

游客免费住进文旅局长家,不能止于感动



据报道,5月2日晚,宜昌市民王女士一行四人驱车抵达宣恩县,连续询问十余家酒店、民宿无果后,王女士拨通了宣恩县文旅局值班电话求助。面对游客的困境,宣恩县文旅局迅速启动应急方案,动员局里职工将家里的空房间拿出来供游客住宿。局长王菊芳率先打开房门,让王女士一行四人免费入住。据不完全统计,当晚有30余位游客入住市民家中。相关报道在社交平台上引发了议论。

不妨多些善意的解读

酒店一房难求,游客求助后住进文旅局局长的家。游客满心欢喜,也引发了舆论的点赞。人们常说,最美的风景是人。文旅局局长的家,同样有最美的风景。

平心而论,这就是一个突发的小事件,局长的行为也是善意的。王菊芳在接受采访时称,作为一个宣恩市民我也会这么做。这是因为大山里和大城市的观念不同,请客人到自己家住,是很常见的。

另外,王菊芳还在应急管理局工作过,对应急管理有丰富的经验。安排游客住进自己家,是怕游客着急。住进自己的家,可以当场拍板,是最有效率的解决方式。她自己表示,因为忙得太晚,她和游客都没见过面。这件事是游客自己发到网上从而引发舆论关注,网民指责是摆拍就有些过了,反而应该从中看到局长王菊芳的纯朴和真诚。

据王菊芳介绍,宣恩县人口有36万人,县城人口10万人,而“五一”假期头三天,游客数量达到65

万人。事实表明,游客量已经远远超过了当地的接待能力,这是客观存在的。5月3日,宣恩县还在该县民族体育馆内设置了100个应急床位,为游客提供应急住宿。

总之,对王菊芳的行为应该多些善意的理解,少些恶性的猜测和攻击。

近年来,随着湖北恩施州恩施大峡谷、腾龙洞、屏山峡谷等景区的出圈,自然山水越来越受到游客的热捧,文旅整体发展水涨船高,吸引着全国各地的游客。宣恩县的旅游发展,同样有一个被发现、被热捧的过程。

接待能力不足是当地幸福的烦恼,当然不能总是靠局长或文旅干部职工的家庭来临时应急。

一方面,游客出行前,应该做好热门景区的门票预订以及食宿安排等,以免给自己带来麻烦;另一方面,当地也要通过市场化的手段,引导资源向文旅行业倾斜,来解决市场需求,满足游客的期待。

将“临时应急”转化为“长效治理”

今年五一,各地为接待游客纷纷拿出十足诚意“宠客”。安徽歙县组织超千名志愿者,在高铁站、古城景区提供个性化行程规划、行李托管服务,还设置“天路茶驿”供应茶饮并保障安全;广西阳朔推出10条暖心举措,免费开放4000个停车位,并增设接驳车;重庆荣昌区政府食堂对外开放,一天供应超1200斤大米、超1500斤猪肉。而湖北宣恩县将游客接回家免费入住,这一应急之举更是将“宠客”推向了新高度。

当然,也有网民质疑,此类做法对游客和市民来说都并不安全。这一担忧不无道理,面对此类情况,依靠个体力量的援助毕竟有限且不可持续。

每逢旅游高峰的长假,让游客吃好、玩好、住好,还需要整个城市的托举。以宣恩为例,面对类似持续高攀的旅游热度,还需要从基础设施建设、公共服务规划等进行长远布局,

提升酒店、民宿等住宿资源的承载能力,同步完善交通、餐饮、医疗等配套公共服务,并加强大数据监控和流量调节,如此才能接得住“泼天”的流量。

同时,“游客住进局长家”也是一次提醒,假日出行不能“说走就走”,游客需在出行前做好准备和规划,提前了解旅游目的地的住宿情况,通过多种渠道查询和预订酒店、民宿等,合理安排行程,避免在旅游高峰期,因信息不对称而陷入被动。

文旅局长和员工的暖心之举,当然是公共服务人性化的注脚。但感动之余,还需思考如何将这种“临时应急”转化为“长效治理”。城市的旅游服务,既要以温情为笔勾勒服务底色,更需以基础设施的完善保障为根基。如此才能让“宠客”的感动,化作可持续的风景。

综合自极目新闻、红星新闻等
(马九月整理)

银河宾馆赔偿案



上海一中院砥砺前行30年·光影故事

30年光阴长卷的第十三卷。

1998年8月2日,一位女客人入住银河宾馆。当日下午,她被犯罪分子杀害。杀人凶手在寻找作案目标时,七次上下宾馆电梯,无人对其盘问。

案子分到了周啸(退休时任上海一中院工会主席)合议庭,判决文书前后修改了不下30稿,成为日后审理同类案件的经典之言:“宾馆作为特殊服务性行业,应向住客提供安全的住宿环境,保证宾馆内设施及环境安全,恪尽最谨慎之注意义务,采取切实的安全防范措施,使住客在宾馆免受非法侵害。否则即为违反合同义务,应向住客承担违约责任。”

2001年,《最高人民法院公报》在第2期刊登了该案,作为优秀案例,该案还被评为2001年度唯一一个特等奖。

“法官的笔尖要能听见时代脉搏,判决书里要有法治进步的印记。”建院至今,上海一中院共有48件案件入选最高人民法院公报案例,9件入选最高法院指导性案例。

“一票游多日”让景区游客双赢

□ 王琦

据媒体报道,这个五一假期,游客发现很多景区有了新变化。现在,国内许多景点都开始实行“一票游多日”的制度。即购买一张门票后,可以在规定的时间内多次到景区内游玩,打破了传统门票“仅当日有效”的惯例,满足了人们深度游玩的需求。

传统景区门票“仅当日有效”的规定,使得游客只能在有限时间内匆忙打卡各个景点。如此一来,游客既难以深入领略景区的文化底蕴,又容易产生疲惫之感。而“一票游多日”制度的推行,让游客能够从容不迫地规划行程。更为重要的是,景区通过延长游客的停留时间,为游客深化文化体验创造了有利条件。这种“慢下来”的旅行方式,不仅大幅提升了游客的满意度,更推动文化传承从“走马观花”式的浅尝辄止,升级为“心灵共鸣”式的深度感悟。

长期以来,景区过度依赖门票收入,导致产业链条单一,抗风险能力薄弱。而“一票游多日”的改革,本质上是在推动文旅产业从“门票经济”向

“链式经济”转型的关键跨越。以黄姚古镇为例,该政策实施后,游客平均停留时间从4小时延长至10小时,直接带动当地食宿消费增长20%。庐山景区七日通票的强大吸引力,让游客更愿意在周边住宿、餐饮,进而形成了“门票让利—游客留驻—消费升级”的良性循环。

周庄通过实施“买原价票终身免费入园”政策,景区将客流量转化为“流量入口”,进而借助夜游项目、文创产品、高端民宿等多种业态实现二次消费。这种转型模式充分证明,景区完全可以通过提升服务品质、丰富业态供给,摆脱“门票依赖症”,实现可持续发展。

“一票游多日”的探索,本质上标志着文旅产业从“资源竞争”向“体验竞争”的转变。它让游客在深度体验中感受文化的独特魅力,让景区在转型过程中拓展盈利空间,更让文旅融合成为推动地方经济高质量发展的新动力。未来,随着更多景区加入改革行列,一个以游客需求为核心、以多元业态为支撑的文旅生态圈,正呼之欲出,前景可期。