

九部门印发《关于推进旅游公共服务高质量发展的指导意见》 补齐旅游公共服务短板 促进行业提质升级

■中国城市报记者 张亚欣

优化旅游公共服务质量，又有新动作。

日前，文化和旅游部、国家发展改革委、财政部等九部门联合印发《关于推进旅游公共服务高质量发展的指导意见》(下称《意见》)，明确提出利用3到5年时间，基本建成结构完备、标准健全、运行顺畅、优质高效，与旅游业高质量发展相匹配的旅游公共服务体系，旅游公共服务有效供给明显扩大，服务效能明显提升，对薄弱领域、高峰时段和特殊人群的服务保障能力明显增强，人民群众对旅游公共服务的满意度明显提高。

在业内看来，高质量的旅游公共服务能成为旅游目的地吸引游客的关键因素，但若服务能力不足，旅游目的地则很大可能会遭遇口碑滑坡。《意见》的出台是加快建设旅游强国、提升旅游服务品质的重要途径，也是补齐旅游公共服务短板弱项的关键抓手，对于进一步增强旅游消费信心、促进旅游业提质升级具有重要的意义。

我国旅游公共服务建设 仍存短板

眼下正值暑期高峰，出游人数较多。数据显示，全国铁路暑运自7月1日启动至7月31日时间过半，累计发送旅客4.23亿人次，同比增长4.0%，日均发送旅客1363万人次。

与出游火爆相伴而来的也有不少“不和谐”的声音。8

月3日，被称为“中国北方第一漂”的辽宁抚顺红河峡谷漂流，有大量滞留游客高呼“退票”。网传游客在漂流结束后，等待许久未有接驳车前来，最后只能徒步2小时回到售票处；也有游客称现场道路拥堵，无法到达漂流起点。该风波以官方致歉并进行赔偿而平息。因体验不佳而导致“退票”呼声的事件并非孤例，8月5日，贵州黄果树景区又因客流量激增、检票系统瘫痪，被游客喊“退票”……

旅游旺季不仅考验着游客的耐心，也考验着旅游目的地的管理、服务质量乃至应急能力。近年来，尽管我国旅游公共服务建设取得重大进展，服务设施不断完善，服务水平不断提升，但仍存在着诸多短板和弱项。

文化和旅游部公共服务司相关负责人就《意见》答记者问时指出，我国旅游公共服务仍存在着旅游公共服务投入不足、保障不够充分、发展不平衡等问题。一些地方特别是经济欠发达地区旅游公共服务基础设施仍显落后，服务功能不够完善，发展水平与我国高速增长旅游市场不匹配。

“目前，我国旅游公共服务体系的结构尚不完善，部分服务标准尚不健全，导致运行效率不够顺畅。”中国城市发展研究院文旅产业振兴研究院常务副院长袁帅在接受中国城市报记者采访时表示，正因为当下有效供给相对不足，特别是在高峰时段、薄弱领域以及针对特殊人群的服

务保障能力有待提升，难以满足人民群众日益增长的多元化、高品质旅游需求，从而影响了人民群众对旅游公共服务的整体满意度。

优化旅游交通运输服务 提升旅游目的地吸引力

众所周知，交通对消费者旅游目的地的选择至关重要。交通的便利与否直接影响消费者对旅游目的地的选择和旅游日程的安排，道路质量的好坏更关系到消费者的旅游经历和心情。

1995年10月，我国第一条沙漠公路全线通车。这条全长446公里的公路把浩瀚的塔克拉玛干沙漠劈开，改变了和田千百年来“口袋底”状况。此后，第二条、第三条沙漠公路相继穿透瀚海直通和田，外界与和田的距离因公路的通畅而缩短。随着G315线民丰至洛浦段公路开通运营，环塔里木盆地高等级公路全部贯通，和田地区县县通高速(含一级)的目标得以实现。2022年，和若铁路开通运营，环塔克拉玛干沙漠铁路补上最后一环，结束了洛浦、策勒、于田、民丰等地不通火车的历史。如今，从和田前往北疆各地的时间、路程大大缩短。更为重要的是，和田近距离融入了出疆大通道，也成为塔里木盆地南疆铁路环线的重要一环，这对其旅游发展的意义不言而喻。

为了让更多地方冲破交通桎梏，发展旅游业，在优化旅游交通运输服务方面，《意

见》明确提出，优化配置重点旅游城市列车班次，增开重点旅游城市和旅游目的地旅游专列，增加旅游城市与主要客源地之间航线航班，增加旅游旺季航班配置，鼓励有条件的地方增开重要旅游区(点)直通车和旅游公交专线，在旅游景点增设公交站点。同时，完善自驾车旅游服务体系，积极推动旅游交通联程联运，支持重点旅游城市开通具有当地文化特色、体验感强的旅游观光巴士线路，支持国内水路旅游客运精品航线的建设和发展，加强交通管理和智慧交通技术运用，缓解旅游高峰期拥堵问题。

北京通州旅游行业协会秘书长杜山川在接受中国城市报记者采访时表示，更多的交通资源和便利的交通方式将有助于吸引更多的游客前往旅游目的地旅游，从而提升当地吸引力；有助于提升游客的满意度，进而提高游客的忠诚度和“回头率”。此外，还能增加旅游业收入，带动包括酒店、餐饮、娱乐等相关产业繁荣，从而推动当地经济发展。

贴合行业趋势 提升智慧旅游公共服务水平

除了提升交通运输服务质量外，《意见》还重点关注了智慧旅游相关建设。

《意见》提出，加强线上旅游公共信息服务，推动实施智慧旅游公共服务平台建设工程，支持旅游目的地政府建设内容全面、信息准确、更新及

时、便于查询的智慧旅游公共服务平台，鼓励在政府门户网站、官方公众号、小程序中设置旅游信息咨询专栏，推动各地充分运用人工智能技术，积极探索旅游公共信息智能问答服务。

针对如何结合《意见》提出的要求，大力发展我国智慧旅游，萨摩耶云科技集团首席经济学家郑磊在接受中国城市报记者采访时建议，一方面，可以建立完善的智慧旅游平台，提供全面的旅游信息和服务，包括景点介绍、交通信息、住宿餐饮、购物娱乐等；另一方面，要推动信息技术在旅游业中的应用，如大数据、人工智能、物联网等，提高旅游服务的智能化和个性化水平。此外，还可以推广电子门票、移动支付等便捷服务，提高游客的出行体验和便利性；加强智慧旅游的监管和评估，确保智慧旅游服务的质量和安全性。

实际上，近年来，文化、旅游与科技融合发展逐步推动着智慧旅游的兴起，并成为行业发展新趋势。以国内知名景区云南丽江古城为例，自相关项目于2023年11月入选文化和旅游部、工业和信息化部公布的首批“5G+智慧旅游”应用试点项目名单以来，丽江古城积极引入5G、大数据、物联网等技术，结合景区管理与旅游服务的实际需求，构建了一套全面而先进的“5G+智慧旅游”体系，为游客带来别具一格的旅游体验。

丽江古城依托信息化、数字化、智慧化，从管理端和游客端两个维度深入研究分析智慧系统，以精细化管理助推精致化服务，优化游客旅游体验。据世界文化遗产丽江古城保护管理局综合指挥办公室相关工作人员介绍，他们通过人流量监测系统，可以看到每个区域的实际人数，并且系统会对1—3小时后区域的拥挤程度作出预判，当人流量临近区域承载量时，工作人员会立即联系相关部门进行有效的人员疏导，保障游客在丽江古城游览过程中的人身安全。

在业内人士看来，行业深度发展趋势叠加《意见》的指导与要求，未来，智慧旅游的建设将覆盖更多旅游服务方面，在提升游客旅游体验的同时也促进旅游业的整体发展。

北京：骑行活动人气足

8月8日，北京市朝阳区体育局、北京奥林匹克中心区管理委员会在奥林匹克中心区举办“畅骑中轴线”活动。沿奥林匹克中心区景观大道、北辰东路、湖景东路等线路骑行5公里，400名骑行爱好者参加了骑行活动。

当晚，由北京奥运城市发展促进会、北京市体育局等主办的第十五届北京奥运城市体育文化节暨第五届“8·8”北京体育消费节开幕式在北京奥林匹克中心区庆典广场举行。

中国城市报记者 全亚军摄

