

公共服务振兴文旅行业应对策略研究——以跨省（境）重启机制为核心

王茹丹 罗岚

佛山科学技术学院 经济管理学院 广东 佛山 528000

摘要：国内外环境动态变化的背景下，社会经济形势不断发生改变，对国内文旅行业及其对外贸易产生巨大冲击。本文探讨常态化下，社会新形势与应急新形势对跨省、跨境、跨岸文旅市场重启的影响；从公共服务角度，针对文旅行业的振兴，提出长效控制路径、监管模式及解决机制；最后提出激励跨境重启相关政策研究，以期为政府和文旅行业提供常态化公共事件影响下，产业复苏和公共服务完善的有效对策和措施借鉴，同时为文旅行业提供可行的发展方案，为文旅产业适应新发展环境与后续升级创造先机。

关键字：公共服务；文旅行业；监管模式；跨境重启；

Research on Coping Strategies of Public Service Revitalizing Cultural Tourism Industry- Focus on inter-provincial (cross-boundary) restart mechanism

Rudan Wang, Lan Luo

Foshan University, School of Economics And Management,528000

Abstract : Under the background of dynamic changes in the environment at home and abroad, the social and economic situation has been changing, which has a huge impact on the domestic cultural tourism industry and its foreign trade. This paper discusses the impact of the new social situation and the new emergency situation on the restart of the inter-provincial, cross-border and cross-shore cultural tourism market under the normalization ; from the perspective of public services, for the revitalization of the cultural tourism industry, proposed long-term control path, regulatory model and solution mechanism ; finally, it puts forward relevant policy research on encouraging cross-border restart, in order to provide effective countermeasures and measures for industrial recovery and public service improvement under the influence of normalized public events for the government and the cultural tourism industry, and at the same time provide a feasible development plan for the cultural tourism industry, and create opportunities for the cultural tourism industry to adapt to the new development environment and subsequent upgrading.

Keywords : public service ; cultural tourism industry ; supervision mode ; cross-border restart;

引言

随着经济全球化、文化多样化趋势日益显现，文旅行业是我国对外贸易“走出去”中重要的组成部分和强劲的活性领域。国内外双循环得外部影响要素不断增加，使得作为我国发展起步较晚，发展实力较弱得文旅行业更易受到外部冲击。在常态化背景下，跨境文化旅游产业暴露出公共服务应对方面的诸多问题。本文致力于研究文化旅游产业市场重启，为政府和市场提供常态化公共事件影响下，产业复苏和公共服务完善的有效对策和措施借鉴，同时为文旅行业提供可行的发展方案，助力文旅产业的后续升级。

一、文献回顾

公共服务是文旅行业发展中不可或缺的元素，是产业融合发展趋势下对公共文化服务与旅游服务概念的交

叉总结，由政府主导并推进的公共服务是助力文旅行业振兴发展的重要保障，其中包括设施功能交叉、服务对象交叉及服务方式交叉^[1]，通过提供配套的公共服务，能够促进文化与旅游行业相互赋能，并推动公共服务供给体系的完善与创新发展。

近几年的研究中，众多学者主要以公共服务影响文旅产业融合的路径或机制为研究方向，消费水平与能力作为公共服务促进产业发展的中介因素之一，董建博等（2021）认为推进基本公共服务均等化可以为推进供给侧结构性改革提供持续的内生动力。社会环境对文旅行业的发展至关重要，刘英基等（2022）认为公共服务供给是联结政府、企业、游客和当地居民的桥梁和纽带。以产业融合路径出发，公共服务建设的主要两大途径为：一是公共文化服务建设转型中融入旅游要素，如研发适合旅游需求的文创产品；二是旅游公共文化服务中加

强文化赋能,如旅游交通服务、游客服务中心等方面(金武刚等,2019),营商环境与消费水平成为了重要因素。

当下科技的发展,互联网信息技术与行业融合程度不断加深,旅游公共服务运营平台模式从B2B到B2C,APP旅游商城从OTA模式转型为OTP模式^[2,6],对行业运行的透明度要求也不断提升,需要建立长效的行业监管模式,政府主导的政策、规定支持是重要的拉动力量,相关部门与主体企业的通力合作将会实现公共服务扶持文旅产业发展的振兴(张伟,2021)。

二、公共服务对文化和旅游的影响研究

在国内外形势动态变化的过程中,我国有必要以提升公共服务促跨省、跨境、跨岸文化旅游重启,维持并促进文化旅游贸易正常进行。

经济环境影响文旅行业整体规模与质量。据估算,2020年全年整个文化产品和文化设备消费市场至少减少930亿元。如何充分利用做好公共服务,促进文旅业恢复活力,减轻内地游客面临的冲突环境和安全风险,成为思考要点。

消费习惯转变刺激新型文旅经济增长点。疫情期间,社会流动性大大降低,重塑了消费者新消费习惯,催生线上消费习惯、自助生活习惯、非接触式消费习惯和健康养生消费习惯等,“自主旅游”时代自动化的特征在此期间更加凸显。具体来讲,消费者文化和旅游消费方式发生较大改变。线下的文化和旅游消费受到了不同程度的打击,但同时也催生和促进了新的消费方式;审美对象发生转变,文化和旅游消费更关注国内市场,国内居民的文化和旅游消费更关注国内市场、周边地区的趋势越发明显;文化和旅游消费升级,人们对文化和旅游消费的需求在后疫情时代明显增加。

技术环境更新行业市场研究。为了避免突发公共卫生事件给产业发展带来的打击,文化旅游产业加快了数字化转型的步伐,依托于科学技术的数字化公共服务已成为文旅产业应对突发公共卫生事件影响的重要途径。国内外共同构建疫情防控技术合作平台,为各个国家之间行业综合性决策提供科学依据。如何构建“文旅+”产业合作框架,促使跨境互通互联成为疫情背景下产业重启重要的一环。

三、文化和旅游公共服务政策性研究

在常态化背景下,各地公共文化和旅游服务机构密集出台相关政策,创新多种多样的服务方式和文化内容,研究文化和旅游公共服务的应对策略。

智慧赋能数字文旅,探索文旅公共服务发展渠道。构建发展“互联网+”文化和旅游消费新模式,培育数字文旅产业新业态;推进“网红+直播”式、“IP+文旅”式渠道探索,借助大数据平台,构建应对产证学研突发事件的现代文旅体系。

深化文旅协同共进机制,构建文旅公共服务发展新

格局。建立“政府主导”+“社会参与”+“市场配置”机制,实质性推动跨区域文旅协同发展及产业政策衔接机制;应用发展政企合作PPP模式,加强地方政府与当地特色小镇域村基建物联网等文旅企业产业链有机融合;实现文旅和卫生及等政务服务管理部门联动监防控、各地产政研和居民与游客互相自律,强化基层治理,共建多元智慧城管格局;强化跨国(境)信息技术及文旅融合,完成一带一路背景下国际文旅服务贸易双循环效应。

文旅服务的“吃住行游购娱”六大基本要素和新基建“电路网智能站心”七个指标,以“共建共治共享”和“互融互补互惠”的基本理念,构建出文旅新基建促进疫情下重启跨境旅游的衡量指标(如表一),促进在线跨境文旅企业积极联合,培育文旅消费热点,通过线上业务的拓展来降低经营损失,促进优秀文旅经济效益间快速转化,重塑消费者的体验,实现区域和城市群文旅在较均衡的基础上追求协同、在分散布局上的优化配置,构筑文旅一体化发展的新渠道,进而也能实现粤港澳大湾区融合的目标。

表1:跨境文旅重启衡量指标及衡量定义

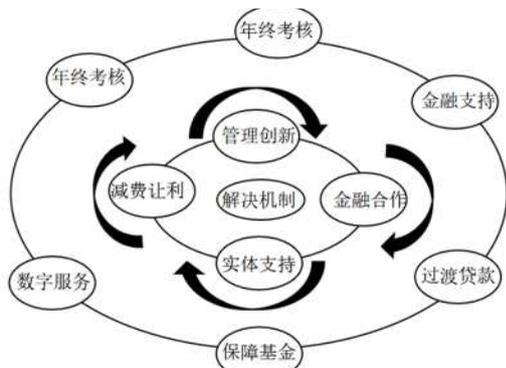
| | | |
|---------|------------|---------------|
| 公共安全服务 | 疫情防护措施 | 医疗资源是否充足 |
| | 跨境身份认证 | 证件认证互通 |
| | 智慧旅游体验 | 在线线下的结合体验满意度 |
| | 公共休闲配套安全设施 | 基础建设便利及卫生标准 |
| | 交通安全基础 | 交通工具的隔离措施 |
| | 网络基础设施 | 讯息披露及实时地位数据传输 |
| 供给要素 | 医疗救助条件 | 医护设备资源数里和密度 |
| | 电子支付配套设施 | 无接触支付实施度 |
| | 景区餐饮住宿食品安全 | 食品住宿源监控点数量 |
| | 应急救援保障措施 | 医疗急诊绿色(隔离)通道 |
| | 自驾游营地设施 | 是否能满足自驾游等需求 |
| 旅游地安娱目标 | 旅游资讯服务 | 文旅激励因素 |
| | 旅游景观资源吸引力 | “文旅+”激励措施 |
| | 特色旅游产业聚集区 | 如“农村蒋色小镇”示范基地 |
| | 旅游地疫情风险等级 | 疫情风险等级划分 |
| | 旅区旅客人口密集程度 | 旅客讯息报备及分类 |

四、新形势下搭建跨省、跨境、跨岸文旅市场重启机制

常态化背景下,跨省跨境跨岸文旅业面临着游客群体多样化、风险来源复杂化、安全形势国际化、应急與

情网络化等新形势。文旅业必须以应急形势的变化趋势为基础,以保障游客安全为导向,协商确定应急合作机制和模式,实现跨境文旅市场重启的目标。

搭建长效解决机制。建立旅游业专项保障基金,成立非政府的应急性基金管理组织,通过发放低息贷款的方式来为疫情下的旅游企业提供保障;构建长效监管模式,推行全国公共交通出行大数据统一平台,推动交通数据源快速融合;加快旅游产业链向上延伸,发展房车旅游、汽车营地、主题民宿等多元化旅游业态;允许文旅产业加快计提投资装修的折旧,相关企业可以在低迷期间进行装修,从而更好应对疫情之后的文旅产业反弹;政府需加强文化旅游合作方面的知识产权保护,促进文旅复合产业群中的知识含量提升,对文旅行业的研究、咨询、设计、营销等专业组织建立鼓励机制,推动旅游业转型速度加快。各地政府根据情况“先行再商”,发挥科研院所服务于社会的和“智囊团”作用,以更加准确的了解文旅突发事件态势,发布官方决策信息,及时跟踪事态发展;对医疗救助基金改造,积极推动跨境医疗保险资源对接共享、互认互通,赋予其作为突发疫情应急医疗救助职能,港澳台同胞于内地旅游可优先使用。以广东省为试点,积极落实医疗保险跨境结算衔接制度及标杆案例。



图一：解决机制图

探索高效控制路径。建立科学合理的旅游韧性评估机制,根据旅游韧性针对性地进行旅游客源市场恢复。同时继续压实政府属地责任、部门监管责任和企业主体责任;实施旅客旅游保险快速审批互通机制,设定一定增长比例留存旅客突发金,实行专款专用,一定比例留存准备金和一定比例购买医药和医用物资;积极推进文旅行业数字化、信息化进程,将部分服务消费重心从线下转移到线上,建立“一站式”云上公共文化服务平台;建立规范的预防-响应-恢复机制,按照统一领导、分级管理,条块结合、以块为主,分级响应、统一指挥,资源共享、协同作战,一专多能、专兼结合,防救结合、平战结合的原则,明确规范响应程序,保证应急控制体系运转协调、反应快速。

参考文献

- [1] 陈慰,巫志南.文化和旅游公共服务深度融合问题、战略及机制研究[J].文化艺术研究,2020,13(02):1-12.
- [2] 董建博,张敏.居民消费水平、公共服务对产业结构升级的影响[J].统计与决策,2021,37(16):106-109.
- [3] 刘英基,邹秉坤,王二红.制度与服务:黄河流域文旅融合高质量发展的驱动逻辑——基于黄河沿线九省区的面板数据分析[J].河南师范大学学报(自然科学版),2022,50(05):9-18+172.
- [4] 刘英基,韩元军.要素结构变动、制度环境与旅游经济高质量发展[J].旅游学刊,2020,35(03):28-38.
- [5] 金武刚,赵娜,张雨晴,汪岩丹.促进文旅融合发展的公共服务建设途径[J].图书与情报,2019(04):53-58.
- [6] 彭雷霆,欧阳样,张灵均.公共文化服务发展水平探析——基于全国31个省(区、市)2015-2018年的实证分析[J].决策与信息,2021(12):38-49.
- [7] 张伟.行业监管和产业服务同时发力,“游云南”致力成为文旅产业数字化助手[J].国际品牌观察,2021(14):42-43.