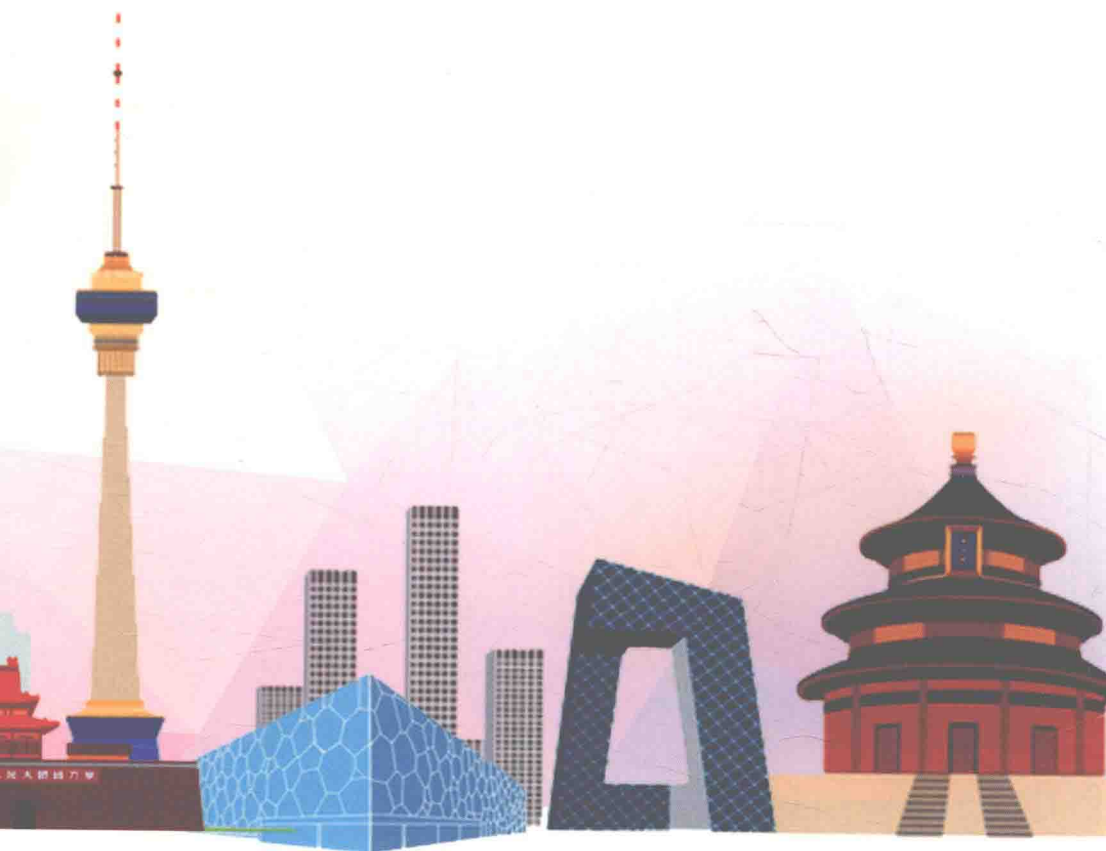


北京市
社会科学基金项目

北京智慧旅游 研究报告

主 编 李云鹏 黄 超

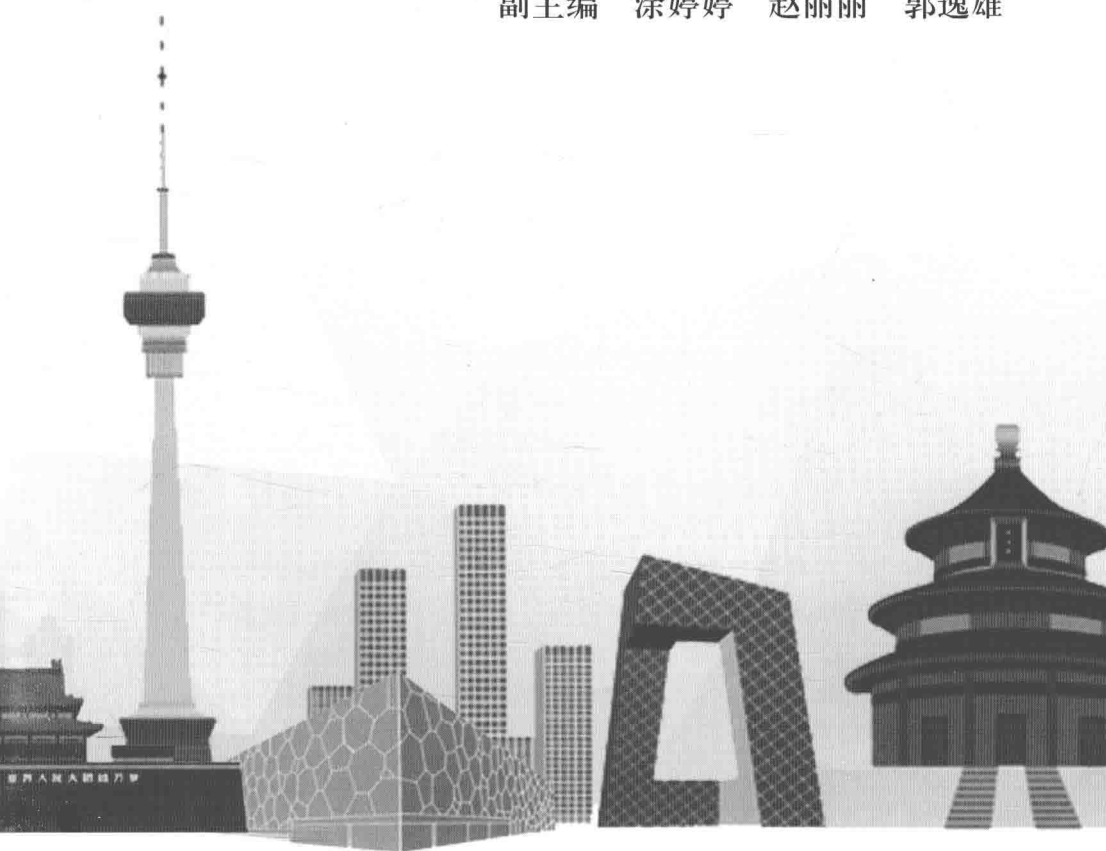


 中国人民大学出版社

北京市
社会科学基金项目

北京智慧旅游 研究报告

主 编 李云鹏 黄 超
副主编 涂婷婷 赵丽丽 郭逸雄



中国人民大学出版社

· 北京 ·

图书在版编目 (CIP) 数据

北京智慧旅游研究报告/李云鹏, 黄超主编. —北京: 中国人民大学出版社, 2016. 7
ISBN 978-7-300-22966-9

I. ①北… II. ①李…②黄… III. ①地方旅游业-旅游业发展-研究报告-北京市
IV. ①F592. 71

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2016) 第 126980 号

北京市社会科学基金项目
北京智慧旅游研究报告
主 编 李云鹏 黄 超
副主编 涂婷婷 赵丽丽 郭逸雄
Beijing Zhihui Lüyou Yanjiu Baogao

出版发行	中国人民大学出版社		
社 址	北京中关村大街 31 号	邮政编码	100080
电 话	010-62511242 (总编室)		010-62511770 (质管部)
	010-82501766 (邮购部)		010-62514148 (门市部)
	010-62515195 (发行公司)		010-62515275 (盗版举报)
网 址	http://www.crup.com.cn		
	http://www.ttrnet.com (人大教研网)		
经 销	新华书店		
印 刷	北京易丰印捷科技股份有限公司		
规 格	165 mm×238 mm 16 开本	版 次	2016 年 7 月第 1 版
印 张	21.25 插页 2	印 次	2016 年 7 月第 1 次印刷
字 数	375 000	定 价	55.80 元

版权所有 侵权必究 印装差错 负责调换

前言

2010年初,北京提出了建设世界城市的目标,并将建设世界城市写入北京市政府工作报告。作为全国政治经济文化中心,北京在智慧旅游建设中具有突出优势。2011年,国家旅游局提出“智慧旅游”的发展战略,北京启动了智慧旅游三年行动计划制定。2012年北京被列为全国首批“智慧旅游”试点城市之一,从全市层面的顶层设计到各个区的智慧旅游实践,北京形成了全面建设智慧旅游的局面。如何评价北京智慧旅游建设的现状,特别是对16区智慧旅游建设进行系统评估,提出北京智慧旅游未来发展的战略方向,是本书研究和解决的核心问题。

本书从文化科技融合的产业背景、国际化和区域旅游一体化政策背景出发,依托北京智慧城市建设的基础,全面分析了北京智慧旅游建设的基本内涵和四个智慧旅游产业标准,构建了北京智慧旅游评价体系,并从顶层设计、总体建设、16个区探索和企业实践四个层面对北京智慧旅游实践进行全面系统梳理,在借鉴国际、国内省市智慧旅游发展的有益经验基础上,提出了“一个中心,二个基本点”的北京特色智慧旅游建设的实践路径,遵循“统筹规划,整合资源;政府引导,市场驱动;突出重点,分步实施;需求为主,确保实用;统一标准,资源共享”措施。本书从政府和企业两个主体视角,提出了以对游客服务为中心,打造“一条主线、一大抓手、三大体系”的建设策略和北京“政企—市区”纵横交错二分式体系,明确北京智慧旅游将走上质量提升的阶段,需要形成北京智慧旅游建设特有模式,给出了当前北京智慧旅游发展在“体制机制、顶层设计、考核标准、产业融合、持续改进”五个方面的具体任务,提出了构建以北京为中心的区域智慧旅游运营体系的整体战略构想。

全书共分为5章:第1章从文化科技融合的驱动,世界城市和区域旅游一体化的国际化、区域化背景及智慧城市建设热潮方面阐述了北京智慧旅游建设的背景;第2章介绍了北京智慧旅游的实践活动,首先定义并解释了北京智慧旅游的基本内涵,其次从北京传统旅游企业、新兴智慧旅游企业、在

线旅游企业、新兴旅游关联企业四个方面梳理企业层面的智慧旅游实践活动，最后分析智慧旅游需求与供给匹配情况；第3章设计了北京智慧旅游的评价体系，并以此为框架介绍北京16个区的智慧旅游建设情况，分析各个区存在的问题，给出改进意见；第4章介绍了国内外城市智慧旅游建设的做法，为北京智慧旅游未来发展提供经验借鉴；第5章详细规划北京智慧旅游建设的策略，提出构建以北京为中心的区域智慧旅游运营体系。

本书由首都经济贸易大学的李云鹏负责整体构架的搭建、统稿和修改。第1章第1节、第2节由首都经济贸易大学密云分校的黄超负责完成，第3节由乔红艳负责完成。第2章第1节由李云鹏负责完成，第2节由无锡巅峰君航物联科技有限公司的束航负责完成，第3节由北京中海智旅科技有限公司的赵丽丽负责完成。第3章第1节由黄超负责完成，第2节由多名人员共同完成，其中东城区、密云区、房山区和石景山区相关内容由黄超完成，西城区、朝阳区、通州区和门头沟区相关内容由日本名城大学硕士研究生郭逸雄完成，平谷区、顺义区和昌平区相关内容由中青旅国际旅游有限公司的甄瑶完成，丰台区和延庆区相关内容由深圳华侨城股份有限公司的涂婷婷完成，海淀区和怀柔区相关内容由赵丽丽完成，大兴区相关内容由乔红艳完成。第4章第1节由中青旅博汇会展运营管理有限公司的冯琛和郭逸雄负责完成，第2节由黄超和涂婷婷负责完成。第5章由李云鹏和黄超负责完成。

本书的编者不仅进行了大量实地考察，掌握了第一手资料，还参阅了大量的教材、论文和网络资料，在“参考文献”中无法一一列全，在此谨向这些文献的作者致以衷心的感谢！

由于水平有限，疏漏之处在所难免，敬请广大读者批评指正，编写组全体成员在此表示万分感谢！

编者

2016年4月9日

目 录

第 1 章 北京智慧旅游的发展背景	1
1.1 文化科技融合背景下的北京智慧旅游	1
1.2 国际化、区域化背景下的北京智慧旅游	3
1.3 智慧城市建设热潮下的北京智慧旅游	6
第 2 章 北京智慧旅游实践	12
2.1 北京智慧旅游的基本内涵	12
2.2 北京智慧旅游企业实践	17
2.3 游客的智慧旅游需求与匹配分析	36
第 3 章 北京智慧旅游的标准和评价体系	44
3.1 智慧旅游评价体系	44
3.2 北京 16 个区智慧旅游建设现状及评价	57
第 4 章 国内外智慧旅游实践经验	247
4.1 国外智慧旅游实践经验	247
4.2 国内其他省市智慧旅游实践经验	284
第 5 章 北京智慧旅游建设的对策建议	300
5.1 北京智慧旅游建设的策略	300
5.2 构建以北京为中心的区域智慧旅游运营体系	318
参考文献	325
附录 《北京“智慧旅游”行动计划纲要(2012—2015)》	328

第1章 北京智慧旅游的发展背景

2013年11月6日,国家旅游局发布了《关于印发2014中国旅游主题年宣传主题及宣传口号的通知》,“美丽中国之旅——2014智慧旅游年”成为2014年旅游宣传主题。通知建议各地要通过网络、手机应用程序等工具,努力为海外游客在信息收集、机票酒店预订、行程安排、游记发布、后期评价等方面提供智慧化服务;要集中宣传一批智慧旅游线路,并注重引导旅游目的地和企业面向海外市场开发智慧旅游产品。

2014年8月21日,国务院发布《关于促进旅游业改革发展的若干意见》,意见要求制定旅游信息化标准,加快智慧景区、智慧旅游企业建设,完善旅游信息服务体系,以适应人民群众消费升级和产业结构调整的要求。

2015年1月10日,国家旅游局发布《关于促进智慧旅游发展的指导意见》,进一步强调了智慧旅游建设对推动旅游业发展的重要意义。意见指出,智慧旅游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、提高旅游满意度的重要抓手,对于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。

1.1 文化科技融合背景下的北京智慧旅游

当今,文化科技融合发展是文化产业发展和科技成果转化成为现实生产力的客观要求,北京作为以现代服务业为核心的大都市,文化、金融、科技、旅游等支柱行业交叉融合,加快了现代服务业创新能力提升的步伐,促使北京朝着具有世界影响力的科技文化创新之城前进。

文化与科技融合是顺应时代发展、满足城市自身发展需求的必然趋势。首先,文化与科技的互动是人类社会文明演进的主旋律,文化已经成为世界

各国和地区竞争的重要力量。北京在建设世界城市的目标指引下，文化与科技的“双轮驱动”已经成为推动产业发展的新动力。其次，国家高度重视文化科技融合工作，文化部、科技部、发改委等部委相继出台政策和规划，推动文化科技的融合发展。很多省市也纷纷出台政策，落实文化科技融合的行动计划。2012年，文化部制定并颁布了《文化部“十二五”文化科技发展规划》专项规划，在更高点上推动文化与科技的融合。

北京市依托政治中心、文化中心、经济中心、科技中心等优势和机遇，充分利用各种资源，从政策标准、企业扶植等方面采取一系列措施，取得了一定成绩，为加快发展文化科技产业，扶持文化科技类企业，系统提升文化软实力，形成产业资源、管理资源、社会资源等，为文化与科技的深度融合奠定了基础。2011年建立北京文化科技融合区，2012年北京市中关村入选首批16家国家级文化和科技融合示范基地。北京未来发展对文化与科技融合的需求强度不断增加。这些优势与基础从产业层面推动了北京市各产业的整体发展。

“十二五”时期，旅游业的战略性支柱产业地位不断凸显，旅游业成为拉动国民经济的重要增长点，旅游公共服务体系建设逐渐得到重视。同时，随着高新技术不断涌现，信息技术及其与其他产业的融合应用显示出越来越强大的创造力和生命力。北京市中关村被称为“中国硅谷”，科技创新、科技成果转化、技术产业孵化等科技实力雄厚，与其他科技园区共同支撑北京市科技产业的领先发展，这些为北京智慧旅游的发展提供了客观条件。智慧旅游本身就是旅游与科技的融合体，成为推动文化科技融合发展的典型代表。

文化科技融合为北京智慧旅游建设带来政策支持。为推动北京文化科技融合，北京市成立市国有文化资产监督管理办公室，负责统筹协调全市文化资源融合、重大项目投资，完善认定文化科技企业标准和程序，努力搭建以园区建设、研发、交易为主要内容的文化科技融合平台，并出台《北京市关于深化文化科技融合发展的若干规定》《北京市文化创意产业提升规划（2014—2020年）》等指导政策，而北京智慧旅游建设本身也是文化科技融合的产物，以上机构与政策为北京开展智慧旅游建设提供了政策支持。

文化科技融合为北京智慧旅游建设营造良好的产业环境。旅游业属于大文化产业，智慧旅游是科技产业与旅游业融合的产物，同时其发展也需要有金融业的支持。而在北京文化与科技融合的过程中，文化产业、科技产业、金融产业、旅游产业等关联产业共同发展，产业融合呈现出深入化、多元化等特征，这些条件为推动北京智慧旅游建设营造了良好的产业环境。

1.2 国际化、区域化背景下的北京智慧旅游

北京智慧旅游的建设是与世界和周边区域的智慧旅游建设联系在一起的。首先,北京在打造世界城市的总体目标下,需要将智慧旅游的建设放在国际化的背景下。其次,2014年京津冀一体化被再次提上日程,成为北京与周边省市共谋发展的新契机,而北京智慧旅游的建设与发展也应该在区域化的背景下持续推进。

1.2.1 世界城市背景下的北京智慧旅游

全球城市又称世界级城市或国际大都会,指在社会、经济、文化及政治层面直接影响全球事务的城市。^①世界城市具有雄厚的经济实力、巨大的国际高端资源流量与交易量、全球影响力。构建世界城市的要素是多方面的,包括跨国企业总部基地、国际金融中心、全球的产业中心、全球性信息中枢、交通运输枢纽。世界城市承担着全球经济指挥中心、金融和专业化服务中心、主导工业生产和工业创新中心、产品和创新技术市场的职能。

2010年初,北京提出了建设世界城市的新目标,并将其写入北京市政府工作报告。随着2008年奥运会和2014年APEC峰会在京举办,北京在国际上的知名度与认可度得到极大提高。

在工业化、城市化过程中,人口及其相关要素向大城市过度集聚而引起的一系列社会管理和公共服务问题,如人口膨胀、交通拥堵、环境恶化、住房紧张、就业困难等一系列问题综合在一起,是世界城市发展过程中的“通病”,具有复杂性、并发性、阶段性。而规模过大、空间结构失衡、体制政策不合理是“城市病”形成的主要原因。从世界范围看,“城市病”有两大类:一类是发展和环境的矛盾突出引发的早期“城市病”,另一类是由于没有处理好经济发展和社会发展之间的矛盾引发的种种社会问题。^②北京的“城市病”

^① 参见“百度百科—世界城市”,见 http://baike.baidu.com/view/256612.htm?from_id=11195939&type=syn&fromtitle=世界城市&fr=aladdin。

^② 参见赵弘:《城市病及北京“城市病”的主要表现》,见 <http://www.71.cn/2014/1019/784657.shtml>。

主要表现为人口过快增长、交通严重拥堵、公共服务与资源供应紧张、生态环境恶化等方面。尤其是城市人口规模过快增长给资源平衡、环境承载、公共服务和城市管理带来严峻挑战，使得人口资源环境矛盾更加突出。

世界城市的发展目标对北京解决城市病问题提出紧迫性的要求。而智慧旅游的提出与建设为北京建设世界城市提供了新的发展思路与方向。纵观纽约、东京等世界城市，其旅游业智慧化的水平，尤其是面向散客的智慧旅游公共服务水平都位于世界前列。因此，北京智慧旅游建设是其打造世界城市的一个重要内容。

“国际一流旅游城市”是“世界城市”的一部分，2010年5月，北京确定国际一流旅游城市的发展目标。当前，北京已进入全面建设现代化国际大都市的新阶段，正在朝向建设国际城市的高端形态——世界城市迈进。2014年2月，习近平在北京考察，就建设首善之区提出五点要求，其中第一条便是明确城市战略定位，坚持和强化首都全国政治中心、文化中心、国际交往中心、科技创新中心的核心功能，深入实施人文北京、科技北京、绿色北京战略，努力把北京建设成为国际一流的和谐宜居之都。

按照北京市“十二五”时期旅游业发展规划指导思想，北京市旅游业发展的目标是“把旅游业打造成北京重要的支柱产业和努力将北京市建设成为国际一流旅游城市”。作为首批“中国优秀旅游城市”，北京拥有丰富的旅游资源，为旅游业的发展提供了资源保障，同时北京市高度重视旅游产业的发展，确立了“投资消费双轮驱动，城市农村两个市场，国际合作共同发展”的旅游发展战略。北京在建设世界城市的进程中，将把旅游业作为优势产业和重要支柱产业来培育和发展，全面推进国际一流旅游城市建设。大力发展旅游产业、构建国际一流旅游城市是北京向世界城市迈出的第一步。^①

北京智慧旅游建设为其国际一流旅游城市建设不仅提供了新的视角，而且奠定了产业、环境和技术层面的基础，针对北京现存的不足，利用智慧化手段，从经济、文化、社会、环境和宣传方面采取措施，推动北京国际一流旅游城市建设。

当前，北京建设国际一流旅游城市取得了一些成绩，但同时也存在诸多不足，主要表现在：第一，入境旅游质量明显提升，但增速缓慢；第二，旅游产业规划不断扩大，但接待能力有待提升；第三，旅游公共服务体系加速

^① 参见丁向阳：《构建国际一流旅游城市，迈出向“世界城市”行进的第一步》，见 http://www.china.com.cn/travel/txt/2010-05/26/content_20121206.htm。

建设,但个体服务意识不强;第四,国际旅游营销成绩显著,但缺乏精准营销;第五,进京游客满意度有待提升。

探索北京建设国际一流旅游城市的实践路径是一项长期的工作,同时也具有时代特性。当前,北京旅游业已经进入散客时代深入发展的阶段,散客接待量占游客接待总量的80%以上。散客具有知识化、年轻化特征,其对于旅游信息化服务提出更多要求,突出表现在对于旅游信息的全面性、及时性、系统性、准确性、关联性、延伸性等方面提出更高的要求,而当前北京旅游接待服务还不能达到散客要求;另一方面,当今科技突飞猛进,北京拥有中关村这一全国著名的科技高地,如何利用最新科技手段,提升游客满意度,尤其是散客满意度成为关注重点。在建设智慧城市的范畴内和背景下,完善智慧旅游公共服务,提升北京旅游信息化水平,提高北京游客满意度,对于打造国际一流旅游城市具有重要意义。

智慧旅游建设得到北京市的高度重视,也取得了很好的成绩。2011年,北京启动智慧旅游建设项目;2012年5月,北京被列为“国家智慧旅游试点城市”。北京智慧旅游城市的建设,一方面推动了北京旅游业信息化发展,另一方面也为北京市建设国际一流旅游城市开辟了另一条路径。

1.2.2 区域旅游一体化背景下的北京智慧旅游

经过改革开放30多年的发展,我国已经初步形成了一些经济圈、经济带、经济区,使我国经济社会发展进入了“多圈多带多区”竞相发展的时代。“十二五”规划纲要对“多圈多带多区”做了阐述,特别强调要“推进京津冀、长江三角洲、珠江三角洲地区区域一体化发展”^①。当前,提升这些经济圈、经济带、经济区内部的合作水平,推进区域经济一体化进程,对于未来我国经济社会发展具有重要意义。

2014年2月26日,习近平强调,实现京津冀协同发展,是面向未来打造新的首都经济圈、推进区域发展体制机制创新的需要,是探索完善城市群布局 and 形态、为优化开发区域发展提供示范和样板的需要,是探索生态文明建设有效路径、促进人口经济资源环境相协调的需要,是实现京津冀优势互补、促进环渤海经济区发展、带动北方腹地发展的需要,是一个重大国家战略。“两会”政府工作报告也强调发展环渤海经济圈,特别是京津冀地区的发展,新型城镇化规划也强调要优化提升东部地区京津冀、长江三角洲和珠江三角

^① 《中华人民共和国国民经济和社会发展第十二个五年规划纲要》。

洲这三个城市群的发展。^①

随着京津冀区域经济的快速发展及交通网络的建设,京津冀都市圈时空距离越变越“小”,“都市交通圈”正在带动“都市旅游圈”的快速发展。当前,京津冀三省市已经签署了规划、交通、旅游一体化合作协议,区域相互依存、资源共享、一体化发展取得实质进展。2013年8月,京津冀旅游协同发展第二次工作会议细化了协调机制一体化、市场营销一体化、管理服务一体化、规划布局一体化的“四个一体化”举措。2014年12月12日,京津冀旅游协同发展第三次工作会议在河北召开,三地将打造以首都为中心的京津冀国际旅游目的地,利用各种旅游资源推出三地共有的旅游精品,培育推广具体区域和行业组织的联合体,结合京津冀协同发展大规划,统筹协调修编三地旅游发展规划,全力打造“京津冀区域旅游一体化”的新格局。

京津冀一体化催生智慧旅游服务体系的一体化建设。建设京津冀智慧旅游服务体系要把提高服务质量、提高游客满意度作为京津冀一体化智慧旅游建设的出发点和落脚点。北京作为首善之都,在区域合作中处于中间地位,起到示范带动作用。北京智慧旅游建设一方面为京津冀旅游一体化建设奠定基础,拉动“双核互动”发展;另一方面,京津冀一体化也向北京智慧旅游建设提出新的更高层面的要求。

1.3 智慧城市建设热潮下的北京智慧旅游

智慧城市与智慧旅游都强调以一种更智慧的方法,通过利用新一代信息技术来改变政府、企业和人们的作业(活动)方式和交互方式,实现流程再造,以提高交互的明确性、效率、灵活性,加快各主体的响应速度。

智慧城市的成果可以应用于智慧旅游建设过程中,智慧旅游建设离不开智慧城市的基础环境。智慧旅游与智慧城市所依托的基础支撑是一致的,智慧城市的建设过程中,互联网/移动互联网、物联网、云计算、大数据、虚拟现实等这些技术的应用营造的基础环境为智慧旅游的发展奠定技术支撑。

旅游是综合的业务,智慧旅游离不开智慧交通、智慧城管、智慧气象等方面的支持,其发展水平依赖智慧城市的发展成果。智慧旅游的发展依赖所

^① 参见习近平:《打破一亩三分地思维 京津冀要抱团发展》,见 <http://bj.people.com.cn/n/2014/0228/c233086-20667478.html>。

在区域信息基础设施等条件,包括3G和无线网络覆盖,并对三网融合有一定的需要。这些基础建设投资巨大,需要协调各方面的关系,仅仅依靠旅游管理部门和旅游企业很难实现。另外,在游客安全保障、紧急救援、景区环境保护、旅游行业监督执法等方面,旅游主管部门很难独立采取行动,需要联合智慧城市的其他各部门,通过智慧城市平台实现联动协作。所以,智慧旅游对智慧城市有很大的依赖。

智慧城市建设一般由地方政府推动,并在基础设施建设上有完善的解决方案和对应的资金预算。智慧旅游应该充分利用智慧城市的建设成果,避免重复建设。

1.3.1 智慧城市为北京智慧旅游建设奠定基础

“智慧城市”源自IBM公司2008年提出的“智慧地球”,其核心理念是“感知化”“互联化”和“智能化”,是借助物联网、传感网等技术的支撑,在家居、路网监控、票证管理、数字生活等诸多领域,构建城市发展的智慧环境,形成生活、产业发展、社会管理的新模式,进而构建新的城市形态。智慧旅游是在智慧城市的基础上发展而来的,是智慧城市在旅游城市和城市旅游两大领域的推广性应用。智慧旅游将服务对象由城市居民向外来游客进行内涵外延式延伸,是旅游信息化发展的高级阶段,是旅游业与科技创新融合发展的典范,是旅游业发展的未来趋势,也是加速旅游业转型升级为现代城市服务业的关键。

智慧旅游是北京旅游实现“资源多样化、服务便利化、管理精细化、市场国际化”的重要途径。智慧旅游城市建设可以全面而系统地提升北京旅游服务和管理水平,从根本上改变传统旅游业的运营管理模式和商业盈利模式,实现旅游企业流程再造和旅游产业价值链重组,催生和培育旅游新型业态和现代服务业。借助智慧旅游城市建设,可以最大限度地满足游客个性化需求,为游客提供定制化服务,实现旅游资源和社会资源的共享与资源的系统化、集约化管理。可以说,智慧旅游是以提升旅游服务水平为中心的旅游信息化的延伸与发展,智慧旅游城市建设是北京成为世界城市的必由之路。

2012年3月,按照智慧城市建设的需求,北京市政府发布了《智慧北京行动纲要》。该纲要中的八大计划明确了产业发展和应用建设的总体方向,智慧城市建设重点领域的发展目标、行动计划和关键举措,同时也为旅游产业的智慧化提升指明了方向,奠定了良好的政策基础。2013年,北京建成“国家智慧城市体验中心”,为建设智慧城市的城镇建设提供示范;2014年8月,

国家发展和改革委员会、工业和信息化部、科学技术部、公安部、财政部、国土资源部、住房和城乡建设部、交通运输部八部委联合发布《关于促进智慧城市健康发展的指导意见》，为智慧城市的发展指明方向，规范建设。

当前，北京已经积累了先进的科学技术资源和产业发展的创新资源，占据了智慧城市建设关键技术领域的制高点，形成了北京物联网产业集群的整体竞争优势。北京的智慧城市建设自底层至顶层，包括底层基础设施建设，中间层智慧政府、智慧经济、智慧社会，顶层智慧城市发展环境，实现了智慧城市从理念到实践的转变，推动了国内智慧城市的建设和发展，为北京智慧旅游建设奠定了重要基础与环境。

1. 宽带基础设施

北京市进行了宽带城市和无线城市的建设，宽带基础设施的建设在一定程度上降低了北京市居民和来京游客接入互联网的门槛，使其在休闲和旅游时能方便地进行旅游信息的查询、预订，享受到智慧化的公共服务的便利。在宽带城市方面，2013年6月，北京市政府发布《北京市人民政府关于印发宽带北京行动计划（2013—2015年）的通知》，这是北京市“十二五”时期后三年信息基础设施建设的纲领性文件，提出了2013—2015年北京市信息基础设施建设的总体目标、建设内容和保障措施。在无线城市建设方面，北京市积极推动政务云，在政务领域规划建设“1+1+16”框架，即一个市级的政务云、16个区和重点领域，以集中化为载体，逐步推进资源整合和业务集中。

2. 政府整合服务

北京市在移动互联网上大量推进市民主页建设，同时开发建设了政府服务云 App Store，把政府服务和社会服务进行有机整合，满足老百姓的需要。在区层面，东城区实施了“区—街道—社区”三级联动机制，取得了较好的效果。西城区推出了第三代行政服务中心，实现全区范围内政府工作通办，带动政府工作机制的变革。

3. 企业网络运营

北京市一方面深入推进两化融合^①，组织并召开国家两化融合成果展，同时大力发展电子商务，推进企业业务形态的变迁，推进电子商务园区的规划和落实。如顺义区将规划建设北京首个跨境电子商务产业园区。在综合保税区内将设海外商品实体店，为北京市民不用出国就能购买到便宜的海外商品

^① 信息化和工业化的高层次的深度结合，是指以信息化带动工业化、以工业化促进信息化，走新型工业化道路；两化融合的核心就是信息化支撑，追求可持续发展模式。

开辟新渠道。

4. 市民生活网络

北京以社会管理为重点,进行了很多网格化的应用。东城区首创了网格化的城市管理方法,将人、地、物、事、情、组织等按照地域划分纳入网格管理中,再将管理工作落实到负责各个网格的组织和个人。东城区已把中层的社会网格做得非常清楚,把人、组织和服务进行有机整合,未来将进一步把社会网格细化。西城区着力打造“全响应”社会服务体制,“全响应”实质是对公众服务需求的全面感知、快速传达、积极响应,目标是通过信息化手段,实现社会服务管理的全覆盖、全感知、全时空、全参与、全联动,形成“党委领导、政府负责、社会协同、公众参与”的社会管理格局,提升西城区社会服务管理能力和水平。该模式荣获2012年中国城市管理进步奖,成为我国社会管理创新的成功尝试和有效形式之一。^①自2010年开始,朝阳区着手建立“全模式”社会服务管理系统。截至2011年4月,系统经过不断完善和升级,已经包含应急管理、城市管理、安全生产、社会保障、经济动态、法律司法等10大模块,共79大类、439个小类、3452个细类,基本涵盖了社会服务管理领域各项工作内容,把政府该管的事项全纳入到网格化平台监控。

5. 城市智能运行

随着人们生活水平的提高,游客在城市旅游的选择上,越来越关注旅游目的地交通、资源和环境问题,一个秩序井然、运行顺畅、环境优美、资源丰富的城市已经成为游客的首选。智慧城市的建设有利于用智慧化手段提高城市管理水平,改善游客的旅游体验。北京市城市智能运行计划对于城市人口管理、智能交通、资源和生态环境监控方面具有重要意义,是北京世界城市建设的重要组成部分。

1.3.2 旅游公共服务视角下北京智慧旅游城市建设

北京智慧旅游城市建设按照“统筹规划,整合资源;政府引导,市场驱动;突出重点,分步实施;需求为主,确保实用;统一标准,资源共享”等原则,争取在“十二五”时期实现以“为游客提供满意服务”为核心的旅游业转型升级。2012年1月,北京市旅游发展委员会印发《北京市旅游环境与

^① 参见海峰、刘宗强、沈子钦:《北京市西城区全响应社会服务管理平台建设与运行的思考》,载《城市管理与科技》,2013(2),58~61页。

公共服务体系三年建设指导意见》，提出到 2014 年，将在全市初步建立旅游环境与公共服务八大体系，即旅游公共信息服务体系、旅游安全保障体系、旅游交通便捷服务体系、旅游惠民便民志愿者服务体系、旅游知识普及与旅游责任教育体系、旅游环境保护和旅游好客环境体系、旅游环境与公共服务的监管与评价指数体系、旅游环境与公共服务建设规范及标准体系，并建立旅游环境与公共服务可持续发展的财政支持和多元化参与的体制和机制。

北京是首批“国家智慧旅游试点城市”之一，早在 2011 年 10 月，北京市“智慧旅游”城市建设就正式启动。北京智慧旅游建设以“智慧北京便利旅游”为目标，努力创新服务手段，发挥北京科技资源丰厚的优势，充分利用信息化、物联网技术手段，推动现代信息技术在旅游产业的应用，不断提高旅游公共服务的水平和效率。拟用 3 年时间，配齐一张屏（触摸屏），建好二个网（无线宽带网和北京旅游信息网），开发三个系统（自助导游讲解系统、城市自助导览系统、网络虚拟旅游系统），推进四个数字（数字景区、数字酒店、数字旅行社、数字乡村），推出一卡一亭（一卡通和北京礼物网上特色商亭），唱响一台戏（北京旅游游戏软件）。同时，北京市成立全国首个“智慧旅游”联盟，联合各方力量，推动智慧旅游发展。

在政策纲领方面，为配合智慧旅游建设，北京市出台了《北京“智慧旅游”行动计划纲要（2012—2015）》，重点打造智慧旅游公共服务体系，成为北京市打造智慧旅游城市的重要抓手和突破口。同时，北京市旅游发展委员会还发布了《北京智慧景区建设规范（试行）》《北京智慧饭店建设规范（试行）》《北京智慧旅行社建设规范（试行）》和《北京智慧旅游乡村建设规范（试行）》四个标准，规范智慧旅游建设实践。

在实践上，北京市智慧旅游建设以服务进京游客为主，北京市旅游发展委员会主要从基础网络建设、电子政务系统、电子商务系统、旅游咨询服务中心、旅游移动应用、多媒体旅游宣传营销系统等方面进行建设，推出了集导游、导览、导购及导航于一体的北京旅游助手手机 App “i 游北京”，开发了自助导游软件系统和虚拟旅游平台，360 度网络虚拟旅游系统，等等，极大地便捷了游客的旅游活动，丰富了游客的旅游体验，提高了游客的满意度。在北京市旅游发展委员会的总体指导下，各个区也纷纷结合自身旅游业发展情况，突出本地区优势，迎合本地区旅游业发展需求特征进行智慧旅游建设。

北京智慧旅游公共服务体系的构建旨在借助技术手段实现整体旅游信息化水平的提升，从科技手段角度将北京市打造成为国际一流旅游城市。具体而言，就是实现旅游者旅游体验的最简洁化、真实化、及时化，以适应越来越多的散客对于旅游信息提出的随时随地性、全面性、精准性和及时性需求，

提高旅游者的满意度。围绕这一主题，旅游市场各主体（旅游者、旅游企业、旅游监管部门）的活动也出现运作流程的再造，即实现旅游者“傻瓜式”全程旅游、旅游企业“宽渠道式”旅游营销、旅游监管部门“共享式”旅游服务，从而带动整个旅游产业的革命性优化升级。

智慧旅游的推广，将提升游客在食、住、行、游、购、娱各个旅游环节中的附加值，实现旅游者在旅游前、旅游中、旅游后都能够轻松地获取资讯、规划出行、预订票务、安排食宿、消费支出等，极大地改善旅游体验，延长旅游时间，引导游客的合理消费。