

从 提灯定

损

文旅受牵连,引出新时期全域旅游的“痒点” 看高质量发展时期的全域旅游

近期,“提灯定损”一词多次冲上热搜。

谁能想到一起很小的民间纠纷,会和事件发生地绑在一起,对三清山、上饶甚至江西的文旅业都产生影响。

回溯事件,“提灯定损”源自江西上饶一位陈女士在网上发布视频,她去年按照1200每月的价格租住一房屋二十多天,退房时,房东用探照灯寻找租客错处,开出万余元人民币的损失补偿费。本来此事经过当地村委会协调,以4000元补偿费了结,结果今年陈女士又遭遇该房东的人身威胁,陈女士愤然发布了视频。

该视频迅速火爆全网,当地民宿遭遇大量退订。

这件事情之前,他们民宿几乎每天爆满,现在却被接连退订,实在是太离谱。

当地景区为了自救,发出了景区不收磨损费的网络广告,“求生欲”满满。

过去的“无人问津”,到近两年来因其山青水美、颇具江南风情的婺源篁岭、婺女洲等特色景点受到广泛关注。

平心而论,当地文旅业委实属于“躺枪”,一个房东和租户的纠纷,和当地文旅业完全无关,但消费者并不买账,网上引爆大量关于提灯定损的嘲讽评论,甚至还有类似经历受害者的吐槽。甚至还有消费者致电当地的民宿业主:民宿收不收磨损费?

通过这一事件,我们可以看到,从高质量发展维度,能够推动和阻碍文旅新质生产力的要素,在政策、科技、消费、品牌IP之外,社会治理也是重要的一环。

互联网时代,“坏事传千里”效应不断放大,可见,“提灯定损”也给所有人提了个醒,网络镁光灯之下,任何不道德、违法违规等行为举止,都

有可能被送上公众与流量的审判台。更要指出的一点是,“提灯定损”把一座城市、一个地方好不容易积攒的口碑与形象,因为一己利己主义的“灯”而一夜破灭,这样的地域性伤害虽然是无心的,却形成了有形的消极后坐力。

以往各地在开展全域旅游试点建设时,重点关注的其实是统筹协调、发展战略、体制机制改革、满意度提升、基础配套完善、环境保护、品牌营销、科学发展、行业治理等方面,唯独忽视了当地的社会治理环境支撑。

比如从狭义的文旅业的治理和经营链而言,餐饮业在其链条之外,但我们看到了多年前三亚的“天价X”



有可能被送上公众与流量的审判台。

更要指出的一点是,“提灯定损”把一座城市、一个地方好不容易积攒的口碑与形象,因为一己利己主义的“灯”而一夜破灭,这样的地域性伤害虽然是无心的,却形成了有形的消极后坐力。

以往各地在开展全域旅游试点建设时,重点关注的其实是统筹协调、发展战略、体制机制改革、满意度提升、基础配套完善、环境保护、品牌营销、科学发展、行业治理等方面,唯独忽视了当地的社会治理环境支撑。

比如从狭义的文旅业的治理和经营链而言,餐饮业在其链条之外,但我们看到了多年前三亚的“天价X”

事件如何给全省文旅形象抹黑;民间房屋租赁也在这链条之外,但我们看到了“提灯定损”如让玉山县乃至上饶的文旅业跌下平均发展值。

不少文旅专家均认同,高质量发展时期的“全域旅游”是对一个地区全社会、全产业的软硬综合实力的考验。比如回顾以往哈尔滨每年冬季各种旅游节事并未停歇,却从未如2023~2024冬季这般火爆,究其原因,就是积极构建“政府↔企业”和“政府↔群众”的沟通渠道,细心引导形成全社会、全产业共同推动冰雪旅游发展的向心力和凝聚力,快速提升面向南方消费者的服务软实力所取得的成效。



上饶灵山景区贴出公告(图源/央视新闻)

闭环效应下的“黑红”,拒绝“护短式”调解

针对网友的关切和质疑,玉山县文广新旅局工作人员表示,政府已经派人处理此事,并会尽快公布调查结果。他强调,个别事件不能代表整个地区的形象,呼吁公众理性看待。同时,他也表示,关于该房东是否涉黑以及拖欠工程款等问题,需要等待相关部门的调查结果出来后才能作出回应。

“提灯定损”对文旅产生如此之多的“次生灾害”,根本上还在于公众对于诚信、友爱等朴素价值观的呼吁,当一个目的地出现违背这些核心价值观的事件后,再结合当地基层治理机构“护短式”调解,面对媒体质问“护短式”应对,势必让网友进一步产生更为恶劣的联想,开启“地图炮”模式,连带事件所在地的城市品牌和文旅品牌被误伤。

中国社会科学院新闻传播学博士孟威曾在2020年关注过旅游非正规

就业者群体引起的旅游“污名”问题,一方面,旅游非正规就业者对旅游经济作出了很大贡献,却承受着一定程度的“额外绩效”。



比如淄博某烧烤店主外甥过来帮忙,最初常用呐喊方式喊出座位号,被网友笑称“暴躁小胖”。如今小胖脾气不再“暴躁”了,许多网友调侃“肯定是被班主任约谈了”;天水麻辣烫大叔也在甘肃文旅网上喊话“注意表情管理”,之后展露笑颜。

再如“王婆说媒”这样的正向舆情

出现后,开封召开文旅工作专题会,要求属地各级政府机构树立“城市即景区、景区即城市,市民即游客、游客即市民”的全域治理理念,在保障社会治理、公共安全方面也做出了诸多安排。孟威表示,关于地域“污名”的研究在西方已经有半个世纪的历史,近几年在旅游研究中越来越受到重视,但总体而言仍是一个我们知之甚少的问题。例如与邻避效应相关的居民对旅游目的地“黑红”,以及某些游客群体在异地的污名化,特别是跨文化之间的冲突。但根据旅游与污名相关文献可以发现,目前主要是几位学者在持续关注。

而第一步,不妨参考那些积极“接住泼天富贵”的地方政府,正视社会治理问题,“敬业”的解决问题,“诚信”的对待消费者,“友爱”的回应问题和迎接消费者,才会真正实现“全域旅游”的高质量发展。

◎ 记者 刘青

