

“网链”CP 开启品质旅游服务的技术进阶之路

□ 施蓓琦 马剑瑜

随着我国经济由高速增长阶段转向高质量发展阶段，旅游业也进入了品质化发展的关键阶段。品质旅游是旅游业供给侧结构性改革的发力点，在游客需求日趋多元、精神文化期待提高、体验质量要求提升的今天，提高旅游服务的质量、强化旅游目的地品牌形象、整体提升游客体验水平成为品质旅游的内核。实现品质旅游离不开“科技+旅游”深度融合的数字创新。当前，以物联网、区块链、5G、人工智能、大数据、云计算为主要代表的新一代信息技术极大提升了旅游服务的数字化、网络化、智能化水平。加快推进旅游业供给与现代科技的深度融合，突出信息化引领旅游业转型升级，是实现品质旅游的重要路径。本文围绕物联网和区块链技术发展，探讨这两大热门技术相融合所构建的“网链”CP (Couple)对提升品质旅游服务的影响。

一、物联网丰富旅游应用场景

物联网是基于互联网延伸和扩展的网络,通过感知层和网络层的信息交换和通信,在应用层上实现物与物、人与物、人与人的互联(国际电信联盟,ITU)。这与旅游所具有的空间异地性、时间暂时性、载体综合性高度适配。物联网技术赋能的旅游场景应用革新,是旅游数字创新发展的核心,以

游客体验为导向,是物联网提升品质旅游发展的关键。

物联网技术发展伊始就应用于酒店管理中,为旅行者提供定制化的体验。从无钥匙入住到客房温度的自动调节,甚至个性化的床垫选择,物联网赋能智慧酒店,既为旅游者提供了特色服务,也提升了酒店服务效率,节约了成本。当其推广应用于景区管理,则可以实现对景区人流情况的实时监控,提高对景区的管控力度;可以依据数据预判将线路情况推送给游客,以便其选择或调整游览线路。这样不仅有助于游客选择更舒适的旅游环境,增强体验效果,也可较好地发挥引流作用,提升有限环境容量内的结构性使用效率。物联网技术也有助于实现森林防火、环境监测、珍稀动植物保护、文物安防等景区生态环境管理。物联网还推进了旅游“新零售”模式的发展,改变了传统线上与线下分离的状态,推动了在线旅游企业(OTA)线上线下与智慧供应链融合的运营模式。物联网技术赋能旅游大交通,则有堪称“智慧机场 3.0”样板工程的北京大兴国际机场,“一张人脸走遍机场”“一颗芯片行李跟踪”“一张网(卡)智能体验”,这些黑科技与人性化服务相互交织、融合,全流程、零介入、无纸化的智能化手段,使得机场降低服务差错、提升服务效率;快速办理登机和人关手续后,游客有更多时间享受机场的购物和文

化设施,增强了广大旅客在机场的体验感,全面提升了机场的内在品质。

物联网技术在整合不同来源游客相关体验大数据的同时,进行适时调配,形成主随客“便”的供给特点,高质量的人性化服务有利于增强游客体验和满意度。

二、区块链助力品质旅游信用体系构建

区块链技术是利用加密链式区块结构验证与存储数据,利用分布式节点共识算法生成和更新数据,利用智能合约操作数据的一种全新的去中心化基础架构与分布式计算范式。其所带来的价值在于:可优化行业业务流程、降低运营成本、提升协同效率,进而为经济社会转型升级提供系统化的支撑;有效提升公众参与度,降低社会运营成本,提高社会管理的质量和效率,对社会管理和治理水平的提升具有重要的促进作用。旅游服务具有客户人群多样、业务链条长、跨地域性等特征。其中诚信、透明与监管问题是行业痛点。区块链技术具有解决这些行业痛点、创新品质旅游服务信用体系的可能性。

区块链技术已逐步在旅游业推广应用。“迪拜积分”(DubaiPoints)以区块链为底层技术,用游戏化的游览方式帮助游客发现新的景点,从而引导游客规划游览路线。WindingTree 则

在以太坊平台上用区块链技术打造公平竞争的旅游分销市场,使得分销成本大幅降低,套餐组合更加灵活。Tripio 作为去中心化旅行服务预订平台,通过区块链网络直接链接全球旅行服务提供者与消费者,以旅行住宿预订为切入口,构建起一个基于信任、激励、零佣金的未来旅行服务生态。Airbnb 使用区块链技术验证房东与用户的信誉和身份信息,更好地建立商户和旅客的信誉平台,同时有效地保护了用户隐私。京杭大运河杭州景区把区块链理念引入全域旅游发展中,创建了一种范围更广、适用性更强、操作更便捷的旅游和景区运营模式。基于区块链技术构建的“信”游天下将更加有力地保障游客安心文明出行、助力企业诚信有道经营、推动旅游服务体系完善升级,让多方共赢。

三、“网链”CP 提升旅游服务品质

物联网通过物物相息解决旅游信息源生产力问题,区块链则以去中心化的分布式计算解决旅游信息流之间的生产关系问题。当两者相遇,“网链”CP一拍即合,彼此需要,相互融合。

首先,去中心化的区块链为中心化的物联网数据提供了信用背书,以透明可靠的交易环境提高旅游品质。进入 5G 时代,旅游物联网中不同类型的设备连接数量和数据传输量都将以

几何级数增长。这给基于中心服务器的数据传输、存储成本、存取效率、性能稳定带来巨大考验。隐私安全问题也时刻困扰着物联网,在身份验证和识别鉴权过程中的协同成本随之变高。区块链的进入,以其去中心化架构可以减轻物联网原有的中心计算的压力,也为物联网的组织架构创新提供了更多的可能。区块链以其记录的精准性和不可篡改性,让旅游物联网产生的大数据有据可循、有源可溯。区块链的公开透明性,则让物联网应用层中的旅游活动参与者、服务提供商、旅游监管部门可以及时掌握各环节的进展情况,有效解决社会信用问题,更使得各种主体参与物联网的协同变得更高效。目前,落地价值不明朗是区块链应用前景的争议之处,旅游物联网以其庞大数据源与创新场景应用,为区块链提供了最好的支撑平台。

其次,物联网中的地理空间信息赋能区块链,响应旅游活动的时空特征,能以智能的人地互动提升旅游目的地品质。旅游的异地性不仅指地理位置的不同,还包括因地区不同而造成的旅游资源差异、相关旅游法律法规异。目前区块链标识每项交易的内容、时间和人数,但缺少地理空间位置信息。而物联网技术则可以通过射频识别(RFID)、ZigBee、超宽带(UWB)、蓝牙定位技术、Wi-Fi室内定位技术等采集地理空间位置信息。旅

游活动存在于时空环境中,亟须创建一个具有地理空间信息的区块链,不仅记录特定的时间,还可以验证位置信息,并给出定期区块链的地理空间环境。具有地理空间标记的区块链可以实现按时空顺序的旅游活动事件映射。将地理标记添加到区块链中就像在品质旅游服务的细胞中注入营养物质,使其更有活性。

基于以上两种路径,“网链”CP 实现品质旅游服务的机制是:出行前,提高旅游交易的透明度,降低交易成本,完善信用保障体系,减少旅游欺诈、价格欺熟的现象;行程中,在保护隐私的情况下,通过客流信息进行智能引导,并提供基于位置信息的景点解说、旅游产品介绍等功能,提高服务效率和人性化水平;行程后,社交网络上的用户评价和反馈能得到信用检验,避免网络评价数据的人为操控与误导。

由此可见,伴随全球新一轮科技革命发展和旅游业供给侧结构性改革持续深入,品质旅游服务亟须以游客需求和体验为中心,提升旅游目的地公共服务水平、增强旅游企业的服务质量保障、提高旅游治理与管理能力。数字创新是带动品质旅游发展的重要引擎,旅游信息化景点已然成为资本投入最集中、科技创新最活跃、效用辐射带动作用最大的领域。物联网和区块链的强强联合,能够助力创新旅游场景应用,保障旅游服务质量,构建旅游信用体系,维护旅游市场秩序,进而更好地推进品质旅游的发展。

(作者单位:上海旅游高等专科学校,上海师范大学旅游学院)

□ 曹流 蒋昕

(上接 12 月 21 日第 3 版)

四、完善旅游统计调查制度的措施与建议

1. 修订与完善基本概念定义

修订或增补“游客”“旅游住宿单位”“旅游活动单位”等基本概念的技术定义,有助于旅游统计的进一步精准。

(1) 游客

参考国内外“旅游”“游客”定义,笔者从“目的动机+行为特征+主要内容形式”的角度,提出“游客”的技术定义:为了身心愉悦,离开惯常居住地连续不超过 12 个月,进行休闲、观光、娱乐、度假、康养、交流、购物等享受性消费活动的人。说明如下:

第一,强调游客的目的和动机根本在于追求和实现身心愉悦,突出旅游的精神文化属性。

第二,旅游既是一种生活方式,也是一种消费方式。由于旅游的特性,旅游统计本身是由消费端入手,在国民经济统计中独树一帜。按消费目的的不同,消费可以分为生存资料消费、发展资料消费和享受资料消费。尽管三类消费资料之间的区分是相对的,但就整体而言,旅游是属于享受资料消费,休闲、观光、娱乐、度假、康养、交流、购物等是旅游(消费)的主要内容和形式。

第三,连续不超过 12 个月,指 12 个月内仍将返回惯常居住地,这是有关旅游逗留时间的国际通行标准。随

着当今城市面积不断扩大,交通方式飞速发展,原有的时空距离下限标准已经明显不适应时代变化,尤其是实际统计中会对大量的“一日游游客”无所适从,因此不必特别强调出游时间和出游距离的下限。

(2) 旅游住宿单位和旅游活动单位

理论上,任何具有旅游服务功能,吸引旅游者进行旅游消费活动的独立实体,都应纳入旅游统计的范畴。但现实可行的主要为旅游住宿单位和旅游活动单位两大类。旅游住宿单位包括星级饭店和非星级住宿单位(包括但不限于各种非星级饭店、民宿客栈、星级农家乐、自驾车营地与房车营地、邮轮、内河游轮等)。旅游活动单位包括但不限于旅游景区(A 级景区和其他景区)以及其他相关场所、设施、设备(如各种文旅综合体、度假区、主题公园、文博场馆、专门或主客共享的旅游设施设备)等。

其设置的理由在于旅游生产与消费的同步性,即旅游产品的生产、交换、消费在空间上和时间里都是统一的。旅游的“住”(住宿)和“玩”(活动)发生在具体的实体空间,旅游服务与旅游消费在此同步进行,是旅游主体(游客)与旅游介体(旅游业)有着最大交集的地方。可以认为,只要是进入上述实体空间的非管理或从业人员,均可被认定是“游客”,因为他们在逻

辑和事实上接受和享用了旅游业提供的服务和产品,包括免费的公共或准公共的服务和产品;进一步筛选、排重、精准分类等则是后续事宜。至于旅行社、旅游交通主要是作为旅游消费的中介、手段或途径,可以另作专项统计。又如上所述,文化和旅游部门管辖着旅游住宿单位和旅游活动单位中最基本、最核心的星级饭店和 A 级景区,随着自身职责的扩大和延伸,能统则统。由此,旅游统计的范围边界清晰,责任主体明确,技术判断标准简单明了。

2. 开展旅游统计普查

针对旅游住宿单位和旅游活动单位开展旅游统计普查,摸清家底,确定相关统计数据的上限,为今后旅游统计夯实基础,并作为数据校验、数据督察的基本依据之一。

(1) 旅游住宿单位普查

普查包括旅游住宿单位的房间数,床位数,最大游客接待量(人数),旺季、平季和淡季的入住率,停车位数量,员工数(在编和不在编)等,逐步建立和完善全国和各级地方旅游住宿单位名录库、数据库。

(2) 旅游活动单位普查

普查包括旅游活动单位的范围和统计中心点(至少 1 个,一般选取游客中心、主要出入口、核心景观等),每日游客最大接待量和最佳接待量(人数),停车位数量,建议游览时长(小时或

天数),旺季、平季和淡季的时间段,员工数(在编和不在编)等,逐步建立和完善全国和各级地方旅游活动单位名录库、数据库。

3. 完善核心指标体系

借鉴国际先进经验,在强化基础工作前提下,基于“以过夜指标为核心基础指标、以住宿单位基本情况为核心校核指标”这一指导思想,对原有统计指标进行调整、精简,突出过夜指标,增加相关校核指标,完善国内旅游接待统计体系,形成多目标评价方法。

(1) 调整“旅游总人数”“旅游总收入”核心基础指标的计算方法。

统计“旅游总人数”,替代现行的“旅游总人次”,尽量减少因重复统计而带来的误差被叠加放大。统计方法是下算一级,即地市的“旅游总人数”,是汇总辖区内各县区采集各旅游活动单位接待人数,并按原有抽样调查方法进行排重;省份“旅游总人数”,是汇总辖区内各地市“旅游总人数”,同样按照原有抽样调查方法进行排重;全国“旅游总人数”,则是 31 省份的数据总和,由文化和旅游部依据抽样调查数据判定游客省际重复统计比率,排重后得出全国旅游总人数。

测算“旅游总收入”:旅游总收入=总人数×人均旅游消费支出。具体统计方法为:由省级文化和旅游主管部门负责组织,地市文化和旅游主管部

门执行实施,通过问卷抽样调查,确定各地市的旅游消费水平(包括一日游和过夜游客人均旅游消费支出额),辖区内各区县均可参照这一标准;再根据上述确定的旅游总人数,计算该地市旅游总收入。地市每月上报,全省汇总。全国的旅游总收入由 31 省份旅游收入汇总。利用各地社会零售总额统计数据对当地旅游总收入进行合理性校验。如此,两个核心指标能够横向可比、纵向可加。

(2) 增加“国内旅游接待游客人数”“住宿单位接待国内过夜游客人数”核心基础指标。

“国内旅游接待游客人数”,是数量指标、核心基础指标,反映当地国内旅游发展规模和质量,主要通过旅游活动单位开展的旅游接待活动进行统计。它由旅游活动单位填报各自的接待人数、营业收入,各级汇总。其中,“国内游客人数”的第一个数据来源是各旅游活动单位的人次数(主要依靠门票、登记、闸机系统获取);第二个数据来源是地市层面问卷调查得来的游客在当地旅游天数、旅游景点,测算比例,对第一个数据进行排重,并与地方住宿游客接待总人数进行比对,确定该地市的国内游客人数,包括国内游客人数和一日游游客数。理论上,国内游客人数减掉一日游游客人数为该地市过夜游客,由于住宿方式、旅行目的的差异,该数据不等于通过住宿

接待统计的过夜游客人数。

“住宿单位接待国内过夜游客人数”,是数量指标,作为核心基础指标的组成部分,以完善、可靠、可校核的旅游住宿接待统计为基础,是国内旅游统计的“地板数据”,数据可比性强,反映当地发展国内旅游的基础和实力。如前所述,国内游客人数、一日游游客人数和过夜游客人数这一组的地方数据与通过住宿接待统计的过夜游客人数的地方数据进行比对,可以反映当地游客结构(比如部分商务会展游客有住宿但无其他的旅游活动),勾勒出地方旅游发展的市场特征、产业结构。

另外,还可以酌情考虑增加“住宿单位接待人数占国内游客人数比重”“住宿单位接待国内过夜游客平均停留时间”“常住居民人均接待住宿单位国内过夜游客数”“旅行社接待人数占国内游客人数比重”“国内和入境过夜游客人均消费”等衍生指标。

4. 健全培训督察机制

文化和旅游部及各省市每年举办全国和地方旅游统计业务工作培训班,不定期举行各种形式的专题报告、讲座和学习,加强旅游统计人才队伍建设,努力提高旅游统计工作人员的综合素质。文化和旅游部每年派遣督察组抽查,督察各地贯彻落实党中央、国务院关于统计改革发展各项决策部署,履行统计法定职责,建立防范和惩治统计造假、弄虚作假责任制等情况,以切实保证旅游统计数据质量。

(作者单位:湖北经济学院旅游与酒店管理学院)

海南陵水:标准化发展赢得游客口碑

到分界洲岛海底观光、考专业潜水证等特色项目备受游客青睐;在南湾猴岛生态旅游区乘坐缆车俯瞰蛋家渔排,近距离观赏野生猕猴的萌趣生活;去清水湾脚踩“会唱歌的沙滩”,加入“草莽音乐节”的狂欢……近段时间,来自五湖四海的游客在海南陵水黎族自治县玩转“海陆空”,陵水旅游热度持续攀升,成为海南秋冬旺季市场一大亮点。陵水旅游的火热,与近年来该县在旅游业高质量发展方面的努力密不可分,尤其是以标准化建设为抓手,重点开展旅游标准化试点工作,全方位推进旅游业规范化、品质化发展,赢得游客口碑。

规范化换来游客满意

走进南湾猴岛生态旅游区,导游面带微笑热情地为游客介绍猕猴故事,国语语言的标识标牌随处可见,购物场所商品均明码标价……处处可以感受到景区服务的规范化和标准化。

为了给游客营造更加舒适的旅游环境,猴岛景区编制了《南湾猴岛生态旅游区标准管理体系》,围绕管理标准、岗位标准、服务标准等方面实施标准化建设工作,建立健全 401 项标准,管理和服务水平显著提升。此外,景区还通过运用旅游大数据,提高猴岛旅游标准化管理水平,提升猴岛旅游口碑和形象。

猴岛景区办公室主任赵煊介绍,结合数据分析结果,景区拟定了高峰期游客安全处置预案和应急措施方案,详尽规范了船务部、安保部、接待部等各部门事务岗位执行要求,职责明确,程序清晰,效果显著。节假日期间,索道排队时间缩短约 50%,游客投诉办结率达 100%,游客满意

度达 95%。

进入冬季以来,海南分界洲岛旅游区大众潜水体验项目十分火爆,水下观光、海底摄影、潜水考证等特色项目备受游客追捧。“从登岛报名开始,每个环节都有专业人员和潜水教练指导,感觉十分安全。”12 月 6 日,体验完潜水项目的四川成都游客杨欣怡对景区周到细致的服务很是满意。

海南分界洲岛旅游区副总经理彭健康介绍,景区采用“潜水游客标准化流程”,对潜水前安全培训、潜水上操作规范、潜水后关怀反馈等每一个环节都制订了标准化流程。“标准化流程让游客更放心”,彭健康表示,该标准化流程实施后潜游客满意度率达 95%以上。考虑到游客长时间在海水中浸泡,景区还会准备姜汤、饼干、糖果等食物供游客上岸后免费食用,让标准规范服务更显“人情味”。

全域标准化处处精彩

走进陵水黎族自治县城乡规划

展览馆,一幅幅具有浓郁黎苗风情的生态画卷徐徐展开。该馆包含陵水概况厅、建设成就厅、总体规划厅、全域旅游厅等展厅,包含了旅游业标准化发展的诸多成果。根据规划,陵水将依托全县不同区域特色资源环境,分北部、南部、中部规划国际热带滨海休闲度假区、国际热带雨林休闲度假区和热带乡村旅游示范区,打造多元化、差异化、各具特色的旅游项目,让陵水全域旅游精彩绽放。

目前,陵水已评定绿色旅游饭店 3 家,金盘、银盘旅游餐馆 11 家,旅游购物示范点 3 家,旅游厕所 4 座,绿色旅游景区 4 家,精品旅游饭店 2 家,文化主题旅游饭店 1 家,乡村民宿 2 家,国家绿色旅游基地 1 家,创意农业园 1 家。随着旅游公共服务设施标准逐步推行,全县各类旅游场所服务规范细分到岗位,一批注重标准化管理和质量控制的优质服务企业逐步形成,极大提升了服务水平。

“在旅游标准化试点过程中,酒店进一步深化细化各部门岗位职责、规章制度、操作标准等,比对标准找

不足,有效提升硬件设施和服务质量,实现酒店和客户‘双赢’。”清水湾阿罗哈酒店人力资源部负责人杨丽介绍,酒店对照《绿色旅游饭店》相关标准开展节能减排工作,成效显著。根据酒店工程部能源统计,2019 年标准化工作有效助推节能减排,酒店各项能耗同比降低约 7.6%,节约成本近 50 万元。

如今,以标准化配置和规范化服务打造的陵水疍家故事船屋民宿在旅游旺季“一房难求”;多语种旅游标识牌让国内外游客出行更便利,畅游陵水;乡村旅游标准化建设让光坡休闲农业小镇和本号大里、文罗坡村等一个个乡村旅游点受到热捧……陵水旅游综合服务能力不断增强,实现从昔日旅游过境地转为旅游目的地,旅游标准化的效应得到进一步凸显。

扎实推进标准化建设

2018 年,陵水被列为全国旅游标准化试点地区。近年来,陵水以旅游标准化建设工作为抓手,拉开了陵水旅游高质量发展的大幕。为充分发

挥示范引领作用,陵水共确定了 56 家旅游标准化试点企业,2019 年 2 月以来累计直接投入 1215.2 万元,县财政、质监、商务等 15 个部门先后出台旅游标准化工作倾斜政策。

从景区到乡村旅游点,从酒店到民宿,近两年,分界洲岛、南湾猴岛、阿罗哈酒店、疍家故事船屋民宿等一批试点企业已形成“事事有标准、处处有流程、人人有考核”的常态化管理机制,实现旅游产品供给和服务质量同步提升。

清水湾“候鸟”党支部的建立是清水湾旅游区在推进旅游标准化工作过程中的一项创新亮点。“‘候鸟’党支部将成为我们推进标准化建设的重要力量。”清水湾旅游区负责人杜伟介绍,清水湾有大量“候鸟”人才资源,通过“候鸟”党支部可调动高端候鸟人才资源助力当地旅游发展,实现经济效益和社会效益的良性循环。

“先进的设施、技术和管理方法以及标准化的旅游设施和服务建设,为旅游业态发展奠定了良好基础。”

海南润达现代农业集团股份有限公司行政部负责人高源介绍,润达农业下一步将打造热带果蔬旅游园,融农耕文化、科普教育于一体,推出一批特色“休闲农业+旅游”产品。

陵水黎族自治县旅游和文化广电体育局市场产业室主任、县旅游标准化办公室副主任李阳表示,陵水聘请专家团队,量身定制《陵水黎族自治县旅游标准化工作奖励暂行办法》《城市旅游集散中心等等级划分与评定》《城市旅游公共信息导向系统设置原则与要求》等文件,扎实推进具有“陵水特色”的旅游标准化建设,旅游基础设施、服务功能和行业发展水平得到全面提升。

“让标准成为习惯,让习惯符合标准”。按照《陵水黎族自治县旅游标准化发展规划(2020—2025)》蓝图,旅游标准化建设作为陵水推进全域旅游的重要支撑,将进一步扩大旅游标准领域覆盖面,引领陵水旅游业高质量发展,助推“吃、住、行、游、购、娱”全领域服务品质跃上新台阶。

(林雯晶)