

旅游年收入雄踞全国第一,广东迈向世界级旅游休闲目的地

# 解码广东旅游业供给侧改革

文/程行欢 图/新华社



如果要问哪个省份的旅游收入全国排名第一,很多人一定不会想到是低调的广东省。广东旅游年收入已经超过1万亿元。没有最奇峻的山,没有最湛蓝的海,没有最秀丽的森林,也没有最雄伟的建筑,这里有的是岭南文化最重要传承地,用其独特的岭南风味和敦厚朴实的待客之道,吸引着全球各地的游客,成为口碑最好、消费最惬意、旅行生活最悠闲的地区。

近年来随着粤港澳大湾区经济的飞速协同发展,人流、物流、信息流在湾区进行立体交汇,广东旅游业迎来了新的发展机遇。面对这些新的变化,广东旅游从业人员秉承广东人敢为天下先的精神,不断对自身进行着调整、尝试和改变,以更为优质的服务来满足人们更高层次的旅游需求。



深圳前海深港青年梦工场创意十足



12月7日,演员在廉江红橙节暨家电博览会开幕式上吹芦笙



来自大苗山的油茶、香糯、银饰等苗乡产品受到广东人青睐

## 志愿者提升城市服务供给质量

开门恭迎四方客,入席善待座上宾。旅游服务的本质,体现的是人与人之间的和谐关系。客人请进来后,不是等待,而是主动服务,提供更多更广的便利,提升的是一个城市的整体公共文化服务供给质量。在这方面具有代表性的是近年来深圳市以文化志愿服务建设打造公共文化服务的生力军。

深圳在推进基层文化队伍建设上,不断提升文化志愿服务的科学化、规范化、专业化水平,截至目前,深圳市共成立各类文化志愿服务队230多支,登记文化志愿者近3万人,年开展文化志愿服务活动超5000场,公益性文化服务已成为推进深圳“文化强市”建设的创新之举和重要组成部分。这些活跃的志愿者队伍,不但丰富了广大群众的业余生活和兴趣爱好,缓解了深圳市公共文化服务人力资源短缺的压力,提升了市民的现代文明素质,也完善了市、区、街道、社区四个层级的“基层文化服务网”,有力推动了基层公共文化服务高质量发展。

在这个基础上,深圳成立了我国第一支旅游志愿者队伍——深圳市旅游志愿者总队。近两年来不断

发展壮大,如今已成立了28支分队。各分队不断创新,以市民、游客喜闻乐见的形式开展了各类文明旅游宣传活动,推动文明旅游观念深入人心。去年五一期间,深圳市旅游志愿者总队组织了300余名旅游志愿者赴全市各大旅游景区、机场、口岸等游客密集的地方,开展文明引导、秩序维护、旅游咨询等志愿服务,引导市民游客文明旅游、绿色出行、理性消费、安全出行。

志愿者整体素质的提高,带来连锁效应,为广东文明旅游服务的志愿者也受到了认可。在广州,今年五一假期,广州市30间旅游志愿服务站志愿者坚持上岗服务,以“新时代文明实践”文明旅游行动为主题,服务来自五湖四海的游客,累计上岗人次达640人,贡献志愿服务时长超过1300小时,服务覆盖全市50多个商圈、景区、公园等热门地点,受到游客的广泛好评。

同样是今年的五一小长假,在惠州的主要旅游景点惠州植物园、惠州西湖等地方,一群不带团的“导游”放弃了假期陪伴家人的机会,参加了惠州市文化广电旅游体育局组织的“惠州文明旅游志愿者服务

队”,来到市区各景点引导游客文明出行。这些志愿者在景点各出入口和游客集中的地方,举着“垃圾不乱扔,举止显文明”“爱护花草,从我做起”等温馨提示牌。除此之外,志愿者们不仅温馨提醒游客,还耐心解答游客的疑问,帮助游客解决困难。

值得一提的是,志愿者不仅在当地服务,还走出了广东。今年年中,《2019年文化和旅游志愿服务工作方案》(以下简称《方案》),对开展今年文化和旅游志愿服务工作做出部署,其中“春雨工程”——全国文化志愿服务边疆行活动调整为“春雨工程”——全国文化和旅游志愿服务行动计划,拟实施新时代文明实践中心志愿服务、边疆民族地区志愿服务、基层公共文化机构志愿服务、文明旅游志愿服务等4个方面的项目。今年8月,2019年“春雨工程”——广东省文化和旅游志愿者内蒙古行启动,此次活动以“大舞台”“大展台”“大讲堂”的形式在内蒙古举办了4场文艺演出、1场展览、2场讲座,旨在推动边疆民族地区基本公共服务均等化,搭建文化和旅游志愿服务交流平台,加强广东省与内蒙古自治区文化和旅游交流与合作。



华南植物园内一片生机



消费者在佛山美食文化周上品尝顺德名吃“均安蒸猪”



游客在华南植物园内拍照留念



厨师在佛山美食文化周上现场烹饪食物

## 深圳探索数字创意文化先行示范道路

对于广东来说,文化和旅游是粤港澳大湾区建设的重要内容和载体,尤其是今年年初发布的《粤港澳大湾区发展规划纲要》中专门指出要“共建人文湾区”“构筑休闲湾区”,并将“宜居宜业宜游的优质生活圈”确定为五大战略定位之一,对新时代粤港澳大湾区文化旅游交流合作提出了明确要求,也为大湾区文化旅游发展提供了巨大机遇。因此广东在加强与港澳旅游部门的联动,提升湾区旅游产品及服务品质,深化在旅游产品和线路设计、境内外联合宣传促销、旅游基础设施建设、旅游市场监管等方面的合作上,努力打造粤港澳“一程多站”等知名旅游品牌,建设粤港澳世界级旅游目的地。

在这一过程中,深圳还得到了更多的政策支持。今年8月,中共中央、国务院发布《关于支持深圳建设中国特色社会主义先行示范区的意见》(以下简称《意见》),其中,文旅产业发展作为“社会主义文化繁荣兴盛的现代城市文明”重要组成部分被重点提及。其中明确支持深圳大力发展数字文化产业和创意文化产业,加强粤港澳数字文化创意产业合作。同时支持深圳建设创新创意设计学院,引进世界高端创意设计资源,设立面向全球的创意设计大奖,打造一批国际性的中国文化品牌。在这些基础上,推动文化和旅游融合发展,丰富中外文化交流内容。有序推动国际邮轮港建设,进一步增加国际邮轮航线,探索研究简化邮轮、游艇及旅客出入境手续。

在这一政策指引下,今年11月,“国家数字文化产业基地”重点项目在罗湖落地启动。据介绍,该项目主要运用“文化+科技+金融+旅游+国际教育+商业”的发展模式,打造集数字文化产业、国际教育、人才交流、信息服务平台、区块链应用及文化金融于一体的国家级科技文化创新产业示范区。以建设生态、生产、生活“三生融合”的智慧城市为核心,以国际消费中心为抓手,把数字文化产业发展成为新经济动能,将该片区建设成为粤港澳深度合作示范区。

据悉,目前国家数字文化集团、中国网视、时空中心、高精度地基定位授时系统、数字音乐基地等有国际先进水平的国家级重大项目将签约入园。有关负责人表示,将以前所未有的力度推进“国家数字文化产业基地”这一重大项目的建设,为罗湖再腾飞、为深圳建设先行示范区、为粤港澳大湾区建设世界级湾区作出积极努力。

另一件值得一提的事情是,就在12月3日,深圳游客中心在蛇口邮轮中心揭幕,这意味着深圳首家游客中心落地蛇口邮轮母港并正式投入运营。游客中心作为城市迎接四方游客的第一扇“窗口”,在全球旅游大趋势下系统谋划新型游客中心建设,推动深圳旅游公共服务全域化、多元化、品质化、智慧化、融合化发展,不断满足市民及游客个性化、多样化的旅游需求,成了深圳全力建设中国特色社会主义先行示范区的重要发力点。(程行欢)



深圳市南山区活力四射

## 智慧旅游带来服务数字化转型

智慧旅游,代表旅游高质量发展的方向。当前文旅行业正值高速发展的黄金时期,借助信息技术提高文旅行业的智能化水平,提升服务能力和效率,已成为影响文旅行业品牌和竞争力的重要因素。在早前,智慧旅游可能更多以景区免费WiFi、自助无人售货商店、闸机智能系统、自助语音导览等服务为“标配”,如今新的变化已经到来。业内人士认为,消费者正在经历智慧旅游的大众旅游时代,这意味着旅游的消费方式、服务方式、管理方式、营销方式都在发生明显的变化,目前一系列基于VR/AR、人工智能、物联网技术的文化装备创新,正与智慧旅游产业融合发展,给彼此创造巨大的发展空间。

广东已经在这一方面抢跑。如利用对话式人工智能硬件设备和云端服务,通过更加自然的人机交互,与酒店客控、前台及管理后台进行快速对接,自由切换场景,实现工作、休息或休闲娱乐多种环境

模式的选择,享受更为便捷舒适的客房服务体验……这种全面打通语音客房设备控制的智慧酒店解决方案——“小度”,目前已经在北京和广州两地现身。

而利用AI技术,切入旅游客运大巴的安全运营,也是提升旅游服务质量的关键一环。旅游客车司机因疲劳驾驶而导致的车辆事故,每年都在发生。通过利用AI智能视频分析技术,对司机的驾驶行为进行有效预警和管控,能有效降低疲劳驾驶引发的车辆事故概率。目前,AI技术在这方面的应用渐趋成熟、普及,佛山地区的旅游大巴已经从去年开始安装基于AI技术的ADAS+DMS驾驶安全预警系统。

如今随着5G风口吹来,为广东旅游服务新业态带来了更多想象空间。今年9月,广东移动与长隆集团在广州签署5G+智慧旅游合作框架协议,强强联手深入推进5G等新技术在旅游行业的创新应用,打造

5G+智慧旅游标杆工程,为粤港澳大湾区打造世界级旅游目的地。

据了解,双方此次战略合作将致力于运用5G以及人工智能、物联网、云计算、大数据等新技术,加快推进广州、珠海、清远等度区数字化转型。目前广东移动正加快推进长隆度假区5G网络部署,已建成5G站点9个,年底前预计将完成30个。依托高速率、低时延、广连接的移动5G网络,未来5G+VR直播、5G智能票务、5G智能停车等服务将为游客带来更丰富、更智能的旅游体验。在签约活动现场,通过5G+VR眼镜可参观熊猫馆,360°环绕式体验让人仿佛身临其境。此外,通过此次合作,长隆度假区公共管理能力和酒店服务水平也将得到提升。借助广东移动大数据,长隆度假区可实时掌握园区客流量,有效做好客流控制和游客疏导。5G与云应用的引入,也将让度假区酒店管理更加智能。

## 144小时不仅仅是过境免签

过境免签,对于一个城市来说,意味着城市形象和品牌的提升。所谓的过境免签,是指外籍人士依据过境国的法律或有关规定,从一国经转该过境国前往第三国时,不必申请过境国签证即可过境,并可在过境国进行短暂停留的政策。过中国境免签分为24小时过境免签、72小时过境免签和144小时过境免签。在实际旅游中,72小时和144小时的过境免签,对提升入境旅游的效果相对更加明显。

在广东,有广州、深圳、揭阳三个城市获得了144小时外籍人士过境免签的政策。其中广州是由原来的72小时过境免签后迎来的政策升级。今年5月12日,广州白云国际机场T2航站楼迎来了实行144小时过境免签政策后的首个旅行团。参加

首个旅行团的外籍过境中转游客主要来自法国、荷兰。过境免签时间的延长,可选择口岸的增加,将使得到访游客群体更加多元化,除了原来的过境中转客群外,还将增加在差旅外兼来观光体验的商务客,以及把广州作为旅游目的地之一的过境游客。

广州在把握机会上做了诸多努力。为让游客能更便捷地了解144小时过境免签政策,更立体地领略广州城市魅力,更直观地选择旅游产品,广州市文化广电旅游局推出了《广州144小时过境免签旅游指南》,提供了144小时过境免签政策解读、免签问答、免签流程、机场信息、地铁导览的指引,精选推荐了广州代表景点、美食名店、星级酒店和部分旅行社,推出了广州佛山开平文化之旅、广州顺德商

务之旅、广州深圳休闲之旅、广州中山珠海民俗游、粤港澳大湾区文化风情游5条过境旅游线路,涵盖广州、佛山、江门、深圳、珠海、中山等粤港澳大湾区城市,通过文化、商务、休闲、民俗等不同主题进行结合,融汇文化历史、民俗人文、休闲度假、养生保健、国际都会等多元化旅游元素,让过境游客能全方位感受岭南文化精华,体验大湾区旅游特色。

优秀的经济模式是互利的。广州在时间和空间上为广大国际中转旅客提供更加便利优质的服务,不仅极大地方便了国际中转旅客开展商务、文化、旅游、探亲活动,也为广州自身的空港建设,即发展广州国际航空枢纽、广州临空经济示范区创造了极为有利的条件。