不断获得突破创新
在旅游公共服务层面
更为游客提供方便
不仅为了旅游管理方便
首创『三心』工程
关注人服务人上面
更多回归到
海南将发展智慧旅游
考验整个旅游行业的智慧
如何发展智慧旅游
一块『试验田』
海南作为国内旅游发展的

我省发展智慧旅游，在旅游公共服务层面不断突破创新。许多酒店和景区实现无线网络覆盖。 本报记者 张杰 摄

首创智慧旅游“三心”工程，以一体化行业信息管理激励产业创新升级

海南旅游秀外“慧”中

■ 本报记者 侯赛

2014年十一黄金周期间，来自山西的游客赵峰一家来到海南旅游，在一景区的门票价格上与景区工作人员发生争执，于是赵先生立即登录海南旅游投诉微信公众号反映问题，该微信公众号后台工作人员立即帮赵先生解决了问题。

海南旅游投诉微信平台是海南智慧旅游“三心”工程项目之一。2014年，是海南国际旅游岛建设5周年，国家旅游局确定2014年旅游宣传主题为智慧旅游，我省发展智慧旅游，在旅游公共服务层面不断获得突破创新。

首创智慧旅游“三心”工程

海南作为国内旅游发展的一块试验田，如何发展智慧旅游考验整个旅游行业的智慧。国际旅游岛建设5年来，全省旅游行业积极探索智慧旅游，在旅游公共服务层面不断获得突破创新。

海南智慧旅游“三心”工程是借助科技手段，整合多媒介资源，吸引游客放心而来、顺心而游、称心而归的海南旅游全程公众服务与诚信管理系统工程项目。2013年，该工程获准成为海南省科技厅专项资金扶持重点项目。

“海南发展智慧旅游，在践行旅游信息化、智能化的同时，更注重‘以人为本’，将智慧旅游的概念提升到‘关注人，服务人’的更高层面上。”海南省旅游协会秘书长王健生说，我省首创的智慧旅游“三心”工程率先将“智慧旅游”服务“人”的理念提升到新高度。

2014年1月5日，由中国旅游协会、中国旅游报社共同主办的第三届中国旅游产业发展年会上，海南智慧旅游“三心”工程，被评为“2013中国旅游公共服务十大创新项目”。

“海南作为岛屿型旅游地，旅游缺乏内需，主要依赖岛外市场。将心比心，只有事先做到让游客‘放心’，才能吸引源源不断的岛外游客，实现旅游业的可持续发展。”王健生表示，在“三心”工程中，让游客“放心而来”是第一位的。为此，我省建立让游客“放心而来”的海南旅游资讯网站，依托国家旅游局直属的中国智慧旅游先锋网站“第一旅游网”，联合开发运营第一旅游网·海南频道，满足游客对海南旅游的知情权。

如今，旅游市场散客越来越多，团客越来越少，而散客更加注重旅游体验的个性化。为让游客来到海南顺心而游，我省专门设立海南旅游产品门市网站，开发深玩海南俱乐部和达人俱乐部等微信平台，提供个性化、精致化的旅游产品服务。开发海南岛度假网，采集、研发、整合、发布丰富多彩的海南旅游产品及服务信息，满足游客对海南旅游产品和消费的选择权。

智慧旅游“三心”工程中，我省还着重打造让游客“称心而归”的海南旅游诚信网，将省旅游协会的行业自律、行业制裁、发放《海南岛旅游放心卡》（包括纸质版、电子版、网络版）游客满意度调查问卷、第一旅游网的媒体监督、省旅游质监局的行政执法，以及12301旅游服务热线有机结合，利用信息技术打造365天永不落幕的“海南旅游315”，满足来琼游客的安全保障权。

打造旅游综合云平台

“智慧旅游的发展离不开大数据，通过数据准确地反映我省旅游的客源市场在哪里，哪些产品是游客关注的，这为精准营销提供了重要的数据支撑，更为旅游产品营销、决策产生了颠覆性的作用。”海南省旅游发展委员会信息中心主任李小山告诉记者。

国家旅游局将2014年旅游宣传主题确定为“美丽中国之旅——2014智慧旅游年”，要求各地从智慧服务、智慧管理和智慧营销这三方面加强旅游资源和产品的开发整合。从2014年年初开始，海南正式启动2014智慧旅游年行动计划，重点推进“智游海南-海南旅游综合云平台”，为发展“智慧旅游”奠定基础。

据了解，海南旅游综合云平台依托阳光海南网，建立全省旅游类系统的统一接入点，以云平台为中心，整合现有的旅游相关系统。比如：海南旅游电子行程管理系统、旅游咨询服务中心管理系统、12301系统、海南省导游年审培训系统、海南省导游年检系统、全省旅游咨询服务中心触摸屏管理系统等，对所有系统的数据进行接入、清洗、加载存放进数据仓库，在综合云平台上打造统一、权威的旅游资源中心。通过海南旅游电子行程管理系统确保旅游资源中心数据的不断更新、补充和完善；利用统一的旅游资源库数据、运营商数据（电信、移动、联通三大运营商的手机信号数据）和机场航空吞吐数据进行旅游相关信息的统计分析。

“根据采集到的数据，可以进行旅游车辆数据统计分析、景区景点数据统计分析、酒店宾馆数据统计分析、游客客源结构统计分析以及游客分布统计分析等，为省旅游主管部门提供决策支撑数据。”李小山表示。

“海南旅游综合云平台涉及政府、旅游要素企业、信息技术应用服务企业、游客等诸多方面，是一个助推我省旅游产业升级发展的整体综合效益系统工程。”李小山说，打通我省旅游行业各个独立分散的信息化系统，建设一个海南旅游公共服务平台——海南旅游综合云平台，可以为海南旅游管理部门针对性管理提供有效的数据支撑，为游客和旅游企业提供更及时、有效、准确的旅游信息，促进整合海南旅游业的快速发展，同时也可进一步扩大海南旅游信息化建设的成果。

全省拥抱“智慧旅游”

琼海、三亚、万宁等我省重点旅游城市以及景区、酒店、旅行社等旅游企业也纷纷加足马力，为旅游产业插上“智慧”的翅膀。

除了建设官方旅游网站、开通了官方微博、开发了手机应用软件，开通旅游官方微信等，琼海和三亚还整合地区游、住、吃、玩等方面的丰富旅游资源，在淘宝天猫上开设旅游官方旗舰店，通过天猫店这一电商平台，让更多的岛内外游客更好地了解当地旅游资源。

除了与电商开展合作，琼海还广邀网络达人与自媒体来到琼海体验旅游产品，利用粉丝经济，让每一个游客都成为琼海的粉丝，让每一个游客都成为宣传推广琼海的自媒体。

从2000年开始，三亚长期致力推进旅游信息化和公共服务体系建设。从首台“天涯通”三亚旅游公共信息查询触摸屏推出、7个游客到访服务驿站投入使用、微信3.0版旅游官方网和旅游官方APP手机客户端应用，到影响力日益提升的三亚旅游官方微博、微信推出，三亚具备了为游客提供游中、游后及线上、线下全天候、全覆盖的信息化服务。

万宁自2013年1月底成功入选首批国家智慧城市试点单位以来，着力实施“智慧旅游”以吸引游客，让游客们的出行和游玩更便捷。在兴隆，让游客们感到最为舒心的，就是随时随地有免费wifi。

针对大量来到兴隆的“候鸟”老人，兴隆也贴心地将“智慧”运用到了医疗服务中来。海南首个“智慧健康小屋”就落户在兴隆温泉宾馆内。在“智慧健康小屋”，游客可以使用身份证、居民健康卡快速建立个人健康档案，并将健康指标实时上传到健康管理的云平台中，形成长期动态的健康监测信息。游客可以通过多种手段查询自己的健康信息，通过线上和线下的模式与医生或医学健康顾问交流互动。

景区更加有“智慧”

呀诺达雨林文化旅游区各大主要游览点全面覆盖无线网络，景区旅游资源信息化有了更为便捷的使用平台，旅游服务智能化备受游客好评。在2014年7月份，呀诺达为景区几百种热带植物定制二维码“身份证”，便捷直观地实现了旅游资源信息化。

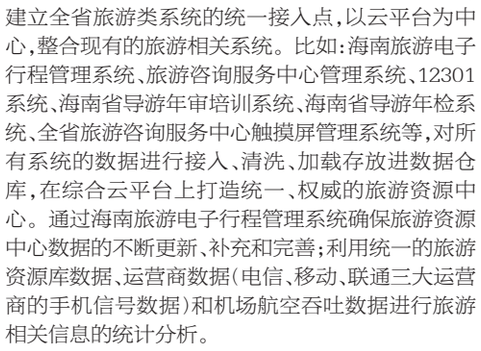
三亚天涯海角景区先后启动并实施了一系列智慧化项目。推出网上订票、手机APP订票，专门开通散客通道，网上购票的游客只需通过扫描手机二维码即可从散客通道进入景区，无需排队买票；游客还可以通过天涯海角游览区官网、淘宝和天猫网店进行个性化预订。

我省是高星级酒店最密集的地方，各大酒店通过与携程网、驴妈妈等多家在线旅游服务代理商进行密切合作，搭建旅游电商平台，共同分享智慧旅游成果。传统旅行社如海南康泰国旅，打造自己的电子商务平台嘻游网，弥补传统旅行社的不足，开拓新思路，打开新市场。

“智慧旅游如今已经成为一种全新的旅游形态。”王健生说，行业管理者可以利用智慧旅游的方式进行有效管理，行业经营者可以利用智慧旅游实现企业的转型升级和提升服务水平，而旅游者借助智慧旅游可以实现互联互通，表达旅游诉求。

“智慧旅游发展到今天，已不单纯是很多人认为的‘把互联网技术、移动互联网终端、大数据等应用到旅游管理中’。”王健生认为，海南将发展智慧旅游的目的更多回归到关注人、服务人上面。不仅是为了旅游管理方便，更为游客提供方便。

（本报海口1月5日讯）



旅游综合云平台建设项目示意图

万宁兴隆工业大道和迎宾大道单灯智能路灯控制系统兴隆“智慧照明”项目，实现单灯智能控制每天能节电30%。 本报记者 张杰 摄

万宁兴隆实现各大酒店和景区WIFI无线网络全覆盖。 本报记者 张杰 摄

游客在保亭黎族苗族自治县呀诺达雨林文化旅游区售票处，操作自助售取票机完成取票。

据介绍，自助售取票机系统是呀诺达景区日前与同程网合作引进，具有二维码扫描、身份证读取、打印门票、银行卡支付、密码键盘等多种功能。 本报记者 武威 通讯员 曹传佳 摄

热词

■“智慧旅游”：

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。

■海南智慧旅游“三心”工程：

借助科技手段，整合多媒介资源，吸引游客放心而来、顺心而游、称心而归的海南旅游全程公众服务与诚信管理系统工程项目。该工程包含四个版块：一是让游客“放心而来”的海南旅游资讯网站：依托国家旅游局直属的、中国智慧旅游先锋网站“第一旅游网”，联合开发运营第一旅游网·海南频道，满足游客对海南旅游的知情权；二是让游客“顺心而游”的海南旅游产品门市网站：开发海南岛度假网，发挥海南省旅游协会的特有功能和作用，采集、研发、整合、发布丰富多彩的海南旅游产品及服务信息，满足游客对海南旅游产品和消费的选择权；三是让游客“称心而归”的海南旅游诚信网：将省旅游协会的行业自律、行业制裁、发放《海南岛旅游放心卡》（包括纸质版、电子版、网络版）游客满意度调查问卷、第一旅游网的媒体监督、省旅游质监局的行政执法，以及12301旅游服务热线有机结合，利用信息技术打造365天永不落幕的“海南旅游315”，满足来琼游客的安全保障权；四是“三心”工程的配套功能，实现网络、移动、平面等多种媒介的综合作用的有效发挥。