

树立大数据观念 提高旅游服务质量监测能力

□ 杨超

在推进高质量发展的新形势下,应用好大数据可以让政策更精准、监管更高效、服务更完善,是实现治理能力现代化的切入点和突破口

当前,我国已步入大众旅游时代,旅游成为人们生活方式的重要组成部分。在游客数量报复性复苏增长的形势下,旅游服务质量方面的诸多问题也随之出现,传统的市场检查、游客满意度调查等旅游服务质量监测手段难以适应旅游市场蓬勃发展的要求,服务质量监测不精准、管理措施不到位的问题凸显,新形势下实现旅游业高质量发展的目标要求我们必须创新服务质量监测方式,提升服务质量监测水平。

一、大数据让旅游服务质量精准监测成为可能

以数字化传输、数据化存储为特征的信息技术革命让经济社会进入加速创新发展的新阶段。大数据带来的冲击深刻地改变着社会的各个领域,让旅游业进入创新发展的新阶段,以OTA平台为代表的线上旅游消费方式的迅速发展普及给游客出游带来了极大便利,同时,线上旅游消费方式的可溯性也产生了搜索量、订单量以及好评、差评等海量旅游消费大数据。

(一)通过大数据可以动态监测旅游服务质量变化

以往的旅游服务质量监管主要采取行政执法检查、第三方暗访、满意度调查等传统方式,这些手段需要投入大量时间、人力成本,并且受样本数量和时效性等条件的制约,难以全面、准确、及时地反映旅游消费市场情况变化。旅游电商平台积累的大数据能够直接、客观和全样本地反映旅游服务质量情况和问题,是重要的数据资源。相比传统监管手段,大数据覆盖面更广、数据即时性强,能更客观地反映真实情况,具有传统的服务质量监测手段不可比拟的明显优势。

(二)大数据让精准高效监管成为可能

海量的大数据使“样本等于总量”,全样本的数据规模能够为决策提供全面客观的依据,克服简单抽样造成的不准确、不全面的数据缺陷,减少决策片面性,使决策更精准更科学。大数据的即时性能够不断通过新增数据将实时动态的信息反馈到

决策过程。在旅游监管中,充分利用大数据排查,可以对涉诉较多、评价较差的问题企业进行精准筛选,克服粗放监管,避免政策措施的“一刀切”,达到有的放矢的效果。例如,北京市文化和旅游局根据对旅行社涉诉数据,公布了10家涉诉较多的旅行社名单,同时,对这些投诉问题多的企业增加行政执法检查频次,提高了执法效率,降低了执法成本。

(三)大数据能够准确反映市场需求和变化趋势

当前,我国旅游消费正处于从景点观光向休闲度假迭代升级的节点时期,市场消费变化和产品更新速度加快,越来越需要以市场为导向开发产品和提升服务质量。通过对搜索量、订单量等市场消费数据的分析,可以精准掌握市场整体消费趋势,得出不同客群对不同产品的关注度、喜好度和消费选择,可以准确把握行业热点,引导企业选择正确的投资领域和方向。

二、强化数据资源整合是开展服务质量监测的关键

大数据应用对经济社会各个领域都具有十分重要的意义,但在实际操作上存在不同的问题和困难,对于旅游服务质量监测工作,主要的障碍是:

(一)数据源跨行业分布,数据汇总整合有难度

旅游业是综合产业,产业链跨领域分布,旅游大数据分属不同行业,单纯依靠旅游部门获取全面数据有一定困难,需要协调其他相关部门和企业共同整合数据资源。比如,通信部门的手机信号移动数据,能够十分准确地反映游客流动情况,能够直接说明各地的旅游接待数量,移动支付数据能够准确反映旅游消费情况,旅游部门需要与相关行业机构协同合作才能获取数据。目前,部分省市旅游机构已经开始尝试应用大数据开展旅游服务质量监测工作,但数据获取仍不够全面,部分地区仅局限在数据统计收集阶段,大部分地区仅以投诉数据为基础开展服务质量监测工作,对社会面大数据利用仍然不多。

(二)缺乏大数据指标体系,行业数据难以应用

旅游领域大数据主要集中在OTA平台,但平台企业数据仅用于内部开展市场营销使用,没有针对行业管理需要将数据进行必要的处理,数据类型不同、标签不同、存储维度不同,没有经过处理的数据很难抓取和使用。比如,有些平台主要是酒店行业数据,有些平台以景区数据见长,还有些平台主要以团队游、机票车票预订数据为主,各种类型数据较为杂乱,没有统一的数据整合规则。也有一些企业出于利益保护或数据安全考虑,不愿意公开数据。另一方面,体系内的数据共享同样面临种种制度障碍,部门内部数据往往自成体系,在技术上尚未兼容,不能互通共享,导致数据大多处于零散化状态,形成彼此隔别的“数据孤岛”,造成数据资源浪费。

(三)数据安全性、可靠性存在风险,影响大数据使用

在海量数据中,会存在一些重复、无价值甚至虚假的数据,容易误导消费者。比如,一些平台充斥着不少“水军”,这些“水军”会围绕商家利益诉求进行刷单、刷评,影响数据的准确性、客观性和公正性。部分OTA平台也会收费帮助商户推广,这些企业商业行为会影响数据的准确性。如何甄别数据、赋予数据法律责任,消除数据应用存在的潜在风险,还需要进行科学论证。

三、大数据监测是实现治理能力现代化的技术支撑

国家数据局的组建充分体现了国家对大数据工作的高度重视。树立大数据思维,探索利用大数据开展旅游服务质量监测,服务于行业治理,是实现治理能力现代化的必由之路。

(一)树立大数据观念,赋能高质量发展

转变传统思维方式,将大数据应用于行业治理的方方面面,从数据收集者转为数据分析者,通过建立数据流转存储的标准体系,实现数据平台的兼容互联,实现数据采集、分析和发布联动,通过数据掌握行业质量状况、

变化趋势和消费需求,让数据成为决策依据,提高政策精准性,破解“一刀切”的行政管理痛点,实现精细化管理目标,是推动高质量发展的重要技术支撑。

(二)利用好现有数据,探索开展服务质量数据监测工作

目前,行业内尚无全面系统评价旅游目的地和旅游企业服务质量的评价数据平台,旅游大数据分散在不同OTA平台和机构平台,各地对大数据的利用仍不全面。开展服务质量数据监测时,可以选取不同平台的优势数据,按照相对合理的维度指标,与具有数据优势的OTA平台和机构合作,不断扩大数据来源,填补数据空白,完善数据监测指标体系。

(三)完善大数据服务质量评价指标体系,提高大数据整合能力

从国家层面出台大数据应用方面的政策和标准,提高政府部门的大数据获取、管理和应用能力,让大数据服务于国家治理,推动治理能力现代化。对于旅游服务质量监测工作,当前应探索建立大数据评价指标体系,科学设计数据采集维度和指标构成,充分发挥企业平台的数据优势,探索开展数据评价工作,随着数据来源的不断拓展和数据获得能力的提高,不断完善服务质量数据监测体系。

(四)发布大数据质量监测评价结果,扩大大数据监测的社会影响

开展常态化大数据监测工作,及时掌握旅游服务质量的动态信息,可在重要旅游时段、重要假期开展大数据服务质量监测工作,也可按月、季度等维度开展,形成并发布旅游服务质量监测大数据报告,提升行业和社会服务质量意识。

总之,在推进高质量发展的新形势下,应用好大数据可以让政策更精准、监管更高效、服务更完善,是实现治理能力现代化的切入点和突破口。各级部门都要树立大数据观念,培养大数据思维,充分应用大数据指导行业、引导市场,以技术创新助力治理能力现代化,推动高质量发展。

(作者单位:文化和旅游部旅游质量监督管理局)

作为城市现代化进程中的一个阶段,城市休闲化是指一个城市在人均GDP达到3000—5000美元阶段以后,在城市基础设施、居民生活方式、城市功能、产业结构和生态环境等方面相继呈现休闲化特点的一个发展过程。我国人均GDP2008年达到3000美元,2019年达到1万美元,我国大部分城市已步入城市休闲化发展阶段。

党的二十大报告提出,高质量发展是全面建设社会主义现代化国家的首要任务。城市休闲化科学发展就是以新发展理念为指导,以城市休闲供给侧结构性改革为突破,以满足本地居民和外来游客休闲旅游需求为抓手,增强城市休闲旅游产品与服务供给体系对休闲旅游需求的适配性,形成休闲旅游需求牵引休闲旅游产品与服务供给、休闲旅游产品与服务供给创造休闲旅游需求的螺旋上升式优化态势并实现更高水平动态平衡。城市休闲化科学发展不仅是城市现代化发展的重要组成部分,也是中国式现代化对城市高质量发展发展提出的必然要求。

城市休闲化水平大致可以通过经济与产业发展、休闲服务与接待、休闲生活与消费、休闲空间与环境、交通设施与安全等休闲要素的发展质量,以及这些要素之间内在机理的协调性和推进效率进行反映和测度,最终体现在城市居民生活方式的转变和生活质量的不断提高。概括而言,实现科学发展需要处理好六个关系。

一、城市功能转型与社会主要矛盾化解的关系

1933年国际建筑协会(CIAM)发布的《雅典宪章》明确提出,城市的四项基本功能是生活、工作、休闲和交通。作为城市功能转型的必然趋势,城市休闲化进程赋能城市更新行动,增强了城市的休闲功能,呼应了以人为本的城市发展理念。城市休闲化科学发展追求的包括城市基础设施改善、产业结构优化和生态环境美化等在内的休闲旅游产品与服务供需更高水平的平衡,既为功能转型背景下的城市更新提供了新的方向和思路,正在成为促进城市提质发展的重要标志,又可以更好满足人民日益增长的美好生活需要。党的十九大报告明确指出,中国特色社会主义进入新时代,我国社会主要矛盾已经转化为人民日益增长的美好生活需要和不平衡不充分的发展之间的矛盾。城市功能转型与社会主要矛盾化解目标一致,均是要通过有效供给不断提高人们对美好生活的获得感、满意度和幸福感。

二、发展速度、结构与效益的关系

城市休闲化科学发展需要合理的增长速度和协调的发展结构,才能产生一定的效益。就整体来看,速度是前提,结构是基础,效益是目标。从华东师范大学连续13年发布的《中国城市休闲化发展研究报告》来看,我国城市休闲化发展水平整体在提升,反映了国家在休闲、文化、旅游等领域的产业政策实施效果明显。同时也发现,城市休闲化发展速度有所放缓、结构在逐步优化、效益仍有待加强。首先,从城市休闲化指数得分的绝对值来看,历年得分的增长率总体呈现放缓的趋势,反映了城市休闲化发展速度正在由快速增长向平稳增长过渡。其次,无论是东西部区域之间,还是36个主要城市(22个省会城市、5个自治区首府城市、4个直辖市和5个计划单列市)之间,城市休闲化发展水平的总体差距和各个维度指标的差距均呈现缩小的态势,反映了城市休闲化发展结构在逐步优化。最后,中西部地区城市之间休闲化发展水平的差异仍然比较显著且大于东部地区,反映了中西部城市休闲化发展效益是今后亟需关注的重点。唯有速度、结构与效益高度匹配,才能助力城市休闲化发展迈向更高水平,进一步促进区域协调发展,实现社会效益和经济效益相统一。

三、硬环境建设与软实力提升的关系

一般而言,可以将影响城市休闲化质量诸多要素分为硬环境要素和软实力要素两部分。硬环境要素主要指休闲设施、休闲空间、休闲环境以及交通设施等,主要反映的是城市休闲化发展的基础和支撑。软实力要素主要指休闲服务、休闲生活和休闲满意度等,重点揭示的是人们对生活品质的感知度和满意度。硬环境建设与软实力提升是城市休闲化进程中相辅相成的两个方面,缺一不可。硬环境建设是基础,软实力提升是关键。硬环境建设容易短期内实现,但需要动态更新;软实力提升需要长时间培育,贵在久久为功。在城市休闲化发展过程中,为避免硬环境较硬、软实力偏软的不平衡问题,软实力提升要在优化城市文化内涵、增强购物体验、提高服务水平、打造旅游特色、提升城

要城市休闲好六化进程中

□ 宋长海 楼嘉军

市温度等方面协同发力。城市休闲化科学发展需要通过硬环境建设,营造软实力氛围;通过软实力提升,彰显硬环境品质。二者互为支撑,不可偏颇。

四、本土化与国际化的关系

党的二十大报告提出的中国式现代化,为城市休闲化科学发展指明了方向,拓展了视野,明确了要求,提供了路径。第一,城市休闲化科学发展既要坚持“人民城市人民建,人民城市为人民”的发展理念,又要放眼全球,为人类实现城市现代化探索新的路径。第二,城市休闲化科学发展要立足国情地情民情,凸显中国特色、彰显城市特点,打造一批文化特色鲜明的国家级旅游休闲城市。第三,城市休闲化科学发展要对标国际水准,借鉴纽约、伦敦、巴黎等发达国家城市休闲化发展经验,着力提高以北京、上海、成都、杭州等为代表的旅游城市的城市休闲化建设水平。第四,城市休闲化科学发展要善于在伟大实践和探索中加速形成城市休闲化科学发展的中国模式、中国方案、中国标准,为人类命运共同体背景下的世界城市休闲化发展贡献中国智慧、中国力量。

五、本地居民与外来游客的关系

党的二十大报告提出,我们要坚持以推动高质量发展为主题,把实施扩大内需战略同深化供给侧结构性改革有机结合起来,增强国内大循环内生动力和可靠性。从功能定位来看,城市休闲化科学发展,首先要满足本地居民的休闲需求,在条件许可的情况下兼顾外来旅游者的休闲旅游需求。结合居民生活休闲化和休闲消费本地化的趋势,城市休闲化科学发展应优先立足本地居民日常休闲需求,最大程度激发本地可持续的消费潜力,同时兼顾外来游客旅游消费需求,形成本地市场的有效补充,实现淡季充足、旺季更旺的内需市场态势。其次要构建本地居民与外来游客之间共享共情的和谐关系。具体可通过空间共享、利益共享和文化共享得以实现,使本地居民与外来游客在同一个城市空间开展各自所需的生活、生产、休闲和旅游活动,互为“景中人”,使游客旅游消费通过适当的渠道惠及本地居民。通过理念引导、政策支持、舆论导向等举措多管齐下,使主客关系从主客各享循序升级到主客共享,共享中产生共情,共情中增强共享。

六、城市休闲化与生活休闲化的关系

居民生活方式的休闲化是城市休闲化发展的重要特征之一,居民生活休闲化实现的程度成为衡量城市休闲化科学发展的关键指标。首先,从内在逻辑来看,不断增加的生活休闲化需求是城市休闲化科学发展的逻辑起点和内生动力,反之,城市休闲化科学发展为居民生活方式的休闲化转变提供了可能。其次,从市场供需来看,生活方式休闲化转变的程度、生活休闲化需求的数量和质量是城市休闲产品与服务供给的依据;城市休闲产品与服务供给在满足现阶段需求的同时,还要科学研判生活休闲化发展的趋势与特征,适度超前引领和创造新的需求,实现市场供需良性互动。最后,从实现条件来看,要提升城市休闲生活品质,更好满足人们的休闲生活需求,城市的经济社会发展是基础,休闲服务与接待是关键、休闲空间与环境是保障。

(作者单位:上海电子信息职业技术学院经济与管理学院,华东师范大学工商管理学院)

长征国家文化公园(南充段)建设路径初探

□ 王雨薇

长征是人类历史上的伟大壮举。南充是红军川陕革命根据地的重要组成部分、红四方面军长征主要出发地之一,5万多名儿女参加红军、近4万人血洒疆场。南充市集聚了丰富的红色文化资源,应充分利用建好用好国家文化公园的历史机遇,更好地坚持以文塑旅、以旅彰文,多维度探索长征国家文化公园(南充段)建设路径,持续释放长征文化资源的社会效益和经济效益。

一、资源维度:全面深入普查长征文化旅游资源

开展文化和旅游资源普查是实现资源保护和科学利用、推动文化和旅游业高质量发展的一项基础性工作。四川省已全面完成全省21个市(州)183县(市、区)的文化和旅游资源“双普查”任务。其中,文化资源普查涵盖古籍、美术馆藏品、地方戏曲剧种、传统器乐乐种、非遗、文物等六大门类,旅游资源普查涵盖地文景观、水域景观、生物景观、天象气候景观、历史遗迹、建筑与设施、人文活动、旅游购品(文创产品)等八大类。南充市应在此次普查的基础上,特别梳理长征在南充的行军路线和历史事件,全面开展红军长征在南充的遗产调查,对重要人物、重要战役和重要事件、重要战役等开展重点调查,进一步深入调查红四方面军的相关史实,开展散落民间红军遗物的征集和鉴定。整合南充市长征文化资源,构建南充全域保护利用体系。通过全面调查南充长征文化资源,加强资源梳理和定级,建立分级分类保护名录,建成全面系统的保护修缮体系。

二、规划维度:制定更科学能落地的前瞻性规划

规划科学是取得效益的保障,规划折腾是最大的忌讳。南充市要坚

持保护为主、规划先行、合理利用、适度开发,统筹考虑长征国家文化公园(南充段)的资源禀赋、人文历史、区位特点、公众需求,综合考虑人脉、文脉、山脉和嘉陵江流域特点,以南充市长征文化资源禀赋、价值、空间分布为基础,以国土空间规划为重点,结合旅游规划、交通规划等相关规划,按照多规合一的原则,以点串线、以面统线、组团发展,制定《长征国家文化公园(南充段)保护建设规划》,以“一轴”(嘉陵江长征文化主轴)、“三区”(老观—阆中片区、升钟湖片区、红色盐乡片区)、“三线”(长征文化体验环线、嘉陵江东部长征文化体验线、嘉陵江西部长征文化体验线)为主体,打造全国长征文化保护传承的示范典型、全国文旅深度融合发展的优秀范例、全国一流的长征文化研学基地,建设辉映长征文化、弘扬长征精神、赓续红色血脉的精神家园。

三、品牌维度:建设引领性强的核心吸引物

旅游吸引物的建构过程,实质上是其社会意义和价值的建构过程,是旅游吸引物的符号化过程。南充市要在长征国家文化公园(南充段)建设中,以红军长征在南充的重要事件、重要文物、重要战役和重要人物为依托,以丰富的长征遗址遗迹为支撑,结合非遗项目、民间文化艺术之乡、文物保护单位、老字号、地质公园、湿地公园、水利公园等高品质红色资源、绿色资源、特色资源,规划打造“长征文化+自然风光”“长征文化+民俗风情”“长征文化+历史文化”“长征文化+特色城镇”“长征文化+田园乡村”五大核心旅游产品,锻造“将帅故里·红色文化”“世界古城·春节文化”“历史名城·三国文化”“中国绸都·丝绸文化”“印象嘉陵·生态文化”五条靓丽名片,构建辨识度高、认可度强的长征

红色文化核心吸引物。同时,积极参与长征路线申遗工作,盘活“长征路线”这个世界闻名的标志性文化资源,全力让南充旅游享誉巴蜀、走出国门、蜚声海外。

四、科技维度:建设智慧化展示宣推平台

引入先进的3D投影和全息投影等技术设备,运用AI、VR、AR等新技术新手段,打造“强渡嘉陵江”“仪(陇)南(部)攻坚战”“营(山)渠(县)攻坚战”沉浸式体验参与项目,通过“爱国教育+亲子娱乐+红色旅游”寓教于乐,增强游客的体验感、互动性、参与度。以二维地图、三维空间立体展示等形式,实施全息投影、数字沙盘、互动投影等展示项目,让公众可以从地面与空中、室内与室外、虚拟与现实、宏观与局部等多个角度全方位了解长征的重要故事、经典战役以及长征文化资源的保护状况等。依托四川省文化和旅游厅“智游天府”平台,建设长征国家文化公园(南充段)智慧管理系统,融合长征文化资源的信息查询与展示、辅助审批、安全预警等功能,同时联通全国长征国家文化公园信息化平台。

五、研究维度:深化长征文化保护利用系统阐释

红四方面军1935年3月强渡嘉陵江,拉开了红四方面军万里长征的序幕,奠定了南充在全国长征中不可或缺的地位。南充市要利用驻南高校数量多、研究力量强的综合优势,联合西华师范大学历史文化学院、西南石油大学经济管理学院、川北医学院马克思主义学院、张思德干部学院、南充市委党校、南充市委党史研究室、南充市社会科学界联合会、南充市地方志办公室等众多研究力量,吸引有影响力的研究学者和相关人

才,加强对红军在南充长征的历史研究和史料收集整理,加强对重点事件和重要人物的调查研究。要依托南充独特的长征文化资源,发布长征国家文化公园(南充段)重点研究项目,推出一批质量高、权威性强、影响力大的理论文章和学术专著,推动南充成为四川乃至全国研究长征文化的学术重地,提高南充在长征文化研究的学术影响力。要编纂出版一批展示性强、宣传性好的刊物,展示红军在南充长征的革命风貌和光辉事迹,宣扬红军坚韧不拔的精神和英勇壮烈的气概,讲述荡气回肠的故事,凸显南充儿女在长征中的关键作用,让公众更好地认识、了解南充长征文化。

六、要素维度:强化土地金融人才支撑

要素保障直接关系到长征国家文化公园(南充段)建设进度和成效,要充分考虑长征国家文化公园(南充段)建设用地需求,加快标志性、引领性、全局性重大建设项目用地审批,依据有关政策优先办理建设用地地地手续。要加大金融支持力度,加大财政引导资金的投入,积极争取中央和省级资金给予支持和倾斜,南充市县两级财政部门要将相关经费纳入财政预算,重点保障保护传承、研究发掘、基础配套、文旅融合、环境质量等重大工程项目资金需求。要建立完善多元的投入机制,引导社会资本投入,加大招商引资力度,鼓励文旅龙头企业等社会资本投入长征文化特色旅游商品、景区景点、商业网点、服务接待设施以及交通运输设施等的建设和经营。要建立有利于长征国家文化公园(南充段)建设的人才吸引、培养、选拔机制,建设一支精于管理、善于经营的长征国家文化公园(南充段)管理人员队伍。

(作者单位:贵州大学旅游与文化产业学院)