,全市装修企业必须建立诚信档案,这是海口市住房和城乡建设局以红头文件的形式要求的,文件的执行单位就是海口市室内装饰装修协会。

让庄先生费解的是,需要获得这两个证书的前提条件是公司相关人员要有“装饰项目经理证”和“室内设计师证”。但早在 2015 年 3 月,国务院就发文取消了 67 项职业资格许可和认证事项,其中包括“装饰项目经理”和“室内设计师”等资格认定。

由于国家级协会早已不再颁发相关资格认证,而海口市又要求必须有这些认证才能办理诚信档案。陷入无奈之中的庄先生受到海口市室内装饰装修协会“指点”:协会的工作人员介绍了一所技术培训学校的校长,对方表示企业想要拿证书,可以通过培训学校实现。按照培训学校的收费标准,室内设计师培训每人 2000 元,项目经理每人 1800 元,学校进行培训后颁发证书,如此相关装修企业就能顺利拿到信用档案和从业人员认证书,并且只要愿意交钱,还可以“加快办理”。

管理部门承认情况基本属实

这一事情被披露后,海口市相关部门展开了调查。海口市住建局副局长李翊表示,海口市调查后确认相关反映情况基本属实,涉事协会涉嫌违规收费。

据介绍,2016 年 6 月海口市住建局委托海口市室内装饰装修行业协会建立室内装饰装修信用档案工作,但该协会存在借机抬高门槛、捆绑培训、乱收费的严重违规行为。为此,海口市住建局责令并要求海口市室内装饰装修行业协会将已收取的 84 人共计 15 万元的培训费用全部全额退还,同时将海口市室内装饰装修行业协会的相关违规行为报送登记机关海口市民政局依法依规予以处罚。

海口市住建局相关负责人说,作为行业主管单位,住建部门存在管理和监督不到位的情形,对此向全社会公开道歉。同时,海口市住建局将对监管范围内的所有协会组织全面清理,所有不合规定的收费一概取消,举一反三杜绝类似事件再次发生。

目前,海口市民政局已依照相关规定对海口市室内装饰装修行业协会做出撤销登记的处罚决定。海口市住建局因为监管不力,相关人员正依有关程序对其约谈问责。

此外,海口市住建部门表示,将以此为契机在行业自律管理方面寻找新的方式方法。相关企业只需提供身份证明、营业执照、税务登记,以及总的技术力量的相关材料等进行登记,无须职业资格认证等。

简政放权任重道远

被国务院取消的资格认定在海口“重出江湖”引起不少网友讨论。

网友“朱昌俊”说,类似靠行政部门加持的“生意”,过去在不少地方都普遍存在。这也是中央政府近年推进简政放权、取消不必要的职业资格许可禁令,但在一些地方并未出台细化且具有约束力的配套举措。如何让职能部门主动承担起更多管理的责任,需要更多刚性约束。

网友“王聃”表示,虽然中央早已出台了相应的职业资格许可禁令,但在一些地方并未出台细化且具有约束力的配套举措。如何让职能部门主动承担起更多管理的责任,需要更多刚性约束。

