

着力完善现代旅游服务体系②

□ 本报记者 柳洁 董庆森 马思忠 柳文

完善服务推动旅游提质扩容

过有大小之分，罚有轻重之别。“小过重罚”当审慎。应进一步规范行政处罚权，强化行政处罚的教育功能，凝聚“过罚相当”执法司法共识。同时加大普法力度，形成人人守法经营的好风气。

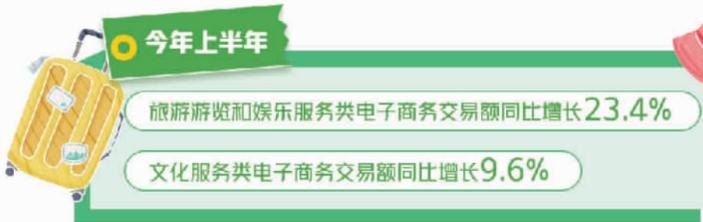
李万祥

近期，最高检通报了一起“小过重罚”案件引发关注。一位74岁个体经营者曾某因销售一瓶78元过期葡萄酒被罚款5万元，曾某认为处罚过重，经法院一审、二审、再审，6年诉讼未果、申诉无门，直到最高检到当地召开听证会公开审查，才促使行政机关主动纠正。行政处罚是行政机关依法对违反行政管理秩序的公民、法人或者其他组织，以减损权益或者增加义务的方式予以惩戒的行为，是维护市场秩序、优化营商环境的重要方式之一。在行政执法中，既要严格执法，更应依法执法，正确行使自由裁量权，确保“过罚相当”。一般认为小过重罚、大过重罚并无不当，但若是过与罚错位，产生与实际不符的小过重罚、大过轻罚等现象，就难说法理精神和公平正义。正如最高检有关负责人所指出的，实践中对一些小摊小贩、小微企业的行政处罚违反“过罚相当”原则，处以高额罚款，既不符合法律精神，不符合公平正义的要求，也损害了当事人的合法权益，甚至严重影响了当事人的生产生活，不利于其认识错误、改正错误，建立对法治的信任。

过有大小之分，罚有轻重之别。“小过重罚”当审慎。严格执法并非一味机械执法，简单粗暴地“一罚了之”“一抓了之”，甚至“以罚代刑”“以罚创收”，都忽视了行政处罚的教育功能。我国行政处罚法规定，实施行政处罚，纠正违法行为，应当坚持处罚与教育相结合，教育公民、法人或者其他组织自觉守法。具体执法中，行政处罚不应偏离“过罚相当”的法定原则，即设定和实施行政处罚必须以事实为依据，与违法行为的事实、性质、情节以及社会危害程度相当。当然，在法律规定的框架内，出于维护公共利益目的，特别是在食品安全等特定领域，加大或加重处罚力度很有必要。但关键是执法部门作出的处罚应当于法有据、依法处罚。

市场经济重法治，理应依法平等保护企业合法权益。从现实状况来看，应进一步规范行政处罚权，强化行政处罚的教育功能，凝聚“过罚相当”执法司法共识。同时，加大普法力度，形成人人守法经营的好风气。地方政府和相关部门应加强执法能力建设，推动统一执法监督与行政诉讼法律适用标准；严格落实行政执法“三项制度”，即公示制度、全过程记录制度以及法制审核制度；加强监督指导，建立健全行政处罚协调配合机制，完善评议、考核制度等，共筑良好市场环境。

本版编辑 孟飞 辛自强 美编 王子莹 来稿邮箱 jrbgzb@163.com



正值暑期，国内旅游市场迎来客流高峰。近年来，旅游业发展面临新机遇新挑战，各地坚持以文塑旅、以旅彰文，积极提升供给水平和服务质量，以更富吸引力的旅游产品与服务广迎八方来客。

文旅融合丰富内涵

夜幕下的长江，一艘复古轮船平稳行进。随着铛铛的手摇铃声在甲板响起，“知音号”从武汉长江二桥下缓缓穿过，在场的游客发出阵阵赞叹：“真的太美了。”船舱内，流光溢彩的舞池里，复古爵士乐响起，绅士丽人翩翩起舞。“知音号”是武汉文旅的必打卡项目，7年来，已累计演出2000余场，带着全球130万人次游客经历跨越百年的时空之旅，成为长江游的一张“金名片”。

“知音号”是湖北依托优异的自然禀赋、丰厚的文化底蕴，催化和重构文旅融合的一个缩影。近年来，湖北统筹旅游高质量发展和安全生产，在抢占数字文旅新赛道、丰富旅游新业态等方面发力，系统推进湖北旅游高质量发展。湖北出台了《关于推动文旅深度融合加快新时代湖北旅游高质量发展的意见》，着力解决制约湖北旅游高质量发展短板问题，推出优化战略布局、提升文旅产品供给质量、培育经营主体、基础设施提档升级、擦亮文旅品牌等24条举措，从组织、要素、政策、奖励、人才5个方面强化保障，全力推动文旅深度融合。

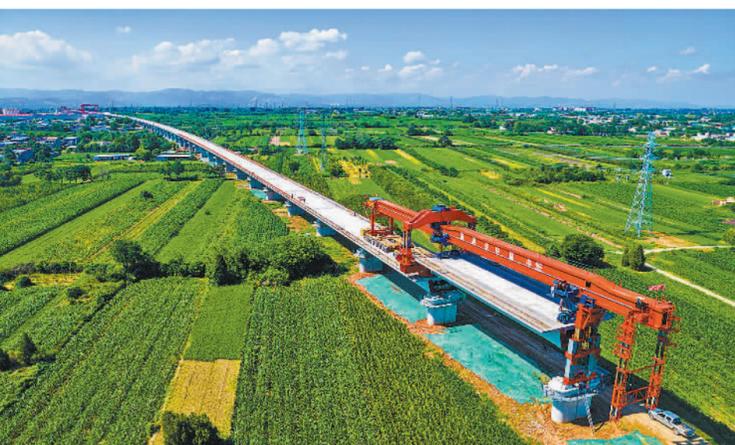
为顺应不同市场群体消费需求，湖北推出“跟着花期去旅游”“跟着马拉松去旅游”“跟着演唱会去旅游”等不同主题产品，拉长建强湖北文旅全产业链条，提升旅游产业核心竞争力。3月以来，湖北省举办“相约春天赏樱花”暨湖北最美赏花季活动，推出“樱花+汉马”、花季约“尔滨”等话题热点，发布2024赏花地图和200多个赏花打卡点，形成“一花开、百花艳”的全省赏花热潮。据了解，湖北形成了“湖北文旅+”“+文旅”的全链条产业模式，充分发挥文旅产业“一业兴、百业旺”的乘数效应，在参与文旅经营中富民，在打造文旅链条中富民，在创新文旅机制中富民，实现文旅赋能与综合拉动的相得益彰。

在浙江，传统的观光式旅游正被体验式旅游逐步取代。浙江运用数字技术为文化遗产保护传承“添翼”，为文旅产业发展赋能，为文旅消费扩容提质注入新动力。夜幕降临，浙江台州黄岩的官河水街龙宫前，彩龙飞舞；永宁桥上，身着宋服的女子衣袂飘飘；往远处看，两只巨大的赛博海豚从江面高高跃起。作为全国首个户外数字经济街区，黄岩官河水街以沿岸商铺与历史古迹为幕景，利用元宇宙技术对本地民间故事、历史遗迹等文化内容进行数字演绎，给游客带来沉浸式体验。一经推出，这里便成为热门打卡地。

持续投入改善体验

随着科技飞速发展，文旅行业正经历深刻变革，数字化、虚拟现实、人工智能等新技术不断改变游客的体验方式。

“假期才三天，攻略要做两天”“想去山河湖海，只看到了人山人海”……在浙江，这样的出游局面或将得到改善。今年4月，浙江省文化广电和旅游厅创新推出的“游浙里”小程序入驻当地主流媒体，聚焦游客出行所需，集旅游资讯、公共服务等功能于一体，整合景区、住宿、美食、交通、风物、场馆



近日，陕西省富平县西安至延安高铁富平特大桥建设工地正在架设箱梁。西延高铁是我国“八纵八横”高铁网重要组成部分，项目建成后极大便利沿线人民群众出行，并带动沿线地区经济发展。 卢建建摄(中经视觉)

等涉旅资源，为游客提供一站式服务。浙江省文化广电和旅游厅厅长陈广胜表示，这款数字应用致力于打造面向游客的产品精准服务平台、面向市场的品牌营销服务平台和面向政府的治理变革服务平台，推动文旅融合高质量发展。“游浙里”小程序满足广大游客的各类需求，它将成为伴游全旅程的指南针、衡量旅游发展质量的温度计。

步入浙江省博物馆“丽人行——中国古代女性图像沉浸式数字展”现场，游客置身其间，仿佛展开一场跨越时空的对话。“通过数字展览，可以看到不同历史时期中国女性的生活群像，内心触动很深。”来自上海的游客张倩说。“在传统展览之外，数字化带来新的文旅业态，吸引了更多年轻游客。”浙江省博物馆馆长陈水华告诉记者，该馆增加了大量数字化、互动性的功能区体验，让文物活起来，使国宝触手可及。在这里，观众能发挥奇思妙想，跟随通关手册指引，开启妙趣横生的探索之旅。

以数字化赋能文旅业高质量发展，离不开政策支持。据了解，浙江积极落实用地、财政、税收、金融、投资、人才等支持政策，加快智慧旅游沉浸式体验新空间培育，推出沉浸式文旅新业态示范，推动文旅业更好运用数字化、网络化、智能化科技创新成果。

新疆旅游资源得天独厚，近年来，当地深入实施旅游兴疆战略，不断擦亮“新疆是个好地方”品牌。

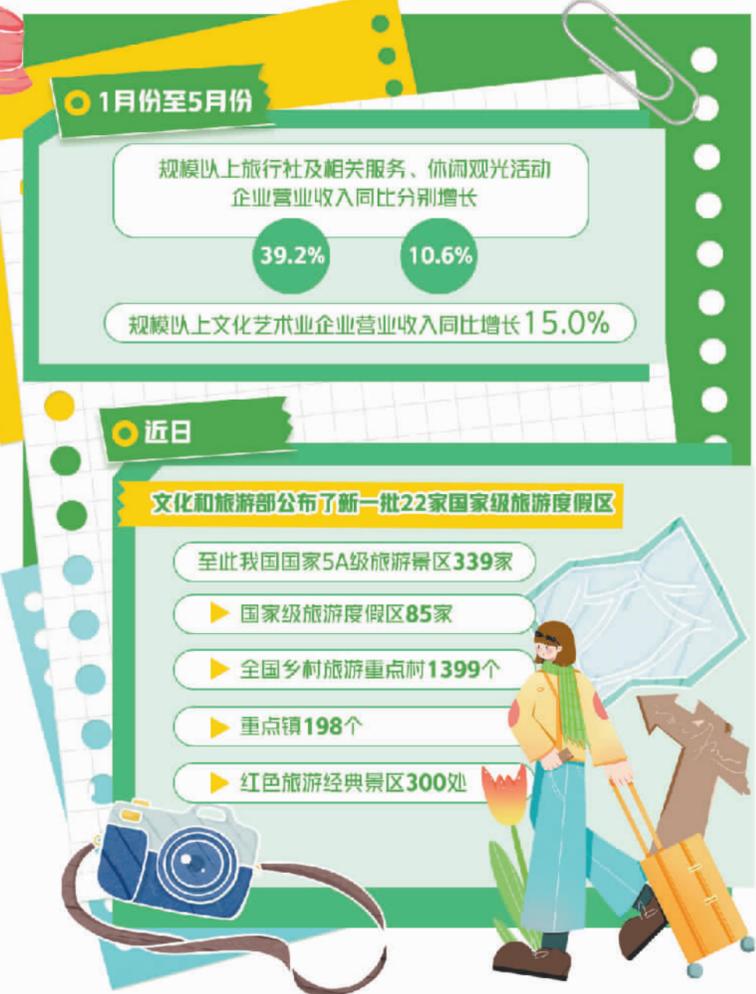
新疆舞动好风景，吸引更多游客到来，离不开持续发力旅游服务“硬实力”建设。当前，以酒店投资为代表的基础设施在新疆大幅增长。2023年，新疆共有酒店建设项目130个，其中按照五星级标准建设的共有33家，今年可完工酒店69家。交通运输是旅游发展的先决条件，在破解“旅长游短”发展难题中，新疆不断深挖旅游好风景。当前，新疆在培育以独库公路、S101百里丹霞、伊昭公路等为代表的网红风景道基础上，加快推进S226线喀拉通克至富蕴公路、G331线青河至富蕴至阿勒泰公路、G681线阿勒泰至禾木喀纳斯公路等阿尔泰山千里画廊生态旅游线工程项目建设，以及G218线那拉提至巴伦台伊犁草原文化旅游线等6条重点旅游风景道建设工作，为自驾游提供更坚强的支撑。

多措并举广纳客源

“中哈互免签证后，每天前往中哈霍尔果斯国际边境合作中心的游客在持续增多。”霍尔果斯欧亚国际旅行社有限公司负责人丹尼尔·叶尔葆说。随着中国新疆·中亚旅游合作联盟的成立和中哈互免签证，以及多项政策利好的持续释放，“跨境游”在新疆日渐升温。数据显示，今年上半年新疆接待入境游客229.33万人次，同比增长120.49%；实现国际旅游收入17.68亿美元，同比增长252.43%。

如今，如何让更多国际游客到新疆来，已成为很多旅游从业者关心的话题。“推动旅游业高质量发展，加快建设旅游强国，入境旅游是很重要的方面。”新疆旅行社协会会长吴锋认为，新疆要推动入境旅游工作有成效，需要重点关注入境旅游人数和入境旅游游客国别数两个关键指标。旅行社在旅游产品设计研发、旅游市场营销推广、组织招揽游客方面发挥着不可替代的作用。针对新疆入境游还存在的不足，协会正推动旅行社加强旅游产品设计，满足游客需求，吸引更多国际游客到新疆来。

在日前召开的新疆旅游发展大会上，当地发布了《“新疆是个好地方”新疆旅游消费



文化和旅游部公布了新一批22家国家级旅游度假区

- 至此我国国家5A级旅游景区339家
- 国家级旅游度假区85家
- 全国乡村旅游重点村1399个
- 重点镇198个
- 红色旅游经典景区300处

专项行动计划》，计划从2024年到2026年，围绕客源地、目的地、产品供给、交通服务、宣传推广5个方面，加大对新疆的资金投入和资源配置力度，推动新疆旅游消费高质量发展。该计划各参与单位拟合计投入1.78亿元专门经费预算支持，2025年、2026年将持续投入资金，推动新疆旅游消费不断扩大。

不只是新疆，湖北也在加大力度，深挖文旅市场潜力。

今年以来，湖北多批次精准投放文旅惠民消费券超1.9亿元，推出湖北文化演出惠民卡，联动各市州开展“百万学子回母校”“避暑康养休闲游”“游购乡村·欢聚荆楚”、百家旅行社商洽会等系列活动，激发了文旅消费活力。银联文旅消费数据显示，上半年，湖北旅游主营业务消费收入834.76亿元，同比增长12.00%；旅游交通主营业务消费收入260.51

亿元，同比增长9.48%；餐饮消费收入451.08亿元，同比增长3.57%；旅游关联的大众消费收入1945.44亿元，同比增长13.51%；境外游客消费18.11亿元，同比增长44.07%。“五一”假期，湖北A级景区接待游客1424.76万人次，同比增长13.53%；武汉入境游订单量同比增长71%。

湖北省文化和旅游厅相关负责人表示，湖北是旅游大省，无论是资源存量规模，还是旅游产业规模，都具备多方面发展优势。下一步，湖北省旅游业将坚持以文塑旅、以旅彰文，持续唱响“知音湖北，遇见无处不在”的文旅品牌形象，加快现代旅游业体系建设，不断提升旅游质量和产品供给。同时，保护好优秀传统文化和长江生态，守护好美丽家园，让见人见物见生活的旅游场景处处可见。

互联网产业持续迈向智能化

本报记者 黄鑫



由中国互联网协会主办的2024(第二十三届)中国互联网大会日前召开。中国互联网协会理事长尚冰在会上表示，我国互联网发展不断开创新局面，网络基础设施全球领先，网民规模飞速增长，信息技术创新空前活跃，互联网应用蓬勃发展，多项关键指标居全球第一位。

据介绍，当前，我国宽带网络规模和覆盖水平全球领先，固定宽带家庭普及率达110.2%，千兆用户占比超过四分之一，5G基站总数达383.7万个，全国行政村通5G比例超90%。骨干网架构持续优化，形成“全方位、立体化”互联互通格局。全国在用数据中心机架总规模超过810万标准机架，算力总规模居全球第二位。得益于网络覆盖的持续提升，我国互联网普及率已达到77.5%，网民规模达到10.92亿人。

国产大模型产品不断涌现，智能芯片、开发框架等关键核心技术取得重要突破，相关专利申请量和授权量均居全球前列。6G愿景概念、技术研究、研发验证等取得阶段性成果，位居全球第一梯队。9家企业跻身全球互联网企业市值前30强，“独角兽”企业数量达到375家，企业综合实力稳步提升。

国货“潮品”、智能产品等消费新增长点持续涌现，直播带货、网约车等新业态在促进灵活就业、服务经济发展等方面发挥重要作用。在线办公、视频会议等应用助力生产服务新体验，全国中小学实现互联网全接入，地市级、县级实现远程医疗服务全覆盖。“5G+工业互联网”项目数超过1.3万个，5G行业应用案例累计超过9.4万，赋能新型工业化作用持续显现。

中国工程院院士郭贺铨表示，在人工智能加持下，数字世界与物理世界的结合，提升了互联网接入物理实体、服务垂直行业的能力，在促进产业数字化的同时，也带动了数字产业化及互联网产业的发展。360集团创始人周鸿祎认为，大模型将掀起新一轮工业革命，所有的互联网应用都会被重塑，这也给互联网产业带来了新的革命性机会，强化

了互联网创业和投资的需求。也要看到，没有互联网的发展就没有人工智能发展。正是得益于互联网的算力、数据、算法等积累，才为人工智能发展奠定了基础。未来10年到20年间，大模型深刻改变世界。人工智能的赛道非常宽，不仅互联网巨头有机会，传统企业和创业者也有机会。

中国移动副总经理张冬表示，当前，信息和能量融合创新纵深推进，以人工智能为代表的新一轮科技革命和产业变革加速演进。有了人工智能加持的互联网将进入“智能互联网”的发展新阶段，并呈现出“三个加速重构”的新趋势，即互联基础设施加速重构、智能终端形态加速重构、应用服务模式加速重构。

会上发布的《中国互联网发展报告(2024)》提出，数字技术创新将逐步推动互联网向智能化迈进，“人工智能+”行动的落地和多模态大模型的快速发展将推动新一代人工智能技术加速拓展应用场景。同时，算法、算力与数据的核心作用将更加凸显，算力发展需求推动高端芯片自主研发和制造能力不断提升，数据资源将与人工智能技术

耦合发展，不断催生新产业、新模式、新业态，生成新的经济增长点。工业和信息化部总工程师赵志国表示，未来将深入实施制造业数字化转型行动，持续推动互联网、大数据、人工智能与实体经济深度融合，促进传统产业“智改数转网联”。全力推动工业互联网高质量发展和规模化应用，深入实施标识“贯通”行动，加快建设“5G工厂”，打造“5G+工业互联网”升级版。打造具有国际竞争力的数字产业集群，促进生产性服务业同先进制造业融合发展，支撑构建现代化产业体系。将引导更多人才、资金、技术等创新要素向企业集聚，加快推进人工智能、下一代互联网、量子科技等前沿技术攻关突破和成果转化。

“在强化互联网技术创新能力方面，要加快人工智能芯片、算法框架等软硬件技术创新，构筑以大模型为代表的自主生态，加快形成新质生产力。系统开展先进无线通信、新型网络架构、空地一体等下一代互联网前瞻布局，把握发展主动权。”尚冰说。