

# 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。



“十一”假期游客游览黄山风景区(资料图)

## 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”的视频也引发广泛讨论。

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、网上订餐服务失约延迟、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,对故意失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。”(据新华网)

## “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。”

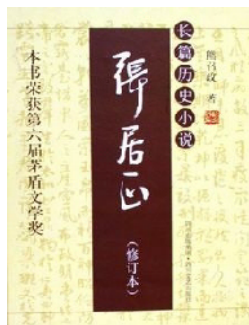
“旅游消费信心全面恢复,行业发展潜力正全面释放。国庆长假成了国内

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。

## 张居正



熊召政 著

“说得好。”张居正就知道金学曾干一行钻一行,出任学政几个月,就把这里头的弊端弄得一清二楚,他满意地点点头,又问,“你知道现在天下的廩膳生员是多少吗?”

“不知道。”金学曾不是没有打听,而是因为不在北京,无从查获确切的资料。他回道,“卑职知道正德九年的全国廩膳生员数位是三万五千八百人。”

“正德九年距现在已过去了六十多年,廩膳生员的数额早翻了一倍多,现在是八万七千多名,相当于全国领取俸

禄的文官吏员的总和。”

“太多了!”

“是啊,本辅上任之始,裁汰官场冗员,三年共裁去一万多名。至今还有人骂我此举是夺皇上的威福,是寡恩,是与仕林作对。但不能因为人家反对,咱就缩手缩脚不敢做事,我荐拔你出任学政,就是要你整顿学校。”

“卑职感谢首辅的信任。”

金学曾想站起来表示谢意,张居正抬手示意叫他别动,接着说:“今天下午三台会见时,我发觉你有难言之隐。所以,就想着今晚上单独召你来见面,想听听你在整顿学校方面有何创议。”

“整顿学校,是两个方面的问题,”金学曾说话的速度慢了下来,他在琢磨说话的分寸,“一是裁汰生员,这里头主要是清除两种人,一是害群之马,二是那些实在是开不了聪明孔的老童生,从黄髻少年读到胡子拖鸡屎,还在那里懵里懵懂地学别人的策帖,这类人……”说到这里,金学曾忽然意识到首辅大人刚刚下葬的令尊正是这样一个老不争气的“府学生”,不禁为自己的失言而懊悔。他本想说“这类人一律裁汰”,便临时改了口,言道,“像这类人,因人而异区别对待……”

“什么区别对待,一律裁汰,”张居正看出金学曾的心思,索性挑明了说,“家父也曾是个屡试不弟的老秀才,五十多岁,他就退出了府学,不再让朝廷供养。”

“老封君高风亮节,不愧是读书人楷模。”金学曾说了一句拍马屁的话,顿时感到脸上发燥,他连忙拿起茶杯喝水以图掩饰。“方才说的是对于府县两级的官学。其实,这些年讲学风盛,各地办起的私学,亦广招生员,这样一些学校,危害尤烈。嘉靖年后在阳明心学基础上发展起来的泰州学派,在民间极为活跃,其代表人物如何心隐、罗近溪等,四处收徒,每到一处,年轻人趋之若鹜,这些私立学校的山长,其影响力,不单超过朝廷亲授的教谕或学正,就是地方官吏,也莫能与之抗衡。”

“这才是问题的关键,”张居正接过金学曾的话头,怒形于色说道,“不谷这里有一份密帖,你不妨看一看。”

张居正说着从案头卷宗里抽出几张纸来递给金学曾。这是安徽太平府知府龙宗武写给张居正的密件,金学曾埋头看了下去:“近查府学生员吴仕期,闻贬曹邹元标过境之消息,邀约府县生员及私学之子计约一百余人,步行数百里至镇江与之会面,尊元标为济世之雄。

镇夜宴饮扰乱治安,攘臂欢呼讥刺时局。尊元标为一世奸雄,不孝有如乌狗。且视管饷贵族如草芥,视谦士人为群氓;若不除之,国祸无穷云云。此辈之张狂,于此可见一斑。惟嗚聚三日,吴仕期率众回府学,又密写揭帖数十张,假借致仕苏州知府海瑞之名攻击元辅,且于府治到处张贴。

愚职于上月十九日密拘吴仕期一干人犯,亲自审问,侦知吴仕期轻薄狂妄,实有所本。他自认平生最景仰之人物,乃江西吉安何心隐,贬曹湖广平江艾穆之辈……”

这封密札很长,金学曾仔细看过一遍,半晌沉吟不语。张居正摩挲着脸颊,盯着金学曾缓缓言道:

“嘉靖以来,讲学之风盛于宇内,如果只是切磋学问探求道术,倒也不是什么坏事。但如今各地书院之讲坛,几乎变成了攻讦政局抨击朝廷的阵地,这不仅仅是误人子弟,更是对朝局造成极大的危害。像太平府这个吴仕期,只是狂妄之辈的一个代表而已。圣人言,‘一则治,杂则乱;一则安,异则危。’如今,各地书院已成对抗朝廷新政的堡垒,这是绝不允许的事情。”