

## “智慧旅游”在进行一场模式革命

2014年10月25日至26日，由中国旅游报社主办的“2014中国智慧旅游创新发展大会暨首期全国智慧旅游建设培训班”在北京河南大厦举办。来自全国旅游及相关行业政、产、学、研各领域的嘉宾，围绕智慧旅游的理论与实践、大数据与智慧旅游、智慧城市建设等话题展开了经验的交流和研讨。会上来自业内的专家和学者在一些系统技术、营销策略、管理创新、机制设立等方面都给出了一些先进的模式和理念，先进的模式和理念或将引发一场“智慧旅游”的模式革命。

“智慧旅游”是一个全新的命题，它是一种以物联网、云计算、下一代通信网络、高性能信息处理、智能数据挖掘等技术在旅游体验、产业发展、行政管理等方面的应用，使旅游物理资源和信息资源得到高度系统化整合和深度开发激活，并服务于公众、企业、政府等的面向未来的全新的旅游形态。它以融合的通信与信息技术为基础，以游客互动体验为中心，以一体化的行业信息管理为保障，以激励产业创新、促进产业结构升级为特色。智慧旅游，就是利用移动云计算、互联网等新技术，借助便携的终端上网设备，主动感知旅游相关信息，并及时安排和调整旅游计划。简单地说，就是游客与网络实时互动，让行程安排进入触摸时代。

江苏省镇江市于2010年在全国率先创造性提出“智慧旅游”概念，开展“智慧旅游”项目建设，开辟“感知镇江、智慧旅游”新时空。智慧旅游的核心技术之一“感动芯”技术在镇江市研发成功，并在北京奥运会、上海世博会上得到应用。在2010年第六届海峡旅游博览会上，福建省旅游局率先提出建设“智能旅游”概念，并在网上建立“海峡智能旅游参建单位管理系统”。福建启动了“智能旅游”的先导工程：“三个一”工程建设，即一网（海峡旅游网上超市），一卡（海峡旅游卡，包括银行联名卡、休闲储值卡、手机二维码的“飞信卡”，以及衍生的目的地专项卡等），一线（海峡旅游呼叫中心，包括公益服务热线和商务资讯增值预定服务热线）。

2011年9月27日，苏州“智慧旅游”新闻发布会正式召开，苏州市旅游局正式面向游客打造以智能导游为核心功能的“智慧旅游”服务；2011年11月，

洛阳旅游体验网、洛阳旅游资讯版、洛阳旅游政务版以及英、日、法、俄、韩、德等 6 个语种的外文版旅游网站已经建成；2012 年 2 月 1 日，黄山旅游局开始建立智慧旅游综合调度中心开工建设。越来越多的地方都在开展智慧城市建设，并取得了很好的效果。基于地方智慧城市建设的实践和推进旅游业发展成为现代服务业的目标，国家旅游局对“智慧旅游城市”试点工作进行了部署。18 个城市入选首批“国家智慧旅游试点城市”，这 18 个城市分别是：北京、武汉、福州、大连、厦门、洛阳、苏州、成都、南京、黄山、温州、烟台、无锡、常州、南通、扬州、镇江、武夷山。我国将争取用未来 10 年时间初步实现“智慧旅游”，以有效应对旅游业爆发性增长给旅游景区资源环境带来的巨大压力。

在实现“智慧旅游”方面，我国将以信息化为主要途径，积极开展旅游在线服务、网络营销、网络预订和网上支付，构建旅游数据中心、呼叫中心，全面提升旅游企业、景区和重点旅游城市的旅游信息化服务水平，争取用 10 年左右的时间，显著提高信息技术在旅游业应用的广度和深度，形成一大批引领作用强、示范意义突出的智慧旅游城市、智慧旅游企业，在全国范围内初步实现“智慧旅游”。国家旅游局信息中心副主任 蔡家成认为：“智慧旅游最高层级的顶层设计是旅游和信息化方针政策。国家层面智慧旅游顶层设计的基本方针，是实施旅游业与信息化融合发展战略，加快推进旅游信息化，先试点、再推广，逐步扩大范围和影响，支持推动与规范指导相结合。”国家旅游局目前通过已成立的智慧旅游领导小组、拟成立的智慧旅游促进会、计划建立的智慧旅游专家委员会、着手建设的智慧旅游网络平台不断完善智慧旅游工作体制和机制建设。当前我国正在进行一场“智慧旅游”的革命，未来我们将迎来一场“智慧旅游”的盛宴。