

鹿城发布“三亚放心游APP” 让旅游更放心 让出行更智慧



三亚国际免税城。乐凯 摄

5月22日,三亚旅游APP正式上线。与面向城市管理者的三亚旅游APP不同,此次发布的“三亚放心游APP”则更多的为游客与市民服务,该应用中旅游数据实时发布、景区及商户的诚信标识,不仅可以为游客和市民的旅游消费保驾护航,还可以将旅游智能化、便捷化。

“命名为三亚放心游,绝不只是一个名字而已,为做到让游客放心,我们下了很大的功夫。”三亚市科工信局相关负责人介绍,以该应用中目前纳入的1000多家酒店与130余家

的餐饮企业为例,其中90%以上数据通过了各行业协会的诚信认证,也通过了行政部门的审核与检验。应用中商家图标左上角有“信”字标识的为已认证的诚信商家,游客与市民均可放心消费。

与此同时,该应用与12301旅游投诉热线无缝衔接,实现一键式旅游问题投诉和处置,游客可以通过文字、语音、图片等三种方式对旅游消费过程中出现的问题进行反馈,并能及时得到处理,为游客消费提供坚实的权益屏障。

“这款应用对于游客和市民而言,我们首先要做到让他们放心,即打造合格、优质的服务品质;其次是给游客参考最准确的数据实时情况和周到的服务咨询。”三亚市信投公司相关负责人称,目前该应用整合了优质、诚信的旅游企业和商户,并梳理上架了一批优质旅游产品和海南特产,还整合了景区自助导览、旅游数据实时发布、语音搜索等功能,可以为游客的出行规划和旅游全过程提供帮助。

在该应用中,“放心游、放心吃、

放心住、放心行、放心购”5个版块将帮助游客与市民获取三亚旅游信息和动态资讯,并享受方便快捷的旅游产品、三亚特产在线预订购买等移动电商服务。在“放心购”环节,如因商户单方面原因造成订单错误或纠纷时,消费者可向该平台申请“先行赔付”。

此外,在“放心游”版块包含景区、绿地公园、美丽乡村、旅行社、一日游、新型旅游、实时人数、婚纱摄影等内容,游客可随时在“景区”链接中实时获取景区游客数信息,错峰出

游。景区导览等功能的设置,方便游客自驾出行,语音讲解也让景点“灵动”起来。依托问答数据库和互联网数据,该APP集成了语音问答功能,方便市民游客快速查找到相关旅游服务问题。

三亚市科工信局相关负责人称,这款应用是该市推进智慧城市的重要抓手,正在建设的三亚数据中心将为该应用提供强有力的信息数据支持。该应用的上线既方便了市民游客“掌中游三亚”,也促使服务企业不断提高旅游服务的质量。

三亚放心游APP 三大亮点

教你轻松玩转鹿城

亮点1 大数据平台支持下轻松“掌上游”

在“三亚放心游APP”应用中的景区导览栏目中,游客可以通过自己的手机完成部分景区全程的景区导览,真正做到了“智慧旅游”掌上行。

据该应用开发人员介绍,目前该栏目中10家优质景区已经可以实现游客利用手机完成导览。“在游客准备出发去景区之前,游客可以通过应用中的‘放心游’栏目,查询实时人数,对三亚全市旅游人数、各大景区实时人数进行了解。”

“此外,每个景区还有餐厅数、车位数、酒店剩余房间数、厕所数、门票价格等数据的显示,帮助游客规划好出行时间安排。”该开发人员介绍,点



扫描二维码下载三亚旅游APP

亮点2 “信”字当头,提高优质旅游资源准入门槛

为什么要上线“三亚放心游APP”?三亚信投公司相关负责人表示,该应用的出台,主要是基于全域旅游发展要求、大数据平台支撑等背景下,针对提升三亚市旅游服务质量和平稳的一次尝试。

“面对旅游市场治理成效显著,三亚国际化旅游城市的知名度和好评度不断提升;且三亚城市环境和生态环境有了极大改善;三亚作为全省最重要的旅游城市,肩负全域旅游建设示范的重任;旅游大数据

平台初步建成,以科技手段提升旅游智慧化水平的技术成熟……在这些背景下,在三亚市委市政府和相关部门的支持下,经过近半年的努力,“三亚放心游”诞生了。”三亚市相关部门负责人表示。

该应用中核心主题之一则是诚信,如何真正做到提供让消费者满意、放心的旅游企业和产品?据介绍,应用中“信”字标识其实为三亚市旅游发展委员会和三亚市旅游协会对“三亚旅游诚信商家”的认证体系

标识,通过“三亚旅游诚信商家”体系认证的商家,均会在店铺醒目位置悬挂统一设计和制作的牌匾,游客在有认证的商家可以放心消费。

“认证并不代表免检,我们还会通过定期或不定期的巡查、暗访等日常工作保证体系内商家的服务品质。”三亚市旅游委相关负责人称。

据悉,目前应用中纳入的酒店、餐饮、特产等商户均可以保证服务质量让游客放心消费,下一步该应用平台将为消费者带来更优惠的价格。

亮点3 一键式投诉,让放心游更有保障

在“三亚放心游APP”应用中,还有一键式投诉功能,游客随时随地可以通过该功能及时对自己的消费权益进行保护。

“在应用中,只要用户注册账户之后,遇见消费问题,就可以直接点击应用下方的‘我要投诉’栏目,游客可以电话拨打投诉热线,在不

方便打电话或者需要配图说明和录音说明的,均可以在该栏目里实现。”相关负责人说,游客可以选择投诉类别,其中有游玩、餐饮、酒店、租车、购物5各方面可选,在下方菜单中,可添加对于消费问题的描述,并且软件会及时定位你当时的位置信息,并可以上传图片保留相关证据。

据,且通过录音按键留存相关音频证据。“游客在应用中提交的投诉信息会直接反馈到三亚市12301旅游投诉热线,按照相关流程,消费者很快会收到反馈信息。”该负责人称,这项功能的运用,实现了一键式旅游问题投诉和处置。

三亚放心游APP



三亚旅游APP将继续丰富智能化程度
让智慧旅游更智慧

“刚刚上线的这款应用期待大家的使用和发现问题,我们也会不断改进和完善,与普通旅游应用相比,它有共性也有特性,但是未来我们会将它的智能化与大数据平台挂钩,将来的三亚旅游APP就可以帮每一位游客制定个性化的旅游服务。”三亚信投公司相关负责人称。

据介绍,“三亚放心游APP”目前仍处于上线试运行阶段,通过一段时间的运行体验之后,游客们将会在三亚市游客集散地、各大景区、机场、火车站等处通过二维码扫描的方式下载该应用。

“其实与之配套的还有一个管理版APP,它是基于三亚旅游大数据平台的建设成果,为政府领导及管理部门提供的专业应用APP,政府领导可以通过手机APP随时、随地,全面掌握三亚旅游市场及城市运转的实时数据、现场监控及统计分析数据,以进行科学决策和应急指挥。”该负责人称。

未来几年内该应用将何去何从?该负责人称,根据三亚市委市政府及相关部门的安排部署,三亚旅游APP将继续丰富智能化程度,利用大数据平台做到用户画像与旅游资源的精准匹配,游客只要下载了这款软件,数据库就会根据该游客的消费习惯和偏好等特性,为他推荐适宜的旅游线路和酒店、餐饮服务,将智慧旅游做到更加完善。



三亚海棠湾区低空旅游项目。武昊 摄



航拍三亚市吉阳区中廖村。武昊 摄



航拍的三亚市区。武昊 摄