

洞见

讲好故事也是生产力

刘薇

这两天,银川媒体都在讲同一个故事:兴庆区中心巷某面馆打出告示,说如果在银没收入或遇到困难,可进店免费就餐,只需说“来份单人套餐板面”。尽管早如河北等地2020年起就有餐馆这么做了,告示内容也极为相似,但不可否认,它还是个好故事,不光有对店老板善之颂扬,也有银川这座城市的光彩。

我们需要好故事。好故事里有“好东西”。举个例子,烟台苹果、德州扒鸡、潍柴动力,都是山东响当当的品牌,要你打包卖,怎么卖? 2023年11月,山东在京举行推介活动,形式很新颖——“匠圣”鲁班穿越2500年,

与6位推荐官互动,用6个“好故事”展现“好品山东”。这“好品山东”就是该省特产和拳头产品的集成品牌体系。拥有近千件驰名商标的品牌大省山东,本不缺好品牌,只是资源分散在各部门各系统,市场竞争中习惯了单打独斗,没能聚合发挥规模优势,无法用好素材讲出一个好故事。

现在不同了,淄博、哈尔滨将各自文旅带出圈后,共同的变化是都敢讲自己的好,也会讲自己的好了。这些好融在故事里,让人们不自觉亲近,由此树立起一个全域整体品牌形象,包括产品、行业,以及整个城市。很多人之所以对那场推介印象深刻,便是觉得

他们会讲故事。是以,我们也需要更多好故事,也要学会讲故事。会讲故事、讲好故事也是生产力。

再回到开头,街边小店千千万,难道只有这么个暖心故事值得讲? 非也。正月里的哈尔滨,有人来到中央大街,为了尝一口网红冰激凌;有人冲着AR冰箱贴,也有人为了那一杯冻梨咖啡。大大小小的店面是那条百年老街上最活跃的细胞,许多年轻人在默默发力。这就是“尔滨”出圈背后的青春小店力量。同样,宁夏也有类似“身边小店看经济”的报道,从城市走到乡村,挖出一个个凭一腔热血开起来小店,

在包容的银川自由生长的故事。有的是老工艺、老味道,有的是新创意、新业态,推动消费迭代升级之时,也改变着一个年轻人的职业规划。

单体故事是讲出来了,但还不够。2023年中央经济工作会议强调,积极培育新的消费增长点,稳定和扩大传统消费。毫无疑问,发展小店经济有助于发挥消费对经济发展的基础性作用,激活潜伏的内需潜能。如何扩展其生存空间,让小店经济做强、做优,释放更大能量? 落点无非是营商环境优化之细与实,以及对小店的更多关注。

夜校热

如今,夜校又火了。

4000余名青年参与,江苏多地500余场青年夜校课堂爆满;9门课程上线就被抢完,武汉首期公益青年夜校启动就“破圈”;382门课程被65万网友关注,去年秋天成绩亮眼的上海市民艺术夜校,2月27日又将发布新年春季课程……“白天上班,晚上上课”,正成为中国式夜生活的一张名片。

新华社发



圆桌谈

大同刀削面馆加价被停业,啥教训?

刘薇 周志翔 吴戈

2024年,文旅开年就唱大戏,可渐浓之烟火里总有不甚和谐之因。这不,山西大同平城区老柴削面仿古街店涨价,十元的刀削面愣是卖到三十多元,不道歉还怒人,网上“好好地”火了一把,被责令停业整顿,有称其涨价系私自行为,连锁品牌已取消其加盟资格。另据报道,当地同期处理的喜膳刀削面馆,也是因为小菜加价与标价不符且未告知。

事情处理了,可要问受损最大的是谁? 大同。老牌旅游城市的里子面子,就这样毁在一碗面上,亏不亏? 甭说跟淄博、哈尔滨这些新起之秀较高下,就是现补坑挽尊也来不及了。都说一年之计在于春,新年文旅怎么搞? 各地有的早已安排妥当稳步推进,有的在寻计问策想妙招,可不管怎么搞,先抬头看看路,也看看身边这些成功的经验、失误的教训,想明白了,再动。

观点①

追问动因 了解市场

大同平城区两家面馆被整顿调查,都因为加价。喜膳刀削面馆,平城区市场监督管理局明确指出其“涉嫌违反价格法、没有明码标价涉嫌价格欺诈”等。那老柴削面仿古街店停业整顿,是否也因违反了哪条法规? 相关通告与新闻看不出这一点。但据极目新闻报道,将老柴削面仿古街店停业整顿前,平城区市场监督管理局接到过涨价投诉,还“连夜开会研究”。

追问一下处理动因是什么。因为事件恶劣以致网络发酵甚嚣尘上? 还是其确实违法,抑或维护节日文旅消费市场之所需? 不可否认,节日期间,诸如洗车、理发等行业涨价已成常态,又因不在政府定价和指导价管理范畴,遇到纠纷不好处理。但真的法无禁止即可为吗? 搞清这个动因,一则遏制一些商家任性之举,减少监管执法困惑;二则是要更清楚地看到市场所需与相关产品和服务供给之间的关系,找出差距和盲点,以查漏补缺将减法做成加法和乘法。

倘若只是因为网络舆情汹涌,那可太令人失望了——类似情况太多,如果不能正视问题根源,不管怎么处罚,都像是一种为交代而给出的匆忙结尾,充其量,我们也只是从这一个削面加价事件奔向另一个削面加价事件,没有“大结局”。

企业要追求利润最大化,地方发展何尝不是如此? 别小看这一碗面,客人们吃得舒心还是糟心,事后处理是否真诚,客人们心里有杆秤。如果信任失去了,想让它再回来,成本太大。所以,看好这一碗面,从头至尾拿出真诚才是核心。

观点②

“讨好”不易 监管要实

有人说,哈尔滨火出圈靠的是“讨好型市格”。为了能更好地服务外地游客,哈尔滨展现出来了前所未有的热情和友好。从冻梨摆盘、萝卜切片、圣·索菲亚教堂前展开翅膀的飞鸟、松花江冰面升起的热气球,再到柔声细语的出租车司机,哈尔滨竭尽全力满足游客的需求,真心诚意对游客好。这种“讨好型市格”并非是简单地迎合和奉承,更体现出当地居民对游客的热情和对自己城市形象口碑的维护,他们愿意用各种方式,向游客展示自己城市的魅力。

观点③

务求开放 弥补差距

开放的态度迎接未知。旅游行业本质上就是服务来自天南海北游客,发生在旅游行程中的任何一个环节都有可能引发纠纷。从业人员及监管部门要从细节做起,抓在日常,管在平常,拿出锱铢必较的举措,迎接每一个可能发生的变数。

满足消费者的吃住行游购娱需求,是旅游业的宗旨。既然要发展好这一行业,就得做好“挨骂”的准备。在人人都有“麦克风”的时代,

其实,讨好游客也是十分不容易的一件事。就拿哈尔滨来说,他们可以说是改变了自己的生活习惯,甚至拿出了自己生活中一部分的便利,来方便游客,对于整个哈尔滨来说,他们的付出超过了百分之百,甚至可能更多。

市场监管亦是如此,此次刀削面涨价的事件从一定程度上也反映出当地市场监管存在一定问题。试想一下,如果当地市场监管能和哈尔滨一样,本着为消费

者着想的态度,在日常监督管理中,就加大力度监督检查力度,在旅游旺季前就提前告知各区域商户,严禁涨价,对于违令者给予严厉处罚。

对于旅游城市来说,也许一件事就会让当地文旅产业蒙上多年阴影,就像天价海鲜、天价大虾,这些都不是事后几万块钱处罚能够挽回的。城市文旅产业想要常火,还是需要像哈尔滨一样,付出更多来“讨好”游客,换得消费者的满意体验。

保护等措施,可以提高游客的满意度。但对未到过此地的潜在游客,他们会通过网络评价来考量一地的旅游服务水平,唯有抱以开放之心态对待,倾听每一种诉求,也对比寻找与其他城市之差距,积极改进,方为正确发展之道。这背后考验的是旅游从业人

员及相关部门主动作为积极进取的能力和意愿,也是当下打造旅游目的地的必由之路,主动迎接好过被动应付。

拓宽农民增收致富渠道

周志翔

大樱桃产业是高附加值、高收益的乡村产业,近年来,贺兰县以习岗镇新平村、金贵镇雄英村、南梁台子隆源村等为示范基地,发展设施大樱桃近400亩,温棚数量达222栋,有力推动发展乡村特色产业,拓宽农民增收致富渠道。今年贺兰县大樱桃最早将于2月底成熟,而大面积上市3月中下旬开始。

2024年中央一号文件提出“实施农民增收促进行动”,文件提出,实施农民增收促进行动,持续壮大乡村富民产业,支持农户发展特色种养、手工作坊、林下经济等家庭经营项目。目的在于巩固农民持续增收势头,促进共同富裕。聚焦增加农民收入这个中心任务,培育更多像贺兰县大樱桃产业这样的增收门路,让农民钱袋子越来越鼓、日子越过越好,仍是乡村振兴工作的核心任务。

家庭经营性收入是农民收入的重要组成部分。从特色种植养殖业到手工作坊,从林下经济到乡村旅游等,适养宜养,适种宜种,鼓励农民结合自身特点,用好各类资源,不断提高家庭经营性收入。落实相关政策导向,激励更多农户加入到发展特色产业的队伍中,支持农民创新创业、发展适度规模经营、发展特色养殖业、发展乡村旅游、发展农业社会化服务等业态,实现快速增收。各地区各部门要引导农民“多条腿走路”,实施以农为本、以工带农、以旅促农的良性机制,激活农民增收致富的源头活水。

持续增加农民财产性收入,带动农民增加增收渠道,将激发农村经济的活力。农民将有更多的资金用于投资、创业和消费,推动农村经济的多元化和繁荣。应进一步完善农村产权制度,明确农民的财产权益,赋予农民更加充分的财产权益,鼓励以出租、合作开发、入股经营等方式盘活利用农村资源资产。

通过发展农村集体经济,让农民以股份形式参与集体经济组织的经营活动,分享集体经济发展的成果。这可以增加农民的分红收入,提高农民的财产性收入水平。强化产业发展联农带农,健全新型农业和涉农企业扶持政策与带动农户增收挂钩机制。促进农村劳动力多渠道就业,健全跨区域信息共享和有组织劳务输出机制,培育壮大劳务品牌。

为服务大厅“不打烊”点赞

吴戈

据了解,自治区政府决定自3月2日起,自治区本级及各市、县(区)政务服务大厅于每周六9:00-12:00,延长服务半天,实行与正常工作日办公时间一致的“不打烊”服务;正常工作日期间,可通过上下班时间“错峰”的方式推行延时服务,此外,清单内的事项,要确保企业和群众可在政务服务大厅“不打烊”服务窗口(专区)或相关窗口现场受理或办理。对于医保、人社、税务、养老、公积金、企业开办等事项,鼓励引导通过“我的宁夏”政务APP、宁夏政务服务网、微信小程序等途径办理,有效解决企业和群众“上班时没空办、下班时没处办”问题。这种“不打烊”为民服务的举措,的确值得大家点赞。

相信大家日常办理业务中都遇到过自己上班的时候,大厅上班,自己下班了大厅也下班了的情况,想要办理业务就只能请假,放下自己的工作,如果工作太忙或请假不方便,事情只能一拖再拖,最后要不了了之,要不就成了更大的问题,令人头疼。

如今,除了商场、餐厅等营业场所,很多公共服务也开启了“不打烊”,医院的黄昏门诊,学校的延时服务等等,说白了都是满足群众不同时间点的不同需求,体现了各方与时俱进,为大家提供更“个性化”的需求。此次推行“不打烊”服务,就是把大家的需求放在首位,以大家的时间为准,在大家休息的时候开放窗口,集中为上班时没有空办理业务的群众服务,这样的措施,背后的出发点和落脚点的确值得我们点赞。

但值得注意的是,也需要保障这些在非工作日为大家提供服务工作人员的权益。无论是给予适当的加班费还是在其他时间安排调休,不管用什么方式,都应该保障他们的权益,让他们能有更强的内生动力,为广大人民群众提供更优质的服务。