

我国景区旅游消费便利度不断提升——

# 智慧旅游说走就走

经济日报·中国经济网记者 吉蕾蕾

## 透视

近日,中国社会科学院财经战略研究院联合美团点评发布了《中国景区旅游消费便利度指数报告》,这是国内首个衡量旅游消费便利度的量化评估指标。《报告》显示,目前,我国5A和4A景区的信息获取最便利,在景区信息获取、入园购票两个环节,以“互联网+”实现景区信息及票务在线化成为提升旅游消费便利度的关键因素。

### “闪入园”出游更便利

打开APP,机票、酒店、景点信息应有尽有;手机订购景区门票,扫码入园,排队买票的经历一去不复返;想自由行,APP搜一搜,五花八门的攻略让你有勇气说走就走……

“作为服务消费的‘生力军’,我国旅游业发展空间很大,是最能释放消费潜力的领域之一。”中国社会科学院副院长高培勇认为,利用最新的互联网数字技术,提高景区旅游消费的便利度,一定程度上可以增强游客的旅游消费需求,引导游客消费升级,进而扩大内需。

《报告》的数据也印证了这一点。《报告》显示,目前国内5A和4A景区的信息获取便利度测评结果达91分,近2成景区的此项得分获得满分。换言之,越来越多的游客可以很方便地通过手机查询景区的营业时间、票务信息、儿童票、老人票等优待票政策等。

与此同时,入园便利度也在互联网技术的带动下有所提升。《报告》显示,66%的5A景区已通过美团“闪入园”平台功能实现互联网随时购票。

“门票线上化解决了景区排队购票的痛点。”黄鹤楼公园管理处营销中心主任王涛告诉记者,到黄鹤楼参观的很多游客不会提前预约,这就导致排队购票、排队验票的现象常有发生,大大降低了游客的体验感。

对此,黄鹤楼景区在入园购票以及游园体验上下足了功夫。在入园购票问



游客参观武汉黄鹤楼内展出的黄鹤楼复原形制。新华社记者 冯国栋摄

题上,一方面,通过美团门票技术率先实现了黄鹤楼西门的门票全线上化,并进一步尝试分时预约售票,让游客可在网上一键预约入园日期及时间,方便景区提前预估高峰时段,引导游客合理规划行程;另一方面,通过美团APP平台或现场扫码购买具有美团门票“闪入园”标识的电子门票,随买随用、最快1秒出票,无需换票,游客2分钟内即可完成全部流程,大大提升游园体验。

目前,美团门票“闪入园”已覆盖全国300多个城市超过2700个景区,不仅有电子门票,还有餐饮美食票以及导游讲解产品等多种品类。

### 智慧旅游已成游玩标配

如今,很多在线旅游平台上都会上线景区游玩的文字攻略、图片,甚至景区项目的短视频、语音讲解等。

王涛介绍说,“为了让游客在黄鹤楼游玩更加便利,游客可以通过美团APP查看游玩指南和地图导览,还可以免费听两处语音讲解,也可以1元购买全国53处语音讲解,不仅免去另找导游的费

用和服务质量不确定的风险,还能避免租还讲解机器的麻烦。”同时,为方便游客排队登楼,还引入了“云排队”功能,游客只要在主楼附近扫描二维码,就会出现预约排队的信息,可以自主选择时间段排队,确定排队号码之后,游客就可以去其他景点游览,到了预约时间提前10分钟入场即可。

“智慧化服务对提高景区再生能力具有很大现实意义。”成都海昌极地海洋公园副总经理李鹏坦言,该景区今年上线“闪入园”功能以来,收获了一大批游客的好评。

值得关注的是,随着我国旅游业发展,游客对旅游品质的要求越来越高,景区旅游消费便利度必然会成为旅游体验的重要评价指标。“加强对景区旅游消费便利度的量化评估和动态监测非常重要。”美团点评副总裁、美团研究院院长来有为表示,门票线上化对提升旅游消费便利度至关重要,这是推进门票预约的前提,便于景区全盘掌握需求变化,进而采取精细化的管理手段。

“改进旅游消费便利度对于旅游业的发展至关重要,这是把游客意愿变成

旅游消费力的核心和关键。”中国社会科学院财经战略研究院副院长夏杰长说。

### 景区便利性仍有提升空间

《报告》显示,2019年,全国高星景区旅游消费便利度综合得分为80.4分。这表明,部分旅游景区在信息获取、游玩配套服务等消费便利性方面的提升空间仍然很大。

夏杰长认为,一方面,当前部分景区交通便利性有待提升,特别是在旅游高峰期期间,部分景区路段交通拥堵且停车困难。同时,部分景区虽然开放了夜间游览服务,却面临景区规划与公共交通不匹配的问题,一定程度上也制约了夜间消费潜力的释放。

另一方面,部分景区信息展示不够充分,景区网站建设滞后,购票便利度也有待提高。有的景区只能在官网购票,有的票种还做不到当天随买随用或快速出票。此外,景区内游览标识设置不全、摆放位置不当、内容不规范、项目排队规则不科学等问题也依然存在。

如何进一步提升我国景区的旅游消费便利度?夏杰长认为,首先,要整合各方力量完善景区交通设施和管理,对增量景区,即新开发景区,要在规划时便注重公共交通资源的规划、配置与投入,从根本上避免交通不便问题。对存量景区,即正在运营的景区,要想方设法增加公共交通供给。其次,要结合“互联网+”模式提升景区信息化水平,加强景区信息在互联网上的展示,大力推动景区门票销售线上化,运用技术手段解决游玩项目排队问题。对此,王涛表示,“今后,希望通过美团等互联网平台,基于游客需求分析为景区提供更细更专业的‘体检报告’,并通过分析景区游客群体和公园票务情况,在二次消费上给出专业性的建议,一起构建全面旅游信息平台。”

此外,还要完善旅游服务配套设施,合理设置旅游吸引物标识、旅游设施标识、旅游地理环境标识和管理标识等各类标识,优化景区周边的餐饮服务环境,完善夜间游览配套设施。

## 行业观察

在近日举行的2020年中国信通院ICT(信息通信业)深度观察报告会上,工业和信息化部通信发展司司长闻库表示,2020年要加快5G网络部署,加强人工智能、工业互联网、物联网等新型基础设施建设,筑牢数字化转型基础。

闻库介绍,目前,我国信息通信业已建成全球最大规模的通信网络,固定宽带人口普及率首次超过OECD(经济合作与发展组织)国家平均水平,5G商用部署加快推进。

此外,转型升级步伐加快,移动互联网、工业互联网等新一代信息技术加速迭代演进,赋能传统产业数字化智能化升级,数字经济带动作用持续增强。民生福祉更加普惠,提速降费成效显著,数字鸿沟不断弥合,电信普遍服务工作取得显著成效,实现了农村城市“同网同速”。

会上,中国信通院副院长余晓晖发布了2020年信息通信业10大趋势,分别为5G时代起航,开辟数字化转型新空间,信息网络重构,夯实数字经济关键基石等。中国信通院云计算与大数据研究所所长何宝宏告诉经济日报记者,2020年内区块链将掀起新一轮技术热潮。区块链的应用领域还有待技术完善,仍存在扩展性较差等问题,大规模应用还很缺乏。

何宝宏认为,未来,随着区块链技术、应用、治理不断完善,将为承载数字资产和价值流互连做好准备,成为未来信息基础设施重要组成部分。区块链与人工智能、物联网等技术深度融合,将共同组成泛在、信任的数字社会新型基础。中国信通院预计,未来5年,我国将全面建成覆盖城乡、品质优良的5G网络基础设施。2024年,全球5G用户将近12亿,我国5G用户将超过7亿,渗透率达到约45%。5G将全面赋能工业、交通、能源、医疗及经济社会的各个领域,推动生产生活方式的新一轮变革。预计2024年,5G直接带动经济产出增加值累计达到2万亿元,间接带动经济总产出增加值累计达到6万亿元。

闻库表示,要推动互联网、大数据、人工智能和实体经济深度融合,推进“5G+工业互联网”应用探索,深化5G融合应用,厚植发展新动能。“要加强数字化治理,优化发展大环境。增强安全保障能力,研究应对新型网络安全风险。”闻库透露说,将深化“放管服”改革,创新事中事后监管,为信息通信业营造安全规范、鼓励创新、包容审慎的发展环境。

本版编辑 王薇薇 李景

# 农村城市已实现【同网同速】

本报记者 黄鑫

# 先行示范 建设人工智能应用开发验证测试的福田样本

人工智能是新一轮技术革命及产业变革的重要驱动力。2019年12月30日,依托科技产业链完整、数字经济发达、创新氛围浓厚的环境优势,深圳人工智能应用创新服务中心暨福田区政务数据开放创新实验室正式启动,致力于为政务数据开放、企业技术研发、应用场景落地提供对接服务平台,打造政务数据有效有序开放、人工智能场景完善丰富的福田样本。

数字经济被誉为撬动社会发展的秘密武器,其实飞猛进离不开新一代信息技术的驱动,AI技术则是其中的核心力量,因此,各行各业都在积极发展人工智能,抢占产业制高点。数据显示,到2020年,我国人工智能产业规模有望突破1600亿元,带动相关产业突破1万亿元。应用场景丰富、未来前景广阔。而深圳人工智能核心产业规模将在2023年突破300亿元,带动相关产业规模达到6000亿元。

### 对接多方资源,让数据发挥真正价值

2019年8月18日发布的《关于支持深圳建设中国特色社会主义先行示范区的意见》提出支持深圳率先建设体现高质量发展要求的现代化经济体系,加快实施创新驱动发展战略,支持深圳建设人工智能等重大创新载体建设。为了贯彻落实《意见》以及《粤港澳大湾区发展纲要》和有关部门批复的深圳创建人工智能创新应用先导区精神,福田区抢抓先机,率先示范,积极实施“创新福田”和“智慧福田”战略,出台了《福田区打造人工智能应用示范区

(2019—2020年)实施方案》,提出构建“1+1+10”的人工智能应用示范体系,即“建设区人工智能应用技术支撑体系+制定人工智能应用政策支持体系+推进重点领域10项示范应用”,在金融、医疗、教育、交通、水务、城管、应急等领域,形成一批高水平的人工智能应用示范项目,促进人工智能与管理服务的深度

应用,将福田区打造成为人工智能应用示范区,为深圳市智能经济和智能社会发展发挥示范引领作用。

深圳人工智能应用创新服务中心AI-Hub(SZ)的建设正是福田区积极打造人工智能应用示范区的一项重要内容。AI-Hub(SZ)由深圳市政务服务数据管理局、福田区人民政府联合共建,同时加挂“福田区政务数据开放创新实验室”,在全国率先建成一个形成集政务数据开放、测试环境、资源对接一体的人工智能应用开发验证测试“沙盒”,将政务数据这一宝贵的资源向人工智能应用开放,吸引并遴选一批优秀的人工智能机构入驻进行技术与产品测评。福田区政务服务数据管理局将组织专家、需求提供单位对测试验证成果进行评审,出具产品测试报告并运用区块链技术上云公



深圳市福田区政务数据开放创新实验室启动仪式现场

开,供有需要的机构进行查询。

10月下旬,福田区通过“福田政府在线”和深圳新闻网公布了一批政府部门人工智能应用场景需求清单共18项,涵盖市容环境、政务服务、养老服务、公共安全、卫生健康等5个业务领域,随即有25家企业热烈响应揭榜,经过评审后选取了首批14家企业进驻。

### 打破“信息孤岛”,让城市智能化发展

福田区探索大数据应用起步较早,通过推进新技术与城市现代化深度融合,福田区积极推动新型智慧城市暨“数字政府”建设,特别是在破解社会发展瓶颈和难题、创新社会治理方面,巧用数据实现了“智慧于民,智安天下”。

围绕打造“一中心五平台百系统”的目标,福田区搭建起预警监测、综合治理、决策支持、公共服务、基础技术五大平台,有序推进了102个系统的规划建设,打破“信息孤岛”,共享城市数据,基本实现了“一图助决策、一键知全局”。

健康的城市运行需要“智慧大脑”,福田区智慧城市指挥中心作为

“城域大脑”,依托大数据形成感知、监测、分析、预警、指挥、决策等功能,让数据帮助做服务和预警,打造了能够良性互动、共享共治的新格局,让“矛盾不上交、平安不出事、服务不缺位”。福田区还依托消防、边坡、地陷、危化品企业等公共安全领域感知设备,以及消防排查整治系统等,形成安全隐患一张图,运用物联网和大数据,通过城域大脑构建分析模型,实现风险隐患“负一秒”预警,“零延迟”响应,“全方位”防范,打造“低风险城区”。

在人工智能特色应用示范方面,福田区已在政务服务、医疗健康、教育、城管等领域率先开展应用示范,主要体现在建设智能政务服务大厅,建设企业政策精准匹配服务系统,提供“秒批”

“秒付”服务。建设智能校园、智能教室、智能课程系统,探索AI+养老新模式,推广天安所“智慧派出所”建设经验、开展AI+视频应用等方面。目前,福田区智能指挥分拨系统能够实现99.9%的分拨准确率;视频监控已形成人像识别、车牌识别、模糊图像处理。

福田区将物联感知触角延伸到工业区、商贸区、居民小区等领域,找“痛点”,查“病灶”,一旦物联设备监测报警经核实发生火灾,物业等部门和社会应急力量可以提前处置,并自动通知消防大队,指挥中心自动为出警消防车推送快速交通路线、准确停放位置、着火点建筑图以及居住人员并实时监看态势,相关部门联动处置,改变以前的被动处置为主动处置,为救火灭火赢得宝贵时间,提高了救火效率、降低了火灾损失。福田区还率先推出5G环卫机器人集群编队,基于5G+环卫机器人AI大脑,实现无人驾驶、定位、识别、清扫、避障、协同作业更精准,效率更高。

为了保障AI-Hub(SZ)的规范高效运营,目前已形成包括《运行管理办法》《网络安全规范方案》的“1+7+1”配套文件,福田区接下来将积极利用AI-Hub(SZ)的数据资源和政府资源持续推动人工智能创新成果,制定精准合作措施,推动孵化一批人工智能企业和项目落地福田。同时,进一步探索引入银行等金融机构合作,建立福田人工智能产业培育引导基金,形成产业培育—融资—落地发展的业务新链条,推动福田科技创新发展。

(数据来源:深圳市福田区政务服务数据管理局)