

观察

以积极主动心态拥抱人工智能

□ 特约评论员 吴丽云

AI(人工智能)所带来的科技浪潮将对旅游业发展产生巨大影响。旅游行业在利用AI优化产品和服务的同时,也要清醒地认识到,我们是服务性行业,服务人员所提供的情感价值、人文关怀和专业价值,是AI无法取代的,也是核心竞争力所在

2025年,是AI(人工智能)在我国爆发式增长的一年。以DeepSeek为代表的AI正加速推进旅游产业和业态的转变,旅游服务、酒店、景区等企业主动接入AI,积极探索企业创新发展之路,在功能优化、营销推广、场景丰富、效能提升等方面取得了初步成效。笔者认为,AI在旅游业的应用或将引发六方面变化,值得业界关注:

一是旅游企业业务功能的重要。AI在旅游企业的应用,将改变企业部分业务的运营方式和部门结构,部分业务功能会拆解和重组,部分岗位或将缩减,企业管理或将更趋于扁平化。

旅游服务企业借助AI可以实现产品咨询、线路设计、实时预订、经营管理等方面的变革。线上旅行服务企业的大众化旅游产品将向个性化旅游产品转变。AI辅助下的行程定制,可以通过链接相关平台提供的住宿、交通、景区等产品,完成对话式交易闭环,进而满足游客的个性化需求。酒店企业在VR看房、智能客房、AI咨询和服务、AI下单、运营管理等方面不断深化,预订和入住流程、支付方式将更加简化、智能。

游客在酒店内的需求,如信息咨询、智能设备、订餐、约车等,均可通过房间内的智能设备直接实现。AI在景区的应用将在AI数字人、智能票务、人脸识别、客流检测、智能导游、AIGC(人工智能生成内容)营销等方面不断提升,有助于完善线上虚拟体验+线下

产品体验等功能,让游客体验更加便捷、高效。

二是旅游新内容和场景的生成。利用AI的文生图、文生视频、图生图、图生视频等多种功能,AI可以为景区、博物馆等场所的游览内容和游览场景的丰富性提供多种可能,进一步丰富旅游供给。同时,历史场景、历史故事、历史人物、自然场景、绝迹的生物、创造性故事场景等,可以通过AI以立体、多元的视频或沉浸式互动场景呈现,那些因为时代久远而无法一见的人、生物、遗迹、故事会得到更加生动的呈现,从而满足游客对未知、历史、远古内容的认知。

三是旅游企业营销方式的变革。借助AI,旅游企业可以高效分析游客的旅行经历和偏好,有针对性地推送旅游产品,提供个性化的优惠和激励措施,激发游客的消费欲望。实时定制针对游客的个性化展示内容,提升从营销到消费的转化率。基于海量数据分析,AI可以帮助旅游企业生成营销方案,优化营销策略,提升营销效率。同时,AI的图像、视频等生成功能,有助于提升酒店、目的地、景区宣传的视觉冲击效果,更容易打动游客,进一步激发消费潜力。

四是旅游企业用工方式的变化。AI在旅游行业的应用将改变旅游企业的用工方式,导致部分岗位的重置和新生,或将改变酒店人员密集型的用工特征。旅游企业客服类、信息咨询类、后勤类岗位将大量减少,市场营销、线路规划、前台接待、客房服务等

岗位将在AI的辅助下减员增效,旅游企业将会在技术维护、数据分析、个性化服务和内容创新方面增加新的用工需求。

五是旅游企业经营效率的提升。AI的引入,有助于改善旅游企业的针对性营销效果,提升客户的忠诚度;依托AI分析,旅游企业在未来的发展方向、日常的物料和能源消耗、管理的智能化效率等方面有望进一步提升,实现旅游企业的高质量发展。

六是游客旅游体验的持续优化。AI在旅游行业的广泛应用,将全面提升游客在旅游各环节的体验,充分调动游客的视觉、触觉、嗅觉、听觉、味觉等感知器官,提升游客的参与感、互动性和满意度。游客借助VR和AR,触觉手套、触觉服装、气味发射器、传感器、味觉模拟器、脑电波阅读器等,可获得跨时空、高沉浸感、高参与感的旅游体验。VR和AI的叠加,可以让游客与虚拟环境中的人物、生物、物体进行即时互动,提升参与感和趣味性。

AI所带来的科技浪潮将对旅游业发展产生巨大影响。旅游行业应主动拥抱AI,积极应对挑战:

一是加强政策扶持,引导行业发展。近日,中共中央办公厅、国务院办公厅印发的《提振消费专项行动方案》提出,开展“人工智能+”行动,促进“人工智能+消费”,加速推动自动驾驶、智能穿戴、超高清视频、脑机接口、机器人、增材制造等新技术新产品开发与推广应用,开辟高成长性消

费新赛道。

旅游行业应积极响应国家人工智能发展政策,深入研究具身智能、6G、人工智能手机和电脑、智能机器人、大模型等相关领域,推动行业智能化发展。加强行业智能化发展的基础设施和数据平台建设,逐步推动6G网络、物联网等设施在旅游场景的布局,搭建跨企业、跨地区的行业数据共享和交易平台,加速数据资产在本领域的共享和流通。加强对数据的安全监管,建立数据安全监管机制,制定数据分级分类、安全防护等方面的标准和操作指南。

二是转变固有认知,主动对接AI。AI正在全面影响各个行业,旅游企业管理者和从业者要以主动、积极的心态拥抱AI,重视AI所带来的科技变革。思考AI将会对行业和企业带来的变化,通过主动接入,本地布局、购买软件产品等多种方式享受AI所带来的红利,推动企业运营和发展的变革。要加强管理者、从业人员对AI的认知和应用培训,从思想上、技术上、行为上提升科技素养。

三是积极迎接挑战,优化人才培养。旅游行业在利用AI优化产品和服务的同时,也要清醒地认识到,我们是服务性行业,服务人员所提供的情感价值、人文关怀和专业价值,是AI无法取代的,也是核心竞争力所在。旅游高等教育机构应适时优化专业设置、课程体系、教材和实践教学体系,开设AI相关融合课程和专业,增强对未来人才的培养。

会效益与经济效益的双赢。

国博文创团队围绕风冠IP开发出笔记本、毛绒玩具、马面裙等20余款文创产品,形成了“以爆款带长尾”的文创生态链,进一步扩大了文物的影响力。

随着文旅融合的深入,消费者对文创产品的需求更加多元、个性化,这对博物馆文创工作提出了更高要求。博物馆需要深入挖掘文物内涵,创新设计理念,从用户需求出发,运用创新设计思维,赋予产品新的功能与价值;同时,优化产品品质,通过标准化管理,确保产品质量的稳定性。此外,提升消费体验也至关重要,无论是产品展示还是售后服务,都应为消费者提供更加优质的体验。

风冠冰箱贴的成功,让我们看到了文物与文创碰撞出的火花以及文旅产业融合发展的无限可能。相信,在多方共同努力下,将有更多像风冠冰箱贴这样的文创产品“破圈”,更好满足人们日益增长的精神文化需求,为文旅产业发展注入新的动力。

营造安全有序出游环境 提升清明假期旅游品质

□ 谢朝武 赖菲菲

各地需从健全动态预警机制、严防火灾风险隐患、强化设备安全监管、健全应急救援安全保障、规范旅游市场秩序等方面综合施策,切实保障清明假期文旅市场平稳有序,在安全保障的基础上提升旅游品质

清明假期将至,以古礼祭扫、踏青赏花为主的旅游市场热度持续攀升。同时,我国多地冷暖空气交替频繁,加之清明假期人们出游、祭扫活动集中,存在人群聚集管理风险。笔者建议,做好清明假期旅游安全工作,各地可以从以下五个方面加强防范和应对。

一是发布动态预警,科学引导游客安全出行。各地文化和旅游部门应强化与气象、自然资源、交通运输等部门的信息共享机制,动态监测清明假期气候变化、地质灾害风险和景区客流信息。通过当地文旅部门官方网站、政务新媒体、短信推送及旅游场所电子显示屏等渠道,及时向游客精准推送动态预警信息,重点关注高风险景区、高风险天气变化、拥堵路段情况,确保游客能够及时调整出行安排。同时,各地文旅部门还需督促热门景区开展分时段预约调控,根据实时客流数据动态调整预约与入园名额;强化热门景区智能分流导览工作,指导景区科学分流,降低瞬时客流超载风险,避免发生游客拥挤和踩踏事故。

二是加强火源管控,严格防范火灾风险隐患。文旅场所应高度重视火灾风险防范工作,加强旅游场所火灾隐患排查与管控,消除火灾隐患。针对森林景区等重点区域,可增加防火巡查频次,对重点区域进行不间断巡视,及时制止游客野炊、燃放鞭炮等违规行为;加强对景区商业摊点的监管,严肃查处销售易燃易爆物品的违规经营行为。同时,消防、公安等相关部门应对景区、酒店、民宿、餐饮等文旅场所的消防设施、安全疏散通道等进行全面检查,重点排查各场所用火、用电、用气的安全规范,对于存在火灾隐患的场所,责令其立即歇业整改,坚决遏制火灾事故发生,全面保障游客游览、住宿及餐饮安全。

三是强化安全监管,全面排查设施设备安全隐患。相关部门应督促文旅场所对游乐设施、观光索道、缆车、玻璃栈道、观光游船等高风险项目设备进行拉网式风险排查,重点关注设备运行状况和安全防护装置的有效性,严格核查项目运营资质与安全操作规范,对于不符合安全标准的设施设备,立即责令停运整改,确保设备运行安全可靠。此外,各地应组织联合检查队伍,对辖区内重点文旅企业的旅行社用车、酒店住宿设施、景区基础设施等逐

一进行专项检查,严厉打击超载超员、无证“黑车”等非法运营车辆,完善安全警示设施和防护设施,确保标识清晰醒目。对于发现的风险隐患,要建立整改台账,明确整改责任人与整改期限,确保游客行程各环节安全可控。

四是完善应急联动,健全旅游紧急救援保障体系。加强多部门联动协作,重视部门间的应急协作与管理,同时督促文旅场所做好清明假期旅游安全应急预案。各地应重视应急救援力量建设,配备专业救援人员、必要救援设备以及充足的应急救援物资,确保在紧急情况下能够及时调配救援力量,高效应对各类旅游突发事件。此外,要落实文旅场所的主体责任,督促文旅场所健全自身应急救援体系,加强员工应急救援培训,定期组织应急演练,全面提高员工应对旅游突发事件的快速反应能力与自救互救能力,引导文旅场所完善应急通信、监控预警等应急设施,提升应急指挥效率,确保应急信息及时传递和应急行动精准实施。

五是守护旅游市场环境,倡导文明出游。各地文旅部门应开展清明旅游市场净化整治行动,重点查处无资质旅行社、非法导游、强制购物、合同欺诈、“不合理低价游”等违法行为。针对森林景区等重点区域,依法规范签订旅游合同,明确服务内容和标准,杜绝合同欺诈和不实宣传;完善“红黑榜”公示制度,对诚信经营的文旅企业给予政策扶持,对违规企业实施联合惩戒,确保旅游市场价格稳定、公平透明;发布不良旅游企业和经营行为的投诉举报渠道,鼓励社会力量参与旅游市场监督。

此外,应积极引导公众文明旅游,尊重旅游地的风俗习惯、文化传统和宗教信仰,遵守旅游文明行为规范。可通过适当的渠道和方式发布不文明旅游行为典型案例,曝光不文明旅游行为和实施人,推动形成文明旅游的良好氛围,推动社会力量共同营造文明、安全、有序的旅游市场环境。

总之,各地需从健全动态预警机制、严防火灾风险隐患、强化设备安全监管、健全应急救援安全保障、规范旅游市场秩序等方面综合施策,切实保障清明假期文旅市场平稳有序,在安全保障的基础上提升清明假期的旅游品质。

(作者单位:华侨大学旅游学院)

来论

风冠冰箱贴走红折射文旅消费新趋势

□ 关育兵

当下文旅消费已从“为需要买单”转变为“为心情买单”,消费者不再满足于产品的实用功能,更追求情感共鸣与文化体验,文创冰箱贴的火爆正是顺应了这一趋势

近日,中国国家博物馆的风冠冰箱贴迎来第100万件购买者,销售额超亿元,创造了国博近20年来文创销售的最高纪录。这款小小的冰箱贴,不仅掀起了文创消费热潮,更是“文旅热”的生动写照。

风冠冰箱贴的原型为明孝端皇后九龙九凤冠,这是我国首批禁止出境展览的国宝级文物。这件文物依明代万历时期礼制制作,镶嵌红、蓝宝石百余颗,珍珠4000余颗,彰显出明代皇家的奢华与独特美学。

九龙九凤冠承载的厚重历史与艺

术魅力,吸引着无数观众在展厅前排起长队,只为一睹真容并合影留念。风冠冰箱贴将文物元素巧妙融入现代生活,让人们得以将这份对历史文化的热爱“带回家”,实现了从展厅到日常生活的跨越。

风冠冰箱贴的成功,体现了博物馆文创产品“让观众与文物双向奔赴”的目标。过去,人们更多通过文物认识文创;如今,一个爆款文创产品就能吸引消费者走进博物馆,关注文物本身。这一转变,重塑了博物馆与观众的关系。

当下文旅消费已从“为需要买单”转变为“为心情买单”,消费者不再满足于产品的实用功能,而是追求情感共鸣与文化体验,文创冰箱贴的火爆正是顺应了这一趋势。各地博物馆的文创冰箱贴纷纷走红,如北京古代建筑博物馆的藻井冰箱贴、杭州博物馆的靑釉里红高足杯冰箱贴等成为热销文创产品。

风冠冰箱贴的“破圈”,还带动了设计、生产、营销等上下游产业的协同发展,构建起完整的文创产业链,创造了超千人的就业机会,实现了社

人形机器人
景区上岗了

机器人外出“打工” 操作师全程“陪护”

据央视财经报道,今年以来,人形机器人热度一路走高,让不少商家嗅到了商机。近段时间,随着机器人应用场景不断上新,机器人租赁市场十分火爆,有的机器人日租金超过万元。在湖南张家界武陵源景区,机器人会热情地与游客打招呼、引导游客检票乘车、互动留影,不少中外游客对这样的文旅体验感到新奇。由于目前机器人软硬件版本还在不断迭代,机器人外出“打工”时,一般还需要操作师全程陪同操作维护。

视觉中国 供图



声音

“在工业遗产的保护利用中,应把文化放在重要位置,深入挖掘工业遗产蕴含的文化内涵和精神价值,把文化的魅力和精神的

力量提炼和展示出来”——近年来,各地加大力度保护利用工业遗产,打造功能与情景交融的城市文化新地标,令人耳目一新。对此,《人民日报》近日发表评论指出,从“工业锈带”华丽转变为“生活秀带”,文化的作用不可小觑。例如,漫步798园区,游客们能近距离感受艺术的美好、创意的新奇,感受北京这座古都传统与现代交融的独特魅力。正因为“工业风”被注入“文化魂”,工业遗产才转变成成为工业文化遗产,其历史价值、文化价值、科学价值更加凸显。

“如何遵循文物保护的规律,合理设置文物‘休息日’,考验博物馆的管理智慧”

——针对一些博物馆取消周一闭馆日、延长开放时间等措施,“红星新闻”微信公众号日前发表评论指出,“全年无休”的博物馆会给公众提供更多便利,提升参观体验,让游客们更自由更畅快地安排参观行程,这是博物馆为宠游客付出的真心和诚意。近年

来,博物馆热持续升温,各大博物馆人气爆棚,人们渴望了解中国的传统文化和历史信息,沉浸于打卡学习的浓厚氛围。博物馆也使出浑身解数,想方设法满足公众需求,这是对公众热情的呵护和回应,也是一道双向奔赴的亮丽风景。除了直接取消闭馆日,一些博物馆根据各自实际情况进行错峰开放、弹性闭馆,也值得借鉴。只不过,珍贵的文物不可再生、从文物保护的角度,这其实对馆藏文物保护带来了不小挑战。

“City Walk更强调放慢节奏和随兴所至,以更具有探索性和主动性的方式,来体验城市的历史、人文和景观”

——春日周末老城“压马路”,对上班族来说,已成为兼具松弛感与时尚的选择。针对如何选择City Walk路线,《经济日报》近日发表评论指出,受欢迎的路线通常都具备“历史文化底蕴深厚、街景层次丰富、沿途业态多样”这三大特征,这样的城市空间可以最大化减少因为选择一条路线而放弃其他目的地的机会成本。当然,无论怎样去衡量成本与收益的平衡,也不能忘记City Walk的本意——漫无目的地城市漫步。

(本版编辑 龚立仁 整理)