

智慧旅游理论研究 · 智慧旅游实践发展 · 智慧旅游典型案例

姚国章 丁世红 周晓平
韩玲华 刘忠祥 高峰 著

智慧旅游新探索

Zhihui Lüyou Xin Tansuo



东北师范大学出版社
NORTHEAST NORMAL UNIVERSITY PRESS

智慧旅游理论研究·智慧旅游实践发展·智慧旅游典型案例

姚国章 丁世红 周晓平
韩玲华 刘忠祥 高峰◎著

智慧旅游新探索

Zhihui Lüyou Xin Tansuo



东北师范大学出版社
NORTHEAST NORMAL UNIVERSITY PRESS

长春

图书在版编目 (CIP) 数据

智慧旅游新探索 / 姚国章等著. —长春: 东北师范大学出版社, 2015. 9

ISBN 978 - 7 - 5681 - 1283 - 3

I. ①智… II. ①姚… III. ①地方旅游业—旅游业发展—研究—江苏省 IV. ①F592. 753

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2015) 第 225365 号

□策划编辑: 王红娟 □封面设计: 中联学林

□责任编辑: 刘玥婷 □内文设计: 中联学林

□责任校对: 张帆 □责任印制: 张允豪

东北师范大学出版社出版发行
长春市净月开发区金宝街 118 号 (邮政编码: 130117)

销售热线: 0431—84568122

传真: 0431—84568122

网址: <http://www.nenup.com>

电子函件: sdcbbs@mail.jl.cn

北京天正元印务有限公司印装

2016 年 1 月第 1 版 2016 年 1 月第 1 版第 1 次印刷

幅面尺寸: 170mm × 240mm 印张: 18 字数: 280 千

定价: 54.00 元

江苏省旅游协会2014年重点研究课题

序

众所周知,旅游业不仅是促进国民精神文化享受、提升文明素质的重要行业,而且是促进人的全面发展进步的重要事业。作为一种国民经济地位越来越重要的综合性产业,旅游业具有关联度大、涉及面广、带动作用强、贡献度高等特点,对稳增长、调结构、惠民生、促转型、增活力意义重大。在新形势下,加快旅游业的发展,是适应人民群众消费升级和产业结构调整的必要要求,对拉动就业、增加收入、提高人民生活质量、增进国际交流、促进经济平稳增长和生态环境改善以及形成国家与地区综合实力等方面都有着巨大的作用。进一步加快旅游业的健康、快速发展,已成为全国各地共同面临的一项战略性任务。

智慧旅游作为旅游业发展运营的一种新模式,是游客市场需求与现代信息技术驱动旅游业创新发展的新动力和新趋势,既是全面提升旅游业发展水平、促进旅游业转型升级、提高旅游满意度的重要抓手,又是把旅游业建设成为国民经济的战略性支柱产业和人民群众更加满意的现代化服务业的战略选择,因此,智慧旅游的发展具有十分重要的意义。

江苏省是智慧旅游概念的发源地。数年来,全省旅游系统以及相关各方共同对智慧旅游进行了多方面的探索,并取得了令人欣喜的进展。在理论研究方面,省内相关高校和科研机构活跃着一支以智慧旅游为主要研究对象的专家队伍,取得了不少有价值的成果,本书的出版便是其中有代表性的成果之一;在智慧旅游城市建设方面,南京、苏州、无锡等全省7个首批国家智慧旅游试点城市通过组建智慧旅游城市联盟的方式,结合各自的实际情况,开展了卓有成效的探索,部分智慧城市的建设水平已处在国内前列;在智慧旅游企业方面,江苏省既拥有途牛、同程等国内一流的旅游电商服务企业,又在近几年形成了“有客网络”“八爪鱼在线

旅游”等一批有代表性的智慧旅游服务企业;在智慧景区建设方面,江苏省近年来涌现出了灵山大佛、镇江茅山以及苏州山塘等一系列特色明显、成效显著的智慧景区典型,为全国智慧景区的建设树立起了良好的典范;在智慧旅游人才培养方面,江苏省旅游局已会同相关高校和培训机构,开展了智慧旅游专业人才的教育和培训工作,并正在探索常规人才的培训机制;在智慧政务建设方面,旅游系统省、市、县三级政务网络已建成运行,成了政府支撑智慧旅游发展的重要载体,与此同时,智慧旅游云计算和大数据平台等重大工程已开始进行部署;在智慧旅游新媒体应用方面,江苏省已积累了较多的经验,省局微博获得全国大奖,南京、无锡、苏州、扬州等市在微博、微信等应用方面已积累了丰富的经验,为其他城市智慧旅游的发展提供了借鉴。总体而言,经过近五年的快速推进,江苏省在智慧旅游建设方面成果丰富、成绩明显、成效显著,为江苏省建设旅游强省和世界一流的旅游目的地奠定了坚实的基础。当然,我们在看到进步的同时,也应认识到,全省智慧旅游的发展存在的问题和困难错综复杂,所面临的挑战多种多样。我们要结合国家对智慧旅游的发展要求,紧密结合全省的实际情况,一步一个脚印地走出一条有特色、有成效、有新意、有生命力的智慧旅游发展道路。

从国内外智慧旅游发展的实践来看,智慧旅游并没有一个固定的模式。各类用于旅游营销、服务、管理、政务以及游客体验的新一代信息通信技术都可看作对智慧旅游的具体探索,尤其要结合国家旅游局在传统的吃、住、行、游、购、娱旅游六要素基础上最新提出的商、养、学、闲、情、奇六大旅游发展要素。各级政府旅游主管部门应积极引导并大力支持各种形式的创新,努力营造全社会“关注智慧旅游,参与智慧旅游,创新智慧旅游”的良好氛围,合力推进智慧旅游科学有序、健康快速的发展。

毋庸置疑,智慧旅游的发展是一项光荣而艰巨的伟大事业,只有起点,没有终点。期待国内的有识之士携起手来,加强合作与交流,共同为开创我国智慧旅游建设的新局面做出应有的贡献。

江苏省旅游协会会长 左一磐

2015年6月

目 录

CONTENTS

第1章 智慧旅游概述.....	1
1.1 智慧旅游概念的提出	2
1.2 对智慧旅游的基本认识	2
1.3 智慧旅游的发展体系	7
1.4 智慧旅游的重点建设项目	10
1.5 国家对智慧旅游发展的指导意见	13
1.6 本章小结	17
第2章 国内外智慧旅游发展状况.....	18
2.1 新加坡智慧旅游的发展	18
2.2 韩国智慧旅游的发展	24
2.3 北京智慧旅游的发展	28
2.4 青岛智慧旅游城市建设	33
2.5 本章小结	38
第3章 智慧旅游公共服务平台建设.....	39
3.1 智慧旅游公共服务体系概述	39
3.2 对智慧旅游公共服务平台的理解	43
3.3 国内智慧旅游公共服务平台发展状况	46
3.4 建设智慧旅游公共服务平台的必要性和可行性	47

3.5	智慧旅游公共服务平台框架体系设计	50
3.6	智慧旅游公共服务平台应用系统设计	58
3.7	北京智慧旅游公共服务平台建设案例	71
3.8	本章小结	74
第4章 智慧旅游实现技术		75
4.1	智慧旅游实现技术概述	75
4.2	云计算技术在智慧旅游中的应用	77
4.3	物联网技术在智慧旅游中的应用	85
4.4	移动互联网在智慧旅游中的应用	94
4.5	大数据在智慧旅游中的应用	100
4.6	本章小结	107
第5章 智慧景区建设与案例		109
5.1	智慧景区概述	109
5.2	智慧景区的主要应用系统	112
5.3	智慧景区建设的内容	114
5.4	美国韦尔滑雪度假村智慧景区案例	119
5.5	九寨沟—黄龙智慧景区发展案例	121
5.6	“智慧黄山”建设与发展案例	135
5.7	青城山—都江堰智慧景区发展案例	142
5.8	本章小结	148
第6章 智慧酒店发展与案例		149
6.1	智慧酒店概述	149
6.2	智慧酒店的应用系统	152
6.3	我国智慧酒店建设的参考规范	157
6.4	国际智慧酒店发展案例	160
6.5	黄龙智慧酒店建设案例	164
6.6	本章小结	173

第7章 智慧旅游卡的开发与应用	175
7.1 智慧旅游卡的需求分析	175
7.2 智慧旅游卡的功能分析	181
7.3 基于智慧旅游卡的服务平台建设	194
7.4 本章小结	202
第8章 江苏智慧旅游发展状况	203
8.1 南京市智慧旅游发展	203
8.2 无锡市智慧旅游发展	206
8.3 徐州市智慧旅游建设	208
8.4 常州市智慧旅游发展	209
8.5 苏州市智慧旅游发展	213
8.6 南通市智慧旅游建设	215
8.7 连云港市智慧旅游建设	216
8.8 淮安市智慧旅游建设	217
8.9 盐城市智慧旅游建设	219
8.10 扬州市智慧旅游建设	220
8.11 镇江市智慧旅游发展	223
8.12 泰州市智慧旅游建设	225
8.13 宿迁市智慧旅游建设	226
8.14 本章小结	228
第9章 江苏智慧旅游发展典型案例	229
9.1 茅山智慧景区建设与发展案例	229
9.2 沙家浜—虞山尚湖智慧景区建设与发展案例	237
9.3 环球动漫嬉戏谷智慧景区建设与发展案例	246
9.4 七里山塘智慧景区建设与发展案例	250
9.5 本章小结	255

第10章 江苏智慧旅游发展战略	256
10.1 江苏智慧旅游发展总体状况	256
10.2 江苏智慧旅游发展存在的主要问题	261
10.3 江苏智慧旅游发展的规划部署	262
10.4 江苏智慧旅游发展对策建议	269
10.5 本章小结	276
 后 记	 277

第1章

智慧旅游概述

众所周知,旅游业是国民经济的战略性产业,具有资源消耗低、带动效应强、就业机会多、综合效益好、发展潜力大等诸多方面的优势,可谓是人类社会永不衰落的黄金产业。在我国,自改革开放以来,旅游业一直保持着极其旺盛的生命力,当之无愧地成为国民经济中最有发展前途的行业之一。在今后较长的时期,我国旅游业仍将保持十分强劲的发展势头。《国务院关于加快发展旅游业的意见》明确提出,要把旅游业培育成国民经济的战略性支柱产业和人民群众更加满意的现代服务业。面对社会经济发展的新常态、新机遇,我国旅游业该如何抢占机遇,转变发展方式,提升旅游产业发展的总体增长质量和综合素质,进一步增强我国旅游业在世界旅游经济体系中的竞争力和话语权,是一项十分重要而又紧迫的课题。充分利用现代信息通信技术,加快智慧旅游的应用与发展,全面提升我国旅游业的信息化发展水平和整体发展能力,是我国旅游业当前所面临的一项重大任务。当前,智慧旅游(Smart Tourism)在我国正处在如火如荼的发展状态之中,实践的推进很大程度上超越了理论的发展,因此,研究理论的加强为我国智慧旅游更好更快的发展提供了更高水平的指导,是旅游学界所需要承担的一项共同责任。

江苏省作为全国旅游发展大省,提出了“把旅游业发展成国民经济战略性支柱产业和人民群众更加满意的现代服务业,旅游产业规模、质量、效益保持国内领先水平,率先建成旅游强省,把江苏省建设成为国内一流、世界知名的旅游目的地”的战略目标。在智慧旅游建设方面,江苏省担当着先行军的角色,旨在为全国智慧旅游的发展率先探索。本书以探索智慧旅游发展的一般性规律为出发点,理论联系实际,为江苏省和全国其他地区更好地推进智慧旅游的实践发展提供理论支持和技术支撑。

1.1 智慧旅游概念的提出

随着旅游产业和信息技术的快速发展,人们对旅游公共服务的需求也迅速提高。如何解决并满足游客的个性化需求,已经日渐成为各级政府旅游主管部门共同关注的问题。然而,依靠传统旅游公共服务体系来满足目前不断提升的需求,已经变得越来越困难。因为传统旅游公共服务存在众多弊端,如重视有形产品、忽视海量的信息产品、信息技术应用不够深入、各级地方政府协同机制不完善等,这些因素不但制约了旅游业的发展,还削弱了游客的旅游体验。在此背景下,依托快速发展的信息通信技术,以游客为中心、以各类旅游参与方为主体的智慧旅游公共服务体系的建设为旅游业的发展提供了一种全新的思路,开辟了一条更加科学高效、更加人性化的实践路径,因此,大力发展智慧旅游成为重要的选择。

在我国,智慧旅游的概念于2010年由江苏省部分城市的旅游部门率先提出,此后,智慧旅游的春风吹遍了全国各地。近几年,从中央到地方,各级政府对智慧旅游的发展倾注了极高的热情。国家旅游局将智慧旅游写入了《中国旅游业“十二五”发展规划信息化专项规划》,将包括南京、无锡等7个江苏省的城市在内的全国18个城市确定为首批国家智慧旅游试点城市后,又将包括南京中山陵园在内的全国22家景区确定为全国智慧旅游景区试点单位。为促进智慧旅游更好更快地发展,全国多个省市先后出台智慧旅游发展规划或行动计划,如《江苏省“十二五”智慧旅游发展规划》《北京智慧旅游行动计划纲要(2012—2015年)》等。从全国范围来看,智慧旅游正在逐步进入常态化建设阶段。

2015年1月,国家旅游局根据全国智慧旅游发展的阶段性特点,在总结建设发展经验的基础上,发布了《关于促进智慧旅游发展的指导意见》,对全国智慧旅游未来的发展做出新的部署,为我国智慧旅游未来的发展指明了基本方向。

1.2 对智慧旅游的基本认识

伴随着物联网、云计算、移动互联网和大数据等新兴信息技术的出现,智慧地

球、智慧城市、智慧旅游等新概念正在逐渐变为现实,并成为经济社会生活中的热点话题。智慧旅游作为旅游业与现代信息通信技术融合的一种新的形态,不但将会给传统的旅游业带来革命性的变化,而且必然会给人类社会的发展和变革产生直接的影响。尽管智慧旅游的概念不绝于耳,全国各地投资建设智慧旅游的热情也十分高涨,但迄今为止,人们对智慧旅游这个概念的认识仍然较为模糊,甚至还存在一些歧义。因此,正确把握智慧旅游的内涵是科学有效地推进智慧旅游项目实施的前提。

1.2.1 智慧旅游的概念

到目前为止,有关智慧旅游的概念可谓众说纷纭,莫衷一是。国家旅游局《关于促进智慧旅游发展的指导意见》指出,智慧旅游是运用新一代信息技术和装备,充分、准确、及时感知和使用各类旅游信息,从而实现旅游服务、旅游管理、旅游营销、旅游体验的智能化,促进旅游业向综合性和融合型转型提升,是游客市场需求与现代信息技术驱动旅游业创新发展的新动力和新趋势,是全面提升旅游业发展水平、促进旅游业转型升级、提高旅游满意度的有力抓手。智慧旅游对把旅游业建设成为人民群众更加满意的现代化服务业,具有十分重要的意义。这一定义从智慧旅游实践发展的角度出发,为其建设和应用提供了依据。

综合国内外的相关研究,从学术研究的角度出发,本书作者认为,智慧旅游是指以游客为中心,以应用互联网、物联网、云计算、移动互联网、大数据、GIS等“互联网+”技术为手段,以计算机、移动设备、智能终端等为工具,以智慧服务、智慧营销、智慧管理和智慧政务为主要表现形式,以全面满足游客吃、住、行、游、购、娱的服务需要为基本出发点,以“为游客、旅行社、景区、酒店、政府主管部门以及其他旅游参与方创造更大价值”为根本任务的一种旅游运行新模式。

从本质上看,智慧旅游是要通过新理念的导入、新技术的应用和新模式的形成,使旅游活动的全过程、旅游经营的全流程和旅游服务的全链条产生智慧效应,创造智慧价值,全面实现旅游发展的转型升级和提质增效。

1.2.2 智慧旅游的表现形式

从智慧旅游的概念看,并结合旅游业的发展特点,智慧旅游主要有智慧服务、智慧营销、智慧管理和智慧政务四种表现形式。参见图1-1。



图 1-1 智慧旅游的表现形式

1. 智慧服务

智慧服务是智慧旅游的核心业务,是驱动智慧旅游前进的关键动力。从服务层面上来看,智慧服务包括旅游信息服务提供商提供的各种信息服务以及提供这些信息服务的公共服务机构。旅游业智慧服务的主要表现形式是各类旅游服务提供商利用智慧化的技术和手段服务游客,更好地满足游客吃、住、行、游、购、娱的需求,在改善旅游服务品质的同时,提升旅游服务的价值。毋庸置疑,智慧的旅游服务可使游客在旅游前、旅游中、旅游后都能够随时随地获取信息,以便旅游服务提供商做出科学决策,提高旅游服务价值,提升游客体验。

2. 智慧营销

智慧营销主要是针对旅游服务提供商而言的,是指综合利用各类智慧化的技术开展包括网络营销、移动营销等在内的各类营销活动,以实现营销活动的智慧化,创造更高的商业价值。营销智慧化主要表现为各种营销要素和商务手段的智慧化。智慧旅游借助各种在线和离线的传播方式和渠道,将目的地景区的相关信息和旅游企业的产品、服务等信息,通过图片、视频、文字等多种方式传递给潜在的消费者,并且通过智慧化的手段开展电子商务、移动商务等各类商务活动,从而实现整个营销环节的智慧化。

3. 智慧管理

智慧管理主要是针对旅游活动的各项管理业务而言的,是指综合利用智慧化的技术对游客、景点、酒店、旅游线路、交通工具以及其他类型的旅游资源进行智

慧化管理,目的是要全面提高管理水平,创造管理效益。

4. 智慧政务

包括各级旅游主管部门在内的政府机构是旅游活动不可或缺的参与者,通过智慧化技术的全方位应用,提高政府对旅游行业的管理水平和服务能力,是旅游行业智慧政务的基本目标。智慧政务既包括电子政务、移动政务等深化应用,也包括基于智慧化技术的政府管理和服务模式的创新。借助智慧化的政务系统和平台,可以实现政务智慧化,提高政务水平和提升服务能力,实现电子政务、移动政务等深化应用,以推动政府管理模式和服务模式的变革。同时,智慧政务可为旅游提供安全保障体系,以促进旅游行业安全、有序、可持续发展。

1.2.3 智慧旅游的业务内容

游客的旅游消费是整个旅游产业发展的原动力,旅游消费的基本表现为吃、住、行、游、购、娱六大要素。因此,利用智慧化的技术更好地服务游客六个方面的需求,是智慧旅游发展的命脉所在。图1-2是智慧旅游的业务内容图。



图 1-2 智慧旅游的业务内容图

不难看出,智慧旅游并不是一个特别的概念,而是通过综合应用物联网、云计算、移动互联网、大数据、GIS 等各类智慧技术,使旅游业务的运作和管理变得更加智能,进而使旅游服务能力和服务品质得以提升。在此基础上,实现旅游发展方

式的转型,创造旅游发展的新模式,凸显旅游服务的新价值。因此,可以认为,智慧旅游的概念虽然与物联网、云计算等新技术相伴而生,但从本质上来看并没有改变旅游业务发展的基本特征和内在要求,关键在于要通过各类新兴的智慧技术的应用,使旅游服务、旅游营销、旅游管理、旅游政务等相关业务更具智慧、更富价值。

1.2.4 智慧旅游的参与主体

智慧旅游并不是一个孤立的系统,而是一个覆盖旅游全行业的完整的体系。从参与的角度来看,智慧旅游涉及游客、政府部门、旅行社、酒店、景(区)点、交通服务商、旅游商品提供商以及其他服务商等。参见图1-3。

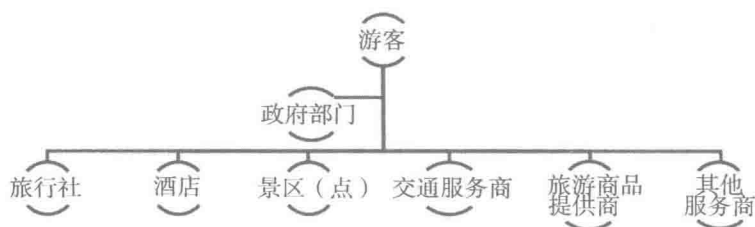


图 1-3 智慧旅游的参与主体

从图1-3可以看出,智慧旅游是一个复杂庞大的体系。游客在整个体系中处于中心位置,是旅游业务的源头;政府部门处在相对独立的位置,承担组织、协调、监管等职责;旅行社、酒店、景区(点)、交通服务商、旅游商品提供商以及其他服务商作为各类旅游服务和商品的提供者在政府的监管下开展各项商务活动。从智慧旅游的参与体系可以看出,智慧旅游的信息平台必须建设成一个开放式的、覆盖各类用户、涵盖各类旅游业务的集成式的信息系统,以充分实现智慧旅游的发展要求和目标。

1.2.5 智慧旅游与智慧城市之间的关系

一般认为,智慧城市是信息技术高度集成、信息应用深度整合的网络化、信息化和智能化城市,它是以智慧技术、智慧产业、智慧人文、智慧服务、智慧管理和智慧生活等为重要内容的城市发展新模式。智慧城市是信息化向更高阶段发展的表现,具有更强的集中智慧去发现问题、解决问题的能力,因而具有更强的创新发

展能力。图1-4为智慧城市的发展框架图。

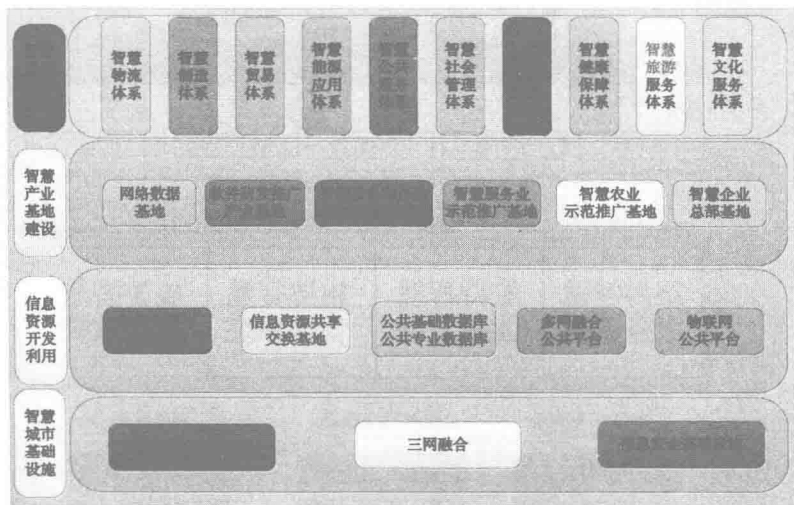


图1-4 智慧城市的发展框架图

如图1-4所示,智慧旅游是智慧城市应用体系建设的基本组成部分,它既需要依托智慧城市的基础设施,又要依赖信息资源的开发利用和智慧产业的发展。反过来,智慧旅游的推进必然会带动智慧城市向纵深发展,更好地实现智慧城市的发展目标和功能。^①

1.3 智慧旅游的发展体系

智慧旅游是一个综合性的系统工程,涉及整个旅游行业的方方面面。明确智慧旅游的发展框架,对全面推进智慧旅游项目的实施有着十分重要的意义。

1.3.1 智慧旅游的建设框架

基于各类智慧技术的创新应用项目,智慧旅游的建设框架可用图1-5表示。

^① 黄超,李云鹏.“十二五”期间“智慧城市”背景下的智慧旅游体系研究[C]//2011《旅游学刊》中国旅游研究年会会议论文集。北京:旅游学刊编辑部,2011:55-67。