

时评

## 以科技创新助力全球旅游经济复苏

科技创新是新发展格局中驱动经济高质量发展的动力源泉,是疫情防控常态化下以科技创新助力全球旅游经济复苏的有效途径,更是以旅游数字经济为突破口、深化推进全球数字经济开放合作的重要窗口

□ 唐晓云

7月16日,国家主席习近平应邀在北京以视频方式出席亚太经合组织领导人非正式会议并发表讲话。习近平指出,把握科技创新机遇。要加强数字基础设施建设,努力构建开放、公平、非歧视的数字营商环境。中方将举办数字能力建设研讨会,推进数字技术助力旅游复苏等合作倡议。

党的十八大以来,以习近平同志为核心的党中央高度重视数字化发展,明确提出数字中国战略。习近平总书记指出,数字经济是全球未来的发展方向。文化和旅游行业要深入贯彻落实习近平总书记关于数字经济的重要论述,深刻把握科技创新是新发展格局中驱动经济高质量发展的动力源泉,是疫情防控常态化下以科技创新助力全球旅游经济复苏的有效途径,更是以旅游数字经济为突破口、深化推进全球数字经济开放合作的重要窗口。

开展全球数字经济合作是当下经济复苏的重要途径。国际经验表明,在经济结构转换期和经济下行周期,科技对经济发展的作用至关重要。以美国、日本、德国为代表的发达经济体,先后在20世纪70、80年代步入消费驱动型增长阶段。发达经济体

以信息及通信技术革命驱动,创新构建了以数字技术为支撑的新经济模式,实现了持续稳定增长。以德国为例,不仅工业互联网高度发达,服务业数字经济占比已超过55%。数字经济是以数字化的知识和信息为关键生产要素,以现代信息网络为重要载体,以数字技术创新为核心驱动力的新经济模式。在全球主要经济体处于结构转换期、受疫情等因素导致的经济下行周期背景下,大力开展全球数字经济合作,充分挖掘和释放包括互联网、区块链、大数据、云计算、人工智能等在内的数字技术的引擎作用,是全球经济重回增长轨道的重要途径。

数字技术和数字经济是当下全球旅游经济复苏和未来高质量发展的强大引擎。党的十八大以来,以习近平同志为核心的党中央高度重视对经济发展客观规律的正确把握和实践运用,把科技创新“摆在国家发展全局的核心位置”,提出要加快发展数字经济,做大做强数字经济,为我国形成以科技进步提高全要素生产率、以科技创新推动服务业提质增效的经济发展路径指明了方向。

目前,我国数字经济核心产业增加值占GDP比重达到7.8%,数字经济总量位居世界第二,成为引领全球数字经济创新发展的重要策源地。数字经济

发展为我国旅游经济发展和疫情防控常态化下的旅游业复苏注入了强劲动能。有关数据表明,2019年我国在线旅游交易额达到10855.5亿元,约占同期全国旅游总收入的16.7%。疫情防控期间,依托数字技术创新,在形成云旅游、云演艺、云会展、直播营销等新产品和服务的同时,“限量、预约、错峰”和分区分级差异化数字技术防控措施有效地保障了景区、饭店等复工复产。大数据、云计算等数字技术洞察游客需求,有效地推动了文化和体育、工业等多个领域与旅游业融合发展。作为有效链接旅游供需、创新产品和服务、使旅游出行便利化且安全可控的技术工具,以互联网、大数据、区块链、云计算和人工智能为代表的新一代数字技术必将成为当下全球旅游经济复苏和未来高质量发展的有力保障。

要以旅游数字经济为突破口,助力构建全球数字经济合作发展新格局。全球数字经济是开放和紧密相连的整体,推动全球旅游数字经济合作,关键在于深化务实的国际合作,构建有利于数字经济发展的营商环境,推动旅游产业数字化发展。

一是建设促进旅游经济发展的数字化基础设施。合作建设互联网数据中心、5G基站、WiFi设施、无接触服务设施等硬件基础设施以及互联网旅

游服务预约预订系统、电子签证系统、在线咨询与服务系统等软件基础设施。

二是依托数字技术形成全球安全旅行的互信共享机制。推动构建疫情防控常态化下全球安全旅行最佳实践信息共享平台,积极分享各国旅游经济复苏经验。推动旅行安全合作,探索根据疫情防控形势达成国际旅客新冠肺炎检测结果、疫苗通行证等安全旅行一致性政策响应机制等。

三是合作构建开放、公平、非歧视的数字营商环境。探索建立便利游客出行的国际互联网支付环境,推动形成鼓励旅游互联网新业态企业合作发展、公平参与地区数字基础设施建设的法制环境,建立健全旅游数字经济商业模式创新和IP创新的知识产权保护法规。

四是共同推动和促进旅游产业数字化。鼓励各国和地区开展数字营销合作,推动旅游服务和旅游资源上网。在多方安全机制下,有序推进目的地资源和服务信息数据开放。加强旅游数字经济人才培养和技术研发合作,联合开展在区块链、人工智能等旅游服务技术方面的研发攻关等。在此基础上,将数字经济合作适时扩大到服务业领域及其他领域,共同推动全球经济发展。

(作者单位:中国旅游研究院)

声音

## “与景区黑名单相比,民事公益诉讼更有效力”

——近日,一名男子在梵净山景区岩壁刻字,涉事男子陈国某被终生禁入梵净山景区,贵州江口县人民检察院对其损害梵净山世界自然遗产民事公益诉讼立案审查。对此,《北京

青年报》发表评论指出,破坏景区资源损害了公共利益,应当依法追究其民事责任。游客可以轻率糊涂,但要为自己的任性妄为付出代价;只有让那些恣意放纵的游客感到“肉疼”,才会真正地对他们并警告其他人。才有刚柔并济,对不文明旅游行为的规训与惩罚才能让制度善意落到实处。

## “商家要从服务和便利消费者的角度出发,让扫码点餐不再是唯一选项”

——针对扫码点餐给部分消费者带来的不便,《检察日报》日前发表评论指出,扫码点餐这种“一刀切”的行为是对部分老年人群用餐体验的忽

视。部分老年群体由于互联网意识薄弱、经济条件所限等因素,使用智能手机和互联网的程度较低,面对日趋数字化、智能化的生活更是很难适应。扫码点餐“一刀切”不仅影响老年顾客的用餐体验,也会直接或间接影响商家收入。

(本版编辑 龚立仁 整理)

专家解读

## 描绘国际交流与合作新蓝图 推动“一带一路”文旅融合发展

□ 王嘉珏

近日,文化和旅游部出台《“十四五”“一带一路”文化和旅游发展行动计划》(以下简称《行动计划》)。《行动计划》擘画了“十四五”时期“一带一路”文化和旅游产业发展与国际化的蓝图,为“一带一路”文旅融合发展指明了方向。

第一,促创新、重市场,推动高质量发展。深化供给侧结构性改革是“十四五”时期经济社会发展的主线,在高质量共建“一带一路”背景下,文化和旅游产业需要以更优质有效、更有弹性的产品供给实现全方位、高质量发展。

一方面,积极推动创新,培育发展新动能。从《行动计划》可以看出,“十四五”时期,“一带一路”将以文旅融合为重点,开发邮轮旅游、乡村旅游等新业态、新产品,不断提升旅游产品、基础设施、公共服务水平。在全球疫情反复的背景下,数字经济大放异彩,智慧旅游、线上旅游、线上演出、云端展会等文化和旅游新模式方兴未艾,为“一带一路”文化和旅游产业赋予新的发展动能。同时,借助国家公共文化云、智慧图书馆等平台,公共文化资源数字化、传播途径网络化将成为常态。另一方面,市场为主、企业先行,提高发展质量。“十四五”时期,“一带一路”将以市场为导向,对各地优秀文化和旅游资源充分利用、有效配置,实现区域协调、优势互补、组团推进。同时,文旅融合将坚持企业主体地位,充分发挥企业带头作用,支持和服务企业开拓海外市场,有重点、有示范,进一步促进文化和旅游产业国际合作和对外文化交流贸易发展。

第二,多元互动、多样创新,助力民心相通新格局。民心相通、文旅先行。共建“一带一路”国家文化不同、民俗各异,文化和旅游可有效磨合分歧、增进了解、增强互信,在推动民心相通过程中大有可为。中国旅游研究院数据显示,“十三五”期间,我国在共建“一带一路”国家旅游消费超过2000亿美元,共建“一带一路”国家已成为我国最大的海外旅游目的地。根据《行动计划》,“十四五”期间,“一带一路”文化和旅游交流合作将继续巩固,为构建民心相通新格局提供新动力。

在政府层面,我国将继续巩固中非合作论坛、中国—拉共体论坛、上海合作组织等框架下的文化和旅游交流机制,进一步完善相关丝绸之路文化艺术联盟机制,多方面创新、拓展文化和旅游交流新平台,为构建民心相通新格局打造坚实的机制基础。在文化交流层面,继续推动“文化年”“旅游年”等节事活动,将外交活动与文化交流相结合,增进民心相通;深入挖掘共建“一带一路”国家有共鸣的人物故事和文化元素,扶持丝路主题艺术创作,培养丝路艺术人才,注重丝路主题艺术作品宣传推广,加快形成多元互动的人文交流新格局。

第三,多平台合作、多角度入手,以文化和旅游讲好中国故事。中华文明源远流长、瑰丽璀璨,当代中国的发展奇迹更是举世瞩目。通过文化和旅游合作展示真实、立体、全面的中国,是讲好中国故事、传播好中国声音的重要途径。根据《行动计划》,“欢乐春节”“美丽中国”等传播中华文化的平台活动将继续品牌化、本土化,并通过丰富品牌内涵、完善品牌体系提升辨识度和认可度。同时,“一带一路”横跨四大古文明,文化遗产丰富,文物古籍合作、文化遗产保护与抢救、联合申遗等具体的文化交流合作项目不仅能为世界文明和文化遗产保护工作贡献中国智慧、展现中国特色,更能有效拉近与沿线国家民众的距离,增进理解和理念认同,以实际行动诠释新时代中国故事、更好传递中国声音。

（作者为中国国际问题研究院研究员）

## 文化和旅游市场信用和质量工作典型案例展示(七)

案例报送方:青海国信国际旅行社有限公司

青海国信国旅:在逆境中坚守诚信经营与优质服务初心

2020年年初发生的疫情考验着企业抵抗风险的能力,更考验着企业的应变能力。作为青海文化和旅游行业的一员,青海国信国际旅行社有限公司(简称“青海国信国旅”)积极贯彻落实国家“六保”“六稳”政策,大力创新,谋求发展,提升质量。在疫情防控常态化下,积极自救、自立、自强。

## 一、主要内容

(一)强基础聚合力,逆境中树立诚信服务口碑

疫情发生以来,青海国信国旅积极响应政府号召,坚持以员工利益为先,不主动辞退一位员工,克服经济压力坚持全员全额发放工资。企业用诚信留住了人心,赢得了尊重,稳住了队伍。疫情防控期间,青海国信国旅积极投身疫情防控公益活动,组织全体

员工向青海省红十字会捐款5150元;为所在社区医疗工作者提供旅游赠券;成立国信爱心基金,全员从每月工资中按比例列支,帮助困难群众。随着疫情防控形势持续向好,企业开始复工复产,公司立即召开全员工作指导会议,商讨决定尽最大努力全额现付供应商款项。该举措有效地缓解了合作方的资金压力,为企业赢得口碑,也体现了文旅企业的担当和力量。

疫情防控期间,青海国信国旅组织全体员工重温旅游法和各级主管部门印发的各类政策文件,并开展疫情危机下如何发展旅游业的专题学习。投入大量的人力物力开展企业员工培训、客户交流培训等工作。积极向客户推送青海省疫情防控工作成效与最新政策。宣传大美青海、生态高地、旅

游净地大品牌,提振行业信心。

(二)多渠道积极探索,全面提升服务质量

旅行社要生存、要发展就需要灵活面对市场变化,积极调整经营策略。面对疫情带来的市场变化,青海国信国旅积极转变思路和方向,深度挖掘本地旅游市场潜力。

2020年4月25日,青海省文化和旅游厅在云谷川启动了“大美青海 旅游净地”青海人游青海活动。该活动的举办,为推进青海文化和旅游行业复工复产复业拉开了序幕,为当地文旅企业注入了一剂强心剂。青海国信国旅按照“适当、稳妥、安全”的原则,以“多点、分散、可控、健康”的形式,积极参与到此项活动中,组织青海本地游客参加旅行社推出的多条线路一日

游、周边游活动,推动文化和旅游行业复工复产复业。

## 二、社会反响

青海国信国旅自成立以来,一直保持良好发展态势。2009年开始至今,青海国信国旅每年都获评青海旅游“十佳旅行社”;2010年通过了质量管理体系认证;2017年获得了原国家旅游局颁发的“全国旅游服务质量标杆培育试点单位”称号;2019年获得了“大美青海放心消费”创建活动示范单位称号。2020年,青海国信国旅共接待省外游客1.59万人次,实现营业收入3026万元;接待省内游客约1.98万人次,实现营业收入273.5万元。

## 三、经验总结

(一)做好高品质服务 青海国信国旅秉承“沟通”“品质”

案例报送方:广州岭南集团控股股份有限公司

岭南控股:打造凝聚“岭南智慧”的“1234工作模式”

2020年,旅游行业遭受新冠肺炎疫情冲击,影响时间长、波及范围广。广州岭南集团控股股份有限公司(简称“岭南控股”)凭借多年来扎根专业、深耕市场的综合竞争优势,在化解疫情危机、拥抱市场机遇方面,走出了凝聚“岭南智慧”的“1234模式”。即一保大局:率先“延转退”,用担当赢口碑;两个抓手:新零售与新营销,在自救中谋发展;三大举措:以精准供给加快旅游业重振;四重发声:传播正能量提振行业信心。

## 一、主要内容

(一)一保大局:率先“延转退”,用担当赢口碑

2020年1月24日,文化和旅游部通知,要求全国旅行社及在线旅游企业暂停经营团队旅游及“机票+酒店”旅游产品。随后,多家航空公司短时间内密集取消多条往返中国内地航线。岭南控股针对疫情发布延改退和保障措施,是行业内全国第一批主动实施无损延改退企业。

岭南控股携同成员企业果断行

动,旗下广之旅全面启动为符合条件的游客办理延改退业务,是华南地区较早发出公告、主动实施的旅行社,为5000多个团队、3.2万个订单,近7万名消费者处理境外返程困难、退改签和挽回损失等事项。疫情发生初期,多国航空公司陆续宣布停飞或减少中国航班,岭南控股第一时间调动全员力量,快速协调境外近80个团队的回程航班,第一时间将超2000名的出境游在途游客接回中国。新冠肺炎疫情发生之后,岭南控股旗下管理运营的10家酒店作为定点接待酒店,累计接待湖北籍、境外来穗游客近1万人,超9.5万房晚,为住客的安全、为广州防控疫情发挥了重要作用。

(二)两个抓手:新零售与新营销,在自救中谋发展

突如其来的新冠肺炎疫情也为岭南控股产业链打开了一扇加快在线场景交互的大门。在团队业务“停摆期”,岭南控股整合全球生活好物、国内特色农副产品,优化在地旅游资源,

搭建起“易起购”本地生活频道,快速集成九大品类、上千款主业周边产品,发力旅游新零售。同时,运用新媒体工具,探索直播带货等新营销模式,以“室内直播+外景连线”方式,让观众更直观地了解产品品质、酒店和民宿特点以及旅游目的地全景,从而加大订单转化率与复购率。

(三)三大举措:以精准供给加快旅游业重振

2020年7月19日,跨省团队游重启,岭南控股以“消费调研、创新研发、服务升级”三大举措做好充分准备。

通过数据平台,多次开展消费者调研,并发布旅游消费市场趋势报告。把握疫后出行新需求,全面迭代出行产品和服务。产品囊括康养、生态、美食、赏花、采摘、亲水、非遗文化、徒步、骑行等多个主题,而“一家一团”等精品小团系列更成为拉动新业务营收倍增的“新宠”。在旅途服务方面,创新提出的“五星级”服务保障成为疫后出行的标配,从物资准备、车辆消毒、体温监测、健康信息核检以及用餐

等方面全面升级服务标准。

(四)四重发声:传播正能量提振行业信心

岭南控股旗下广之旅作为全国旅行社行业龙头企业,重启以来,先后发布了行业未来发展洞察、消费者出游趋势、疫情防控企业规范、市场重启方向研究报告。通过“四重发声”,与国内旅行社同业共享经验,持续向社会大众传播来自文化和旅游有序复工复产的正能量,践行企业社会责任。特别是岭南控股正式发布的《旅游团队疫情防控服务规范》企业标准,对疫情防控涉及的旅游团队线路设计、资源采购、宣传引导、销售、导游、旅游用车服务等关键环节,以及应急处置措施等方面做了详细的规范和标准,并要求产业链上相关供应商同步执行该《规范》。

## 二、社会反响

岭南控股坚决打好疫情防控阻击战和复工复产复业保卫战,相关工作得到上级单位和领导、社会各界的充分肯定,并获央视、人民日报、新华社、

“诚信”“双赢”的经营理念,转变工作思路,打牢基础知识,拓展发展思路,提升服务水平,积极适应新环境下文化和旅游行业高质量发展要求。同时,强调旅游从业者身兼文化使者的使命,在守护历史遗迹,传播优秀传统文化的进程中,要坚持正思维、正导向,并身体力行,在多变的市场中获得荣誉与信誉。

## (二)开展新型业务窗口

为了适应旅游业发展的新方向,青海国信国旅及时转变思路,调整策略,对青海旅游资源进行了深入梳理、重新整合,优化旅游资源,创新升级经典旅游产品和服务,开发策划了自驾游、房车露营、民俗文化、研学旅行、摄影旅游、乡村旅游等。面对快速发展的数字化趋势,青海国信国旅积极探

索新平台新业务,打造了一支专业电商团队。

## 四、专家点评

新冠肺炎疫情对旅行社行业冲击非常大,而青海国信国旅能够勇于担当,审时度势、等待市场机会并主动承担企业社会责任,强化包括服务质量在内的各类培训,并在全国旅游市场尚未恢复的情况下,抓住本省旅游市场重启的机会,坚持以高质量服务为导向,积极改造升级旅游产品、开发本地化产品与服务、深耕细作本地旅游市场,实现了逆势上扬。青海国信国旅的做法对其他旅行社企业在面临举步维艰的经营状况,时如何主动转变、改变经营策略,有一定的借鉴意义。(李云鹏 首都经济贸易大学工商管理学院旅游管理系教授、博士生导师)