

“春节游”火爆

多地为旅游业持续复苏增长“加油”“疏堵”

■新华社记者

数据显示，今年春节假期全国国内旅游出游3.08亿人次，同比增长23.1%。实现国内旅游收入3758.43亿元，同比增长30%。全国文化和旅游假日市场总体安全平稳有序，文旅市场复苏势头强劲。

强劲的复苏态势也对各地旅游管理部门、企业经营者和一线工作人员提出新的要求。新华社记者发现，为顺应行业复苏态势，满足大众旅游服务需求，多地在探索中采取了平衡客流、升级安保、提升服务等一系列措施助推国内旅游业持续复苏增长。

措施一：
科学引导均衡客流
挖潜全域旅游调和冷热

上海浦江游览接待游客同比增长239%、西安曲江新区接待市民游客同比增长了133.68%、湖南张家界景区接待游客人数超过历史最高水平……“人潮汹涌”是今年火爆春节游带给各地旅游业者的一项共同考验。

一些地方发力挖潜全域旅游调和客流冷热。上海新春推出超过500项新春文旅活动，成功引导半数游客不向传统热门景区扎堆，而是前往当地文旅新空间游玩消费。重庆市在中心城区、渝东北、渝东南分别助观光休闲演艺游、三峡人文风光游、民俗康养生态游，鼓励各旅游目的地错位发展，均衡引导客流。

四川提前布局“冬游四川”文旅消费促进系列活动，让“冷”地方“热”起来，助力春节客流均衡发展。活动推出多项奖补优惠政策，当地共有144家国家4A级及以上旅游景区实施景区门票减免或买一赠一等优惠政策。其中，阿坝州、甘孜州、凉山州和攀枝花市“三州一市”国有4A级及以上旅游景区实行“门票买一送一”、国有4A级以下旅游景区门票全免的优惠政策。绵阳市推出“一元游绵阳，万张门票等抢”活动。宜宾市则引入“梦回宋朝”沉浸式汉服秀剧本杀等新业态新场景，以焕新游客体验这一优势从传统热门景点吸引客流。



1月25日凌晨，游客在湘西凤凰古城游览。春节期间，湖南张家界、南岳衡山、湘西凤凰古城等风景名胜区连续迎来客流高峰。

新华社发

中国旅游研究院院长江旅游研究基地首席专家罗兹柏建议，各地加强旅游信息宣传引导，既要有“网红”目的地引流，也要有特色“平替”景区可去。同时，建议主管部门加强市场细分引导，推动景区依分众化、小众化方向提升品质，为游客打造更多沉浸式的旅游体验。

措施二：
强化旅游安全措施

客流汹涌增加了游客、文博单位等各方面的安全风险。对此，春节期间，文化和旅游部通知要求进一步加强旅游安全工作，包括加强对设施设备的安全检查，做好流量管理，完善安全提示警示标识和安全防护设施，关注旅途中的消防和道路交通安全，谨慎参与高风险项目，避免前往没有正式开发开放、缺乏安全保障的区域旅游等。

一些地方着力升级安全机制与技术。重庆制定了一系列包括导游、旅行社、酒店、景区、邮轮管理等在内的服务安全标准并强化了贯彻执行和培训力度。张家界市武陵源区委书记张龚告诉记者，面对潮涌般的旅游客流，当地景区主要进入通道采取预约、分时、分段放

行等措施确保游客安全，并制定了详细的分流管控措施：游客易扎堆的主要游览线路采取单向分流管控；落实按核定承载力调控运力预案，比如当索道、百龙天梯和景区停车场出现游客拥挤时，立即启用环保车运力调控，引导游客到人数较少的游览线游览，或提示游客改变下山方向，选择其它方式下山。

记者还了解到，为保障客流高峰期文物安全，秦始皇帝陵博物院建成启用了秦始皇陵遗址公园二期，在博物院内的二二二号兵马俑坑、铜车马博物馆、9901和0006陪葬坑及秦陵封土共布置了130个监测设备，对遗址及文物本体、游客密度、大气环境等情况进行实时

监测，监测内容包括沉降、空气二氧化碳含量和温湿度变化、大气颗粒物、瞬时客流量等内容。在监测之外，博物院在铜车马博物馆中安装了恒温恒湿设备、充氮设备，在二号、三号兵马俑坑的展馆安装了空调，用来调节、控制博物馆展厅及展柜环境。

措施三：
提升服务需求预判能力
加大服务质量监管力度

上海市市场监管局工作人员介绍，春节假期，休闲消费回补增温，餐饮住宿和文体体育等诉求有所增

长，主要表现在假日餐饮消费、在线订送餐服务、宾馆住宿预订等方面。但服务质量不尽如人意成为部分游客的“堵心事”。中国旅游研究院专项调研显示，面对快速复苏的春节假日旅游市场，两成左右的旅游企业表示接待能力确实捉襟见肘。

多地通过在互联网，特别是移动互联网上开展服务预约，提前预判服务需求并采取应对措施。上海科技馆、上海自然博物馆、上海天文馆接待客流几乎每天都接近其最大额定承载量。三馆也采取线上实名、分时预约的方式，以提前对景区客流做好预判。重庆在全市推广使用文旅小程序，接入场所近4000家，提升信息预判能力。

狠抓监管也为保障好游客体验提供了底气。重庆在多个区县游客集中地前置设立旅游投诉现场受理点、相关区县探索建立了旅游购物无理由退货机制，做到投诉“不过夜”；上海启动“网格化督查”机制，按照“分片包区”的原则，采取“四不两直”方式对37处文旅场所开展督查。

四川新美好国际旅行社电商部负责人吴谈议说，随着更多游客走向非传统意义的景区，提升旅游服务质量变成一项系统性工程，文旅、交通、绿化、市场监管、卫健等各部门亟需加强协作，提升“全域旅游”目的地的“全域服务”质量。

“兔年春节游火爆，既让我们旅游业者充满信心，同时也提醒我们要为后续的旅游旺季做好充分准备，包括从业人员的服务质量、智慧系统的便民程度、创新产品和服务的引入，都需进一步完善，以迎接文旅市场的进一步复苏与提升。”上海东方明珠广播电视塔有限公司总经理郭一鸣认为，眼下不少旅游企业的在岗人员业务素养与能力只能说勉强“合格”对适应和保障高品质服务需求恐怕仍有差距，“要保证持续复苏发展，仍充人力资源、抓好业务培训也是当务之急”。(记者 陈爱平 周文冲 张起群 张格 蔡馨逸 杨淑君)

新华社上海1月31日电

婚宴、商务宴请、豪华酒店……

“舌尖上的浪费”仍时有发生

■新华社记者

近年来，节约粮食、倡导光盘已经成为社会共识。不过，“新华视点”记者春节前后在上海、山西、广东等多地调查发现，在婚宴、商务宴请、豪华酒店中，“舌尖上的浪费”仍然时有发生。

婚宴、自助餐、豪华酒店为浪费“重灾区”

记者近期走访上海、山西、广东等地的高档酒店餐厅，发现食品浪费现象仍时有发生。其中，婚宴、自助餐是浪费的“重灾区”，西点、冷菜等类型食物浪费率较高。

记者日前在上海明天广场JW万豪酒店的自助餐厅看到，临近收餐时间，取餐区的食物仍多有剩余。记者观察到，一些餐桌上，消费者剩下不少食物。该自助餐厅一名工作人员告诉记者，当天未吃完的食物将全部倒掉，不会留到第二天。为了减少食物浪费，餐厅会根据住店客人的数量预估大致的食材量，但很难做到精准。

记者在山西省太原市小店区花园假日酒店看到，当天中午正在举行婚宴，大厅内摆放着30多张圆桌，宾客逐渐离场。桌上的餐食浪费严重，三分之二的桌子剩下的饭菜超过七成。盐焗鸡、面条、馒头……除了部分宾客将鲍鱼等海鲜打包带走，大部分剩菜无人问津，很多已被打开、剩菜超过半瓶的果汁饮料也丢在桌上。

在广州一家海鲜酒家，记者看到，婚宴结束时，一些食客将主食、酒水饮料等打包带走，而白斩鸡、清蒸鱼等菜品大部分被剩下。

山西一家酒店的工作人员说：“结婚摆宴是人生大事，一般都会遍请亲友。主家为了面子，饭菜一

定得丰盛。为此饭店提供从1888元到5888元一桌不等的套餐，还可私人定制，上不封顶，价格较高的套餐里有老虎斑、帝王蟹、佛跳墙等。每桌都是8个凉菜、10个热菜，一般都吃不完，往往会剩下一些。”

多是“面子问题”

很多消费者说，因为考虑面子，婚宴浪费现象较为普遍。山西一名婚礼操办者任先生坦言：“我也很心疼被浪费的粮食。但要是不多点几个菜，又担心宾客议论指点。结婚是喜事，只好按习俗来，宁多勿少。”

商务宴请里的浪费很多也是因为面子。一些消费者告诉记者，宴请结束后往往不会打包——主人怕客人笑话自己抠门、不爽利；客人没掏钱，更不好意思打包带走。

记者在采访中发现，尽管半份菜、单人餐、打包盒等已经成为餐饮业节约粮食的普遍做法，但在豪华酒店里推广还存在困难。豪华酒店对服务质量、酒店环境有统一标准，酒店很少张贴、摆放节约粮食的宣传品，服务人员也鲜有提示节约的习惯。

此外，记者发现，还有少数人把大吃大喝、铺张浪费视为有身份、消费档次高的表现，认为如何消费是自己的自由。上海一家五星级酒店餐饮部张经理说：“来这里的往往是收入较高的消费者，不太在乎钱；如果反复提醒节约，有些顾客会表现出反感的态度，我们担心影响酒店口碑。”

促进观念更新，推动法律落地

中国饭店协会会长陈新华等行业人士认为，随着疫情防控政策调

整，当前各地餐饮业正在复苏，一些地方“舌尖上的浪费”故态复萌。必须进一步强化节约意识，减少粮食浪费。

反对餐饮浪费，关键在于人们观念的更新。广东省餐饮服务行业协会秘书长程钢指出，应该让更多消费者认识到，养成节俭、适度的餐饮习惯，不仅可以省钱，更是现代社会理性、文明的表现。要在全社会大力营造节约光荣、浪费可耻的风气，从学校、家庭乃至企业和单位层面加强宣传力度。

记者了解到，《中华人民共和国反食品浪费法》已于2021年4月实施，对相关主管部门、餐饮服务经营者、餐饮外卖平台、个人等均提出防止食品浪费的具体要求。比如，婚丧嫁娶、朋友和家庭聚会、商务活动等需要用餐的，组织者、参加者应当适度备餐、点餐，文明、健康用餐。

山西大学哲学社会科学学院教授邢媛认为，从社会心理角度来说，很多消费者受到群体文化影响，往往会采取从众、随大流的消费方式。有关部门和媒体等要引导公众树立节约意识，崇尚理性消费，相关法律法规、监督工作也要细化跟进。

程钢表示，宴会中的餐饮浪费是个老大难问题。一方面要加强对消费者的宣传引导，另一方面要在企业端解决问题。

陈新华等行业人士告诉记者，一些大型连锁餐饮企业，已经通过集中备料减少损耗、按需加工提高利用率、加强库房管理减少食材过期浪费等方法提升经营水平。

此外，餐饮企业可以加强数字化管理，围绕点餐量、剩菜量做好统计分析，重新设计菜单、加强各类食材的搭配和充分利用，调整每例菜品的分量，并探索推广食材资源共享。(记者 王辰阳 胡浩菲 李紫薇 马晓媛 申峰 邓瑞璇)

新华社北京1月31日电

“枪病”入髓折磨美国“病体”

■新华社记者 孙丁

新年伊始，美国便笼罩在枪支暴力的血色阴影之中。2023年第一个月，美国接连发生造成严重伤亡的大规模枪击事件，成为近5年大规模枪击事件数量最多的一月份。

据美国枪支暴力档案网站的统计数据，截至1月30日，美国2023年已经发生50起造成至少4人死伤的枪击事件，近3500人死于涉枪事件，超过2600人因枪击事件受伤。

分析人士指出，美国枪支暴力愈演愈烈，“枪病”深入骨髓，政治极化、利益集团作祟等因素导致“无药可医”，持续折磨美国“病体”。

“美国特有的危机”

“枪支暴力是一场美国特有的危机。”美国反枪击暴力活动人士约翰·罗森塔尔一语道破美国枪患的严峻现实。

2023年第一天，美国宾夕法尼亚、北卡罗来纳等多州发生6起大规模枪击事件；第一个月，单是加利福尼亚州一地就发生7起恶性枪击事件，其中包括造成11死9伤的洛杉矶县蒙特雷帕克市舞厅枪击案。

加州州长加文·纽瑟姆在社交媒体上说，当他在医院与一起大规模枪击案伤者见面时，又不得不前去听取另外一起枪击事件的汇报，“悲剧接踵而至”。加州大学戴维斯医疗中心枪击暴力问题专家加伦·温特穆特哀叹：“我们疲惫，我们害怕，我们愤怒。”

美国芝加哥大学哈里斯公共政策学院去年参与的一项全国性民调显示，四分之三的人认为枪支暴力是“重大问题”，八成表示枪支暴力日益严峻。此外，21%的美国人表示，过去5年中，自己、家人或朋友曾经经历枪支暴力，超过四成担心未来5年自己会成为枪支暴力受害者。

“在美国持枪太容易了”

1791年通过的美国宪法第二修正案赋予公民持枪权，从此持枪自由被视为美国人一项重要的个人权利。在这种“枪支文化”作用下，美国民间枪支保有量在世界上“一骑绝尘”。瑞士日内瓦高级国际关系学院“轻武器调查项目”研究显示，美国民间持有至少3.93亿支枪，折合每百人中约有120支枪。

美国约翰斯·霍普金斯大学枪支暴力解决方案中心联合主任乔希·霍维茨指出，美国枪支暴力问题同其他国家相比的一大区别是：在美国想有枪太容易了。

虽然美国联邦法律要求对所有枪支销售进行背景审查，但难以约束私人间的枪支交易。美国倡导加强枪支监管组织“每个城市支持枪支安全”网站资料指出，由于这一漏洞，即便是有重罪史的人也可以轻易买到枪。

在此条件下，工作和生活压力、经济困难、家庭不睦等因素都可能成为涉枪暴力事件的导火索。新冠疫情期间，美国经济、社会遭受严重冲击，枪支销售激增，大幅打破此前记录。霍维茨说，人们似乎想要购买枪支获得安全感，而暴力事件的增加又会进一步催化人们的恐惧感，以致更多人购买枪支。

近些年，得克萨斯、印第安纳等州还放宽枪支限制。例如，印第安纳州去年出台法案，允许18岁以上的人在持有许可证的情况下携带手枪。去年6月，美国联邦最高法院以违宪为由推翻了纽约州一项限制民众在外隐藏携枪的法律，扩展了拥枪权。《大西洋》月刊网站文章指出，由于缺乏国家层面更有效的枪支立法，美国几乎不可能阻止更多的大规模持枪杀人事件发生。美国南加州大学社会学家佩德罗·诺格拉也感叹，枪支暴力受害者之多与美国政治反应速度之迟缓形成鲜明对比，令人感到无力和绝望。

“美国枪支暴力问题是政治性的”

美国枪击悲剧接连不断，谁之

过？在美国控枪倡议团体“妈妈们要求采取行动”创始人香奈·沃茨看来，“美国枪支暴力问题是政治性的”。

最近，美国政治漫画网一幅漫画一针见血：画中，在一块块写有“大规模枪击案”的墓碑旁，象征美国国会的鸵鸟将头深深地埋入土里。

多年来，控枪问题是美国两党政客博弈的一个焦点。每当枪击悲剧发生后，政客们上演的几乎是同样的剧本：民主党人呼吁加强枪支管理，共和党人指责是人过之而非枪之过。一番嘴仗后，政策未见推动，法案未见落实，新的枪击事件继续发生……

去年6月，美国总统拜登签署一项旨在加强枪支监管的法案，但从结果上看并未缓解持续恶化的枪支暴力问题。加州近期几起枪击事件后，拜登又敦促国会通过一项民主党人发起的更为严格的枪支管控法案。不过，新一届国会众议院由共和党控制，这一法案“落地”前景并不乐观。

美国《纽约时报》日前刊文说，大规模枪击事件接连发生凸显美国国会山的一个政治现实：即使发生了这一系列震惊美国上下的“屠杀”，国会也不太可能凝聚民主、共和两党共识，并推出任何新的枪支管控措施。

美国势力强大的枪支游说团体也是问题的重要因素。长期以来，以全国步枪协会为代表的反控枪组织以及它们背后的枪械制造商向美国政客“慷慨”输送政治献金，以阻挠控枪立法。沃茨说：“全国步枪协会花钱让政客们不作为”。

美国《纽约时报》网站文章指出，由于缺乏国家层面更有效的枪支立法，美国几乎不可能阻止更多的大规模持枪杀人事件发生。美国南加州大学社会学家佩德罗·诺格拉也感叹，枪支暴力受害者之多与美国政治反应速度之迟缓形成鲜明对比，令人感到无力和绝望。

新华社华盛顿1月31日电