

在危机中育新机 于变局中开新局

科技创新为高质量发展插上“翅膀”

□ 本报采访组

近年来,文化和旅游部采取措施大力推动文旅科技创新,取得积极成效。尤其新冠肺炎疫情发生以来,“云旅游”“线上直播”“无接触服务”“数字展览”等备受青睐,科技创新正驱动文旅行业发生一系列变革。在运用科技满足消费者个性化、品质化、智慧化需求的过程中,旅游业界达成共识:科技创新是提升服务质量的重要抓手,是推动行业复苏回暖、加快复工复产的重要力量,也为产业转型升级、高质量发展插上腾飞的“翅膀”。

加速行业回暖复苏

突如其来的疫情对旅游业造成了极大冲击,旅游企业纷纷开展多种措施恢复发展,其中,科技应用颇为亮眼。无论是创新产品和服务,还是加强培训、修炼内功,互联网、大数据等技术都得到了充分运用,线上线下的融合为行业恢复繁荣发展蓄力储能。疫情防控期间,深圳欢乐谷推出了VR宅家“云游园”,北京颐和园等上线了“园林线上课堂”“掌上公园”。携程联合地方文旅部门、旅游企业举办了多场“直播带货”活动;马蜂窝对云南、浙江等地的网红民宿进行了线上直播推介;同程艺龙联合蜻蜓FM推出了“世界听得见”活动,让用户在家跟着声音“云游”世界;途牛则开展多

场旅游直播活动,让游客“云体验”旅游产品。各地博物馆也加大数字化服务创新力度,带观众“云逛馆”。

随着疫情防控形势向好,各地开始加速复工复产。各地普遍应用的线上预约、购票系统,为景区“错峰、限量、预约、有序”开放提供了重要的技术支撑。此外,不少景区、酒店、演艺企业还推出了基于互联网、5G、人工智能等技术的产品。如,黄山景区将进山索道实时排队情况在换乘中心展示,方便游客自主选择进山路径;华住集团通过APP、机器人等,实现入住办理、0秒退房、送餐、送物等无接触服务;杭州西溪君亭酒店推出自助机,客人可在1分钟内完成登记、体温检测、健康码认证和房卡领取;宁波市演艺集团以宁波老外滩历史文化背景为元素,打造了实景沉浸式表演项目,受到市民、游客欢迎。

“随着数字技术的快速发展,文旅消费正呈现出娱乐性、体验感、沉浸式与年轻化交融的特点。很多旅游企业逐渐意识到,要以技术手段提升产品品质和游客体验,否则将会被市场淘汰。”北京凤凰数字科技有限公司总裁王晓东说。

助力服务质量提升

为提升旅游服务品质和体验,驴迹科技结合VR和5G技术,推出了具有景区手绘地图、语音讲解等功能的

在线电子导览,帮助游客精准查询景点及洗手间等服务设施信息。高德地图在原有“组队出行”功能基础上新增“实时对讲”功能,满足结伴自驾游游客在导航过程中通话的刚需。“要充分利用先进的科学信息技术,根据需求开发和更新迭代产品,解决游客旅游体验的痛点问题。”驴迹科技高级业务总监罗文杰说。

在助力企业提供更高质量旅游产品和服务的同时,技术创新也在帮助企业提升内部管理效率。河北易县太行水镇景区运营总经理闫志说,景区管理人员通过手机后台即可连接园中摄像头,监测入园人数、人群聚集等情况,及时精准施策,极大提高了运营管理效率。春秋旅游则上线了以质量标准建设为基础的质监管理系统,与产品管理系统、供应商管理系统、销售和客户关系管理系统等进行数据对接,快速而准确地实现了旅游服务各环节的质量考评与优化管理。

世界旅游城市联合会特聘专家、中国社会科学院旅游研究中心特约研究员王笑宇表示,用技术创新帮助企业捕捉用户更多细微需求、提高管理效率、提升服务品质与产品品质,已成为业界共识。

在提升行业治理能力方面,技术创新也发挥了较强的驱动作用。据了解,上海目前已实现4A级以上景区“数据+视频”实时监测、3A级景区“数

据”实时监测;浙江打造的“诗画浙江”文化和旅游信息服务平台项目,集产业管理、行业监管、公共服务等功能于一身,实现了省市县三级核心模块的全贯通。“依托该平台,我们初步建立了实时监管、服务高效的数字文旅体系。”浙江省文化和旅游宣传推广信息中心主任林仁状说。

“在大数据的支撑下,各部门打通监管数据,将有助于建立全国的动态监管体系。而通过成体系的监管,再结合激励与承接机制,将对规范旅游企业诚信经营、推动行业高质量发展起到极大促进作用。”民生智库大数据研究院院长包启说。

加快数字化转型

文化和旅游行政管理部门高度重视旅游行业的技术创新工作,将技术创新作为加快旅游业高质量发展的驱动器,多地已在数字化转型的道路上疾步前行。河北省文化和旅游厅今年6月印发了《河北省智慧旅游专项行动计划(2020—2022年)》,进一步完善“云、网、端”基础设施建设;海南省印发了《智慧海南总体方案(2020—2025年)》,提出要创建国际旅游消费智能体验岛,强化基于大数据的旅游综合服务市场监管,综合运用多元化信息技术,塑造海南智能化、多元化、个性化的高端旅游服务品牌。

(下转第2版)

材,还可对花籽和中药材采摘回收销售,增加产业收益。”马金荣介绍。

“这片花海,是调整友好北沟种植结构的最直观体现,有了这样的基础,我们的旅游产业更具市场潜力,推进城乡融合发展也有了底气。”马金荣自豪地说。

胡居和是友好村腰屯手屯队长,谈起村里的变化有说不完的话:“几年前,进村就是一条小路,现在柏油路修到了家门口,出门方便了,农产品销售也有了门路。如今村里做起了旅游,村民收入渠道也拓宽了,家家户户都过上了好日子。”老胡的妻子笑着说,“现在日子好了,我们这个农村可一点不比城里差,日子越过越红火。”

(下转第2版)

要 闻 速 览

建设新局面的规划。

●8月25日上午,中共中央政治局委员、国务院副总理、中美全面经济对话中方牵头人刘鹤应约与美国贸易代表莱特希泽、财政部长姆努钦通话。双方就加强两国宏观经济政策协调、中美第一阶段经贸协议落实等问题进行了具有建设性的对话。双方同意创造条件和氛围,继续推动中美第一阶段经贸协议落实。

●近日,中共中央办公厅、国务院办公厅印发了《关于改革完善社会救助制度的意见》(以下简称《意见》),并发出通知,要求各地区各部门结合实际认真贯彻落实。《意见》提出,社会救助事关困难群众基本生活和衣食冷暖,是保障基本民生、促进社会公平、维护社会稳定的兜底性、基础性制度安排,也是我们党全心全意为人民服务根本宗旨的集中体现。《意见》明确,用2年左右时间,健全分层分类、城乡统筹的中国特色社会救助体系,在制度更加成熟更加定型上取得明显成效。(均据新华社)

胡和平到国家文物局调研

本报讯(记者 沈啸)8月25日,文化和旅游部党组书记、部长胡和平到国家文物局调研。胡和平听取工作情况汇报,座谈了解文物工作重点、亮点、难点。国家文物局党组书记、局长刘玉珠,国家文物局党组副书记、副局长顾玉才,国家文物局党组成员、副局长宋新潮、胡冰、关强参加座谈。

胡和平指出,近年来,国家文物局贯彻落实习近平总书记重要论述和指示批示精神坚决有力,文物保护利用改革扎实有效,革命文物工作实现突破,国际交流合作成果丰硕,努力探索符合我国国情的文物保护利用之路,各项工作取得显著成效。

胡和平强调,文物工作任务艰巨、使命重大,要深入学习贯彻习近平总书记关于文物工作重要论述和指示批示精神,坚持守正创新,狠抓工作落实,强化队伍建设,做好巡视整改;要深入推进文物保护利用

改革,完成好推动博物馆改革发展、创建国家文物保护利用示范区、构建文物流通领域登记交易制度改革任务,注重发挥科技支撑作用;要从加大考古力度、强化文物保护、加强研究工作、让文物活起来、深化交流合作五个方面着力,扎实推进文物保护利用工作;要弘扬“莫高精神”,打造高素质专业化文物工作队伍。

刘玉珠表示,在文化和旅游部党组的正确领导下,文物工作呈现稳中有进、大有可为的良好态势。国家文物局将以习近平新时代中国特色社会主义思想为指引,守正创新、开拓进取,推动文物工作融入国家战略布局,推动文物保护利用改革落地落地,推动文物机构队伍力量有效增强,抓住关键环节,突破重点难点,全力做好新时代文物保护利用工作。

文化和旅游部有关司局负责同志陪同调研,国家文物局各司室主要负责同志参加调研座谈。

联合国秘书长呼吁各国支持旅游业复苏转型

本报讯(实习记者 黄高原)8月25日,联合国世界旅游组织官方网站发布联合国秘书长古特雷斯关于“新冠肺炎疫情对全球旅游业的影响”的政策简报。简报概述了疫情对全球旅游业发展带来的经济社会影响,强调了旅游业对世界经济发展的重要性,呼吁各国采取紧急措施,促进全球旅游业复苏转型。

简报指出,疫情给全球旅游业发展带来前所未有的影响。2020年,国际游客人数可能下降58%至78%,全球旅游业收入将减少9100亿美元,降至1.2万亿美元,导致全球GDP下降1.5%至2.8%,超过1亿个旅游业工作岗位将面临消失风险。

简报提到,疫情给自然和文化遗产保护工作带来了严重影响。疫情发生以来,传统节日和集会等许多非物质文化遗产活动已经取消或推迟,90%的国家关闭了本地的世界遗产地和博物馆,其中13%的博物馆可能永

远不会再开放。此外,旅游业收入突然下降切断了生物多样性保护的资金来源,一些国家的生态系统保护工作存在困难。

简报提出了促进全球旅游业复苏转型的五大策略,一是减轻疫情对妇女就业及经济安全的不利影响;二是提高行业竞争力和抗风险能力,通过为中小微企业企业提供有利的营商环境,推出多元化旅游产品,促进境内旅游和跨区域旅游发展等;三是推动旅游业创新和数字化转型,增加数字化投资;四是促进可持续发展和绿色发展,向更具活力、富有竞争力、节能环保的旅游业态转型;五是各国应承担起责任,放宽旅行限制,协同发展,确保全球旅游业复苏。

古特雷斯表示,旅游业提供了数以亿计的就业岗位,促进了经济发展,使人们能够体验世界各地的文化资源,各国应以安全、平等、环境友好的方式重建旅游业。

武汉八方面措施助推文旅产业复苏

本报讯(程芙蓉)武汉市政府办公厅日前印发《武汉市支持文化旅游产业复苏发展的若干措施》(以下简称《措施》),提出即日起至今年12月31日,重点从给予企业复工复产补贴、实施专项金融支持、加大专项资金支持力度、开展文旅行业免费培训、支持争创文旅产业品牌、推动文旅产业转型升级、支持文旅重点项目建设和着力扩大文旅消费等8个方面,支持文化旅游产业复苏发展。

《措施》提出,武汉市将对因受疫情影响取消团队旅游业务并妥善处置退团退费问题的旅行社,因疫情防控需要被征用的星级旅游饭店、商务酒店,以及复工复产的A级景区、恢复开放的非国有博物馆,给予经费补助。对现有在岗的三星级以上导游员、未评定为星级导游的在岗小语种导游,按照不同标准发放6个月稳岗补贴。

根据《措施》,武汉将对重点文旅企业和项目实施专项金融支持,加大专项资金支持力度,帮助企业纾困解难;通过线上线下相结合等方式,开展行业免费培训;对成功创建国家级夜间文消费集聚区、全域旅游示范区、文旅产业融合发展示范区等的单位,按照相关政策分级分类给予激励;发展具有地方特色的旅游演艺产品,支持重点文旅企业和景区做强做优旅游演艺品牌;探索采用“点状供地”方式破解文旅项目用地难题,支持农村集体经营性建设用地入市发展乡村旅游。

《措施》还提出,发放8000万元文旅消费券、200万张免费惠民旅游惠民券,开展系列文化和旅游活动,增强市场活力。对旅行社以包(专)列、包机、包船、大巴车、会展节赛等形式组织市外游客(免票人数除外)到武汉游览,达到相应标准的,给予奖励等。

视觉新闻

亲近生态 互动体验

南沙水鸟世界生态园位于广州南沙区万顷沙镇十七与十八涌之间,毗邻南沙湿地游览区,占地面积25万平方米,是集水鸟繁育、科普、观赏和游览于一体的新型主题生态园。该园湿地生态资源丰富,观赏区域分为雨林岛、花树岛、金银岛等六个小岛,以放养形式饲养38种动物,其中国家一级、二级保护动物12种。图为8月25日,游客在该园泰国馆内学习手工制作鸟巢。

中新社记者 姬东 摄

