



杭州

城乡互动“文旅融合” 以数字赋能贡献综合集成改革

拱宸桥

数字文化,是今年浙江省数字化改革“1612”体系的新增“跑道”。全新的领域,全新的挑战,杭州市如何扛起省会担当,跑出杭州加速度?

今年以来,杭州市文化广电旅游局围绕文艺惠民、文旅融合、智慧文管等数字文化子跑道,协同宣文系统各部门集中攻坚“文化优享”“文管在线”等多跨场景。“文化优享”和“文管在线”应用入选全省数字文化系统第三批优秀应用。

数

改



“i”杭州数智文旅场景



市民使用文旅惠民卡

陆群安

韩涛

杭州市委十三届二次全会提出,要大力推进文旅西进。文旅产业被赋予带动西部山区高质量发展新使命的时代背景下,数字化改革成为杭州市文旅产业发展有力引擎。

文旅助力共同富裕有“杭州样板”。今年,杭州市文旅“i”行动赋能城乡共富入选浙江省文化和旅游促进共同富裕最佳实践案例。“杭州市文化广电旅游局相关负责人介绍,“i”杭州数智文旅共富场景的建设,打通了城乡互动文旅链接“节点”,推进“文化+旅游”“线上+线下”深度融合,文旅咨询活动、旅游线路推荐、一键拼团游等沉浸式文旅服务直接触抵居民家门口。

据悉,“i”杭州数智文旅共富场景建设过程中,杭州市共推出上城区凯旋街道景芳社区、余杭区良渚街道良渚文化村社区、临安区太阳镇枫树岭村、桐庐县江南镇深澳村等首批7个未来社区、未来乡村“i”杭州文旅服务中心,“未来乡村的特色农产品入驻文旅电子商务平台开设‘线上超市’,未来社区的居民可以在未来社区‘i’杭州文旅服务中心线下购买或线上预订。”杭州市文化广电旅游局相关负责人说,目前各服务中心线上商场直播活动及线下交易累计成交金额140万元。同时,杭州市还通过完善文旅咨询点网络布局,推动各地“i”杭州文旅服务分中心建设,截至目前已组织开展各类文旅公益活动5000多场,吸引50万余人次参加,促进文旅企业销售

达300多万元。

未来社区与未来乡村的“双向奔赴”只是数智文旅场景撬动城乡联动高质量发展的一个缩影。以市民近处风景和本地生活需求为导向,今年6月,全国首张政府数字人民币文旅惠民卡——杭州文旅惠民卡正式发布,仅10月份,杭州文旅惠民卡新增用户达34176人,11698人体验了“家门口的精彩”。

除此以外,杭州还推出了全国首个城市数字人“杭小忆”。据悉,“杭小忆”定位于城市的虚拟代言人,链接文旅现实场景与数字世界的载体,通过手机APP、小程序等多种入口为来杭游客提供“伴你同行”式的旅行服务,实现文旅智能服务的沉浸式交互。



居民体验数智文旅场景



“i”文旅直播间



良渚古城遗址公园

一码畅游精彩杭州 打造文旅公共服务总入口

“依托文旅系统的景区平台,目前,惠民卡与杭州文旅一码通等数字化平台联动,实现游客一码畅游,‘20秒入园’。”杭州市文旅局相关负责人介绍,为了让游客游玩景区更加便捷,今年9月,杭州市文旅局推出了“文旅一码通”场景,在全国率先实现“吃住游购娱”全链条“一码通”,在健康码的基础上,整合景区入园、文博场馆预约、公共交通出行等各类应用场景,串联起各类消费和权益,为市民和游客提供‘一码通行’的便捷服务。”杭州市文旅局相关负责人介绍,“文旅一码通”整合了“景区景点”和“文博场馆”功能,其中“景区景点”特惠套票覆盖18大景点,全年无限次入园;“文博场馆”覆盖杭州100多家博物馆、图书馆,用户可在“文旅一码通”上一键免费预约。

同时,“文旅一码通”接入杭州地铁、公交、水上巴士等公共出行服务端,持“文旅一码通”一键扫码验票,为用户的出行提供便捷。“未来,它将被打造成杭州文旅公共服务的总入口,为境内外游客和本地市民提

供亚运会观赛配套城市体验和一站式智慧文旅服务。”杭州市文旅局相关负责人说,目前杭州市通过聚焦数字化文旅公共服务重点,围绕搭建覆盖杭州市全人群、全场景的体系,通过体制、业务、数据协同,将文旅一码通升级为“City Pass”,实现“文旅一码通”与各部门、各领域“码”平台互联互通。

未来3—5年,“文旅一码通”还将进一步整合酒店住宿、会务签到、政务办事等各类场景,真正实现“吃住游购娱”一码畅游,加快杭州打造“未来旅游目的地”探索与实践的步伐。

值得一提的是,聚焦数字化文化系统“文化惠民”跑道,今年7月,杭州市委宣传部、杭州市文化广电旅游局将公共文化设施细分为19个大类,开展跨部门、多层次、全口径的数据归集,在“公共文化设施一张图”基础上迭代推出“文化优享”应用场景,并在“浙里办”上线测试。

依托数字化改革,杭州市公共文化服务从“一张图”到“一盘棋”的迭代,成为杭州市奋进“两个先行”的生动实践之一。

算力换人精准研判 打开文旅数智治理新局

数字化改革为文旅产业插上高质量发展的翅膀,也打开了文化行业治理的新局面。

今年6月,杭州市文化广电旅游局以提升行业治理能力为导向,在原有娱乐场所“一件事”数字监管平台基础上,融合文化市场综合执法数字化平台等功能,在国内率先上线“文管在线”应用。

算力换人力,小投入取得大成效。“改革前,一个执法人员最多同时监管2—3名网络表演主播,每小时最多审核图片1200张,改革后,服务器可以24小时监管,每小时审核图片超过7.2万张。”说起数字化改革给文化行业治理带来的新变化,杭州市文化广电旅游局相关负责人坦言,文化旅游业门类多、体量大、链条长,且科技含量高,仅靠传统的“一双眼睛、两条腿”的人工监管方式难以做到全覆盖,文化市场治理能力亟待提升。

据悉,“文管在线”应用针对网络文化、文化场所、旅游市场三大监管领域,构建了“网络文化清明”“旅游市场有序”“娱乐场所平安”三个子场景。除了实现全量化动态监测网络文化内容,“旅游市场有序”场景还实现了对

旅游团队“吃住行游购娱”全链条实时监测。“一旦某个地区发生突发事件,可即时掌握旅游团队的动态信息,为应急决策提供准确依据。”杭州市文化广电旅游局相关负责人说,违法线索发现从“人工排摸”向“数据排摸”转变只是“文管在线”应用的功能亮点之一。以“不合理低价游”应用模型为例,“文管在线”通过对近30万份旅游电子合同进行全面分析,监测旅游目的地平均游客人均消费,并设置合理的阈值,当旅游团队合同价格低于阈值时,系统即产生预警,为精准研判、靶向监管提供决策参考。

据悉,“文管在线”应用正式上线以来,已完成智能巡查监管对象102.65万个(次),自动生成风险预警9227个,立案1件、移交相关部门线索6条。该应用获评浙江省数字文化业务一改革举措一场景应用的工作链条,加快打造重大标志性成果。

下一步,杭州市文旅局将继续以数字化改革为牵引,坚定不移探索数字变革引领高质量发展的路径,构建从核心业务一改革举措一场景应用的工作链条,加快打造重大标志性成果。

文旅方案

