

时评

# 在线旅游企业需依法健全个人信息保护机制

个人信息保护法生效后,在线旅游企业经营者必须牢固树立个人信息保护意识,在认真学习个人信息保护法的基础上,根据企业实际,依法做好旅游者个人信息保护的合规工作规划,建立相应的合规机制

□ 王天星

《中华人民共和国个人信息保护法》11月1日起施行。个人信息保护法的出台和实施,充分体现了国家保护公民个人信息的意志和决心,将有效改善有关个人信息保护法分散、标准不同的现状,从国家法律层面为个人信息保护提供更系统、全面的保障。大众旅游时代,在线旅游企业是个人信息的重要使用者。笔者认为,在线旅游企业应强化个人信息保护意识,依法在企业内部建立相关制度,切实做到合法合规运营,依法保护个人信息。

一是要强化旅游者个人信息处理保护的意识。在线旅游企业作为旅游市场与旅游者的连接点,基于为旅游者提供旅游服务的目的,在旅游者个人信息收集上有着天然的便利。通过对旅游者个人信息的收集、整理、分析,在线旅游企业可以勾画出旅游者个性化的主观偏好,更为精准地定位旅游者的消费需求,提高客户服务的精准性、有效性。同时,在旅游者个人信息背后蕴含的商业价值驱动

下,在线旅游企业对于旅游者个人信息分析以及充分运用也有着天然的冲动。

旅游者个人信息保护与旅游者个人信息开发利用之间的有效平衡,已成为在线旅游企业无法回避的一道必答题。个人信息保护法生效后,在线旅游企业经营者必须牢固树立个人信息保护意识,在认真学习个人信息保护法的基础上,根据企业实际,依法做好旅游者个人信息保护的合规工作规划,建立相应的合规机制。

二是要建立旅游者个人信息的分类分级标准。依据个人信息保护法,旅游者的个人信息分为敏感信息和非敏感信息。对于旅游者个人敏感信息的处理,在线旅游企业应遵循更为严格的规则,包括但不限于敏感信息的处理应当有“特定的”目的和“充分的”必要性,应当采取更“严格的”保护措施,并应当取得“个人的单独同意”。目前,在线旅游企业借助各类业务平台取得旅游者个人信息时,更多是通过《消费隐私协议》《旅游者个人信息保护政策声明》等,以一揽子的方式对拟获取旅游者个人信息、处

理旅游者个人信息目的等进行公示或取得同意。根据个人信息保护法,依据上述文件取得的旅游者个人敏感信息的同意,在合规方面存在一定的缺失。建议在旅游企业依据个人信息保护法的规定,结合本企业对于旅游者个人信息使用的实际情形,建立旅游者个人信息分类分级管理机制,对旅游者个人敏感信息的类型、外延等进行明确,并采取更高层次的安全措施予以保护。

三是要对旅游者个人信息保护的权责义务进行全面的约定。个人信息保护法对于旅游者个人信息的共同处理、委托处理以及向他人提供的有关要求作出了规定。在线旅游企业获得旅游者个人信息后,在与酒店、航空公司等履行辅助人的合作中,应当注重对旅游者个人信息保护权责义务的明确约定,根据各方在旅游服务链条中的地位、个人信息处理活动的边界等约定相应的权利和义务,并依据合作关系中涉及的个人数据处理活动风险程度,酌情采取审计、持续监控等措施,以避免后续可能发生的个人信息保护纠纷。

四是要建立旅游者个人信息权利保护申请的受理和处理机制。个人信息保护法对公民在个人信息处理活动中的权利进行了全面的规定,例如知情权、决定权、限制权、拒绝权、删除权等。作为在线旅游经营企业,回应旅游者个人行使上述权利就属于法定的义务。依据个人信息保护法规定,在线旅游企业应当建立便捷的个人信息保护申请的受理和处理机制,并着重关注下列业务场景:一是旅游者个人不同意处理其个人信息的;二是旅游者个人撤回对其个人信息处理的同意。

个人信息保护法的颁布与施行,为包括旅游者在内的个人信息权益保护提供了更为系统、更为周到的保护。法律的生命在于实施,更在于自觉执行。我们相信,在建设法治中国的新形势下,在各级文化和旅游主管部门、在线旅游企业、广大旅游者全方位重视下,个人信息安全保护屏障将更加牢固,在线旅游企业发展也将更加规范。

(北京第二外国语学院文化和旅游政策法规中心副主任)

观察

# 长征国家文化公园建设要处理好“三个统一”关系

□ 宁志中

建设国家文化公园是深入贯彻落实习近平总书记关于发掘好、利用好丰富文物和文化资源,让文物说话、让历史说话、让文化说话,推动中华优秀传统文化创造性转化创新性发展、传承革命文化、发展社会主义先进文化等一系列重要指示精神的重大举措。

长征精神是中华民族伟大复兴历史进程中的巍峨丰碑,要深刻认识到长征国家文化公园建设的复杂性、艰巨性,创新治理理念,处理好“三个统一”关系,强化治理模式、发展能力和特色机制等方面创新,加快推进长征国家文化公园建设。

一是建设过程中的原真性与时代性相统一。国家文化公园是中华文化的重要标志,坚持文化的原真性展示是国家文化公园建设的基本原则。红军长征是充满理想和献身精神、用意志和勇气谱写的人类史诗,长征精神是中国共产党人红色基因和精神族谱的重要组成部分。

长征国家文化公园建设要尊重历史、崇敬文化,原真性地展示理想信念的力量、团结的力量和不惜付出一切牺牲的精神、一切从实际出发的精神、艰苦奋斗的精神。同时,要按照“全球视野、中国高度、时代眼光”的要求,创新展示形式、语言和内容,让世界了解中华民族自强不息的民族品格;让今天的人们读懂历史、感受力量、增进情感,使长征文化成为以爱国主义为核心的民族精神大课堂,成为鼓舞和激励中国人民不断攻坚克难、从胜利走向胜利的强大精神动力。

二是管理过程中的整体性与多样性相统一。国家文化公园是推动新时代文化繁荣发展的重大工程,“主题性、整体性”是国家文化公园的基本特征。长征国家文化公园沿线地区及其相关项目都是“长征历史、长征文化和长征精神”不可分割的部分。同时,沿线地区经济、社会、文化、生态和各类既有项目的投资主体、建设历史与管理现实等存在客观差异。

长征国家文化公园管理要按照“中央统筹、省负总责、分级管理、分段负责”的要求,在形成机构健全、权责清晰的整体管理体制前提下,不断完善整体性与多样性相统一的跨区域统筹协调管理体制。

三是营运过程中的规范性与特色性相统一。国家文化公园是主题明确、内涵清晰、影响突出和实行公园化管理运营的公共文化载体。国家文化公园营运必须坚持国家标准,体现区域特色,践行公园服务。一方面要制定统一的国家文化公园营运国家标准,分类指导和规范保护传承利用、文化教育、公共服务、旅游观光、休闲娱乐、科学研究等功能的基本服务。另一方面,要深刻

理解长征精神内涵与形态的丰富性和多样性,因地制宜、“因文”施策,鼓励创新营运模式,体现功能特色、地域特色和项目活动特色,生动呈现长征历史、长征故事、长征文化和长征精神鲜明特色,充分体现社会主义核心价值观价值理念。

长征国家文化公园中大部分地区既是革命老区、民族地区,也是巩固脱贫攻坚成果重点区域。因此,长征国家文化公园建设既是全球首创大型文化工程的伟大实践,也是新时代国家发展战略的区域实践。推进长征国家文化公园建设,必须发扬“伟大实践、伟大创造”的长征精神,不断探索和完善弘扬传承优秀传统文化的中国方案和国家治理的中国经验。

一是强化超长期区域协同治理模式创新。长征国家文化公园涉及东中西部15个省市自治区,沿线地区地理资源禀赋、经济社会发展水平、区域主体功能等存在一定差异。构建主题明确、内涵清晰、公园化管理的国家文化公园管理体系,实质上就是要创新超长期区域协同治理模式。因此,必须紧密衔接巩固脱贫攻坚成果、乡村振兴、生态文明建设等国家战略,破除制约瓶颈和深层次矛盾,在规划统筹、资源整合、设施共建、线路对接、运行合作等跨区域治理一体化机制方面加强创新,形成文物和文化资源保护传承利用协调推进的局面,以及权责明确、运营高效、监督规范的管理模式。

二是强化文化生态系统发展能力创新。长征路线跨越我国地势的三大阶梯,沿线分布着江南丘陵、南岭山地、云贵高原、川西雪峰、青藏高原等典型地貌。同时,沿线地区历史文脉、风土人情、建筑特色等文化资源类型丰富、数量众多。长征精神与祖国壮美景观和民族文化融为一体,构成一条贯通我国东南至西北地区的自然和文化遗产廊道。因此,应以“五位一体”总体布局为指导,强化发展能力创新,推动沿线地区经济、政治、文化、社会和生态文明全面发展。

三是强化具有地方特色的营运管理机制创新。长征国家文化公园范围涵盖15省份72市州的381个县市,规划建设管控保护区、主题展示区、文旅融合区、传统利用区四类主体功能区。此外,还涉及大量分布在乡村、城镇的传统利用项目。因此,长征国家文化公园的营运应充分考虑地域广泛性、文化多样性、资源差异性。鼓励各基层单位在项目营运机制上大胆创新,在严格遵守国家文化公园整体形象标志使用规定和管理营运基本标准的前提下,不断探索体现地区特色、类型特色、项目特色的营运机制,充分彰显革命文化在新时代的强大感召力。

(作者单位:中国科学院地理科学与资源研究所)

# 额济纳用温暖服务留住游客的心

不管是来自大漠胡杨林的承诺,还是包头、鄂尔多斯“3年内免门票”的礼包,这些都是好客有礼的款款深情,也是抗疫必胜和春暖花开的自信

□ 张翼

大漠、胡杨、航天城……近年来,位于内蒙古自治区最西端的阿拉善盟额济纳旗成为中外游客向往的旅游胜地。今年10月,由于暴发新冠肺炎疫情,万余名游客滞留当地10余天。从10月27日起,符合转运条件的旅游专列游客、旅游大巴游客、自驾游游客和散客等9000余人,陆续分期、分批转运至低风险地区。

疫情的考验是严峻的,而应对的措施则彰显着温度,也激荡着温情。作为面积11.46万平方公里、户籍人口3.2万的祖国北方旅游胜地,额济纳旗

在疫情应对特别是服务滞留旅客过程中,留下了太多感动。正如从转运专列上传出的游客歌声所表达的那样,“我的祖国和我,像海和浪花一朵,浪是那海的赤子,海是那浪的依托……”生命至上、举国同心、舍生忘死、尊重科学、命运与共的伟大抗疫精神时刻熠熠生辉,更加具象可感。

当那些充满留恋与感激的话语,从四川、安徽、江苏、甘肃、广东、上海等省市的远方来客口中说出时,当有人忍不住在离开小城时泪水滴落,我们深切体味这里的人民宽厚的胸怀,这里的人们对外地游客亲人般的温暖,为当地有关部门的热情有力、精准

有度真心点赞。从免费送餐、送药服务到组织农牧民群众全家总动员做出热腾腾的手水饺、又酥又脆的油炸饼、热乎乎的蒙古族“手打”奶茶,以及对依然滞留的300多名游客食宿全免,应该说是一套完整而有序的服务动作,这些既是热情好客始终如一写照,也是众志成城万众一心的表达。

小城额济纳的慷慨和大爱,背后恰是各级党委和政府、广大人民群众和社会各界的大力支持。能够看到,内蒙古针对滞留游客做出了“一车一案一专班”的转运安排,而阿拉善左旗、阿拉善右旗、包头市和鄂尔多斯市则共同承担此次部分滞留游客的

14天集中健康监测工作任务,转运过程实现了“点对点”无缝衔接,自治区主要负责同志赴火车站送行,这些呈现出是一种态度、一种作风、一种精神。也应该看到,在此次滞留游客转运中,作为旅游专列的始发地,河南郑州、安徽芜湖等地也有着巨大付出、承担了大量工作,特别是针对游客中60岁以上老年人人居多的现实,在集中隔离和回家保障方面突出一个“暖”字,可以说在不同地方不断书写着这份疫中大爱、人民情怀。

生活要在不屈的共同奋斗中勇敢向前。面对疫情,只要心手相牵、心相通、心气相通、包容宽厚、协同发力,就一定能够“扛”过去,而那些过去了的,将变成亲切的回忆和再相见的约定。不管是来自大漠胡杨林的承诺,还是包头、鄂尔多斯“3年内免门票”的礼包,这些都是好客有礼的款款深情,也是抗疫必胜和春暖花开的自信。人们相约,疫情过后,重返额济纳。

声音

“交通场站及餐饮店不如顺应民意和潮流,做出一些改变,以面对新的发展挑战和机遇”

——针对机场等交通场站餐饮价格过高的现象,《工人日报》近日发表评论指出,随着物流、移动支付等行业的发展,交通场站餐饮店运营成本有下降空间,餐饮价格实现“同城同质同价”已经不存在多少障碍。上有所治、下有所应,已然成为摆在这些场所及餐饮店铺面前的现实命题。近年来,被吐槽的高铁餐饮已经实现

了一定程度的改观。除了15元的盒饭套餐外,“外卖上高铁”也顺应了消费潮流,给消费者提供了更多选择。如此现实语境下,一些机场还要端着架子,对消费者的诉求置之不理吗?

“这种拿命拍美照的做法,万万要不得,旅客、摄影公司和旅行社等都需要反思”

——四川在线近日发表题为《莫躺在网红公路上“拿命拍美照”》的评论指出,游客在网红公路“拿命拍美

照”,简直是拿自己的生命开玩笑,很容易引发悲剧。因此,广大游客一定要增强交通安全意识,摒弃“拿命拍照”等交通违法行为,才能消除安全隐患,让美景更美、更安全。

“防疫并没有因为烟花的照常绽放而受到阻碍,反而为国内的待检测游客甚至国外千千万万看视频的民众带来了防疫的信心与力量”

——10月31日晚,上海迪士尼游

客在一场盛大烟花下进行核酸检测的视频引发网友热议。《南方都市报》对此发表评论指出,如何以最小的代价、最小的影响有效防疫,保护生活在这片土地上的人们,是值得探讨的公共议题。这场烟花,不仅照亮了上海迪士尼的核酸检测现场,更照亮了公众对适度、高效、人性化的防疫措施标准化的期待。上海此次的防疫处理,确实值得一句感谢,它不仅带来感动,更带来思考与启发。

(本版编辑 龚立仁 整理)

读者来信

# 国家文化公园管理不妨采取“段长制”

□ 吴殿廷

目前正在推进的长城、大运河、长征和黄河国家文化公园都是线性空间,空间跨度大,涉及众多省份、上百个县市,建设、管理、运营十分复杂。笔者建议,可以参照我国河道管理中的“河长制”做法,采取“段长制”,以充分发挥各方积极性,既有助于把握大局方向,又结合实际灵活保护利用,提高效率,从而提高经济、社会效益。

2016年12月,中共中央办公厅、国务院办公厅印发《关于全面推行河长制的意见》,成为我国完善河湖保护和管理的制度创新。所谓“河长制”,即由各级党政主要负责人担任“河长”,负责组织领导相应河湖的管理和保护工作。目前,全国所有河流基本都实现了“河长制”,河道保护利用状况正在全面好转。

借鉴“河长制”经验,设立“段长制”对于建设、运营线性文化公园有很好的促进作用。线性国家文化公园建设与河道保护利用原理相同,而且保护更严格,建设更艰难。因此,需要更强、更系统、更完善的组织保障。参照河流“河长制”,建议设立线

性国家文化公园“段长制”。各有关地区党委和政府把“段长制”作为推进国家文化公园建设的重要举措,明确分工,落实责任。

一是健全工作机制。建立段长会议制度,每个公园设总段长1名,定期组织、协调各段段长工作;建立信息共享制度、工作督察制度,协调解决线性国家文化公园管理保护的难点问题,定期通报公园总体和各段公园的文物和文化资源管理、保护和利用情况,对“段长制”的具体实施情况和各段长履职情况进行督察。

二是强化绩效考核。根据线性国家文化公园不同区段的实际情况,实行区段差异化绩效评价考核,将每一区段的文物和文化资源保护利用的情况作为绩效考核的重要参考。

三是加强社会监督。建立线性国家文化公园总体及各区段管理段长信息公布平台,通过主要媒体向社会公告总段长和区段段长名单,在国家文化公园显著位置竖立段长公示牌,标明各段段的段长职责、区段文物和文化资源概况、保护和利用目标、监督电话等内容,接受社会监督。

(作者单位:北京师范大学地理学)



## “健康宝”优化让防控更精准

为有效应对近期的京外输入疫情,确保北京市最新防疫政策落实、落细,北京“健康宝”新版本上线,对进(返)京“弹窗”状态赋码规则进行了调整完善,优化了“弹窗”转码流程。这次北京“健康宝”做出优化改进,相关政策和措施随着疫情形势的变化不断动态调整,都是在保证疫情防控大局的前提下,尽最大可能满足进出京人员的正常需求,体现了疫情防控的人性化。

新华社发 程硕作