

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%以上数据通过了各自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，并将及时得到处理，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大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表示，这款应用是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，它有其共性也有特性，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

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

击打开每个景区之后，红绿渐变的条形图案可以实时显示景区容纳游客数量。其中所有数据均由三亚数据中心提供，且每5分钟更新一次。

“大数据不仅可以帮助游客规划行程安排，还可以帮助游客在景区里不迷路，成为景点通。”该开发人员介绍，景区导览栏目里，点击打开每一个景区，界面中首先就是景区图片和以语音形式介绍制作的景区介绍。

就在下方还有景区地图，如果游客位于景区内部，打开手机定位功能，点击进入地图，该应用就可以根据游客实时的位置信息，来进行自动导览讲解。“游客每到一处景点，都会有语音自动讲解，点击每一处景点，还可以帮助游客导航景点游览顺序，返回起点或到终点。界面右上角的筛选和一键查找功能，可以帮助游客找到最近的卫生间、商店、售票处等。”该开发人员称。所有景区导览均是基于大数据平台的支持，数据越丰富，应用中导览活动就会越完善，游客也将体验到更好的旅游服务。

亮点2

“信”字当头，提高优质旅游资源准入门槛

为何要上线“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水平的一次尝试。

“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中下方的‘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，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

吃

住

游

购

行

维权

餐馆查询

含湘南湘菜馆

庭吉大冷面(亚泰美食美客广场店)

东北农家饺子馆(火锅店)

茂榕轩大酒楼

酒店

三亚海棠湾天房洲际度假...

三亚银泉阳光度假酒店(...)

三亚亚龙湾瑞吉度假酒店

三亚亚龙湾红树林度假酒店

景区

三亚南山文化旅游区(5A...)

蜈支洲岛(5A)

大小洞天(5A)

海南特产

道地琼式大肉粽端午特惠送VR电...

央视报道新鲜香糯无肉不欢五加...

海南散养纯天然山鸡蛋

巴爵仔虫草山鸡

机票

国内

上海

北京

05月25日 明天

搜索

投诉

旅游投诉电话: 0898-12301

我要投诉

我要投诉