

时评

打通堵点提升服务 着力优化入境支付环境

□ 特约评论员 王红彦

优化入境支付环境是解决境外游客来华旅游堵点难点问题的重要环节。优化入境旅游支付环境,需要坚持中央事权与地方责任统筹推进、政府引导与市场经营主体同向发力、共性要求与个性需求相互匹配。

国务院新闻办公室近日举行国务院政策例行吹风会,针对境外游客在华旅游支付和进一步优化支付服务、提升支付便利性等问题,文化和旅游部相关负责人表示,文化和旅游部将在中国人民银行支持下,积极推动优化入境支付环境工作。推动4A级及以上景区、国家级旅游度假区、国家级夜间文化和旅游消费集聚区、国家级旅游休闲街区等完善受理移动支付、银行卡、现金等所需的软硬件设施,对旅游景区、度假区、文博场馆、文娱乐场所、星级酒店、文商旅综合体等重点文化和旅游场景进行支付便利化升级。指导支持与“食、住、行、游、购、娱”密切关联的互联网平台企业,优化入境人员线上线下购买文化和旅游产品与服务的支付体验。

国务院办公厅印发的《关于释放旅游消费潜力推动旅游业高质量发展的若干措施》在加强入境旅游工作方面提出,完善入境旅游服务,其中就包括为入境游客提供多样化支付服务,便利入境游客在我国境内的日常消费。

近期,随着优化签证等一系列提高入境旅游便利化的政策措施落地实施,我国入境旅游有序恢复。今年春节假期,入出境旅游约683万人次,其

中出境旅游约360万人次、入境旅游约323万人次。

优化入境支付环境是解决境外游客来华旅游堵点难点问题的重要环节。支付服务涉及“食、住、行、游、购、娱”旅游全链条,受支付习惯和偏好影响,境外来华游客对我国国内的支付环境不习惯、不适应,这在一定程度上影响着境外游客在华旅游的消费体验。因此,打通境外游客支付难这一堵点尤为迫切。

近现代以来,全球零售端支付工具大致经历了纸币、银行卡及支票、移动支付和网络支付三阶段迭代。近年来,我国移动支付发展迅速,处于国际领先水平,形成明显代际优势。与此同时,银行卡、现金等传统支付方式占比下降,而境外来华旅游人员偏好刷卡或现金支付,这就给一些消费场景和消费体验带来了新的问题,甚至形成了一些堵点。

对于境外游客遇到的移动支付困难等问题,国家和有关部门高度重视。在优化入境旅游支付服务方面,文化和旅游部门积极采取相应举措。近期,文化和旅游部建立优化入境旅游支付的相关工作机制,进一步加强与中国人民银行等部门的协作配合,共同为入境游客创造更多便利、提供

更好体验。

笔者认为,优化入境旅游支付环境,需要坚持中央事权与地方责任统筹推进、政府引导与市场经营主体同向发力、共性要求与个性需求相互匹配。

首先,既要总结“点上经验”,又要加强“面上推广”。近年来,我国在北京冬奥会、成都大运会、杭州亚运会等重大国际赛事期间,探索积累了一些支付服务保障经验,这些在特殊时期、局部地区形成的经验对于做好当前入境游客在华支付工作具有一定的借鉴作用。

北京、上海等全球重要的旅游目的地城市要聚焦优化境外游客支付服务,着力推动机场和重点商圈、景点、公园、酒店等重要场景受理境外银行卡,切实改善银行卡受理环境。对于这些点上的经验做法,应从国家层面进一步梳理总结、分类规范,不断向全国复制推广。

其次,既要采取“硬措施”,又要注意“软环境”。文化和旅游部门既要推动旅游景区、度假区、休闲街区、文博场馆、星级酒店等文旅场所完善受理支付所需的软硬件设施,进行支付便利化升级,实现移动支付、银行卡、现金等多样化支付,也应做好宣传推广等“软环境”建设,通过境外签证中

心、门户网站、口岸、机场等场所,广泛宣传我国的多样化支付方式和产品,重点宣介解决入境游客支付问题的政策举措和操作实务,让境外游客不断了解、主动适应、乐意使用。

最后,既要实现“反向兼容”,又要引导“双向适应”。我国采取的改善外卡受理环境、提升移动支付便利程度、优化现金使用环境等一系列举措,是为了更好适应境外来华人员包括短期旅游人员支付偏好及选择权而实施的“反向兼容”。目前,多数境外来华人员对我国移动支付产品还停留在初步了解阶段,他们对于个人资金安全和隐私保护存在顾虑,不愿向境内支付服务主体提供护照等个人信息,而选择放弃并使用移动支付产品。对此,相关政府部门、入境游企业、支付机构、驻外机构平台等应加强多样化、针对性宣传,让外国来华游客逐步深入了解我国移动支付服务的便捷性和安全性并逐渐自愿尝试使用。

总之,境外游客在华旅游支付涉及多个领域,需要政府部门、相关企业共同努力解决。相信,随着优化入境支付环境工作的不断推进,境外游客在华消费有望更加顺畅,进而促进我国入境旅游繁荣发展。

观察

培育沉浸式体验新空间 推动科技与旅游深度融合

□ 特约评论员 吴丽云

全国智慧旅游沉浸式体验新空间培育试点项目的发布,对于以创新为引领、以高科技为依托、以智慧旅游为载体、以供需匹配为目标,推动旅游业转向以新质生产力为动力的高质量发展阶段具有积极意义

文化和旅游部、国家发展改革委、工业和信息化部近日发布了第一批全国智慧旅游沉浸式体验新空间培育试点项目名单,42家机构和企业榜上有名。此举标志着我国智慧旅游建设步入以业态、产品、服务为引领的新阶段,科技与旅游融合更加深入,科技对旅游业提质升级作用更加彰显。

智慧旅游沉浸式体验新空间培育试点项目既是科技与旅游深度融合的产物,也是激发并释放市场消费潜力、赋能推动旅游场景打造和业态变革的重要路径。试点项目的发布,对于以创新为引领、以高科技为依托,以智慧旅游为载体、以供需匹配为目标,推动旅游业转向以新质生产力为动力的高质量发展阶段具有积极意义。

首批全国智慧旅游沉浸式体验新空间培育试点项目,具有以下鲜明特征:

一是场景业态再造,产业升级力强。消费场景打造是刺激消费需求、营造消费环境、实现最终消费的重要路径。智慧旅游沉浸式体验新空间是借助科技手段,对传统旅游消费场景的智慧化再造,也是基于高科技创造性打造旅游消费新场景的重要路径。

此次发布的42个试点项目中的博物馆、图书馆、景区、科技馆、主题乐园、街区等传统文化和旅游场所,均借助科技手段,通过场景再现、科技再造等方式,打造文化和旅游展示、体验、互动的新空间,让原有文化和旅游资源得以多维、立体呈现,改变了游客参观、游览的传统路径,使互动、体验成为游客深度、沉浸式感知上述场所的重要方式。这不仅提升了游客体验质量,延长了游客逗留时间,激发了游客的消费动机,也促进了文化和旅游供给的全面升级。

例如,中国共产党历史展览馆、中国大运河博物馆等文博场馆,通过数字技术,对历史上长征、大运河的有关场景进行了真实再现,让游客对文化遗产的感知更加真切、全面、立体和深入。同时,以市场需求为驱动,将科技与需求相结合,打造全新旅游消费场景;teamLab无相艺术空间、Z-BOX智慧旅游空间等,则是基于年轻消费群体需求,将科技、创意与艺术、生活相结合,打造出全新旅游消费场景,充分释放游客的视觉、触觉、味觉、听觉、嗅觉等多感官感知,为游客提供沉浸式体验,改变了旅游产品多依托自然和文化资源开发的传统路径。

二是区域覆盖广泛,影响带动力强。42个试点项目分布于22个省区市的31个城市,区域覆盖范围广,有助于最大限度调动各地推动旅游科技创新的积极性,引领旅游业提质升级发展。同时,试点项目的发布与宣传,有助于在全国形成科技与旅游融合发展新风貌,带动更多地方、企业、机构加入智慧旅游创新开发、打造和应用的队伍中来,

提升旅游业科技含量,以新质生产力引领旅游业新发展。

三是文化IP依托,文化认同性强。以科技助力文化传播,以体验提升游客的文化感知和认同,提升国民的文化自信。此次发布试点项目中,依托文化IP打造智慧旅游成为新亮点。如“只有红楼梦·戏剧幻城”“三体·引力之外”“飞越清明上河图”“夜上黄鹤楼”“长安十二时辰”等项目,分别依托历史名著、当代名著、历史画作、历史古迹、影视名剧等多类别文化IP,在原有IP文化和市场影响力的基础上,通过科技创新的方式,让文化IP焕发全新活力。同时,科技手段的应用,以更贴近年轻人消费偏好的方式,让古今文化IP为更广大年轻人所深度认知和体验,有助于更好传播中华优秀传统文化,增强国民文化自信。

四是创新引领下的旅游供给结构优化。智慧旅游沉浸式体验新空间的打造和推广,是科技创新和创意创新共同推动的结果,也将继续成为旅游业供给结构持续优化的重要动力。42个项目所使用的数字技术、AI、AR/VR/MR、全息、互动投影、人机交互、区块链等新技术,多维呈现了文化、旅游、社会资源的旅游吸引力,将游客体验质量提升到全新高度。与此同时,创意创新在智慧旅游沉浸式体验新空间打造方面也发挥了重要作用。无论是“华彩万象”石窟艺术、“时光买卖街”光影艺术、南京大报恩寺遗址展示,还是尼山圣境文化夜游等项目,均借助文化创意,叠加技术创新,将传统文化遗产地的文化资源以不同形态、方式全新呈现,将静态文化资源转变为动态文旅场景,极大地丰富了智慧旅游产品供给,增强了文旅产品的市场吸引力和竞争力。

五是科技引领下的旅游产业效率提升。智慧旅游沉浸式体验新空间的打造,是高科技与旅游深度融合的产物。高新技术的应用不仅将高科技人才和科技应用型人才引入旅游业,也将数据作为新型生产要素引入旅游业发展之中,数据与劳动、资本、土地等传统生产要素的结合,与文化、旅游资源深度融合,促进了生产要素创新性配置,也将进一步放大旅游业的价值创造效应,提升产业生产效率。

六是需求引领下的供需高质动态平衡。智慧旅游沉浸式体验新空间的发展,是产业良性发展的重要表征。游客日益增长的旅游体验需求与有效供给不足是旅游业发展面临的重要问题之一。智慧旅游沉浸式体验新空间的打造,是满足年轻人对旅游中的自我感知、深度体验、交互行为等需求的积极响应,也是推动旅游业由单一观光产品向观光、体验、度假、休闲等综合性旅游产品转变的重要实践,有助于以优质旅游供给满足游客消费需求,推动旅游业供需平衡,实现产业高质量发展。

声音

“通过文化惠民,鼓励创新,挖掘乡土文化的发展潜力,有助于丰富乡村高品质文化供给”

——近年来,各地在繁荣乡村文化生活上持续发力,努力以高品质文化产品丰富群众精神生活。对此,《人民日报》发表评论指出,要进一步挖掘文化特色,注入饱含乡土味的精神文化养分,在引发共鸣和共情上下更大功夫。比如,一些拥有别样文化体验的传统村落,吸引了不少人前去旅游。今年春节期间,一些人来到云南深山的直苴村,体验当地彝族民俗。这里每逢春节都会举行盛大的“赛装节”。不论是云南的“赛装节”,还是贵州的“村BA”、内蒙古的冰雪“那达慕”,这些兼具传统底蕴与时代特色的乡村品牌活动,都找到了传统文化与现代社会之间的连接点,让乡土文化散发出独特的魅力,吸引着不同年龄、

不同背景的人沉醉其中。

“让传统文化以新方式、新场景、新玩法融入潮流文化,赋予消费更深层次的文化意义和情感价值”

——今年春节期间,从服饰品到文旅项目,“国潮”成了消费者的“心头好”,也成了商家竞相追逐的“泼天富贵”。对此,《经济日报》近日发表评论指出,“国潮”火爆的背后,是我国日益强盛的国力支撑,彰显出新一代年轻人强烈的文化自信和民族认同。同时,也要看到虽然“国潮”方兴未艾,但是仍存在产品质量水平参差、创意创新不足、功能性不够等问题。要做出真正的“国潮”产品,需结合自身特点找准定位,发挥品牌原创精神和精益求精的工匠精神,将中华优秀传统文化元素更好融入产品设计之中。

(本版编辑 龚立仁 整理)

来论

出境游“开门红”为全球旅游市场注入动力

□ 丁恒情

出境旅游市场的火热势头仍在持续,我国经济发展的活力也在持续迸发。要深化文明交流互鉴,让地球村的人们如“走亲戚”般流通起来,能够带动人流、资金流、商品流动起来,为全球经济复苏注入更加强劲的信心与澎湃的力量

到“新马泰”来一场“说走就走”的旅行,去非洲大草原与千姿百态的动植物亲密接触,化身“科考人员”探秘南极冰雪世界……今年春节假期,我国出境旅游市场火热。最长假期、便利政策等多项利好叠加,助推出境游市场迎来新春“开门红”。

春节假期,不少国人选择来一场“说走就走”的海外旅行,我国出境游市场迎来亮眼“流量”。据中国文化和旅游部数据中心测算,春节假期出境游约360万人次,一些地方超过2019年同期。从东方到西方,从北半球到南半球,中国出境旅游呈现火热景象,让世界各国感受到中国经济复苏的强劲动力,感受到中国发展对世界的积极意义。对此,多国人士表示,中国出境游客增多,不仅有效促

进了国际旅游业发展,也为世界经济复苏增添了动力。

事实上,中国一直是全球最主要的出境旅游消费国之一。出境游客人数和境外消费支出两项指标近年来均位居世界前列。春节假期,我国出境旅游市场之所以如此火爆,得益于一系列利好政策的实施。截至1月31日,与中国全面互免签证的国家增至23个,遍及五大洲,为入出境旅游市场带来利好。与此同时,随着国际航班运力逐步恢复,国际机票价格基本恢复到正常水平,入出境旅游进一步走热。从免签国“朋友圈”持续扩容,到国际航班加速恢复,让中国游客感受到了“说走就走”的便利,让世界各地看到了更多中国游客。

拉长时间坐标看,出境旅游市场

强势复苏是我国经济总体回升向好的一个生动注脚。2023年全年我国国内生产总值同比增长5.2%,高于全球3%左右的预计增速,在世界主要经济体中名列前茅;我国经济增量超6万亿元,相当于一个中等国家一年的经济总量,仍是世界经济增长的最大引擎。

数据向世界传递出满满的“中国信心”,用实力唱响了中国经济“光明论”。“中国经济韧性强、潜力大、活力足,长期向好的基本面不会改变。”坚持稳字当头、稳中求进,完整、准确、全面贯彻新发展理念,加快构建新发展格局,着力加大宏观调控,着力扩大国内有效需求,以更大力度推动经济持续回升向好,中国经济航船定能越过激流险滩、行稳致远,为世界经济恢复

注入更多正能量。

向着春天迸发,出境旅游市场的火热势头仍在持续,我国经济发展的活力也在持续迸发。联合国旅游组织近期发布的《世界旅游业晴雨表》显示,中国旅游市场的恢复为全球旅游市场恢复注入动力。

生活在同一地球村,中外人员密切交流对于推动世界经济全球化至关重要。这个春节假期,热辣滚烫的出境旅游向世界传递出满满的“中国信心”,勾勒出气象万千的时代图景。这也启示我们,要不断增加优质文旅产品供给,深化文明交流互鉴,让地球村的人们如“走亲戚”般流通起来,进而带动人流、资金流、商品流动起来,为全球经济复苏注入更加强劲的信心与澎湃的力量。

中泰互免签证 促进两国旅游交往

3月1日,中国与泰国互免持普通护照人员签证协定正式生效。携程数据显示,当天,中国游客赴泰旅游订单同比增长超三成,泰国游客来华旅游订单同比增长3倍,较2019年同期增长超160%。泰国游客最热衷的中国城市包括上海、广州、昆明、北京、成都、重庆、杭州、丽江、深圳等。携程集团副总裁秦静表示,中泰互免签证对双方旅游业发展具有重大积极意义,也传递出中国积极开放的信号,将推动入境旅游实现显著增长。 视觉中国 供图

