

沈阳市社科联课题SYSK2018-20-04研究成果

# “互联网+”时代 沈阳智慧旅游公共平台 建设与研究

HULIANWANG+ SHIDAI

SHENYANG ZHIHUI LUYOU GONGGONG PINGTAI

JIAN SHE YU YANJIU

孙占伟◎著



沈阳出版发行集团

沈阳出版社

---

# “互联网+”时代

## 沈阳智慧旅游公共平台 建设与研究

---

孙占伟◎著

沈阳出版发行集团  
① 沈阳出版社

## 图书在版编目 ( CIP ) 数据

“互联网+”时代沈阳智慧旅游公共平台建设与研究 /  
孙占伟著. —沈阳: 沈阳出版社, 2019.1

ISBN 978-7-5441-9891-2

I . ①互… II . ①孙… III . ①地方旅游业—旅游业发  
展—研究—沈阳 IV . ① F592.311

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2018) 第 289855 号

---

出版发行: 沈阳出版发行集团 | 沈阳出版社  
(地址: 沈阳市沈河区南翰林路 10 号 邮编: 110011)

网 址: <http://www.sycbs.com>

印 刷: 北京虎彩文化传播有限公司

幅面尺寸: 170mm × 240mm

印 张: 12

字 数: 150 千字

出版时间: 2019 年 3 月第 1 版

印刷时间: 2019 年 3 月第 1 次印刷

责任编辑: 马 驰

封面设计:  润泽文化

版式设计:  润泽文化

责任校对: 王玉位

责任监印: 杨 旭

---

书 号: ISBN 978-7-5441-9891-2

定 价: 28.00 元

联系电话: 024-24112447

E - mail: [sy24112447@163.com](mailto:sy24112447@163.com)

本书若有印装质量问题, 影响阅读, 请与出版社联系调换。

# 前 言

## Preface

随着互联网、物联网等技术的普及，智慧旅游的发展也在突飞猛进。公共服务平台作为智慧旅游的建设核心，有着整合资源、管理监督、订制体验等服务功能，在城市智慧化建设中起着重要作用。本文旨在分析智慧旅游现状的基础上，以“四大主体、五类内容、五大技术”为基础，搭建公共服务平台，以期为智慧旅游发展提供理论与实践指导，提升该行业智慧化水平和竞争实力，促进旅游业的振兴发展。

本书分为六大部分：第一部分：绪论，介绍报告的研究背景、研究目标、研究意义和研究方法；第二部分：介绍国内外智慧旅游公共服务平台研究现状；第三部分：“互联网+”时代沈阳智慧旅游公共服务平台建设现状，介绍平台概况和目前存在的问题；第四部分：沈阳智慧旅游公共服务平台构成要素，围绕主题、内容、技术等要素展开；第五部分：公共服务平台设计与应用；第六部分：智慧旅游公共服务平台运用保障措施。

在 21 世纪知识经济时代背景下，旅游业的发展已经显示出了知识经济发展的两大趋势，即表现为信息化和全球化。而这两种趋势不与信息技术和互联网的发展密切相关。信息技术革命与信息化建设

正使资本经济变为信息经济并将迅速改变传统经济活动的过程和方式。尤其是信息网格、云计算、3G 三种革命性的新一代信息技术，以其“处理大量个性化业务”的优势特征，已经成为主导世界经济增长的重要利器和旅游业转型升级的重要手段。

随着互联网、物联网的信息技术的普及和发展，互联网已经深入到社会的各个阶层、各个领域，成为人们身边不可或缺的工具。由互联网的广泛应用而产生的互联网思维，更是成为现今各行各业所追逐的新的思考方式和新的盈利点。人们对互联网思维的理解，是在(移动)互联网、大数据、云计算等科技不断发展的背景下，对市场、对用户、对产品、对企业价值链乃至对整个商业生态进行重新审视的思考方式。“智慧旅游”运用互联网思维，是在搭载着互联网的致富快车的基础上添了一双翅膀，促使中国旅游业飞得更高。

我国《2006—2020 年国家信息化发展战略》中指出：“信息化是当今世界发展的大趋势，是推动经济社会变革的重要力量。大力推进信息化，是覆盖我国现代化建设全局的战略举措，是贯彻落实科学发展观、全面建设小康社会、构建社会主义和谐社会和建设创新型国家的迫切需要和必然选择”。世界著名未来学家奈斯比特在《大趋势》中曾预言：“电信通讯、信息技术和旅游业将成为 21 世纪服务行业中经济发展的原动力”。将这三者结合的旅游业信息化将融合为一种更大的驱动力，不仅给电信通讯、信息技术等提供更广阔的舞台，同时也更赋予旅游业发展以无限的生机和活力。作为未来国民经济中的一项重要支柱产业，旅游业要与这股信息化浪潮相适应。旅游信息化正是旅游产业和信息化有效结合的产物。

近两年智慧旅游城市的建设和发展，已经取得了良好的效果，国家旅游局将 2014 年定为“智慧旅游年”，全面提升中国旅游业整体

的智慧化、智能化、便捷化、个性化水平，进一步促进中国旅游业的发展。因此，依托高新技术的智慧旅游公共服务平台应运而生，成为促进和提升旅游业发展的新动力。

# 目 录

catalog

## 前言

### 1. 绪论

1.1 研究背景 .....	003
1.2 研究意义及目标 .....	004
1.2.1 研究意义 .....	004
1.2.2 研究目标 .....	006
1.3 研究方法 .....	007
1.3.1 文献研究法 .....	007
1.3.2 方案设计法 .....	007
1.3.3 访谈调研法 .....	008
1.3.4 比较分析法 .....	008
1.3.5 案例研究 .....	008

## 2. 国内外智慧旅游公共服务平台研究现状

2.1 国外研究现状 .....	011
2.1.1 关于智慧旅游的研究 .....	011
2.1.2 旅游公共服务的研究 .....	012
2.1.3 公共服务平台的研究 .....	013
2.1.4 智慧旅游在国外的的发展状况 .....	014
2.1.5 国外智慧旅游发展成果的研究 .....	016
2.2 国内研究现状 .....	017
2.2.1 关于智慧旅游的研究 .....	018
2.2.2 智慧旅游在国内一些城市的发展状况 .....	021
2.2.3 智慧旅游模式构建 .....	022
2.2.4 关于旅游公共服务的研究 .....	023
2.2.5 公共服务平台的研究 .....	024

## 3. “互联网+”时代沈阳智慧旅游公共服务平台建设现状

3.1 沈阳智慧旅游公共服务平台概况 .....	030
3.1.1 管理部门政策保障 .....	031
3.1.2 旅游经营企业运营状态 .....	034
3.1.3 主要景区智慧旅游服务平台建设情况 .....	039
3.1.4 游客对智慧旅游的认知 .....	042

3.2 沈阳主要景区智慧旅游服务平台存在的问题 .....	044
3.2.1 管理层面 .....	044
3.2.2 环境层面 .....	047
3.2.3 应用方面 .....	051
3.2.4 安全问题 .....	054
4. “互联网+”时代沈阳智慧旅游公共服务平台构成要素	
4.1 智慧旅游公共服务平台构成主体 .....	060
4.1.1 行政管理机构 .....	060
4.1.2 旅游类经营企业 .....	063
4.1.3 旅游景区 .....	066
4.1.4 游客 .....	068
4.2 智慧旅游公共服务平台内容 .....	072
4.2.1 信息服务类 .....	073
4.2.2 安全保障类 .....	075
4.2.3 交通便捷服务类 .....	077
4.2.4 便民惠民服务类 .....	080
4.2.5 行政服务类 .....	082
4.3 智慧旅游公共服务平台技术支撑 .....	084
4.3.1 大数据技术 .....	085

4.3.2 云计算 .....	089
4.3.3 物联网 .....	093
4.3.4 移动终端通信 .....	099
4.3.5 人工智能 .....	103
<b>5. “互联网+”时代沈阳智慧旅游公共服务平台设计及应用</b>	
5.1 智慧旅游公共服务平台设计原则 .....	109
5.1.1 宏观层面 .....	110
5.1.2 微观层面 .....	111
5.2 智慧旅游公共服务平台模型设计 .....	114
5.2.1 总体框架 .....	114
5.2.2 基础层 .....	114
5.2.3 数据层 .....	115
5.2.4 应用层 .....	115
5.2.5 感知层 .....	116
5.2.6 主体层 .....	116
5.3 应用层建设内容 .....	116
5.3.1 政务资讯系统 .....	117
5.3.2 行业功能系统 .....	122
5.3.3 景区经营系统 .....	131

5.3.4 游客服务系统 .....	137
5.4 智慧旅游公共服务平台建设周期 .....	166
<b>6. “互联网+”时代沈阳智慧旅游公共服务平台应用及保障措施</b>	
6.1 推进公共服务平台运营机制 .....	171
6.1.1 以公共服务理念为总体指导思路 .....	172
6.1.2 强化公共服务平台建设和运营的政府职能 .....	172
6.1.3 制定公共服务平台的运营机制 .....	173
6.1.4 推动旅游部门管理方式的创新 .....	173
6.1.5 建立新的体制机制为平台建设作保障 .....	174
6.2 加大公共服务平台建设和应用的宣传力度 .....	175
6.2.1 丰富公共服务平台宣传渠道和手段 .....	175
6.2.2 做好平台使用方法的推广 .....	176
6.3 确保公共服务平台建设和应用的资金保障机制 .....	176
6.3.1 保障公共服务平台建设和运营的专项资金 .....	176
6.3.2 保障公共服务平台可持续发展的投入机制 .....	177
6.4 建立公共服务平台建设和运营的管理标准 .....	177
6.4.1 建立公共服务平台的日常监管机制 .....	177
6.4.2 建立公共服务平台的监测和评估机制 .....	178

目 录 »»

6.5 完善和保障公共服务平台建设和应用的基础设施 .....	178
6.5.1 建立和完善网络系统 .....	178
6.5.2 保障网络安全和系统安全 .....	179
6.5.3 健全完善信息安全技术 .....	180

1

# 绪论



# 1

## 绪论

### 1.1 研究背景

国外智慧旅游概念源于 2000 年菲利普斯的定义。国内智慧旅游概念源于 2009 年，2010 年 3 月第一次正式提出。2013 年 11 月，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”。在此背景下，智慧旅游相关研究逐渐成为旅游界学术研究的前沿问题之一。智慧旅游依托于高新技术，主动提供泛在化的旅游信息服务，是满足旅游者个体特殊需求的必然选择，也是当代旅游业发展的内在趋势。

沈阳市作为中国东北地区经济、文化、交通和商贸中心以及国家首批历史文化名城，有着丰富的旅游资源，也是国家全面改革创新试验区、信息惠民国家试点城市，正面临新常态下产业转型升级、经济提质增效的重大挑战。为迎合智慧城市、大数据、“互联网+”、“中国制造 2025”的战略部署，沈阳市正以实际需求为导向、释放数据红利为核心，加快推进智慧城市建设。

为积极推动沈阳智慧旅游公共服务平台的建设,促进旅游产业供给侧结构性改革,推动旅游产业转型升级,2016年2月,沈阳市人民政府印发了《沈阳市智慧城市总体规划(2016—2020年)》的通知,重点提到了智慧城市建设对旅游业发展的辐射作用。2017年,沈阳旅游行业协会在全国首发智慧旅游企业建设团体标准,并积极推动智慧饭店、智慧景区、智慧旅行社建设,通过互联网、云计算、物联网等新技术的大量应用,力争实现旅游智慧化的目标,并在平台上发布了《沈阳市智慧景区建设规范》《沈阳市智慧饭店建设规范》《沈阳市智慧旅行社建设规范》等一系列举措。沈阳市旅游协会成为了全国旅游行业协会中第一个发布智慧旅游企业建设团体标准的组织,同时该团体标准也是第一批关于智慧旅游企业建设的标准。团体标准的发布,标志着沈阳市旅游企业智慧化建设将有标可依,也为今后加快我市智慧旅游建设,推动旅游产业转型升级奠定了基础。

在此背景下,以高科技信息技术为基础,提升旅游产业的发展潜能,加快产业转型变革的智慧城市环境下,旅游产业出现了新的发展契机。大力发展智慧旅游,全力打造和完善智慧旅游公共服务平台建设,将有力提升沈阳旅游产业的竞争实力,拉动区域内智慧旅游快速、稳健、高效地发展。

## 1.2 研究意义及目标

### 1.2.1 研究意义

沈阳作为东北地区的四大中心城市之一,其旅游产业的发展是引领东北地区旅游产业崛起的龙头,在“互联网+”发展的时代,大力发展沈阳智慧旅游是沈阳旅游业发展的关键,而平台建设是智慧旅游发展需要

解决的核心问题。

随着沈阳市旅游行业的快速发展和旅游收入的高速增长，游客和景区以及其他旅游企业之间信息的不对称越来越影响着游客的旅游体验，给游客的旅行带来越来越多的烦恼，所以如何为游客和旅游企业之间建立透明公正和便捷快速的信息共享和到达平台是当前沈阳市旅游所面临的刚性需求之一。沈阳市智慧旅游公共服务平台建设的核心是建设一个以多元渠道的旅游产业数据中心为基础的智慧旅游公共信息服务平台，它不仅是所有数据汇聚的中心，还是支撑智慧旅游产业服务体系的基础。

本课题提出以“‘互联网+’时代沈阳智慧旅游公共服务平台建设与应用研究”为主题，旨在对沈阳智慧旅游公共服务平台问题开展深入研究并提出建设方案，以为沈阳的智慧旅游发展提供理论与实践指导，提升沈阳旅游的行业水平和竞争实力，促进沈阳旅游业的振兴发展。

### （1）理论意义

国内智慧旅游的发展是实践先于理论，先是互联网、网络支付、第三方网站平台等技术在旅游业的应用，后是整合行业及技术资源，梳理智慧旅游的发展建设脉络，因此其理论基础滞后，不能够充分指导实践的发展，整体框架的设计和构建不足以跟进智慧旅游的发展速度。本课题在重新梳理国内外智慧旅游发展脉络的同时，通过实地走访调研，考察分析了沈阳智慧旅游发展现状和存在问题，在现有高新技术支撑和游客需求的条件下，利用访谈法、对比分析法及计量分析软件，构建了沈阳智慧旅游公共服务平台框架，说明了各部分的功能及建设方法，同时设定评价指标予以测评和保障，从而为智慧旅游领域的建设和发展提供强有力的理论指导和现实参考，也为智慧旅游的进一步完善提供了较为全面的理论基础。