

# 全域互联、数据互通、服务互认 长三角共建智慧文旅公共服务平台

◎ 记者 刘青 供图 浙江省文化广电和旅游厅

日前,长三角地区文旅领域在杭州的一次“数字握手”成为文旅行业焦点。上海、江苏、浙江、安徽一市三省文化和旅游厅(局)负责人共同签署《长三角智慧文旅公共服务平台融合共建备忘录》,与此同时,“沪小游”“苏心游”“游浙里”“游安徽”四大区域文旅平台首次以“集群式”姿态公开亮相。这场被称为“智慧文旅一体化里程碑”的活动,不仅标志着长三角文旅从“资源共享”迈向“生态共融”的新阶段,更以“数据互通、服务互认、全域互联”为核心逻辑,为全国区域文旅协同发展提供了可复制的“长三角方案”。



## 从“地理毗邻”到“发展同频”的文旅觉醒

长江三角洲,这片占全国2.3%国土面积的区域,承载着中国1/4的经济总量,更聚集了5A级景区58家、世界遗产22项,是中国文旅资源密度最高、市场活力最强的区域之一。然而,长期以来,区域文旅发展存在“资源碎片化”“服务壁垒化”“数据孤岛化”等痛点——游客跨省市旅游需反复切换本地服务平台,文旅企业难以获取区域全量数据,政府监管缺乏跨区域协同机制。

“推动长三角一体化发展,是文旅领域的协同创新,既是满足人民群众高品质生活需求的必然要求,也是探索区域经济高质量发展的重要路径。”浙江省文化广电和旅游厅党组成员、副厅长张广洲在致辞中指出,此次备忘录的签署,正是一市三省贯彻落实总书记重要指示精神的具体实践,旨在通过“数字

基建”打破物理边界,让“诗画长三角”从概念走向现实。

事实上,长三角文旅一体化早已埋下伏笔。2018年,长三角三省一市联合推出“旅游护照”,开启区域旅游合作先河;2021年,“长三角文旅惠民市集”上线,实现区域文旅消费券互通;2023年,“高铁+旅游”专列日均发车超百趟,构建起“3小时文旅生活圈”。但相较于交通、产业等领域的深度融合,文旅公共服务的数字化协同始终是短板。

此次签署的备忘录,首次以制度化形式明确了“四个一”目标:一套跨区域数据标准、一个智能服务中枢、一张全域旅游地图、一个统一监管平台。这意味着,未来游客只需打开任意一个区域平台,即可获取长三角三省一市的景区预约、交通接驳、文化体验等全链条服务,真正实现“一机在手,畅游长三角”。

## 四大“数字窗口”的差异化突围与集群效应



▲活动现场,长三角一市三省文旅公共服务平台运营团队依次生动展示了“沪小游”“苏心游”“游浙里”“游安徽”四大平台的建设成果

活动现场,四大平台的运营团队以“沉浸式展演”形式,展现了各自的建设成果与特色亮点,勾勒出长三角智慧文旅的“四梁八柱”。

其中,作为国际化大都市,上海的“沪小游”平台以“精准化服务”为核心,整合了全市16个区的文旅资源,首创“文旅热力图”功能——通过实时抓取游客密度、消费偏好等数据,动态推荐“冷门宝藏地”,缓解热门景点压力。值得关注的是,平台接入了上海国际旅游度假区、外滩数字光影秀等新业态,并

与长三角其他城市的红色旅游线路形成联动,打造“都市文化+区域协同”的示范场景。

江苏的“苏心游”则深耕文化底蕴,推出“非遗活态传承”板块,通过3D建模、VR体验等技术,让昆曲、苏绣、紫砂壶等非遗项目“可触摸、可参与”。同时,平台开发了“水韵江苏”智慧线路规划系统,根据游客兴趣标签,自动生成“运河文化之旅”“园林品鉴之旅”等个性化路线,并接入全省13个设区市的景区语音导览,实现“方言讲解+文化深描”的沉浸式体验。

而作为数字经济大省,浙江的“游浙里”平台自带“科技基因”。不仅实现了全省4A级以上景区“门票一键预约、刷脸入园”,更创新推出“文旅碳账户”——游客选择绿色出行、低碳消费等行为可积累碳积分,兑换景区优惠券或文创产品。此外,平台与蚂蚁集团合作开发的“文旅智能体”已初步应用,能根据天气、客流等数据实时调整旅游建议,被游客称为“口袋里的智能导游”。

安徽依托黄山、九华山等世界级生态资源,在“游安徽”平台打造“云端观景台”,24小时直播黄山云海、新安江山画廊等自然景观,吸引全球游客“云打卡”。同时,平台重点打通“旅游+乡村振兴”链路,开设“皖美乡村”专区,推介民宿、特产、研学等乡村旅游产品,并接入“12301”旅游服务热线,建立跨区域投诉处理机制,保障乡

村旅游消费权益。

记者观察到,这四大平台既各具特色,又形成互补。上海的“都市范儿”、江苏的“文化牌”、浙江的“科技感”、安徽的“生态风”,共同构成了长三角文旅的立体画像。这种“差异化竞争+协同发展”的模式,打破了区域平台“小而全”的同质化陷阱,为全国文旅数字化提供了“错位共生”的新范式。

## 从“试验田”到“样板间”的价值跃迁

试想这样的场景:上海游客在“游浙里”平台预约杭州亚运会场馆参观,系统自动推荐高铁班次与周边宋城千古情演出门票,行程结束后,消费数据同步至“沪小游”积分体系,可兑换上海迪士尼优惠券;安徽游客自驾前往苏州园林,通过“苏心游”提前申领电子导游证,入园时人脸识别即可触发方言讲解,游览结束后,在平台购买的苏绣工艺品通过“长三角文旅物流专线”次日达……

这种“无缝衔接”的旅游体验,背后是长三角智慧文旅生态的终极目标——打破地域限制、缩短决策时间、提升体验维度。根据测算,平台融合后,游客跨区域旅游的决策成本将降低30%,消费转化率提升25%,重游率有望提高18%。

此外,对于文旅企业而言,长三角

智慧文旅平台犹如“超级孵化器”。中小景区可通过平台获取区域流量扶持,民宿主可接入统一的供应链体系降低成本,文创企业能基于大数据分析开发适销对路的产品。更重要的是,平台将建立长三角文旅企业信用评价体系,通过跨区域数据共享,倒逼企业提升服务质量,形成“良币驱逐劣币”的市场环境。

而在文旅治理层面,长三角智慧文旅平台将成为“数字政府”建设的重要场景:通过实时抓取文旅数据,可动态监测区域旅游承载力,提前预警客流高峰;跨区域信用监管体系能有效遏制“不合理低价游”等乱象;应急救援系统实现“一键报警、全域响应”,提升旅游安全保障能力。这种“用数据说话、用数据决策、用数据管理”的治理模式,为其他领域的区域协同提供了参考样本。

## 【记者手记】

正如活动现场播放的宣传片所言:“长三角的智慧文旅,不是四个省市的简单相加,而是一个充满想象力的‘文旅数字共同体’。”这片土地上正在发生的一切,或许将成为中国文旅产业从“规模扩张”向“质量跃升”转型的最佳注脚。

在采访中,一位景区负责人的话令人印象深刻:“过去我们总说‘长三角游客是一家’,但直到今天,数据才真正让‘一家’有了实质内容。”从物理空间的“近”,到数字空间的“通”,长三角智慧文旅的探索,本质上是在回答一个时代命题,在数字化浪潮中,如何让区域协同从理念走向实践,从蓝图变为现实。这场文旅领域的“数字革命”,或许正在为更多行业的区域一体化提供破题密钥。

从吴越文化的一脉相承,到G60科创走廊的科技共振,长三角始终是中国区域协同发展的“先行军”。此次智慧文旅公共服务平台的融合共建,既是对历史文脉的现代回应,也是对未来产业的战略布局。当大数据、人工智能等新技术遇上长三角的山水人文,一场关于“诗与远方”的数字化变革正澎湃而来——它不仅将重新定义游客的旅行方式,更将重塑文旅产业的发展逻辑,在“破界”中创造新连接,在“重构”中孕育新生态。