

TOURISM PLANNING & DESIGN

NO.12

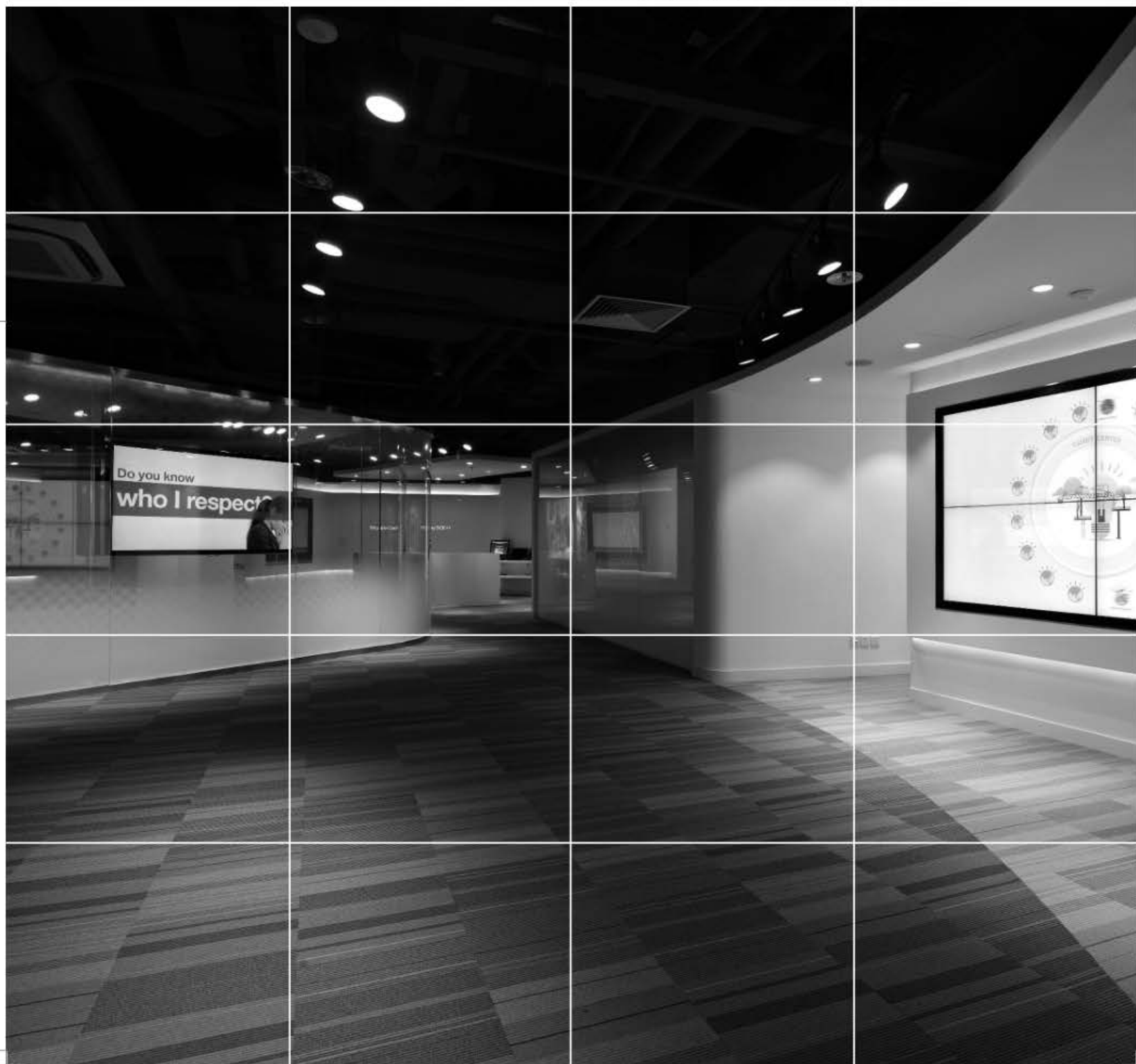
# 旅游规划与设计 12

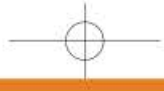
旅游规划 + 景观建筑 + 景区管理

北京大学旅游研究与规划中心 主编 中国建筑工业出版社 出版

## 智慧旅游与旅游信息化

Smart Tourism and Tourism Informatization





# 卷首语

李之鹏

首都经济贸易大学 副教授

2014年5月5日

“2014美丽中国智慧旅游年”带给业界和研究者无限遐想和热切期盼。作为以“对旅游行业发展起到更好的引导和推动作用”为宗旨的专业连续出版物,《旅游规划与设计》审时度势地推出“智慧旅游与旅游信息化”专辑,旨在将旅游信息化,特别是智慧旅游领域的前沿性研究和实践成果集中呈现出来,为业界提供多维度的参考、为政策制定者提供有益的借鉴、为研究者提供丰富的素材。

“智慧旅游与旅游信息化”专辑所刊载文章,主要分为以下几个方面:

一是围绕旅游大数据的研讨——章小平等通过详细解读“2013黄金周事件”,提出景区如何运用大数据构建预警运营平台的设想;乔向杰探讨了基于大数据的旅游公共管理与服务框架,讨论了框架运行的要素环境特征及推广模式;张兴国等阐述了大数据时代“云端”旅游营销管理下的全球在线旅游市场发展趋势等问题。

二是智慧旅游公共服务建设的探讨——李云鹏等对国家智慧旅游公共服务平台的构建及运营进行了探讨;舒永钢等提出了基于游客视角的旅游公共信息服务系统建设架构;黄超等以北京市东城区的智慧旅游建设实践为案例,从智慧旅游公共管理与服务、旅游产业智慧化提升两个层面,给出提升东城区智慧旅游建设的建议。

三是旅游景区信息化和智慧化的探讨——陈文力对如何提高景区核心竞争能力进行了探讨;陆均良等以千岛湖为例,

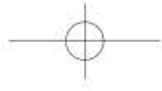
设计并构建了满足旅游目的地管理与服务需求的智慧目的地云数据中心;章牧等提出了采用无线射频识别技术来介入大型风景区游客容量与分流管理的思路,设计并构建了一种游客分流管理系统。

四是智慧旅游的典型案例分析——蒋骏等探索了成都从“慢城”到信息“满城”再到“智慧漫城”的转变;丛晓男等介绍了中国城市旅游投资竞争力评价决策支持系统的开发背景、软件需求、功能设计及软件应用;马爱萍等通过网上收集的典型微博与博客,对有关北京旅游文化演出方面的评论作了词频、社会网络以及情感分析,并提出营销建议。

“智慧旅游”一词的热力度不断攀升,大数据、云计算、物联网、信息化、社交化、智慧化等相关热词也在研究层面和应用层面不断被探讨。智慧旅游已经由一个阶段性、局部性问题变成一项长期、全行业的系统工程。

这本《旅游规划与设计——智慧旅游与旅游信息化》专辑能够这么顺利地与大家见面,其中自然也凝聚着吴主编、刘主编和编辑部袁主任、小陈的精诚努力。我有幸被邀请为本专辑的执行主编,与他们一起为我国智慧旅游发展出力,也实在是一件令人高兴的事情。

期望本专辑能够启迪智慧旅游新发展阶段的新“智慧”,未来迸发出更多智慧旅游的相关成果,再通过《旅游规划与设计》等专业出版物推动我国智慧旅游更上一层楼!



# 目 录



## 智慧旅游的大数据分析

- 6 大数据时代给智慧景区发展的启示  
 ——以中国九寨沟风景名胜区为例 章小平 马 军
- 14 基于大数据的旅游公共管理与服务的决策运行框架构建 乔向杰
- 22 大数据时代的“云端”旅游营销管理 张兴国 包 磊 夏 轶 郭英之

## 智慧旅游公共服务研究

- 30 试论国家智慧旅游公共服务平台的构建及运营 李云鹏 涂婷婷
- 36 智慧旅游背景下旅游公共信息服务系统建设模型探析 舒永钢 尉凯燕
- 42 城区智慧旅游建设实践的评价体系研究  
 ——以北京市东城区为例 黄 超 李雪敏 李云鹏

## 旅游景区信息化与智慧化

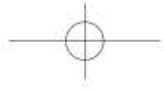
- 50 对旅游景区信息化建设的探讨 陈文力
- 60 基于云计算的智慧目的地数据中心规划与设计  
 ——以千岛湖目的地为例 陆均良 黄浏英 李红星
- 68 综合型旅游度假区游客分流系统研究  
 ——以深圳东部华侨城为例 章 牧 赵新建 赖俊勇

## 智慧旅游的多维度案例

- 78 成都市智慧旅游建设与旅游价值提升 蒋 骏 李雨菲
- 84 基于网上评论分析的北京旅游文化演出业发展对策研究 马爱萍 赵 洁 白云飞 廖炎钧 王尚坤
- 92 中国入境旅游电子商务发展白皮书 何 兵 闫德利

## 新系统的大智慧

- 102 中国城市旅游投资竞争力评价决策支持系统的开发与应用 丛晓男 曾现进 钟章奇 王 铮
- 112 基于旅游需求分析的农业观光景区解说系统优化研究 张 龙
- 116 智慧景区成为旅游创5A发展新途径 郭 潇



## 成都市智慧旅游建设与旅游价值提升

# Smart Tourism Development and Value-adding in Chengdu City

文 / 蒋 骏 李雨菲

### 【摘要】

成都作为全国首批智慧旅游城市,在智慧旅游推广建设过程中,受经济、交通、宣传等因素的影响,出现了起步高、发展慢的市场现象。作为成都智慧旅游建设上的战略合作伙伴,北京巅峰美景科技有限责任公司针对性提出了“1135”工程,为成都的城市形象进行了分析定位。成都市的生活节奏很慢,被形象地称为“慢城”,但在现代如此快的生活节奏中,悠闲、放松、田园、惬意之类的慢节奏的生活方式反而更能吸引游客前往。成都市智慧旅游建设以此为切入点,配合信息化、资源化建设,让游客在享受智慧化服务的过程中,还能感受到城市的慢节奏生活,营造出浪漫的城市氛围,最终实现从“慢城”到信息“满城”再到“智慧漫城”的形象转变。

### 【关键词】

智慧旅游; 旅游价值; 成都; 智慧旅游建设; 慢生活

### 【作者简介】

蒋 骏 北京巅峰智业旅游文化创意股份有限公司副总裁

李雨菲 北京巅峰美景科技有限责任公司副总经理

## 1. 成都智慧旅游现状分析

加强信息化对旅游产业融合发展的推动力,优化政策环境。旅游市场呈现出“四化”的(旅游消费主体的大众化、游客出游方式的散客化、旅游消费需求的个性化和旅游市场营销的网络化)新态势,传统的旅游信息传播服务方式,已经不能满足不同游客对旅游信息移动性、及时性和交互性的需求。旅游的大众化、散客化、个性化、网络化都对旅游信息化提出了迫切要求,同时也对旅游产业的融合发展带来了新的机遇与挑战。在这种大趋势下,成都旅游局抓住机遇,成功地部署了信息化方面的改造优化措施,启动一批信息化系统,引导广大游客理性出游。

提升旅游公共服务体系信息化建设。随着旅游业大众化、产业化发展,游客更加注重旅游活动的自主性、灵活性和多样性,对旅游公共服务的需求也越来越高。游客更加注重旅游品质和安全,对目的地旅游信息服务、旅游交通便捷服务、安全保障服务等的需求更加强烈、多元。完善旅游公共服务体系已经成为适应旅游业新形势的必然选择。

充分挖掘整合数字化旅游资源。成都历史悠久,文化底蕴深厚,是我国首批历史文化名城,有“天府之国”、“蜀中江南”、“蜀中苏杭”的美称,是一座有三千年左右的建城史、近一百五十年建都史的历史文化名城,拥有武侯祠、杜甫草堂、永陵、望江楼、青羊宫、文殊院、明蜀王陵、昭觉寺等众多历史名胜古迹和人文景观。



图1 从“慢”城到“漫”城

图片来源: tsichuan 旅游咨询网

如何充分利用这些特色资源吸引国内外游客,如何对这些特色的成都旅游资源深度挖掘并进行数字化、有形化,整合化,在这些问题上,还需要管理机构深入思考。

成都政府管理机构已经在国内国际营销上迈出了成功一步,在政策和营销策略上都走在了业内营销的前沿位置,但是旅游外部环境同时也正在发生着变化,旅游市场需求的变化正在加快、旅游市场竞争日趋激化、旅游营销的方式也已发生转变,由传统变创造、由单一到整合、从有形到品牌,方方面面都已经发生了变革。基于此,成都旅游营销在整合性和系统性方面需要进一步加强。

对此,北京巅峰美景科技有限责任公司智慧旅游专家蒋骏对成都市的智慧旅游建设提出了三项建议:推广以全产业为导向的分销模式、转变政府职能、旅游数据融合,并得到了成都市政府相关主管单位的认可。

## 2. 成都智慧旅游发展定位

成都是一个众所周知的休闲旅游目的地,也是四川省的旅游集散中心。相比其他以门票为主要收入来源的传统观光型旅游目的地而言,成都旅游已经全面进入了休闲旅游发展阶段,成都的“美食、住宿、交通、景点、购物、娱乐、文化、科技”等“八要素”的发展现状已经跻身全国一流水平,让消费者对上述要素资源充分了解并激发其消费需求,将是加速成都旅游GDP发展的重要抓手。

在旅游信息已经成为决定旅游消费者流动核心要素的今天,通过数字化、信息化和智慧化措施,让旅游消费者以最快速、最便捷、最精准和最直观的方式发现和了解目的地的“八要素”,已经成为提升旅游者平均消费水平的重要手段。

因此,成都智慧旅游城市总体规划的目标定位为:通过智慧化手段将“慢城”成都(图1),建设成为“满

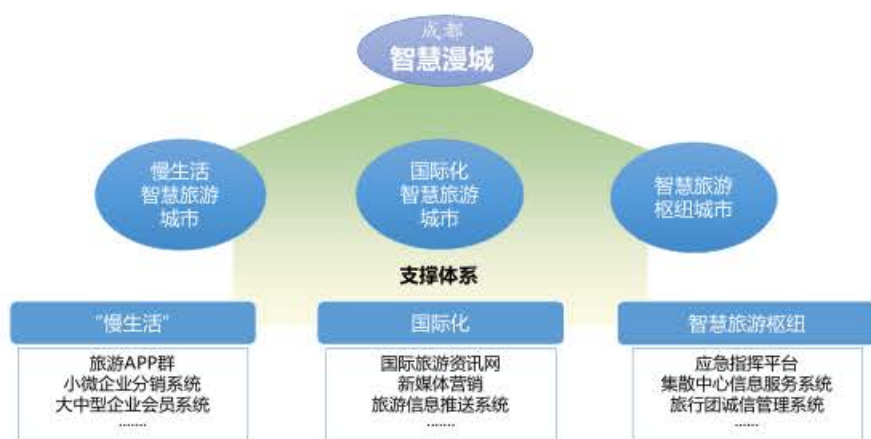


图2 智慧旅游助力成都，从“慢”城到“漫”城

城”旅游数字化、信息化、智慧化的“智慧漫城”。

“漫城”不仅体现了成都市悠闲、放松的“慢生活”城市特性，也形象地概括了成都市未来泛在的智慧旅游网络遍布全城、无处不在的愿景(图2)。

### 3. 成都市智慧旅游建设的主要内容(图3)

建设世界生态田园城市。成都“十二五”旅游规划的目标是世界生态田园城市，“世界生态田园城市”为游客带来的核心感受可以总结为“悠闲、放松、田园、惬意”。悠闲可以让时间慢下来；放松可以让思想慢下来；田园可以让节奏慢下来；惬意可以让感觉慢下来。成都的主要客源地基本来自于环渤海、长三角、珠三角等生活节奏快，人口拥挤的大中城市。这些城市的游客追求的以快乐为主，乐享、乐购、乐活的“慢生活”品质，正好能在“生态田园城市——成都”找到答案。同时成都作为著名的“慢生活”城市，此前利用“慢生活”作为城市宣传和营销策略做了大量

的营销工作，慢生活本身也是休闲度假旅游主题的重要支柱之一，而支撑成都“慢生活”的要素是广大的“中小微型旅游、文化与服务企业”，正是这些企业所提供的美食、文化等服务向游客展现着成都“慢生活”的形象。因此，由“世界生态田园城市”的发展目标，将成都打造成“慢生活”智慧旅游城市是真正将成都建设成为“中国休闲度假旅游目的地”最好策略。

建设国际知名旅游目的地城市。

“国际知名旅游目的地城市”是《成都市旅游业“十二五”发展规划》确定的发展目标之一，而成都市拥有众多极具代表性的旅游吸引物，如熊猫、美食、都江堰等这些在中国面向世界的旅游品牌推广中都占有重要地位。但是要达到国际化这一目标需要产品国际化和服务国际化两大支持。产品国际化包含品质的国际化，旅游产品需要独特性并精益求精才能获得国际认可。服务国际化包含多语言服务，传播策略的国际化，推送内容定制化。让国际友人在成都无障碍地旅游，随时随地能获得以自己母语自动推送的定制化旅游资讯信息。完成以上任务必须要智慧化、信息化的手段进行支撑，所以建设国际化智慧旅游城市是国际知名旅游目的地的必要支撑手段。

建设亚洲内陆旅游枢纽城市。成都自身作为西南地区旅游交通的重要枢纽城市，旅游交通设施不断完善，成渝高铁、沪蓉高速等铁路和高速公路相继通车，成都双流机场



图3 成都市智慧旅游建设的主要内容

已开通直飞东京、阿姆斯特丹、法兰克福、班加罗尔等 18 条国际航线。而年接待人数也逐年攀升,2012 年的接待游客数量已达到 1.2 亿人次。在“十二五”时期,将形成以成都为中心、辐射中西部、连接国内外的综合交通体系,基本建成西部综合交通枢纽成都主枢纽,这将在很大程度上改变成都市的旅游区位,与其他国内外城市的联系将显著增强,成都将迎来更多的游客。亚洲枢纽城市意味着成都将成为四川省、中国西部、中国乃至东亚地区的旅游集散地,基于成都将面向上述地区的游客,提供以中国西部为主,全东亚旅游资源为辅的国际化旅游信息服务。

基于上述确定的三大目标,结合智慧旅游的技术特点和应用方向,最终确定成都的智慧旅游城市规划定位为:“慢生活”智慧旅游城市、国际化智慧旅游城市和智慧旅游枢纽城市。

支撑慢生活智慧旅游城市的服务体系。以游客服务为导向,建立成都智慧旅游公共服务平台为核心,建立、完善面向游客的覆盖游前、游中、游后的智慧化的服务体系。包括:基于 GIS 的旅游目的地信息服务系统、自助自驾系统、成都虚拟旅游系统、游客互动评价系统、旅游全媒体管理系统、成都旅游 APP 群、“T-Chengdu”国际旅游资讯网、景区公共服务系统、景区电子售检票系统、景区客流引导系统、景区 LED 旅游资讯发布系统、景区公共广播系统、升级成都智慧旅游熊猫卡。

支撑国际化的智慧旅游营销体系。以国际化传播为导向,以建立成都旅游行业孵化与电子商务平台为核



图4 全产业链受益为导向的分销模式



图5 TSICHUAN

图片来源: tsichuan 旅游咨询网封面截图

心,面向成都市涉旅企业,提供统一数据管理,统一营销,统一品牌建设。包括:旅游大数据营销、旅游品牌管理与舆情监测、大数据营销分析、新媒体营销、旅游产品展销和交易平台、旅游会员营销平台、电子商务应用系统。

支撑智慧旅游枢纽城市的旅游管理体系。以行政监管管理为主导,以建立成都智慧旅游管控平台为核心,包括:景区视频监控系統、景区环境监测系统、旅游人员和车辆监控系统、景区骨干光纤网络、景区无线网络建设景区有线接入网络建设、廉政文化管理系统、旅游行业监管系统、旅游行程备案系统、旅游业态

评定系统、旅游行业统计系统、旅游移动执法系统、旅游从业人员在线教育、旅游应急指挥中心、图像显示系统、数字会议音响系统、集中控制系统、综合保障系统、视频会议系统、图像接入系统、旅游应急预案管理、旅游应急资源管理、旅游应急调度、旅游应急决策、综合应用系统、景区监管监测系统、饭店监管监测系统、农家乐监管监测系统、旅行社监管监测系统、客流预测预警、旅游舆情监测预警、旅游突发事件监测预警等。

成都市智慧旅游建设以上位规划为根基,为解决目前成都旅游存在的问题并促进全旅游产业提升,提出了建设“智慧漫城”为总体目标:



图6 成都市“1135”工程

通过智慧化手段将成都这样一个“慢城”，通过“满城”旅游资源数字化，进而实现智慧化的“智慧漫城”。

#### 4. 成都智慧旅游前景规划

北京巅峰美景科技有限责任公司在思考针对成都市的智慧旅游规划过程中，项目总负责人蒋骏带领项目组，遵循国际化、前瞻性、可行性的原则，提出了国际化智慧服务、全球智慧营销、“低碳游成都”、虚拟集散地、小微企业分销孵化、智慧旅游体验等六项创新要点，为成都智慧旅游建设献计献策。同时，成都市确立了“一个中心一张地图三大支撑平台五个重点系统”（简称“1135”工程）的智慧旅游建设方向（图6），为智慧旅游建设提速。

**云数据中心：**云数据中心作为成都智慧旅游建设的数据基础，实现旅游有关领域、体系和各业态单位数据的集中统一采集、存储、处理，以及相互之间信息的互通互联和信息共享、查询，为上层应用系统进行

分析和决策提供支撑。总体要求实现数据汇聚与整合加工、数据管理与服务、运营维护、品牌互联等功能。主要建设内容有：运行环境建设、数据中心支撑平台建设、综合应用系统建设、旅游行业综合信息库建设、旅游基础信息资源采集、旅游数据标准建设、数据中心管理和运行机制建设等。

**成都旅游专属地图：**基于地理信息公共平台的框架体系和技术，通过旅游局官方整合成都现有“天地图”资源数据库，将数据与开放式公众地

图服务平台（如百度 OpenMap）进行对接，最终形成成都旅游专属地图。

**成都智慧旅游公共服务平台：**以满足游客需求、提升旅游体验为目标，通过手机 APP、门户网站等移动终端为游客提供旅游签的旅游资讯实现一体化的优质旅游公共服务。建设项目有公共支撑平台建设、应用系统建设、全媒体管理平台、门户网站、手机导游导览 APP。

**成都智慧旅游管控平台：**充分运用物联网等技术和手段，建立动态监管和可视化的智能运行监控平台，实现成都市旅游行业相关信息资源的接入与整合，建设项目有管控中心场地和配套工程、基础支撑系统、应用系统建设。

**成都旅游行业孵化与电子商务平台：**整合成都区域旅游资源，实现旅游产品的网上统一展示预订和支付，使旅游电子商务市场秩序规范化、标准化。建设内容有成都旅游电子商务网、成都会员俱乐部官方网站、家庭旅馆和农家乐 APP、电子商务应用系统、系统接口建设。

**旅游移动服务系统：**百味成都、



图7 数字地图整合成都旅游吃、住、行、游、购、娱，构建“漫”城服务体系 图片来源：百度地图频道





图8 九寨沟景区人车分流

盛永利 / 摄

出发成都、梦幻成都、成都文化等APP应用软件。

**行业监管系统:**实现旅游消费者、旅游行业监管平台及监管人员双向监管。

**旅游咨询和投诉系统:**以咨询服务为核心积极应对景区各类突发事件。

**电子商务系统:**围绕“吃、住、行、游、购、娱”六大要素,提供一站式在线预订服务与支付服务。

**虚拟旅游支撑系统:**对景点、路线等旅游资源进行全面展示。

成都市智慧旅游以建设“智慧漫城”为总体目标,依照三大体系:国际化智慧旅游城市支撑体系、“慢生活”智慧旅游支撑体系、智慧旅游枢纽城市支撑体系,结合营销、服务、管理三个维度展开全方位立体创新,形成一套完整的智慧旅游总体框架,并以“一中心一地图三平台五系统”为重点,加速了智慧旅游建设。

#### 参考文献

- [1] 马梅. E时代旅游产业价值链重构战略设计. 北京: 三联书店, 2004.
- [2] 杜文才. 旅游电子商务. 北京: 清华大学出版社, 2006.
- [3] 葛新. 基于云计算集群扩展中的调度问题研究. 北京: 中国科学技术大学, 2011.
- [4] 梁旺兵. 跨文化视角中的旅游客主交互与客地关系研究. 陕西: 陕西师范大学, 2006.



旅游规划  
与设计