

景区实名预约 游客信息安全如何保护

□ 曹燕

在智慧景区建设的各项内容中,实名制是十分关键的一环,它建立起了游客与景区之间的信任,这种信任弥足珍贵。在大数据时代,个人信息是宝贵的数字资产,保护个人信息权益是广大人民群众最关心最直接最现实的利益问题之一。日前,《个人信息保护法》实施,旅游场景下的实名制,在提升数据分析能力、助力景区智慧发展时,如何有效保护个人信息,成为业界关注的热点。

大数据反映变化趋势

一位游客在景区官方微信号或其他旅游平台上实名预约订票,到达景区后,在检票处刷二代身份证,即可进入景区,无须换取纸质门票——如今,“无预约不旅游”正在改变传统的出游理念,实名预约已成游览景区的常态和旅游消费新习惯。

景区实名制的好处是显而易见的,实名制提升了游客体验,还有助于对游客数量的控制,避免因人为造成游客被拒之门外;有助于打击经常在景区周边出没的“黄牛党”;同时,也有助于约束游客的不文明行为,维护景区内游览环境。

通常而言,景区实名预约中的信息包括游客的手机号、性别、年龄、户籍所在地。疫情防控常态化下,实名信息还包括了通行行程信息。

如果从一个较长时间段观察,通过这些实名信息,景区会总结出什么变化规律?黄鹤楼景区营销负责人王红念说:“我们将所有数据根据数据算法进行分析,形成数据分析报告进行存档,如游客的年龄结构、性别比例、客源地、平均在园游玩时长、车辆信息等,此外还有每日舆情、客流峰值等,系统会将数据进行横向和纵向进行对比,有助于提高服务水平。”

慕田峪长城是中外游客来到北京旅游最向往的旅游目的地之一。慕田峪长城北京旅游服务有限公司常务副总经理罗星介绍,外国游客可以在国

外通过各种旅行App或社交平台实名购买门票,在景区检票口扫描护照信息就可以进入。针对一部分外国游客习惯通过个人邮箱预订门票的情况,景区也会将订单二维码发送到游客邮箱,游客打印出二维码也可扫码入园。

在罗星看来,这些数据信息反映了某种变化趋势。“慕田峪长城的国际游客一直很多。通过大数据分析,我们也发现,近几年来客源结构在发生改变。过去来到慕田峪长城游览的多是欧美国家的游客,而近几年来,客源更广,客源结构更加均衡。”

多方位守护信息安全

实名预约收集的个人信息,属于公民的个人敏感信息并可能形成公民个人隐私,如果景区未能做到安全保护义务,造成个人信息泄露或滥用,将对公民个人造成不利影响,这也给景区信息安全提出了更高的要求。

据峨眉山旅游股份公司识途旅游网络分公司副总经理刘邦仪介绍,“对于游客个人敏感信息等,峨眉山景区现在采取的是三级等保,这是较高级别的网络安全防护。”

信息安全等级保护指对国家重要信息、法人和其他组织及公民的专有信息以及公开信息和存储、传输、处理这些信息的信息系统分等级实行安全保护,对信息系统中使用的信息安全产品实行按等级管理,对信息系统中发生的信息安全事件分等级响应、处置。

据了解,企业获得三级等保的具体程序包括定级、备案、安全建设和整改、信息安全等级测评、信息安全检查共五个阶段。在取得三级等保认证后,企业按照规定需要具有完善的防火墙、入侵检测、数据加密以及灾难恢复等网络安全设施和管理制度。同时,已取得认证的企业还需要每年进行年检,并接受相关部门的不定期抽查。

刘邦仪介绍,峨眉山智慧旅游系统对敏感信息进行加密管控,例如手机号和身份证号中间几位数字隐藏。系统有日志审计的功能,谁查

过、导出过数据,都可以锁定操作人。另外,从管理权限的方式提升管理。

“在实行实名制预约模式的过程中,为了保障游客信息安全,黄鹤楼景区从人员、管理、硬件、软件四方面着手工作。”王红念说,人员上,黄鹤楼景区信息中心增配了数据维护专员,为信息中心技术人员定期举办信息安全培训;管理上,定期安排第三方网络安全机构开展网络安全自查工作;硬件上,重新规划了公园票务系统的网络架构,增设了多套网络安全设备。她强调,“软件上,景区会从数据层面做加密处理,数据库中存储的游客信息均为加密后的数据,且会定期删除游客的身份信息。”

针对人脸识别技术在近一段时间引发的社会争议,一些景区管理者表示,人脸识别多用于景区工作人员的进出,目前还不涉及游客的人脸应用。王红念称,景区正在做“大武汉年卡”的人脸识别测试,尝试让年卡用户在预约后直接在验票闸机上刷脸入园,但目前该功能还在测试阶段。

依法保护个人信息

11月1日,《个人信息保护法》正式施行,明确任何组织、个人不得非法收集、使用、加工、传输他人个人信息,不得非法买卖、提供或者公开他人个人信息。在个人信息处理者义务中特别提到,企业在处理个人信息时,应当采取加密、去标识化等安全技术措施。

随着互联网技术的不断发展,个性化广告精准推送、算法推荐等充斥了每个人的生活,大数据“杀熟”等不断见诸报道。采访过程中,多位景区管理者也表示,在万物互联的时代,景区网络安全管控不可能独善其身。

慕田峪长城景区采取的也是三级等保。罗星介绍,在物理安全层面上,景区机房除了有最基本的安全控制之外,还应具备防火、防潮甚至电磁防护能力等,同时具备灾后数据恢复能力。想要具备这些条件,景区需要付出的人力及资金成本较大。

在刘邦仪看来,有些体量比较小

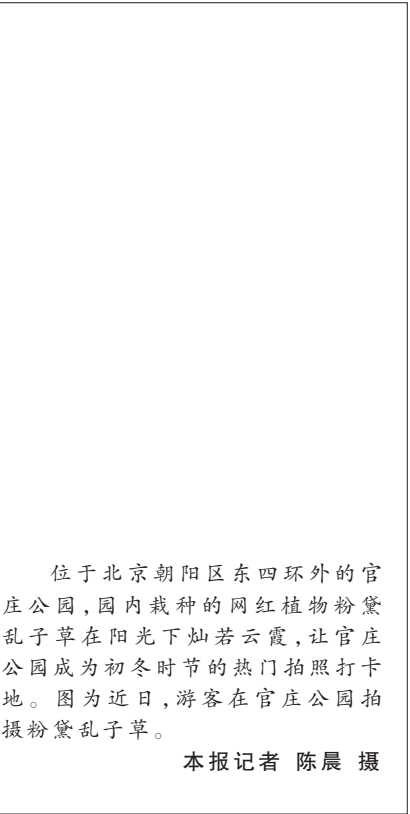
的中小景区没有实力达成这些要求,但可以通过租用第三方服务器的方式实现。

据了解,目前大部分人们经常使用的日常消费类App大多也采取的是三级等保。在刘邦仪看来,景区对个人实名信息的安全管理可控,带给游客的体验感也相对较好。最重要的一个原因是,“景区旅游是低频消费,而不是高频消费场景。”

从游客直观感受的层面来说,景区一般不会给游客反复推送消费信息。刘邦仪说:“一般游客实名订票成功后,我们会给他发送一条订票成功短信。游客在游览过程中,可能会向他发送一条游览注意事项和推荐的信息。但平时不会给游客发送推荐信息。”

王红念介绍,黄鹤楼业务系统在设计之初充分考虑了数据分析以及数据安全问题,因此整个业务系统均是私有化部署,所有数据均是直达景区数据中心,没有中间平台。比如游客在美团上预约的门票,预约成功后游客的信息从美团直达黄鹤楼数据中心,不经任何第三方平台,这样所有数据真正掌握在公园的手中,对数据安全也是一种保障,因为减少了泄露点。另外,她提到,“业务系统在游客入园14天后会自动删除游客身份信息。”

南开大学现代旅游业发展省部共建协同创新中心主任石培华教授建议,一是强化完善监管体系,强化旅游企业的主体责任,并强化政府和相关行业组织的监管职责。旅游企业必须强化对游客个人信息和隐私的严格保护意识,严格遵守法律规定、合规运营,要善用大数据为广大旅游者的出行、出游、体验提供更为放心、便利、安全的服务。二是国家在监管治理时更加精准,建议研究建立旅游者个人信息分类分级标准。将旅游者个人信息可分为敏感信息和非敏感信息,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采取更高水平的安全保护措施。三是需要进一步完善旅游者个人信息权利保护申请受理处理机制。



位于北京朝阳区东四环外的官庄公园,园内栽种的网红植物粉黛乱子草在阳光下灿若云霞,让官庄公园成为初冬时节的热门打卡地。图为近日,游客在官庄公园拍摄粉黛乱子草。

本报记者 陈晨 摄

河北清东陵景区在保护中求发展——

让“冷”知识变“热”话题

□ 任英文 吴泽 杨晓健

今年国庆节期间,河北省遵化市清东陵景区推出了“翰墨留香”“震撼的遗珍”“清代廉政文化”等多个展览,通过模型或图画等形式,将“榫卯结构”“殿顶等级”“地宫构造”“五脊六兽”等较为生僻的中国古代陵寝建筑“冷”知识,变成游客关注的“热”话题。

拾轱古乐起源于清朝初年宫廷音乐,专供皇家娱乐享用。它的曲调听起来给人一种愉悦的感受,民间称之为神仙乐。近日,清东陵保护区管委会请来了非物质文化遗产《拾轱古乐》传承人于学深和他的古乐队,为游客献上了《万年欢》《合家欢》《对舞歌》《荷花开放》等多首“深藏宫中”的“古乐”。

为了提升游客体验,位于景陵的天子学堂也于近期正式对外开放。在这里,游客可以在当年皇子们读书、习字、骑射的场景中,收获知识。

据介绍,近年来,清东陵保护区管

委会汲取最具特色的精华文物背后所蕴含的文化元素,打造系列文化和旅游精品,推出了《建筑知识体验馆》《清东陵第一景观》等系列皇家建筑文化展览,让游客亲身感受清东陵皇家建筑艺术的魅力,感受古代匠人精湛的纺织、雕刻等技艺。

午夜时分的清东陵,没有了白天的喧嚣。景区内,安保人员不间断地巡逻于古建筑群之中;监控室内灯火通明,值守人员坐在屏幕前,通过摄像头监控着景区每一个角落……

在清东陵80平方公里的范围内,有单体古建筑662座。这些文物分布在野外,如何确保“一砖一瓦”安全,是清东陵的工作人员一直在思考的问题。

为科学有效地保护清东陵,2018年,清东陵保护区管委会重新修订了《清东陵保护管理办法》,《清东陵文物保护规划》也已修编完成并上报至文物主管部门,同时还制定、完善了39项共计252条安保消防制度。

2020年10月,河北省遵化市出台了《清东陵文物保护一体化工作方

案》,将清东陵保护区内152平方公里范围划分成六个片区,对片区内的文物本体安全、文物环境巡查与管护、森林防火等实施网格化管理。同时,有关部门进一步拓宽清东陵保护区文物保护阵线的深度和广度,不仅对清东陵的662座单体建筑进行一体化保护,还将辖区范围内被列为国保、省保、市保和县保的71座不可移动文物纳入网格化保护范围,让每一座文物都有人看有人守。

到过裕陵的游客,都会对裕陵和裕陵妃园寝对面的“裕陵大圈”“裕陵小圈”两个村子印象深刻。这里是清朝年间守卫裕陵和裕陵妃园寝的内务府人员后裔居住的村落。

游览之余,很多人喜欢到古香古色、环境优美的村子参观《守陵人家》展览,买点皇家细作工艺的金银器、东陵糕点,尝尝具有当地特色的农家饭。

在清东陵保护区内,这样的村子有很多。昔日,这些村落“脏、乱、差”现象极为严重。为了彻底改变这一现状,近年来,在唐山和遵化两级市委、

市政府的领导和支持下,清东陵保护区管委会打击非法探采、治理河道,开展了“两清两晒”,美化了村庄。

“两清”即清理神路两侧仪树带下几十年来积存的垃圾、杂物;清理文物界桩内百姓私自栽种的农作物、私搭乱建等。“两晒”即晒界桩,界桩以里不能有任何农作物;晒神道,清除神路上百余年来的积土,将大小条石全部晒出来。

在村村容貌、环境卫生、道路交通情况大变化的同时,清东陵保护区还帮助周边村庄村民做出了致富文章。

为带动周边村庄致富,清东陵保护区管委会根据所辖村庄的历史、民风、民俗等,深入挖掘、梳理各村文化特色,先后建成了“守陵人家”博物馆、官房、裕小“村史馆”等景点,展示满族的生活起居、民族特色和守陵村历史演变过程。同时,依托各村落特色,打造美食、民宿等产业。目前,依托汤泉的温泉资源,北京金融街集团投资百亿元建设的古温泉小镇项目已初具规模。

同时,通过挖掘皇家文化、宫廷技艺,保护区管委会设计了清东陵—马兰峪金银小镇旅游线路,推动金银加工与旅游业融合发展。目前,保护区内有金银加工厂30余家、家庭手工作坊50余家,年加工白银150吨至200吨,年销售额达10亿元以上。



“一分钟诊所”体验 曾君桦 摄

福建南安景区插上“智慧”双翼

□ 李金枝 纪妍姗

推出智慧旅游产品、提供“一分钟诊所”服务、发布系列“智享”政策……近年来,福建省南安市加大智慧旅游建设力度,积极推进各大景区插上“智慧”的翅膀,不断提升旅游服务智能化,助力南安构建全域旅游发展格局,唱响“郑成功故里·海丝南安”全域旅游品牌。

产品更“智慧”

走进位于南安市金淘镇占石村的泉州华侨革命历史博物馆,一幅幅发黄的照片、一台台液晶显示屏、一个个复原场景,展示了以叶飞将军为代表的泉州籍华侨不懈追寻“国家富强、民族振兴、人民幸福”中国梦的辉煌业绩。

“我们配置了大型多媒体液晶显示屏、宽屏电视、投影仪播放设备等,推出了融声光电于一体的生动展示项目,让游客充分了解南安这片革命热土上发生的动人故事。”泉州华侨革命历史博物馆副馆长陈贤君介绍,针对无法到现场感受的游客,博物馆推出了VR展馆,运用虚拟现实技术,采用多媒体互动叠加图文、音视频等形式,720度全景展示展览现场,展馆还设有导航地图,可实现展区场景快速切换,并运用先进的语音合成技术,生成语音解说,让游客身临其境地感受红色文化。

“千百年来,九日山曾吸引众多文人墨客来此游览……”游客张先生登录“南安文旅”微信平台,点击南安旅游全景图中的“九日山景区”,立即听到该景区的语音导览。“这里不仅提供中英文解说,还提供360°全景游览,仿如身临其境。”张先生说。

南安市文化体育和旅游局旅游科科长王海燕介绍,为了更好地满足游客需求,“南安文旅”官微开通了“智慧旅游”功能,不仅提供景区推荐、南安资讯,还提供手绘地图、旅游攻略、餐饮酒店、伴手礼等信息,让游客“一机在手,畅游南安”。平台还增加了“意见反馈”功能,及时收集游客对景区产品服务等相关反馈信息,倒逼景区不断创新,积极为游客提供更优质的服务。

南安金淘镇是闽南著名侨乡,也是开国上将叶飞将军故里。近年来,金淘镇积极举办“海丝南安·赏金淘”文化旅游周活动,推出“金淘文旅”小程序,将金淘美景、美食搬上云端。“游客们可通过小程序领略金淘风景名胜,购买金淘名优特产,还可以在线预订住宿、餐厅等”。2020年7月至今,金淘镇实现名优特产销售额30余万元,进一步打响了“金淘文旅”品牌,助力乡村振兴。”金淘镇副镇长林志成说。

服务更“智能”

“这里不仅可以实行健康监测,还可以提供急病救护,24小时可买常用药物,实在太方便了。”在南安市天柱山香草世界景区的红十字博爱驿站,来自漳州的张先生在体验“一分钟诊所”智慧仪器后激动地说。

据悉,推广建设A级旅游景区红十字博爱驿站是2021年南安市委、市政府为民办实事项目。为了更好地服务游客,南安市在九日山、叶飞故里、天柱山香草世界3个A级旅游景区的红十字博爱驿站内,均安装了一站式医疗健康生态平台“一分钟诊所”。该平台基于移动医疗和AI科技,签约2200余名全职医生,融合多种智能体检设备,向用户提供问诊咨询、康复指导、用药建议、付费购药等7×24小时自助式医疗健康服务。

新冠肺炎疫情发生以来,南安市各大景区充分发挥智慧旅游平台作用,推动落实常态化疫情防控措施,

有效提升了游客体验度和满意度。“目前,全市A级旅游景区已基本实现网上预约功能,为我市景区安全有序开放提供了保障。”南安市文化体育和旅游局相关负责人表示。

在南安市郑成功纪念馆,游客打开支付宝、闽政通等APP,扫描展馆门口张贴的二维码,登记入馆信息,提供健康码等信息后有序入馆。“我们在展馆大门安装了测温设备,游客进入就能自动测量体温,识别是否为发热人员。”郑成功纪念馆相关负责人介绍。

为了抓好常态化疫情防控,九日山景区除了安装无线视频监控系统,对景区现场实施全天候、全方位监控及人员流动记录外,还采购了游客人流计数监控设备,对景区情况进行实时感知和智能管理。“该设备可以即时统计景区今日入园人数、当前在园人数、当前可入园人数,进行景区流量控制,当景区达到饱和状态时,将通知售票处停止售票。游客也可通过景区官微查看实时游客量,进而随时调整自己的出行计划。”九日山景区相关负责人说。

“要提高疫情防控意识,加强景区安全隐患排查,落实好疫情防控措施……”近日,在南安市景区和非景区景点安全管理暨疫情防控工作会议上,南安市文化体育和旅游局局长周剑锋说。当天,他通过智慧景区监控系统,查看了九日山景区内防护设施设置、安全警示标识等,并通过智慧景区会议系统与九日山文保中心进行视频连线,详细了解防疫物资储备、应急预案等情况。

成果更“智享”

南安市是较早发展智慧旅游的城市之一。2016年,南安市政府出台的《关于进一步深化旅游业改革发展的实施意见》,对完善智慧旅游平台建设,建立智慧导览、自助咨询、便捷预订、在线支付等旅游公共服务体系提出具体要求。

“2017年,南安市委、市政府便将建设‘智慧旅游’列入为民办实事项目,积极推广当时的7个A级旅游景区和国家级文物保护单位蔡氏古民居的旅游信息服务实现数字化。”周剑锋介绍。

据介绍,近年来,南安市文化体育和旅游局积极推动智慧旅游建设,设计制作了二维码南安旅游地图,游客可扫码获取南安全域旅游特色景区景点的语音介绍,了解南安的风土人情。在即将出台的《南安市关于大力推动文化体育和旅游深度融合发展的决定》中,提出鼓励各乡镇、各村、各旅游景区推进“智慧旅游”建设,推出旅游电子地图、语音导览、预约系统、旅游商品网购、网约导游等项目,着力打造智慧景区、智慧旅游酒店、智慧旅游小镇等,加大财政补助力度。

周剑锋表示,下一步,南安将持续推进智慧旅游建设,以“仟寻南安”项目为抓手,整合各个旅游景区景点的智慧信息资源,打造更强大、一体化的智慧服务平台,为游客提供更智慧的“南安寻味、寻榻、寻景、寻宝之行”,为景区提供旅游大数据,帮助精准分析客源信息,加大对特色美食、民宿客栈、民俗节庆的推介与营销,吸引更多游客体验“海丝南安”的独特魅力。

遗失声明

黑龙江省 汪儒 导游资格证遗失; 资格证号: DZG2006HLJ112390
江苏省 许珍瑜 导游资格证遗失; 资格证号: DZG2020JS10821
内蒙古 李海峰 导游资格证遗失; 资格证号: DZG2004NMG10093

声明作废