

引用格式: 吴国清,牟琳,吴瑶,等.推进城市旅游公共服务高质量发展的标准化路径研究[J].标准科学,2025(5):132-140.
WU Guo-qing,MU Lin, WU Yao,et al.Research on the Standardization Pathway for Advancing High-quality Development of Urban Tourism Public Services [J].Standard Science,2025(5):132-140.

推进城市旅游公共服务高质量发展的标准化路径研究

吴国清^{1,4} 牟琳² 吴瑶^{3*} 朱文娟⁴

(1.上海外国语大学 贤达经济人文学院; 2.文化和旅游部旅游质量监督管理所标准化处;
3.上海商学院 上海洛桑酒店管理学院; 4.上海师范大学 旅游学院)

摘要:【目的】旅游消费需求升级、数智科技广泛应用、文旅深度融合发展、入境旅游全面放开等都对旅游公共服务提出新要求,从标准化视角探索推进城市旅游公共服务高质量发展路径具有重要的理论意义和实践价值。【方法】通过辨析城市旅游公共服务标准化发展瓶颈,推演标准化赋能旅游公共服务发展逻辑,研究可复刻的城市旅游公共服务标准化实践路径。【结果】标准化赋能城市旅游公共服务更新迭代遵循三重逻辑(历史逻辑—坚持服务旅游者为本、理论逻辑—文旅融合创新式增长、现实逻辑—场景消费数智化变革)。【结论】建议构建科学有机标准框架体系、加快推进重点标准制定与修订、运用数智技术规范标准化实施、健全标准化评估监督反馈机制。

关键词: 标准化; 城市旅游公共服务; 高质量发展; 路径

DOI编码: 10.3969/j.issn.1674-5698.2025.05.019

Research on the Standardization Pathway for Advancing High-quality Development of Urban Tourism Public Services

WU Guo-qing^{1,4} MU Lin² WU Yao^{3*} ZHU Wen-juan⁴

(1.Xianda College of Economics and Humanities,Shanghai International Studies University; 2. Department of Tourism Quality Supervision and Management, Ministry of Culture and Tourism; 3. College of Shanghai Lausanne Hospitality Management, Shanghai Business School; 4.Tourism College, Shanghai Normal University)

Abstract: [Objective] To meet emergent demands on urban tourism public services driven by tourism consumption upgrading, the wide application of digital-intelligent technologies, cultural-tourism convergence, and comprehensive liberalization of inbound tourism, this paper explores how standardization frameworks can advance high-quality development of urban tourism public services. [Methods] Through systematic analysis of critical issues of the standardized development of urban tourism public services, it reveals the underlying logic behind standardization in fostering the advancement of urban tourism public services and delineates a replicable framework for the standardization of urban tourism public services.

基金项目: 本文受上海市人民政府决策咨询研究项目“城市夜间文旅消费空间发展更新与治理研究”(项目编号: 2023-DJ-L05)、“文旅融合与国际消费中心城市的互动研究”(项目编号: 2022-YJ-C07)资助。

作者简介: 吴国清,博士,教授,研究方向为都市旅游、区域旅游、旅游标准化。

牟琳,硕士,高级工程师,研究方向为旅游标准化、标准国际化。

吴瑶,通信作者,硕士,统计师/经济师,研究方向为旅游管理。

朱文娟,硕士研究生,研究方向为旅游管理。

[Results] A tripartite analytical framework is constructed: (1) Historical evolution logic - prioritizing tourist-centered services, (2) Theoretical innovation logic - fostering cultural-embedded systemic growth, and (3) Pragmatic implementation logic - driving the digital and intelligent transformation of scenario and consumption. [Conclusion] To accelerate the high-quality development of urban tourism public services, it is essential to construct a hierarchical standard architecture, prioritize the development of core standard specifications, integrate digital and intelligent technologies into standard implementation, and institutionalize dynamic evaluation-feedback loops.

Keyword: standardization, urban tourism public services, high-quality development, pathway

0 引言

新时代的旅游者偏好更加多元的游玩方式与内容,更关注自身的游玩体验与感知,对提供的旅游公共服务愈发需求^[1]。在我国大众旅游消费愈加趋向散客化、个性化/定制化、休闲化和体验化等发展背景下,游客对文旅消费“沉浸式”体验的关注度大幅提升。房车露营、非遗市集、实景剧本杀等文旅消费新时尚、新场景、新业态、新玩法催生城市旅游公共服务不断发生颠覆式革新,城市旅游公共服务建设从注重“有无/多少”转向更在乎“品质/品牌”。以近年在社交网络媒体中火爆/“出圈”的“City walk”(城市漫步)为例,其以城市为体验场景的更具松弛感、疗愈型的“慢充式”旅游方式令人耳目一新,用脚步来“丈量”/探索认知城市街巷百态,聚焦城市“烟火气息”(市井生活)的沉浸式深度体验,既是一种城市微旅游,也更像是一种休闲方式。目前,“City walk”潮流从一线城市向其他城市延展,在一些旅游资源富集及地域特色突出极具“松弛感”的小城镇(“奔县游”)受到追捧。这股兴起的追求深度文旅体验的游憩风尚不仅为国内城市更新指明了方向,也对城市旅游公共服务提出了新需求——标准化赋能城市旅游公共服务高品质建设成为亟待加强研究的课题。

1 城市旅游公共服务标准化发展研究述评

旅游公共服务是“由政府和其他社会组织、

经济组织为满足海内外旅游者的共同需求,而提供的基础性、公益性的旅游公共产品与服务”

(LB/T 022—2013《城市旅游公共服务基本要求》)。我国高度重视旅游公共服务建设,先后制定《中国旅游公共服务“十二五”专项规划》(2011年)、《中华人民共和国旅游法》(2013年)、《“十三五”全国旅游公共服务规划》(2017年)、《“十四五”旅游业发展规划》(2021年)等政策法规文件,分别提出“完善旅游公共服务”“健全旅游基础设施和公共服务体系”“扩大旅游公共服务有效供给,优化旅游公共服务内容”“加大面向散客的旅游公共服务力度”等要求,明确要加快推进旅游公共服务建设,切实提升旅游公共服务质量和水平。推进旅游公共服务高质量发展已经上升为国家战略。2024年6月,《关于推进旅游公共服务高质量发展的指导意见》(文化和旅游部、国家发展改革委等九部门联合发文)明确了建成结构完备、标准健全、运行顺畅、优质高效的旅游公共服务体系目标。

持续完善优化旅游公共服务成为城市全域旅游建设和提升城市旅游竞争力的重要抓手/工具。在我国新型城镇化蓬勃发展驱动下,大量人口源源不断地向城市汇聚。截至2024年末,全国常住人口城镇化率67%,超过9.4亿人聚居于城市,在城市变得“宜业宜居宜游”的背后,是城市公共基础设施及服务得到持续改善及城市旅游公共服务标准化水平不断提升的支撑和保障。以旅游公共服务相关标准为例,现行国家(行业)标准已有40多项、地方标准100多项,涵盖公共信息导向系统、旅游信息咨询中心、旅游厕所、风景旅游道

路、旅游市场社会监督志愿服务等。在城市旅游实践中,国家及各级地方政府不断尝试完善城市旅游公共服务标准体系,创新城市旅游公共服务标准化运行机制,积极推进标准化评定(相关企业组织对照标准开展宣贯实施)和标准化示范单位试点等,对城市旅游公共服务高质量发展发挥了行之有效的指导与监管作用。

近年来,旅游公共服务相关研究开始成为学术界研究热点之一。国外关于旅游公共服务的研究主要围绕旅游公共信息、旅游安全、旅游公共交通服务等具体内容展开讨论。我国关于旅游公共服务的研究可以追溯到21世纪初国家提出建设服务型政府之后,在北京、上海、厦门、杭州、桂林、苏州、海口、湖州、三亚等城市积极推进旅游公共服务建设实践基础上,学者们辨析/解读旅游公共服务的概念内涵^[2]、属性特征^[3]及理论认知^[4],对城市旅游公共服务体系建构与优化^[5-7]、服务供给机制与模式^[8-9]、质量评价^[10-11]等展开系列探讨。与成果丰硕的城市旅游公共服务标准化实践相比,从标准化视域开展旅游公共服务研究的不多。何建民^[12]研究旅游公共信息服务网站建设及服务质量标准;常文娟^[13]提出4个评价标准衡量旅游公共服务水平;吕诗颖等^[14]探讨一体化发展战略下长三角旅游公共服务标准化高质量发展路径;徐俊璐^[15]提出以标准化推进旅游公共服务高质量发展的对策;李树信等^[16]构建旅游公共服务标准体系(7个子体系)和基本标准(六大领域18个服务项目)。综上,基于标准化路径探讨城市旅游公共服务高质量发展具有重要的理论意义和实践价值。

2 城市旅游公共服务标准化发展瓶颈辨析

城市作为我国游客主要旅游目的地之一,在国内出游56.2亿人次^①、人均出游3.99次、散客旅

游占据经营主体的现状下,城市旅游公共服务内涵外延不断扩大且面临大发展的历史机遇和大变革的风险挑战,城市旅游公共服务标准化供给侧结构性改革仍处于深化过程中。虽然我国城市旅游公共服务标准化取得一定成效,围绕服务城市旅游新产品(新业态/新场景),重点开展了城市旅游集散中心、旅游标识标牌、旅游咨询服务中心、旅游公共信息服务以及旅游厕所、旅游驿站、绿道、旅游安全保障等相关标准的研制,但是与市民游客急剧增长的旅游公共服务需求相比,供给不足及供需匹配度低的问题愈发凸显。实践走在制度/标准的前面,城市旅游公共设施建设及服务相关标准和规范缺乏,受到旅游公共服务边界不清晰^[16]及认知不够精准^[15]、监督缺位及标准供给(机制)不完善、标准“碎片化”严重、城市之间旅游公共服务差距明显、局部地区有效供给不足^[17]、旅游公共服务质量普遍不高^[18]等堵点/痛点问题困扰。

2.1 针对性不强:游客需求快速增长,供需失衡矛盾相对突出

(1)服务提供亟待升级。我国城市建设长期以功能性理念为依据,旅游公共服务设施建设相对滞后,市民游客快速增长的异质性需求不断对城市公共服务提出新要求,很多城市存在旅游公共服务资源相对匮乏、服务设施不完善、服务质量不稳定等短板,“如厕难”与“打车/停车难”等市民游客投诉现象屡屡发生。(2)服务体系有待优化。大众旅游时代,游客对城市旅游服务信息化、个性化、多样化、品质化方面的需求持续增强,城市旅游公共服务供给和市民游客需求之间的匹配度发生了根本性变化。传统的旅游集散中心、公共厕所、停车场、标识和解说系统、门票预约平台等存在服务时间不足、内容覆盖不够、服务方式落后等问题,城市旅游公共服务体系亟待完善/优化。(3)无障碍旅游服务设施需要改善。日益多元化

^①国家统计局2025年2月28日发布《中华人民共和国2024年国民经济和社会发展统计公报》。

的游客群体中,老年人、携带婴儿的女性、残疾人/行动不便者等群体出游比重攀升,一些城市的电梯(楼)梯、母婴室及无障碍通道、盲文标识等无障碍设施存在空白或不健全、维护不到位、被破坏或侵占,语音导航系统、无障碍网络视听平台等无障碍信息设备和平台建设不到位等情况,都会直接影响有特殊需求游客的体验感和满意度。

2.2 前瞻性不够:科技进步迅猛迭代,服务提供模式亟待升级

(1)智慧化的线下旅游公共服务有待提升。城市传统的旅游集散中心、旅游厕所、旅游标识导览功能逐渐被弱化,智慧预约/咨询、智慧厕所、智慧交通调度、智慧导览与讲解兴盛,极大地丰富了城市旅游公共服务方式。然而,由于市场和社会参与力量不足,全程化与个性化的城市智慧旅游公共服务网络还没有形成。(2)“一站式”智慧旅游公共服务平台需要加强。在城市旅游公共服务标准化实践中,很多城市都在探索旅游公共服务智慧平台建设,通过运用微信公众号、二维码和小程序等,部分实现城市旅游公共服务自助“一站式”(个性化/便捷化),缺乏系统性规划、重复建设、信息不联通、功能开发不全面、服务与信息孤岛等问题仍然存在。(3)旅游公共服务数据共享机制尚未形成。城市旅游公共服务数据采集和使用不够充分,很难为游客所需的个性化服务和沉浸式体验提供数据服务支撑。旅游公共信息服务的有效性亟待提升,包括整合文旅、交通、公安、气象、移动通信等职能部门及相关企业不同类型数据并应用到城市旅游场景中,实现旅游交通、景区游客数量、气象预报、服务质量等信息共享。

2.3 引导性不足:文旅消费深度融合,服务协同创新有待强化

文化与旅游融合由产业不断延伸至服务,体现在文旅公共服务融合实践的3个层面中。(1)丰

富文化公共服务的旅游功能。图书馆、美术馆、博物馆等公共文化场馆本身也是城市旅游景点(场所),可将旅游服务、游客权益保障服务等融入其中,尽快在游客占比相对较高的博物馆、影剧院、美术馆、图书馆、文化馆和科技馆等城市公共文化服务设施中,增加旅游指南(旅游地图)、免费电子讲解、旅游信息咨询等旅游公共服务内容。(2)旅游公共服务融入/凸显文化元素。深入挖掘旅游消费新业态/新场景背后的文化内涵,增加旅游公共服务设施的文化元素展示,推动非遗展示、图书阅读、艺术表演等融入旅游咨询服务中心、旅游集散中心和旅游驿站、公共露营地等旅游公共服务场所。(3)公共文化服务和旅游公共服务功能融合。很多城市的公共文化和旅游公共服务中心的融合建设还处于探索阶段,相关管理体制仍未捋顺,主体权责不清、公共文化设施和服务的适旅化、融合化不均衡等问题有待改进,特别是相关制度、标准和规范建设滞后导致服务质量参差不齐等问题突出。

2.4 系统性欠缺:入境旅游全面放开,国际化服务仍需要提升

城市作为入境旅游的重要窗口和载体,规范入境旅游接待服务成为建设重点。近年来,国家连续发布多项促进入境旅游便利化“增量”政策(《关于释放旅游消费潜力推动旅游业高质量发展的若干措施》《关于进一步优化支付服务提升支付便利性的意见》《关于服务高水平对外开放便利境外人员住宿若干措施》等)叠加效应,使得入境旅游潜在需求得到持续释放。“China Travel”(中国游)在国外社交媒体上火爆/“出圈”,成为国际游客旅行的新潮流。我国很多城市大力发展入境旅游,推出加速入境旅游恢复的措施或方案,例如上海正全力建设入境旅游“第一站”^①,上海、深圳、广州、北京、成都等“入境游”头部城市

^①上海2024年入境旅游者人数突破600万(《2024年度上海文化和旅游行业二十大新闻事件》,上海市文化和旅游局2024年12月31日)。

“梯队”新格局初步显现。目前,城市入境旅游接待服务还存在诸多“堵点”与“难点”,如政策宣传不够、入境手续仍显繁琐、语言障碍、个人信息收集过度、安全管理措施繁多,以及外语导览标识不规范、外国游客“出行难”等问题。随着中国入境旅游市场加速恢复且热度持续攀升及入境游客多元化(细分化)服务需求持续增长,提升城市旅游公共服务国际化水平成为当务之急。

3 标准化赋能城市旅游公共服务发展三重逻辑

在推进文旅融合创新攀爬产业价值链高端进程中,标准化已经成为城市政府部门规范与监管市场秩序、企业提高旅游服务质量与塑造品牌形象、社团组织辅助旅游行业发展、市民游客了解选择旅游产品的重要抓手/工具和技术支撑。以标准化建设为切入点,推进城市旅游公共服务高质量发展成为业界迫切的任务和学界的重点研究课题。依托文化和旅游部及一些城市政府、旅游企业官网、全国标准信息公共服务平台(<https://std.samr.gov.cn>)等,采集国家及地方(城市)政府出台的旅游公共服务相关政策制度与标准(国标→行标→地标→团标→企标),通过对比研究国内多个城市的旅游公共服务标准框架体系,推演城市旅游公共服务标准化(标准体系建构、标准供给等)极具特征(属性)的演进路线,认为标准化赋能城市旅游公共服务发展遵循三重逻辑(如图1所示)。

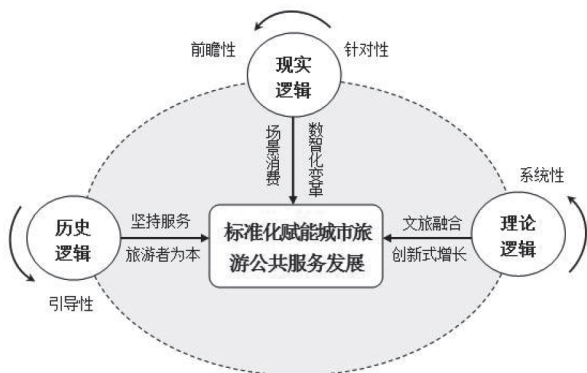


图1 城市旅游公共服务标准化发展三重逻辑

3.1 历史逻辑：坚持服务旅游者为本

城市旅游公共服务标准化发展的内生动力源于更精准地满足市民游客不断增长/日益凸显的异质性旅游公共服务需求。城市旅游公共服务标准化供给,始终以市民游客需求为中心营造“情绪价值”,满足对城市美好生活的新期盼。围绕城市更新、旅游全域化、产业转型升级等,主客共享的新型城市文旅消费空间逐步建成,市民生活空间和旅游休闲“场景”加速融合,不断推动旅游公共服务向周边社区、公共文化设施和旅游景区延伸,城市旅游公共服务供给“出圈”获得市民游客广泛好评的同时,也推动城市旅游公共服务水平再上新台阶。由政府部门(机构)主导,以市民游客需求为导向的城市旅游公共服务标准(规范)涵盖了直接影响游客感知体验的旅游信息咨询中心服务规范、旅游公共信息导向系统设置原则、旅游厕所质量要求,以及旅游内/外部交通、旅游无障碍设施标准等,突出“公益”“共享”原则,让城市旅游更安全、便利与舒适。例如,为了弥补旅游公共服务供给建设短板,实现城市旅游公共服务供给和需求的动态平衡,上海、杭州、三亚等城市围绕旅游公共服务内涵外延,重点研制一批城市旅游公共服务领域急需短缺的标准,特别是在构建城市旅游公共服务体系、创新旅游公共服务标准模块内容方面进行了有益探索。

3.2 理论逻辑：文旅融合创新式增长

以文旅深度融合为创新引领城市旅游公共服务标准化建设。我国新型城镇化稳步推进及城市更新加速,优化/完善城市公共服务设施配置,也引发了颠覆式的旅游公共服务供给侧结构性改革,特别是近年来全国各地(城市)持续推动文旅公共服务深度融合的创新实践成果如雨后春笋。随着文旅消费成为社会“热点”及文旅产业深度融合演绎发展,响应文旅融合创新,很多城市实时动态调整和持续优化城市旅游公共服务标准体系结构,尝试探索文旅融合新产品/新业态/新场景方面相关项目研究和服务标准制修订与实施,打破行业界限,推动文旅产品、业态、技术、市场等多层

次、多角度的融合,实现跨部门(行业)合作,促进文化和旅游公共服务标准内容供给优势互补并形成发展合力。例如,文化产业引入旅游思维,城市文化场所重视游客服务功能的发挥,通过编制博物馆、美术馆、民俗馆、演艺场馆等文化场馆旅游功能开发方面的行业标准,鼓励围绕政策要求、市民游客文化需求和文旅消费市场新态势等,增加非遗展示、文化演艺、公共文化服务等方面的标准化建设内容,在丰富城市旅游公共服务文化内涵及规范文旅融合新业态(新场景)发展的同时,促进文旅公共服务(体系)标准统一及文旅融合附加值与服务品质的显著提升。

3.3 现实逻辑:场景消费数智化变革

数字技术推动了城市旅游公共服务标准化全方位的系统性升级和质量提升,为游客带来更加便捷、高效和丰富的旅游体验^[19]。云计算、大数据、物联网及人工智能等数字技术的推广应用加速城市文旅产业数智化变革进程,并广泛渗透到旅游公共服务需求端和供给侧,与“资本”“知识”“创新”等叠加催生/重构城市文旅产业新动能,盘活/创新城市文旅消费新模式(新业态/新场景),为线上城市旅游公共服务开拓了更广阔的新空间和发展机遇。以智慧平台建设创新文旅公共服务信息化方式^[20]为例,依托移动互联网通过在线旅游平台、社交媒体等数字化工具应用开展智能推荐、活动预约、在线预订、实时导览、自助服务等“智慧服务”正在逐步实现城市旅游公共服务全流程数智化。如何通过标准的示范引领和试点推进数智化城市旅游公共服务建设,引导在线旅游企业、线上文化企业向城市旅游公共服务标准化领域延伸,鼓励支持借助虚拟现实、增强现实及混合现实技术等开展智能化交互式城市旅游公共服务应用示范试点,拓展智能终端、服务机器人等在城市酒店、旅游景区、休闲街区、文博场馆等城市文旅消费新场景应用等,始终是城市旅游公共服务标准化供给侧改革及提高城市旅游公共服务质量(效能)的必答题。

4 标准化推动城市旅游公共服务高质量发展的对策建议

在城市更新、全域旅游深化的新时代发展背景下,政府与市场联动(集中社会力量)全力破解城市旅游公共服务标准化发展掣节问题。除了政策制度和法律法规的有效规制,作为提升城市旅游公共服务水平的灵活有效手段,标准化能够对城市旅游公共服务的内容、形式、人员、监管等形成全方位、全时段、全流程、全域化的规范,对于提升市民游客体验感和满意度、增强城市旅游竞争力和影响力,促进城市旅游公共服务高质量发展具有重要的推动作用。基于“标准化”赋能城市旅游公共服务发展三重逻辑,从标准体系规划、标准制修订、标准实施及标准监管(如图2所示)(Plan→Do→Check→Act, P-D-C-A)环节,提出推动城市旅游公共服务标准化建设的4个方面对策(建议)。

4.1 构建科学有机的标准框架体系

科学合理的城市旅游公共服务标准体系能够从宏观层面统筹标准的制定和执行。(1)政府相关部门要加强顶层设计,制定《城市旅游公共服务标准化发展规划》,全面分析城市旅游公共服务标准化发展现状与机遇挑战,针对重点领域、重点时段、重点人群提出主要工作内容,明确标准改革创新、标准制定实施、标准示范推广重点任务及实施步骤,提出确保规划顺利实施措施。(2)动态创新完善城市旅游公共服务标准体系,遵循立足城市、服务为先、市场导向、协调有序和开放弹性等原则,同时兼顾城市旅游公共服务智慧化、均等化、绿色化、无障碍及韧性/可持续等发展趋势,构建以国家(行业)标准为主体,地方标准和团体标准(包括有市场竞争力的企业标准等)为补充,具有全面性、系统性、特色化的城市旅游公共服务标准体系,覆盖城市旅游公共服务范畴的交通规划、信息导向、安全管理、环境保护、行政保障等,力争全过程/全维度满足市民游客的旅游公共服务需求。同时,增强国家标准、行业标准、地方标准及团体标准等各类标准之间的协调性,总体上为城市旅游公共服务标

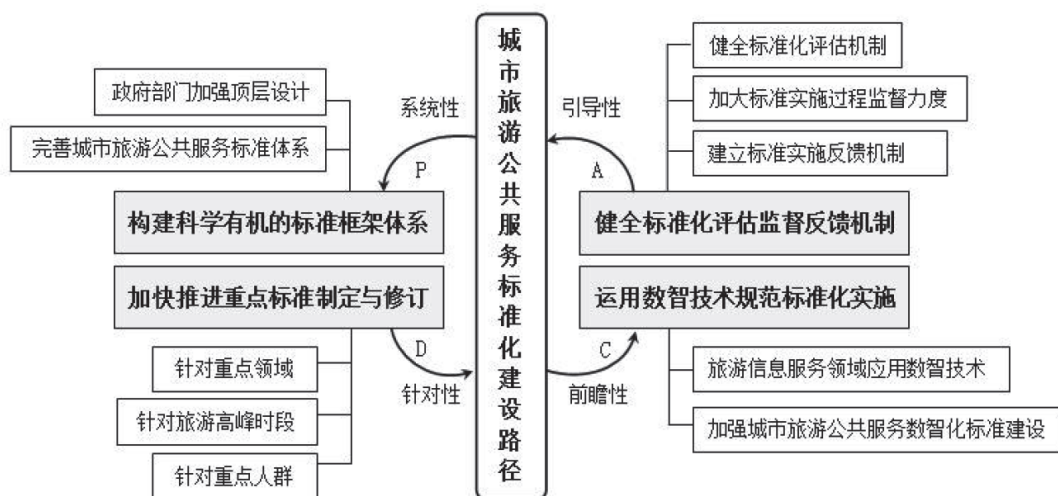


图2 城市旅游公共服务标准化实践路径

标准化实践提供基本体系框架指导。

4.2 加快推进重点标准制定与修订

为化解供需失衡矛盾和提升供需适配度及弥补相关标准制修订计划的空缺，政府部门（机构）通过制定相关准则等，引导社会力量（市场企业及社团组织等）广泛参与城市旅游公共服务标准化改革创新，重点聚焦关键领域、重点时段和重点人群，加快建成具有多元化主体的城市旅游公共服务标准供给体制（机制）及推进影响城市旅游公共服务高质量发展的短缺标准制修订。

针对重点领域，提出以下3个措施：（1）推进《城市旅游公共服务基本要求》修订。对接旅游市场需求与城市公共服务供给，明确城市旅游公共服务基本内容，强化智慧化服务方式，突出（体现）城市旅游公共服务的市场化、无障碍和韧性/可持续发展方向。（2）开展城市旅游服务中心相关标准制修订。强调“线上”+“线下”服务模式，规范数字技术在“线下”设施设备和场景中的应用，明确“线上”服务方式和流程及对服务人员和设施设备要求；规范服务中心文化要素介入程度，在建筑风格、阅读空间、非遗展示等方面彰显城市特色文化。（3）加强旅游交通标准建设。散客自驾游已成为市民游客的主要出游方式，城市旅游公共服务设施规范应跟

进调整，例如研制自驾驿站、观光巴士、旅游交通环线等城市新型旅游交通服务标准，关注智慧停车、支付、路线等智慧旅游交通标准内容。

针对旅游高峰时段，制定城市旅游安全风险监测和预警、应急救援及公共安全监督等相关服务标准，明确主体责任、流量监测、客流疏导、安全管控及应急预案、应对机制、救援设施、投诉反馈等，从预防、管理和监督全方位、全过程保障市民游客安全和城市旅游公共服务质量。近年来，夜间旅游已成为城市经济新引擎，建立健全城市夜间旅游公共服务设施及加快相关服务标准研制，成为推动城市经济增长及旅游公共服务高质量发展的迫切需要。

针对游客中的特殊人群，聚焦保障重点群体（包括老年人、儿童、残疾人等）制修订城市无障碍旅游公共服务等相关标准。全国旅游标准化技术委员会正在征集入境旅游接待服务国家标准项目，建议在相关标准（服务指南）研制中，增强城市入境旅游公共服务内容，以更好地指导和规范各城市做好入境旅游接待服务工作，确保入境游客体验高品质城市旅游公共服务。

4.3 运用数智技术规范标准化实施

城市旅游公共服务标准化实践离不开数字智

能技术支撑。如何推动数字新技术(新模式)广泛应用于旅游公共服务标准化全领域(过程),实现城市旅游公共服务的更高效率、更低成本和更智慧化,已经成为现阶段标准化赋能城市旅游公共服务高质量发展的关键核心。(1)以标准引导和支持数智技术在旅游信息服务领域应用,提升休闲街区、旅游景区等城市旅游重点区域5G网络覆盖水平,加速推进城市旅游集散中心、旅游厕所、旅游交通标识标牌导览等城市旅游公共服务设施的数字(智慧)化转型升级改造。同时,对相关从业人员开展人工智能等新技术应用能力培训,持续提升从业人员的数字素养。(2)聚焦城市旅游公共服务数智化治理标准,规范构建标准化的城市旅游公共服务数智平台,通过研制智慧旅游公共服务平台相关标准(指南),优化完善平台的服务规则,真正实现自助导航、智慧导游、自助讲解等“一站式服务”。关注城市旅游公共信息数据使用相关标准的制修订,健全城市旅游公共服务信息采集、上传、发布机制,推动跨行业/跨部门/跨地区公共服务数据共享,确保城市公共服务平台之间的互联互通。

4.4 健全标准化评估监督反馈机制

(1)健全与优化“开放”“包容”“客观”的城市旅游公共服务标准化评估机制。制定统一的评价标准和程序,对现行标准在制定、试点、实施等全环节进行评价考核和质量管理。引入社会公众参与机制,鼓励、督促和指导相关标准技术委员会、公共服务组织、旅游企业、市民游客等参与城市旅游公共服务标准化评价,确保评估更加客观与公平公正。(2)加大对城市旅游公共服务标准实施过程的监督力度。统筹城市旅游公共服务标准化实践成效纳入政府部门(机构)绩效考评体系,并建立相关的奖惩制度。以政府跨部门监管为依托,鼓励/引导社团组织(志愿者组织、行业协会等)、新闻媒体和社区居民等,主动介入监管城市旅游公共服务标准实施的全过程,形成社会多方力量积极参与的大监管格局。(3)开展城市旅游公共服务标准化实施效果监测。城市旅游公

共服务标准化是动态的治理模式,通过建立完善标准实施效果信息反馈制度,定期收集标准实施数据分析及征询汇集反馈建议等,不断对标准的文本质量、实施效果闭环改进,倒逼城市旅游公共服务标准化建设提质增效并始终保持旺盛的生命力。

5 结语

城市旅游公共服务标准化建设是城市旅游实践中一项长期的系统性工作。由于城市旅游公共服务供给与需求始终处于发展变化之中,城市旅游公共服务标准体系范围也会随之动态调整。在全面贯彻落实相关的国家(行业)标准的同时,应适度超前优化调整/重构城市旅游公共服务标准框架体系,通过制修订和实施具有一定前瞻性的城市旅游公共设施设置规范及服务标准,增强城市旅游公共服务标准化的动态自适应性。此外,城市政府在标准化工作中的主导作用不容忽视,应将城市旅游公共服务标准化工作纳入政府部门(机构)日常工作计划,统筹安排并加大资金支持力度,带动(托底)市场和社会力量投入城市旅游公共服务标准化建设实践,鼓励市场企业和行业协会等非营利组织为主体的具有一定影响力和竞争力的团体标准、企业标准研制和实施,进而在全行业、全国推广并上升成为国家(行业)标准,形成市场企业与社团组织“自下而上”和政府部门(机构)主导“自上而下”标准编制的“双向奔赴”。

由于城市文旅消费市场更新迭代加速及城市旅游公共服务覆盖面的广泛多样性,通常涉及文旅、城建、交通、城管、园林绿化等多个政府部门及相关企事业单位,城市旅游公共服务设施投资、建设与管理交叉且服务人群多样(基于主客共享理念,不同程度地惠及本地周边社区居民等),尚未形成利益共享的多元主体协同机制,使得城市不同类型旅游公共服务标准化发展水平极不均衡。为了确保城市旅游公共服务设施共建共享及

协同发展,应尽快制定城市旅游公共设施建设导则和服务标准/指南,形成整体协同、内部衔接流畅的城市旅游公共服务标准供给体系,并通过相关标准宣贯、实施达标等,推进城市旅游公共服务高质量/韧性发展。在区域旅游一体化发展战略推动下,城市群(城市圈)逐步壮大,应以标准化实践

为突破口,不断完善区域(城市群/城市圈)旅游公共服务标准化框架体系,积极探索共建共推区域旅游公共服务标准化示范/试点,联动编制和实施一批高水平的区域旅游公共设施设置规范与服务标准,真正为践行区域(城市群/城市圈)旅游一体化保驾护航。

参考文献

- [1] 吴文智,唐培,何建民.旅游公共服务质量对游客目的地忠诚的影响机制:来自城市目的地上海的经验证据[J].华东经济管理,2021,35(4):118-128.
- [2] 李爽,黄福才,李建中.旅游公共服务:内涵、特征与分类框架[J].旅游学刊,2010,25(4):20-26.
- [3] 荣浩,王纯阳.论社会转型期我国旅游公共服务的内涵、特性与分类框架[J].商业经济研究,2015(21):132-134.
- [4] 徐菊凤,潘悦然.旅游公共服务的理论认知与实践判断:兼与李爽商榷[J].旅游学刊,2014,29(1):27-38.
- [5] 李炳义,梅亮.城市旅游公共服务体系的构建[J].城市发展研究,2013,20(1):98-102.
- [6] 杨君.文旅融合背景下城市旅游公共服务体系的构建与评价研究[D].扬州:扬州大学,2022.
- [7] 赵华.新媒体视角下城市旅游公共服务体系的构建[J].新闻战线,2014(10):115-116.
- [8] 李爽,黄福才,钱丽芸.旅游公共服务多元化供给:政府职能定位与模式选择研究[J].旅游学刊,2012,27(2):13-22.
- [9] 关新华,谢礼珊,李健仪.旅游公共服务质量的提升:游客导向和创新导向的驱动作用[J].旅游导刊,2020,4(1):45-62.
- [10] 郭峦,巩丽朵.城市夜间旅游公共服务质量评价:基于桂林的实证研究[J].武汉商学院学报,2023,37(4):5-11.
- [11] 陈格格.基于游客满意度的城市旅游公共服务体系评价研究[J].经营与管理,2024(10):192-198.
- [12] 何建民.旅游公共信息服务网站建设及服务质量标准[J].旅游学刊,2012,27(2):7-9.
- [13] 常文娟.论旅游公共服务水平的评价标准[J].江苏商论,2018(9):64-67.
- [14] 吕诗颖,吴国清.一体化战略下长三角旅游公共服务标准化高质量发展研究[J].旅游与摄影,2020(4):30-31.
- [15] 徐俊璐.以标准化推进旅游公共服务高质量发展的研究[J].太原城市职业技术学院学报,2024(10):45-47.
- [16] 李树信,张海芹.基本公共服务视角下的旅游公共服务标准研究[J].标准科学,2024(5):72-78.
- [17] 裘亦书,邴振华,姜红.基于大数据的旅游公共服务获得感研究:以长三角城市群为例[J].地域研究与开发,2021,40(6):100-105.
- [18] 何建民.我国旅游业供给侧结构性改革的理论要求、特点问题与目标路径研究[J].旅游科学,2018,32(1):1-13.
- [19] 金准.新时代城市旅游的机理演变与路径选择[J].价格理论与实践,2024(2):120-125.
- [20] 张琰,王玥涵.标准化促进公共文化服务和旅游公共服务高质量融合的路径研究:以上海市嘉定区图书馆为例[J].质量与标准化,2021(9):45-48.