

时评

让世界共享中国旅游业发展成果

规模巨大、稳定且有能力持续增长的中国旅游市场和经历疫情严峻考验、具有创新精神和丰富经验的中国旅游业将成为未来世界旅游复苏的推动力和压舱石

□ 特约评论员 杨劲松

11月5日至10日,第四届中国国际进口博览会在上海举行。在11月4日晚举行的开幕式上,习近平主席发表主旨演讲强调,中国扩大高水平开放的决心不会变,同世界分享发展机遇的决心不会变,推动经济全球化朝着更加开放、包容、普惠、平衡、共赢方向发展的决心不会变。

当前,在世界范围内,新冠肺炎疫情阴霾未散,单边主义、保护主义抬头,经济全球化遭遇逆流,国际旅游交流与合作经受严峻考验。在这个关键节点坚持连续举办进博会,强调“三个不会变”,意味着拥有14亿多人口和4亿以上中等收入群体的中国将坚定不移地同世界共享市场机遇。

未来,中国将更加注重扩大进口,促进贸易平衡发展。规模巨大、稳定且有能力持续增长的中国旅游市场和经历疫情严峻考验、具有创新精神和丰富经验的中国旅游业将成为未来世界旅游复苏的推动力和压舱石。

国家展是进博会的重要组成部分,也是出境旅游目的地的重要展示平台。尽管疫情持续蔓延,参展面临经费等条件的约束,但是本次进博会依然有数十个国家和地区积极创造条

件参展,即使线下有困难也要积极在线上参展。他们采用虚拟现实、三维建模等技术手段,努力向中国游客和旅游商展现出极具魅力的一面。

希望在,互动在,信心在。世界旅游复苏的信心蕴含在精心策划和布展里,传递在努力维系的主客互动中。在构建新发展格局的背景下,进博会承载的意义将会越来越强化。人类命运共同体的理念在此生动展现,得到生动体现。中国旅游市场是世界的市场、是共享的市场,是越来越开放的市场,也是平衡和共赢的市场,特别是入境旅游和出境旅游。

通过讲述中国故事,希望更多游客到中国看一看,近距离体验中国人民的奋斗成果和美好生活。进博会成为联通中外的一个重要平台,在此可以讲述中国故事,展现中国智慧,提供有吸引力的中国方案。

中国旅游市场强大的吸引力还体现在出境旅游上。2019年,有1.55亿人次的中国游客出境旅游,未来还会有更多的中国游客参与到出境旅游中。在促进出境旅游发展上,进博会同样大有用武之地,对此许多出境目的地都非常重视、努力参与。

进博会已连续4年成功举办,正

在用越来越大的影响力印证“中国开放的大门只会越开越大”的庄严承诺。进博会已经成为值得信赖、全球共享的国际公共产品,充分发挥了国际采购、投资促进、人文交流和开放合作的功能,这在旅游交流与合作领域表现得尤为突出。

许多中国旅游目的地地抓住参加进博会的机会,积极展示当地资源和形象。如山东省推介“好客山东”品牌,并在展馆搭建起山东老字号暨非遗体验馆,集中展示山东的优秀文化和文创产品。

一些海外参展商积极开展文化和旅游领域交流活动。此次进博会首次在服务贸易展区打造文物艺术品板块,英国、西班牙等11个国家和地区的20家境外机构参加,共申报展品178件。诸多重量级国际艺术家作品,如张大千的《味江》和莫奈的《小艾莉的海角》都在进博会上亮相。

通过进博会平台和场景展示互动,积极探索旅游业高水平开放的途径。包括人群聚集下高水平的疫情防控和安全保障、大规模的会议组织、展示陈列和人员接待,以及高科技的产业应用等都在为未来中国和世界旅游业交流与合作全面恢复提供有益的经验 and 借鉴。如,在疫情防控

上,本届进博会聚焦“人、物、馆”3个重点,紧盯入境口、居住地、流动中、展馆门、活动点和监测哨等关键环节。采取全程闭环管理、全链条可追溯、全量核酸检测、全部查验准入、全面环境消毒等措施,以求形成疫情的精细化防控。

此外,本届进博会的另一个特征是聚焦能力培育,聚集“众行者”,既吸引、服务和培育旅游领域的采购商,也吸引、服务和培育旅游领域的供应商。持续开放的中国正在提振世界的信心。进博会看得见、摸得到、学得会、留得住和传得开的平台效应,也一定会促进旅游领域形成更多开放合作的共识。

高质量发展和高水平开放是进博会的关键词,同样也是中国旅游业发展的主题词。在“十四五”开局之年、开启全面建设社会主义现代化国家新征程之际,需要在历史前进的逻辑中前进、在时代发展的潮流中发展。

旅游业要坚持高质量发展和高水平开放,努力探索明确出境旅游开放的条件和路线图,积极提升入境、出境旅游竞争力,发挥入境、出境旅游影响力,加强国际合作、践行互利共赢,积极推动对外文化交流和多层次文明对话。

规范并不断修订完善,引导旅游民宿业逐步走上高质量发展之路。因此,推动旅游业高质量发展,必须进一步优化标准化治理结构,增强标准化治理效能,加快构建推动高质量发展的标准体系。

某种程度上,标准竞争是最核心的竞争,标准之争就是话语权之争。谁制定标准,谁就有话语权;谁掌握标准,谁就占据制高点。我国牵头提交的《旅游与相关服务在线旅游机构(OTA)在线住宿预订平台服务指南》国际标准,是ISO/TC228自成立以来,首个获批立项的由中国牵头的国际标准,也是全球范围内首个在线旅游国际标准。

要扩大国际旅游的市场份额,必须把旅游标准化放到更加重要的位置上,积极参与国际旅游标准化活动,打造具有中国特色的国际旅游标准,从而使中国旅游标准化在国际旅游业中享有越来越高的话语权。

(作者单位:湖南省委党校)

以标准化助推旅游业高质量发展

推动旅游业高质量发展,必须强化标准引领,实施旅游标准化行动,把各项工作全面纳入标准化的轨道

□ 陈志辉

今年10月,中共中央、国务院印发的《国家标准化发展纲要》提出,“推进度假休闲、乡村旅游、民宿经济、传统村落保护利用等标准化建设”“提高文化旅游产品与服务、消费保障、公园建设、景区管理等标准化水平”。

推动旅游业高质量发展,必须强化标准引领,实施旅游标准化行动,把各项工作全面纳入标准化的轨道。纲要提出的相关要求为旅游业明确了标准化的目标和蓝图。

标准化增添发展新动能。标准是经济活动和社会发展的技术支撑。设

计科学合理的旅游标准体系和制定相关重要标准,是旅游业高质量发展的重要前提。当前,我国旅游业标准体系初步形成。据统计,旅游业现有国家标准31项、行业标准78项。全国有20个省份建立了地方旅游标准化机构,共编制发布了664项地方旅游标准,共有190个地方获评全国旅游标准化试点示范单位。同时,全国旅游标准化技术委员会正式成为国际标准化组织旅游及相关服务技术委员会(ISO/TC228)成员单位,代表中国参与国际旅游标准制定。

另外,还要认识到旅游标准化工作仍有许多地方亟待加强,需要根据资源、行业、产品、新业态等分门别

类、与时俱进制订和完善相适宜的细分标准作为指引、进行评价、监督落实,从而使标准化在推进旅游发展中发挥基础性、引领性作用,为旅游发展赋能助力。

标准化引领高质量发展。有什么样的标准就有什么样的质量,旅游业作为服务性行业,一个关键性的问题是如何提升服务质量。要解决好这一问题,基础在于制定高标准。比如,由于标准化滞后,过去一些年我国旅游民宿服务与品质参差不齐,发展受到影响。为了规范和引导旅游民宿业高质量发展、充分发挥行业标准的引领作用,文化和旅游部发布《旅游民宿基本要求与评价》等政策

声音

“各社交平台,应尽快加强内容审查力度,净化社区生态、治理违规信息,主动为消费者‘填坑’”

——针对伪造素人“种草笔记”的灰色产业链在各大社交平台蔓延,代写代发的“原创内容”让消费者难以辨别,《北京晚报》近日发表评论指

出,国庆假期,某平台上一则“粉红沙滩”的分享笔记,让众多被“种草”的网友实打实地掉进了坑里。滤镜下的浪漫网红地,实则是土褐色的土地、到处是粗糙的沙砾。以营利为目的“种草”消费者,其本质就是商业广告活动。一旦涉及虚假宣传,制作者就应被追究法律责任。但相关法律法规的运用,目前还需要更细化、更明确

的界定。

“这种资本运作的模式本身无可厚非,但有些网红书店走得过远,只沉醉于资本运作,并未踏实做好业务”

——近期,一些地方的网红品牌书店经营陷入困境。对此,澎湃新闻发表评论指出,书在书店中成为摆设

和布景。这样的书店,在书的陈列上完全是杂乱的,选书也会成为问题。受疫情影响,依赖饮品和简餐的书店,陷入经营困境也就在所难免。城市中有更多更美的书店总是好事,人们不应该太过清高地指责书店“不务正业”,但是,这种高举高打的网红店经营模式,仍然是值得警惕和反思的。(本版编辑 龚立仁 整理)

全域互联重构智慧旅游产业

全域互联在改变传统旅游企业的组织形态和产业形态的同时,也在改变旅游服务的方式和内容,必将全面提升旅游产业效率和重塑旅游体验,赋予旅游业新的生命力

□ 钟栋耀

受疫情影响,旅游业面临消费者和社会重大变化。随着大数据、云计算、人工智能等新一代信息技术与旅游产业深度融合,旅游业将在危机中诞生一次更深入的革命和更深刻的产业重构。

新一代信息技术的深度嵌入,会让旅游产业中的“人”“物”“服务”产生全链的链接,消费端数据成了新的生产要素,改变着供给端的资源配置。全域互联在改变传统旅游企业的组织形态和产业形态的同时,也在改变旅游服务的方式和内容,必将全面提升产业效率和重塑旅游体验,赋予旅游业新的生命力。

在提升旅游产业效率方面,信息技术开始从“价值传递”向“价值创造”环节渗透,尤其是向旅游产品研发、旅游生产组织等领域转移。如果说消费互联网时代是借助智能

终端发展,让人们旅游体验因互联网而更加便捷,那么全域互联时代则是借助更低成本的传感器、数据存储和更快的数据分析能力,将数字化推进到旅游的供给端,提升旅游供给品质和效率,打通旅游者和产业的直接连接,进而满足旅游者深层次的个性化需求。

全域互联对产业效率的提升包括三个层次:

第一,从旅游供给端通过完成数字化转型和智能化变革,形成新的核心竞争力。在技术赋能下,旅游企业会将原有的业务动作细分,根据业务的频次、产品、特征,选择最为合适的支持技术,针对痛点输出策略,借助信息管理系统来完成策略的执行落地,最终实现企业的全面信息化,提升效率并带给旅游者更好的体验。比如,故宫文创会基于淘宝店的销售数据动态调节文创产品的设计和库存。一个以中低创服务为主的旅游景区,可能会重点考虑用技术帮助用户的转化增强,而不是留存,因此会采用高清互动AR直播的形式促使用户转化。又比如,华侨城集团线下推出动漫交互体验连锁乐园“V谷乐园”、虚拟排队系统,线上联合潮玩节、融媒直播等云旅游,模糊线上线下载,形成无边界的智慧化景区。这些例子都是旅游企业在生产、销售等环节借助信息技术产生的明显变化。

第二,企业和企业之间,甚至跨界的企业之间会因全域互联而产生更多的联系,大幅度提升效率。比如,基于数字生态形成的旅游产业平台将旅游者、企业、监管者、金融、保险等产业协同相关方融合到平台上,并围绕旅游者需求重新进行资

源组合和配置。旅游产业平台将为平台上的主体企业提供通用的基础设施(如监管环境、信用与认证、技术工具、金融和支付支持等),降低创新成本、提高企业效率,促使平台上不同主体之间的合作和互动,为旅游产业创造全新的价值。

第三,信息技术将加快促使政府监管平台更好地助力产业发展。政府对市场的监管能力和公共服务资源通过与旅游产业平台结构融合,进一步提升监管与公共服务能力,建立起旅游全周期投诉体系、全行业数字消费体系、全域旅游市场的数字诚信体系,营造出更加安全、有序的产业生态环境,提升产业效率。因此,全域互联时代的智慧旅游提升了连接效率,把原来商家服务、公共服务和所有面向用户的服务通过全域互联网有效地连接在一起,从而创造更大的市场和更高的效率。

从重塑旅游体验来看,信息技术正在通过建立以消费需求为中心的旅游产业价值网络,为消费者带来定制化、个性化、个体化体验。产业和技术协同发力,在旅游消费端创造出全新的体验感。旅游企业、技术公司、金融资本和产业资本会加入旅游消费新场景创造和旅游产品创新过程。VR、AR、人脸识别、大数据、云计算等信息技术在旅游产业找到广泛的应用场景。更多的市场主体跨界而来,虚拟景区、数字博物馆等旅游新业态不断涌现。以互联网、大数据、人工智能为代表的科技创新让旅游目的地从线下走上云端,直播催生的“云旅游”极大丰富居民日常旅游休闲活动。大数据应用下的“预约、限量、错峰”,让旅游者出行更加智慧,也会因此享受到专属化的游览服务。高精度扫描和数据采集、厘米级的空间识别技术,会让文化和文化遗产真正活起来。借助手机强大的图像处理能力和高速率低时延的5G网络,能够让人们在浏览过程实时无缝地叠加AR效果,带来虚实融合的交互体验。互动性、沉浸式、立体化的数字科技与旅游文化艺术的融合,创造出了大量沉浸式场景,全景演出、沉浸餐厅、沉浸游戏等极大丰富了旅游产品体系。

全域互联时代,旅游企业和技术企业都将基于旅游消费者实时需求做出优化反应,推动旅游产业结构优化,升级产生协同效应,极大提升旅游企业供给效能,为旅游者提供个性化的产品和服务,确保可持续重塑和提升旅游体验。

(作者为北京第二外国语学院中国文化和旅游大数据研究院副院长)

来论

落叶缓扫“一街一策”凸显治理精细化

成都因地制宜,对重要路段实行“一街一策”的精细化治理,不但留住了美好的自然之色,也破解了社会公共治理难题

□ 吴睿柯

据报道,随着季节转变,银杏等观赏性树木陆续变色、落叶,形成特有的街道景观。为了给市民、游客提供观赏便利,成都部分路段延迟清扫落叶,保留秋冬的自然美感。

近年来,北京、成都、上海、南京、杭州等地陆续在一些路段实行“落叶缓扫”,专门开辟出大道、公园,让落叶成为一道美丽风景线,个别地方还出台“落叶缓扫”的制度安排,为市民提供观赏秋冬落叶景观的时间和空间,获得了公众与舆论的一致好评。

值得注意的是,“落叶缓扫”在留住美丽秋色的同时,也引发公共治理难题。秋冬季节天干物燥,落叶变干燥后,一旦遇到明火,很容易引发火灾,造成难以估量的经济损失。又如,一些落叶在遇到大雨时,会堵塞城市里的下水道。此外,落叶经风雨长期侵蚀后,会变色腐烂,难免造成环境污染等。如何在留住美丽秋色与城市治理之间达成一种平衡,考验着政府的管

理智慧。值得肯定的是,成都市已意识到这个问题,实施“一街一策”,既注重景观营造,又注重精细化清扫保洁。选定的63个点位路段人行道和非机动车道原则上实施人工保洁,同时加强对白色垃圾、腐蚀落叶的拾检和清扫。选定路段机动车道中间绿化带的落叶可暂缓清扫,形成落叶自然堆积景观。

显然,成都因地制宜,根据气候变化及银杏等树木色彩变化情况,对重要路段实行“一街一策”的精细化治理,不但留住了美好的自然之色,也破解了社会公共治理难题。

成都留住美丽秋色所带来的启示是,政府公共治理不搞“一刀切”,要通盘考量,注重政策精细化管理,在具体实施细节上用心用力。譬如,选定路段原则上不进行洒水作业,确有必要洒水作业时,尽量靠近道路中间,避免将水洒入人行道、道路两侧绿化区域内。如此做法,不仅能给老百姓带来幸福感和获得感,也凸显政府社会治理精细化。