



- 国务院总理李强日前签署国务院令,公布《公共安全视频图像信息系统管理条例》,自2025年4月1日起施行。《条例》旨在规范公共安全视频系统管理,维护公共安全,保护个人隐私和个人信息权益,共34条。主要规定:一是坚持党的领导。二是严格规范建设,严禁非法乱建。禁止在民宿、宿舍、更衣室等能够拍摄、窥视、窃听他人隐私的区域、部位安装图像采集设备设施。三是明确各方责任,压实管理义务。四是加大保护力度,确保个人信息安全。五是加强监督管理,严格法律责任。
- 国家发展改革委近日发布消息称,2024年,我国“两新”政策带动设备工器具购置投资同比增长15.7%,对全部投资增长贡献率达到67.6%,带动大宗耐用消费品销售额超过1.3万亿元,形成节能量约2800万吨标准煤、减少二氧化碳排放约7300万吨。设备更新行动有效拉动投资增长。消费品以旧换新行动有效激发消费活力。(均据新华社)

智慧赋能旅游 提升假期体验

□ 本报记者 杨丽敏

数据要素赋能智慧文旅管理解决方案、基于AIGC(人工智能生成内容)的一站式内容营销解决方案……文化和旅游部办公厅前不久公布2024年全国智慧旅游解决方案名单。恰逢春节假期,面对客流短期激增、旅游数据增长、产品体验需求增加等难题,各项解决方案充分发挥作用,积极为文旅市场保驾护航,有效提升游客体验。

治理更有效力

什么是智慧旅游解决方案?即通过综合利用第五代移动通信、大数据、物联网、云计算、人工智能大模型等智慧化手段,实现旅游治理、营销、服务、体验的创新,全面提升旅游品质,推动旅游业转型升级、创新发展的通用技术方案。当前,数字经济发展逐步从技术创新驱动转向应用创新驱动,伴随着大众旅游发展和个人数据终端的普遍应用,我国智慧旅游发展空间更为广阔。

近年来,我国智慧旅游进入加速发展阶段,数字化、网络化、智能化链条更加畅通,各地文化和旅游部门着眼于旅游管理与服务需求,强化智慧旅游平台建设,逐步实现一屏尽显、一网统管,为把握市场趋势、提升公共服务、强化安全应急提供了有力支撑。

春节假期,进出西湖景区的机动车约49.46万辆,但最高在途量仅有

0.7万辆,较去年同期下降15%,平均拥堵指数较去年同期下降13.6%。原来,自2020年起,杭州西湖风景名胜景区管理委员会基于对断桥客流、灵隐景区交通等“小切口”的管控,探索景区全域文旅协同治理“大场景”,形成数智化景区全域文旅协同融合管控解决方案。

技术提供方浙江大华技术股份有限公司有关负责人介绍,方案以“智能算力中心、物联感知中心、视频调度中心、事件运行中心、时空地理信息中心”为能力支撑,通过全量多模态数据要素归集、更新与融通,构建起覆盖全场景、全量数据、全智能的数智景区综合管控方案。在西湖断桥、北高峰等客流聚集地建设客流管控智能化平台,动态监测、分析客流实时变化趋势,并基于游客高峰预警适时触发应急预案,保障游客出行安全。

春节假期,江苏累计接待游客量同比增长10.3%。景区客流量激增,如何及时发现客流堵点、快速疏导?基于AI大模型的旅游景区智慧监管解决方案是江苏省数字文化和智慧旅游发展中心给出的答案。

“我们训练基于视频的AI自动识别大模型,由粗放式‘人工巡检’到‘智慧巡检’,提升检测效率和精准度,形成了‘自动告警—自动下发—处置反馈’的监管闭环。”江苏省数字文化和

智慧旅游发展中心有关负责人介绍,江苏智慧文旅平台实现5G无人机重点景区巡查,监测高等级景区的客流、流向、停车场饱和度等,制作重点景区的数字孪生场景,叠加景区监控、区域热力、停车场客流和5G无人机实时监测影响,进行实时人流量监测、景区内人群热力和流向分析、停车场饱和度判断,快速发现堵点,及时调度疏导。

服务更有温度

随着旅游基础设施的不断完善,越来越多老年游客、外国游客解锁了一场又一场年味之旅,积极拥抱旅游出行的“指尖时代”。春节假期,相关旅游企业积极推动平台化资源整合,生成式人工智能在旅游领域的应用,实现了行前规划和游览服务的智能化、精准化。

让旅游数据要素“动起来、用起来、活起来”是福建票付通信息科技有限公司努力的目标。景区特定人群便捷入园解决方案基于特定人群身份数据要素,实现公共数据的互联互通,支持老年人、大学生、残疾人等特定人群的身份在线认证,打通从购票到核销的全链路卡点。

“一部手机即可聚合游客门票、实名、身份12大出游信息,从而实现游客免证购票、免证入园的便利化,保障景

区特定人群优待措施与特定人群营销活动精准落地。”福建票付通信息科技有限公司有关负责人介绍。

随着中国免签“朋友圈”不断扩大,入境游持续火热。春节假期,全国边检机关共计保障1436.6万人次中外人员出入境,其中外国人95.8万人次,较去年春节同期增长22.9%。越来越多外国游客来中国寻年味、品民俗,他们惊喜地发现中国游更便捷、更智慧。

携程入境游景区融合服务平台解决方案通过数字化手段,推进景区入境游融合服务平台建设,围绕语言站点扩充、支付通路拓展、护照信息读取等方面创新升级,助力各地打通境外游客预约及购买渠道,提升入境游智慧服务水平。春节假期,携程平台入境游门票订单同比增长180%,入境游酒店预订单同比增长超六成。

“目前,携程集团已与多个入境游热门景区开展合作,引入国际化版本售票机,提供线下场景购票和支付服务。携程海外平台不断完善外国游客门票线上预约和支付流程,提升多种语言服务覆盖范围,上线超1.1万国内景区的门票在售服务。”携程集团有关负责人介绍,将深化智慧旅游探索,为全球游客提供更丰富完善的文旅体验,助力中国入境旅游高质量发展。(下转第2版)

场所完善适老化设备设施和服务。

《行动计划》提出,提升银发旅游列车服务水平。丰富列车适老化服务,探索打造主题特色鲜明的银发旅游列车。支持旅游列车与景区深化合作,支持各地建立完善旅游列车与景区沟通协作机制。

《行动计划》还提出,优化银发旅游列车发展环境。严格落实老年游客景区门票优惠政策。丰富针对银发群体的保险产品。鼓励地方文化和旅游、商务主管部门、各铁路集团有限公司开展旅游列车主题促消费活动,推动旅游相关平台设置银发旅游列车产品专区。开展交通运输与旅游融合发展示范案例推荐遴选工作,加大对银发旅游列车的宣传力度。

9单位联合印发行动计划

增开银发旅游列车 促进服务消费发展

本报讯(记者 杨丽敏)2月11日,商务部、文化和旅游部、国铁集团等9单位联合印发《关于增开银发旅游列车 促进服务消费发展的行动计划》(以下简称《行动计划》),提出12条具体措施,明确到2027年,构建覆盖全国、线路多样、主题丰富、服务全面的银发旅游列车产品体系,银发旅游列车服务标准体系基本建立,形成一批主题旅游列车品牌,银发旅游列车开行数量、旅客运输量较2024年实现较大幅度增长。

《行动计划》提出,增加银发旅游

列车服务供给。完善旅游列车运行保障机制,在运力紧张线路试点实施旅游列车市场化竞价开行,实现稀缺运力资源的优化配置。鼓励多元化资本参与投资,支持和引导包括民营企业在内的各类经营主体参与开发和运营银发旅游列车、旅游铁路专线,实行市场化自主定价。鼓励和引导国际品牌旅游列车运营企业、旅游企业参与银发旅游列车开发。加强旅游列车开发投融资支持,鼓励有条件的地方出台旅游列车专项支持政策。扩容旅游列车线路和产品,丰富银发旅游列车产

品供给,建立品质型、舒适型、普惠型产品体系。鼓励旅游、养老等领域企业深入挖掘铁路沿线旅游资源,开发银发旅游列车主题旅游线路和产品,形成一批机制化开行的银发旅游列车,打造品牌银发旅游线路。

《行动计划》明确,强化适老化设施保障。提升配套设备设施适老化水平,研究制定银发旅游列车适老化、舒适化改造工程技术标准和列车服务相关标准,完善并落实新建铁路车站无障碍设施建设标准。推动景区设备设施适老化改造,引导各地文化和旅游

上海市今年发放五亿元

本报讯(记者 郭子腾)2月10日,上海市政府新闻办召开新闻通气会,会上介绍,上海今年将投入市级财政资金5亿元,聚焦旅游、餐饮、电影、体育四大领域,发放“乐·上海”服务消费券。

据介绍,5亿元资金分配为:餐饮3.6亿元、旅游9000万元、电影3000万元、体育2000万元。其中,旅游消费券分为住宿类、游览类两大类,住宿类券面规则为满300元减90元、满600元减180元、满900元减270元、满1200元减360元;游览类券面规则为满30元减15元、满50元减25元、满100元减50元、满150元减75元。旅游消费券通过银联云闪付、支付宝、微信支付发放,以在线报名、公平摇号的方式确定中签消费者。消费者最早可于2月22日报名参加餐饮、旅游消费券摇号,所有消费券于3月1日起核销,于6月发放完毕。

据介绍,上海将适当优化部分领域消费券的领取方式、满减标准、使用范围等,动态优化消费券发放的数量和节奏。同时,全面提升消费券各发放平台技防能力,加强对违法违规套现、转卖等行为的打击力度。



多彩体验 喜迎元宵

视觉新闻

元宵节来临,全国各地举办丰富多彩的民俗活动,欢欢喜喜迎佳节。2月10日,安徽省芜湖市镜湖区荷塘社区举办元宵节民俗喜乐会,邀请市民游客和外国留学生猜灯谜、赏元宵,感受中国传统文化魅力。图为当日,小朋友与外国留学生展示手工作品。

视觉中国 供图

奋进强国路 阔步新征程

诚信相伴 乐游江西

□ 本报记者 周 晨

春节假期,江西开展游客满意度测评,回收有效问卷5000余份,游客对江西旅游服务的满意度达94.5%。这是江西推进“旅游诚信省”建设的积极成效。

2024年12月,经江西省政府同意,江西省文化和旅游厅印发《江西“旅游诚信省”建设方案》(以下简称《方案》),全面启动“旅游诚信省”建设,营造“诚实守信、诚意满满、‘诚’色十足”的旅游环境。江西各级文化和旅游部门坚持以游客为中心,以安全为重点,以满意为目标,以“旅游诚信省”建设为抓手,联合市场监管、公安、交通等部门,强化权威信息发布、安全生产督导检查、文旅市场集中执法、服务品质优化升级“四重保障”,确保市民游客游得开心、吃得放心、住得舒心、玩得安心。

试点创建 诚实守信

近年来,江西将旅游服务质量提升、旅游诚信建设作为事关旅游业全局和长远的战略性工作来推进。

江西省委副书记、省长叶建春强调,要始终坚持以游客为中心,全力建设“旅游诚信省”,着力提升旅游服务设施现代化、管理智慧化、内容人性化水平,努力让每一位来江西的游客不仅陶醉于绝美的山水之间,更能够享受安全舒适、优质高效、暖心爽心的旅游服务。

2023年11月,江西省文化和旅游厅创新开展优秀旅游服务体验城市试点工作,确定15个试点城市,包括南昌、九江、新余3个地级市和婺源、井冈山、庐山等12个县(市、区)。

江西省文化和旅游厅副厅长周建文介绍,15个试点城市由“一把手”挂帅,由部门“单打独斗”变为全市

“合力攻坚”,围绕“吃、住、行、游、购、娱”全要素,提升旅游品质和游客体验,坚持以游客满意度调查为探头,将“游客拥护不拥护、赞成不赞成、高兴不高兴”作为旅游服务质量提升的出发点和落脚点。问卷调查结果显示,2024年,江西全省旅游服务总体满意度达92%。

在总结优秀旅游服务体验城市试点工作经验基础上,江西全面启动“旅游诚信省”建设,《方案》包括13项主要任务,重点从完善旅游诚信体系、完善信用监管机制、推进信用评价应用、实施诚信提升行动等4个方面发力,着力解决制约文旅市场发展的难点问题,让“江西口碑”深入人心。

在江西财经大学副教授曹国新看来,《方案》的印发是江西旅游发展历程中的重要事件。“旅游诚信省”建设将“营造优良营商环境”放在核心位置,表明江西旅游业进入广泛调动社会积极性与创造性、完善现代旅游业体系的“优环境”新阶段。随着“旅游诚信省”建设推进,江西旅游体验将更完美,产业贡献将更突出、文旅融合将更深入,旅游投资将更多元。

服务升级 诚意满满

“我们把行李放在滕王阁地铁站的免费存放处,有工作人员帮忙照看,然后‘轻装上阵’去城区玩了一圈,服务很暖心。”春节假期,湖南游客高先生的南昌之旅开心又舒心。

面对春节假期客流高峰,南昌以优质服务确保旅游市场平稳有序。南昌市文化广电旅游局党组书记、局长万利平介绍,全市文化和旅游、公安、交通等部门联动,设立35个暖心服务站,累计处理游客咨询求助1.2万次。(下转第2版)

放下行李箱 轻松游杭州

□ 柴 勇

到一个城市旅游,能不能直接到热门景点打卡,而不是先去酒店放行李?离开一座城市前,能不能利用余下的时间,空手在城市里转转,而不是带着行李游逛?今年春节,杭州“轻松游”行李服务再度收获游客好评——到了杭州,游客只需一键下单,行李就会运送到市区指定地点;离杭时,游客可预约取件,配送人员会将行李送至所乘高铁站,甚至是座位上,让游客在游玩期间卸下“行李负担”。

去年以来,杭州以“小场景、大服务”为理念,将行李服务改革作为切入点,致力于打造暖心、安心、省心的“轻松游”服务品牌。

广泛布点 让行李“停下来”

杭州作为热门旅游城市,每年接待游客数量众多。春节假期,杭州景区景点累计接待游客1356.37万人次,如此庞大的游客群体也带来了行李携带和存放问题。

游客抵达杭州后,若尚未到酒店入住时间或者打算先到景点游览,拖着沉重的行李,在前往景点的途中极为不便。如在杭州东站,许多游客出站后要前往西湖景区游玩,拖着行李箱在拥挤的人群中穿梭,不仅耗费体力,还影响出游心情。

而在景区游览时,行李也成了游玩的阻碍。像飞来峰、九溪十八涧等景区,需要攀爬或长时间步行,游客背着大包小包无法尽情欣赏美景。景区内的行李寄存点数量有限,若选择在非景区运营的周边小店铺内寄存,不仅价格较高,还担心存在安全隐患。一位来自上海的游客曾在接受采访时说:“我在河坊街附近的小

店寄存行李,收费比较高,而且心里一直担心行李安全,玩得不尽兴。”

为解决行李寄存难点与痛点,杭州在深入调研的基础上,市、区两级有关部门上下联动、政企协同,建立专项工作机制,并于2024年6月正式推出“轻松游”行李寄存服务。

在主要商圈,如潮滨银泰、钱江新城等地,人流密集,杭州在此增设了多个行李寄存点;在交通枢纽,如杭州东站、萧山国际机场等地,均设置了功能齐全的行李寄存区域,游客无论是抵达还是离开杭州,都能便捷地寄存或提取行李。

通过广泛布点,杭州逐步形成了覆盖全市的行李寄存服务网络。目前,杭州已设立117个“轻松游”行李寄存服务点,遍布城市各个关键区域,为游客提供了便利。

整合资源 让托运“动起来”

在广泛提供行李“静态寄存”服务的基础上,杭州还整合多方资源,创新“行李跟人走”服务模式。在这一过程中,杭州充分发挥政府引导协调作用,联合铁路、文旅等相关部门,以及中铁快运、顺丰、韵达、丰巢、小铁、甲库魔方等物流快递企业,吸引60多家酒店加入,打造行李寄存、托运、送站一体化服务。(下转第2版)