

增加优质服务和产品供给

林丽鹂

市场漫步

把更好满足人民美好生活需要作为质量强国建设的出发点和落脚点,用高品质的产品和服务供给,不断释放和扩大内需潜力

夏季是空调消费旺季。笔者家中旧空调制冷效果没问题,但噪声有点大,风吹在身上感觉有点“硬”,想换一台有夜间静音模式并且“无风感”更舒适的空调。浏览各大电商平台发现,现在人们心目中的好空调不仅仅要求制冷效果好,还必须具备舒适、节能、美观、健康等要素。产品过硬、售后服务有保障的品质产品,才受消费者青睐。

当前,我国居民消费需求正从生存型向发展型、品质型升级,从商品消费为主向服务消费与商品消费并重转变。产品和服务供给质量不断提升,才能更好地满足人民对美好生活的追求。今年初,中共中央、国务院印发《质量强国建设纲要》,明确提出“加快产品品质提档升级”“增加优质服务供给”。近日出版发行的《质量强国建设纲要学习读本》,针对百姓关心的产品和服务质量问题进行了分析解读,对各地各部门开展质量强国建设提供了较强的实践指导。几个月来,北京消费季举办“一刻钟品质生活节”,上海“五五购物节”开展“上海制造佳品汇”等系列活动,天津推出“天津品质消费农村行”活动,粤港澳大湾区消费季走进直播间推广品质“广货”……多地不约而同地打出“品质”牌为消费加力。

产品质量涉及衣食住行方方面面。加快推进质量强国建设,要不断推进产品提档升级,推广个性化定制、柔性化生产,优化消费品供给品类,推动消费品质量从生产端符合型向消费端适配型转变。增加老年人、儿童、残疾人等群体的消费品优质供给。对标国际标准,推进内外贸产品同线同标同质,扩大优质消费品进口,不断丰富消费者的购物选择。

现在,人们对服务质量的关注度越来越高。加快推进质量强国建设,要不断增加优质服务供给。养老、教育、医疗健康……不少消费者反映,日常生活中对优质服务的需求更加迫切。促进生活服务业品质升级,要注重培育优质服务品牌,改善消费体验。同时,相关部门应加强生活性服务质量监管,满足人民群众生活需求。

加快推进质量强国建设,还要加强质量保障服务设施建设。要健全质量法律法规,严厉打击制售假冒伪劣商品、侵犯知识产权、工程质量违法违规等行为;创新质量监管方式,完善多元化、多層级的质量激励机制,提升公共服务质量效率;严格落实食品安全“四个最严”要求,实行全主体、全品种、全链条监管,确保人民群众“舌尖上的安全”。

产品和服务质量的提升是质量强国建设过程中最贴近百姓生活的窗口。要把更好满足人民美好生活需要作为质量强国建设的出发点和落脚点,用高品质的产品和服务供给,让人们买得放心、吃得安心、用得舒心,不断释放和扩大内需潜力,不断增强人民群众的获得感、幸福感、安全感。

市场资讯

市场监管总局加强系统行风建设

本报电 自6月起,国家市场监督管理总局在全国市场监管系统开展行风建设三年攻坚专项行动。该行动是市场监管系统深入开展主题教育的重要举措,旨在进一步提升市场监管效能,优化营商环境,推动高质量发展。专项行动聚焦市场监管职责任务,全面排查整治全系统存在的行风突出问题,着力推进审批服务便利高效、日常监管严格规范、行政执法公正文明,推动形成一系列市场监管领域服务型公共设施、便利化制度举措、品牌性实践载体,持续营造便捷的市场准入环境、公平公正的竞争环境、安全放心的消费环境。(林丽鹂)

智慧旅游路演交流活动举办

本报电 文化和旅游部资源开发司指导举办的第一期智慧旅游“上云用数赋智”路演交流活动近日在江西南昌举办。此次活动旨在贯彻落实“十四五”规划关于深入发展智慧旅游的部署安排,助力解决智慧旅游发展过程中遇到的难点问题,搭建供需对接交流平台,促进优秀智慧旅游解决方案落地实施。活动中,中国移动、百度等解决方案供给方分别就旅游目的地智慧旅游适老化、旅游景区客流承载和实时预约等进行了展示。据介绍,下一步,文化和旅游部资源开发司将持续举办相关活动,促进供需对接交流,不断提升智慧旅游发展质量和水平。(王珂)



图①:游客在海口国际免税城选购商品。

蒙钟德摄

图②:北京海关所属天竺海关关员在“王府井全球购”跨境体验店进行现场检查。

孙婷婷摄

免税购物市场活力足

创新消费场景,推动消费升级,助推现代服务业发展

本报记者 罗珊珊

我国免税店包括口岸免税店、离岛免税店和市内免税店3种。在构建以国内大循环为主体、国内国际双循环相互促进的新发展格局中,促进免税零售、发展免税经济是连接国内外两个循环的节点之一。随着国内消费升级、海外消费回流,免税销售成为激发内需潜力、繁荣消费市场的重要力量。

免税购物在吸引消费回流、拉动消费增长方面具有重要作用

在连接澳门与珠海的拱北口岸,北京游客张园被一家免税店吸引了目光:“香化产品很全,又赶上全店做活动,在免税价格基础上再打折,便宜了不少,就给自己和家人都买了一些。”

张园所说的免税店,是珠海市免税企业集团有限公司在拱北口岸全新升级的人境免税店,经营面积近3889平方米,品类覆盖香化、日用品、食品等。自5月16日试营业至今,该店销售环比增长约20%,客单价环比提升约10%,特别是香化和精品类销售额增长近3倍。

作为连接国内外消费市场的节点,免税购物在吸引消费回流,拉动旅游、航空、酒店等行业消费增长方面具有重要作用。去年4月国务院办公厅印发的《关于进一步释放消费潜力促进消费持续恢复的意见》提出,“完善市内免税店政策,规划建设一批中国特色市内免税店。”今年以来,各地加快落实免税店创新政策,一批新的免税店接连开张——

4月,在海南万宁,王府井国际免税港正式开业,海南离岛免税店数量增至12家;

5月,国药中服免税南昌机场店开业,为旅客提供“旅游+零售”全新消费体验;

6月初,杭州萧山国际机场4号航站楼新建的人境免税店开始运营,首批1.4万余件免税品上架销售……

“拱北口岸是粤港澳大湾区人流、物流重要交汇点之一,单日出入境客流可高达40多万人次。得益于得天独厚的区位优势,拱北口岸及其周边是全国最具活力的旅游零售市场之一。”珠海市免税企业集团有限公司总经理助理潘明明表示,“我们将拱北口岸人境免税店打造为粤港澳大湾区重要旅游消费目的地和展示大湾区商贸活力的示范标杆项目,助力激发大湾区旅游消费新活力。”

“商务部将今年定为‘消费提振年’,各地也铆足了劲,多措并举激发市场活力,珠海免税集团旗下的口岸免税店业务增长势头非常明显。”潘明明表示,随着旅游市场快速恢复,入境旅客消费持续增加,国内免税购物市场仍有较大增长空间。

今年,海南离岛免税政策实施迎来12周年。12年来,海南积极推进免税品品牌、品种、价格与国际“三同步”,离岛免税购物品牌更加丰富、购物环境不断优化、营销方式更加多样、购物便利性持续提升。据海口海关统计,自2011年4月20日海南离岛免税政策实施以来,截至2023年4月19日,海口海关共监管离岛免税购物金额达1850亿元,购物人数达3428万人次。

“目前,中国市场规模大,消费需求旺盛,免税购物拥有巨大的发展机遇。”中免集团常务副总经理常筑军表示,中免集团将坚持开放发展,与国际同行一道,共同为广大境内外游客提供更优质、更丰富的商品和服务。

提升服务水平,满足个性化、多元化、高品质消费需求

“以前买完东西还要去机场提货,赶飞机时间又紧,有些手忙脚乱。现在好了,现场买完就可以拿走,省时省心多了。”刚从海南旅游回来的江苏南京游客胡小雪希望,更多免税品

能够纳入新提货方式。

自今年4月1日起,海南离岛免税购物在原有提货模式基础上,新增了“担保即提”和“即购即提”两种提货方式。此前,海南离岛免税提货方式主要包括离岛自提(在机场、火车站、码头指定区域提货)、邮寄送达、岛内居民返岛提取等,3种提货方式均需在离岛后才能提货。

在相关政策带动下,免税经营主体加快拥抱海南离岛免税市场,不断提升服务水平,更好满足消费者个性化、多元化、高品质的免税消费需求。

去年10月开业的中免海口国际免税城,设有多种定制主题空间包厢,可满足商务洽谈与购物休闲的多种需求。同时,消费者在游客服务中心不仅可享受行李寄存、轮椅租借、爱

心医药箱等服务,更可根据电子导航系统和AR导航,快速、便捷地找到店铺位置,购物体验舒适度明显提升。

常筑军介绍,适应消费需求变化,中免集团不断完善线上线下一体化策略,持续优化会员生态和客户管理服务体系。目前中免会员数量已超过2600万。

专家表示,北京、上海、广州等城市在免税经济方面具备较强的优势。创新消费场景,推动发展免税经济,有利于引导消费回流,同时,也能推动消费升级,带动旅游购物与国际接轨,助推现代服务业转型。

北京提出,增强免税商店国际竞争力,推动更多免税、退税政策落地。北京城市副中心运河商务区提出探索设立免税商店,吸引“环球影城”游客及京津冀地区消费人群;北

非物质文化遗产丰富旅游文化内涵——

拥抱非遗,旅游更有文化味

本报记者 王珂

游部关于推动非物质文化遗产与旅游深度融合发展的通知》,提出“非物质文化遗产的有机融入能进一步丰富旅游景区、度假区、休闲街区、乡村旅游重点村镇、红色旅游经典景区等旅游空间的文化内涵,提升文化底座”“支持将非物质文化遗产与乡村旅游、红色旅游、冰雪旅游、康养旅游、体育旅游等结合,举办‘非遗购物节’‘非遗美食节’等活动,发展非物质文化遗产旅游”。

近日,由文化和旅游部、福建省人民政府主办,福建省文化和旅游厅、福州市人民政府

承办的2023年“茶和天下 共享非遗”主题活动主会场活动在福州市举办。在三坊七巷水榭戏台,一首《七溜八溜 不离福州》伉艺演出,向游客展示了福州茶文化的悠久历史和厚重底蕴。

非遗与旅游融合发展,非遗传承人也在积极探索。在福建省非遗博览苑,茉莉花茶窰制工艺非遗传承人展示的花茶制作传统技艺,让很多游客驻足围观。在河南省内乡县,国家级非遗代表性项目宛梆的传承人,通过抖音直播把非遗文化带到更多人的身边。抖

“带孩子一起走近非遗,了解非遗,觉得特别有意义。”近日,在位于福建福州三坊七巷的福建省非物质文化遗产博览苑,上海游客李萍说。寿山石雕、莆田木雕、唐卡漆画……博览苑内展览的非遗精品,吸引了一批游客专程前来参观。今年“五一”期间,博览苑接待游客2万多人次。

在福州三坊七巷北人口不远处的郎官巷口,“软木画馆”的招牌格外醒目。走进其中,负责人郭丽正忙着向游客讲述软木画的非遗故事。从了解软木画的历史文化与制作技艺,到体验制作软木画,非遗以更加多元的方式来到普通人身边,受到很多中小学生和家长的欢迎。

非物质文化遗产是中华优秀传统文化的重要组成部分,也是重要的旅游资源。旅游作为一种大众生活方式,为非物质文化遗产提供了更多的实践和应用场景,激发了非物质文化遗产的生机和活力。

今年2月,文化和旅游部印发《文化和旅

音数据显示,过去一年,平均每天的非遗直播超过1.9万场。

“推动非物质文化遗产与旅游深度融合,对于扎实做好非物质文化遗产的系统性保护、促进旅游业高质量发展、更好满足人民日益增长的精神文化需求具有重要意义。”福建省非遗保护中心副主任谭雪刚说,既要靠旅游发展的形式和内涵,促进非物质文化遗产长久保护和永续利用,也要在非物质文化遗产保护传承中坚持创造性转化和创新性发展,持续为旅游提供丰富的文化资源。

专家表示,非遗与旅游融合发展具有天然的契合点,是文旅融合的应有之义和重要内容。要进一步推动旅游经营主体找准与非遗融合发展的切入点,让旅游更有文化味。

消费万花筒

本版责编:王珂