

郑州市人民政府文件

郑政〔2014〕39号

郑州市人民政府

关于加快智慧旅游城市建设的实施意见

各县（市、区）人民政府，市人民政府各部门，各有关单位：

根据《中华人民共和国旅游法》、《国务院办公厅关于印发国民旅游休闲纲要（2013—2020年）的通知》（国办发〔2013〕10号）及《郑州市人民政府关于加快建设智慧城市的实施意见》（郑政文〔2013〕180号）等精神，按照国家旅游局、河南省旅游局关于智慧旅游城市建设的具体要求，为进一步做好郑州市智慧旅游城市建设的各项工作，现提出如下实施意见。

一、建设背景

（一）基本内涵

智慧旅游城市是智慧城市建设的重要组成部分，是旅游产业化与信息化深度融合的重要载体，是综合利用物联网、云计算、下一代互联网、空间信息技术等新技术手段，通过在公共服务、政务管理、产业融合等各方面的应用，强化对旅游城市规划、建设、管理、运行与服务全过程的科学决策支持，强化对涉旅主体、资源与活动的集成创新、技术创新和应用创新，是城市在旅游行业全面数字化基础上建立的可感知、可量测、可分析的智能化新形态，是集旅游智能化、服务现代化、新型城镇化于一体的众智性、创新性、综合性城市生态系统。

（二）重要意义

智慧旅游城市是促进旅游产业化、信息化、服务现代化和新型城镇化同步发展的综合性载体。建设智慧旅游城市，有利于坚持“两不三新”发展道路，推进“三化协调”、“四化同步”深入发展；有利于扩内需、稳增长、增就业、提收入，推动贫困地区脱贫致富，促进经济平稳增长、民生持续改善和社会和谐稳定；有利于促进生态文明建设，推进旅游业绿色、健康、可持续发展；有利于培育战略新兴产业，促进现代旅游产业转型发展；有利于提升旅游业信息化应用广度和深度，提升便民惠民服务水平，进一步提高游客满意度；有利于形成公共服务智慧化、政务管理智能化、市场营销数字化、产业发展协同化的新格局。

二、指导思想

以科学发展观为指导，紧紧围绕“2014中国智慧旅游年”

主题，牢牢把握信息化发展和智慧城市建设战略机遇，扎实推进智慧旅游城市建设，努力培育信息消费增长点，促进“智慧经济”快速发展；充分发挥旅游业对服务业发展的牵引作用和对社会劳动力就业的吸纳作用，推动形成部门联合、产业融合、行业整合的旅游发展新格局；加快推进公共服务体系、政务管理体系、资源整合体系、产业协同体系建设，积极推进传统旅游产业智慧改造与战略新兴产业孵化培育进程、着力提升政务管理和公共服务水平，有效促进现代旅游产业转型与发展；逐步提高游客满意度、美誉度和忠诚度，努力塑造“天地之中、功夫之都”智慧旅游品牌，打造“美丽郑州”世界旅游目的地，将郑州建设成为平安、诚信、服务、智能、畅游的中部旅游之都。

三、基本原则

（一）政府引导，多方协同

坚持政府引导，强化政策导向，加大资金扶持，建立部门统筹协调、多方合作共赢的工作机制。以企业市场为主体，充分发挥市场配置资源的基础作用，吸引多元化社会资本与技术参与智慧旅游城市建设。

（二）顶层设计，资源整合

坚持整合、共享、服务、安全的建设原则，进一步完善郑州市智慧旅游城市建设顶层设计，强化旅游资源整合，完善数据更新机制，全面促进旅游产业高度融合与创新发展，把旅游产业发展成为高信息含量的知识密集型现代服务业。

（三）游客为本，便民惠民

坚持游客为本、便民惠民的建设理念，以游客的公共旅游信息需求为导向，加快传统旅游被动服务向主动响应转变，使游客旅游活动更加智能、便捷、舒心、安全，进一步改善游客体验，有效提升游客满意度。

（四）重点突破，示范带动

聚焦公共性、基础性、创新示范性和业务协同性，突出针对性、实效性和可操作性，加快重点领域、重点区域和重点项目的示范建设，发挥辐射带动作用，提升基础设施能级、促进智慧应用渗透、加速智慧旅游产业发展。

（五）创新引领，集聚产业

充分发挥科技创新作用，促进旅游产业和信息产业的高度融合，引领旅游产业迈入智慧发展时代，全面提升旅游信息化建设和公共信息服务水平，形成以智慧旅游城市建设为核心的现代旅游服务产业集聚化发展新格局。

（六）统一标准，互联共享

建立健全基础标准、应用标准、管理标准、服务标准、信息资源标准和信息安全标准等一系列智慧旅游城市信息标准体系、制度保障体系和技术支撑体系，进一步提升旅游信息互联互通、交换共享和智能处理水平。

四、建设目标

到 2018 年，将郑州建设成为基础设施能级跃升、公共服务

动态智能、旅游管理主动响应、行业系统整合应用、旅游产业融合发展的国际先进、国内领先的智慧旅游城市。

（一）基础公共平台基本建成

依托智慧城市云中心，完成智慧旅游云平台和跨部门数据交换中心建设。实现旅游专题数据和公安、交通、国土、卫生、环保、气象等部门数据互联互通与共享。食、住、行、游、购、娱等全要素公共信息服务覆盖率达到90%以上。

（二）政务管理与公共服务水平有效提升

实现旅游行业管理从传统的被动、事后管理向过程、实时管理过渡。实现动态实时的旅游舆情监控、旅游信息统计和旅游信用评价。大幅度提升旅游安全预警、应急救援及事故处理能力，响应时间显著缩短。通过旅游投诉处理、旅游行政执法和从业人员管理智能化平台升级改造，游客投诉率控制在0.5%以内，杜绝重大旅游安全事故发生。公共旅游信息公开网上发布率达100%，90%以上行政事务实现网上办理；智慧旅游应用在星级饭店、A级景区和旅行社覆盖率达95%以上；在全国旅游城市游客满意度排名中位居前列。

（三）智慧旅游市场营销成效显著

拓宽旅游信息新媒体智能推送渠道，增强旅游营销的靶向性和精准化程度。旅游产品和服务线上预定、交易比重达30%以上，使享受网上信息服务的游客比重达80%以上。积极吸引境内外游客入境旅游，有效提升游客人均旅游消费水平，全力打造

郑州市旅游目的地品牌形象。

（四）产业融合创新体系基本建立

依托大数据的挖掘、利用与开发，打造智慧旅游产业集聚区，培育就业、创业和创新环境，培养一批具有自主知识产权的旅游产品或服务品牌，促进旅游、文化、创意和信息产业高度融合发展。传统旅游产业智慧化改造率达 90%，培育一批新兴智慧旅游产业，加速现代旅游产业转型发展。

五、建设任务

积极推动实施“1146”工程建设。即“一个中心、一个平台、四大系统和六类智慧旅游行业应用。”（“一个中心”即智慧旅游私有云中心；“一个平台”即智慧旅游公共基础平台；“四大系统”即智慧旅游公共服务系统、智慧旅游政务管理系统、智慧旅游市场营销系统和智慧旅游产业融合创新系统；“六类智慧旅游行业应用”包括智慧微景、智慧景区、智慧酒店、智慧旅行社、智慧旅游乡村和智慧旅游大数据等工程）。

（一）构建高速泛在的信息基础设施体系

1. 加快推进以互联互通网络和全面感知体系为支撑的智慧旅游私有云中心建设。加快 4G 网络、无线 WiFi 和下一代互联网（IPv6）等网络建设，推进涵盖视频感知、位置感知和身份感知等感知体系建设，全力打造智慧旅游私有云中心（包括专题数据库、数据资源标准体系、海量数据存储与管理、交换与共享、大数据分析处理系统等）。逐步整合旅游基础信息和跨部门专

题数据，实现基于云平台的智慧旅游服务。

（二）建设智慧旅游公共基础平台

2. 加快推进智慧旅游公共平台建设。运用移动互联、物联网、无线技术、定位和监控等信息技术手段，以实现动态接入多种应用终端、融合公共信息服务、行业监督管理、支撑旅游行业应用和增值服务为目标，全力打造一个集功能性、权威性、便民性、公益性于一体的开放性、综合性智慧旅游运营支撑平台。

（三）建设智慧旅游公共服务系统

3. 加快建设智慧旅游公共信息服务系统。基于旅游信息化标准体系建设，全力打造以智慧旅游私有云中心为支撑、以提升旅游政务管理、游客旅游信息公共服务及企业市场营销为目标、提供全方位的景区景点、酒店商圈、导游、旅行社、旅游政务、便民资讯等精准信息服务，链接食、住、行、游、购、娱等旅游行业完整产业链的综合性旅游公共信息服务系统。

4. 加快建设智慧旅游公共信息发布系统。建立健全线上、线下旅游公共信息发布系统。线上包括多语言（中、英、日、韩）政府门户网站集群（集政务、信息、资源、资讯、体验、自助、微博、微信于一体）、WAP 门户、旅游产业运行监测平台、LBS 位置服务网站、手机 APP 客户端、新媒体信息发布屏、入境短信、官方微博、官方微信、呼叫中心（12301 旅游服务热线）等；线下有旅游咨询服务中心、游客集散中心、传统媒体、宣传资料等。

(四) 建设智慧旅游政务管理系统

5. 加快建设智慧旅游行政事务管理系统。加快推进涵盖 OA 政务办公、信息统计、采样分析、信用评价、产业监测、质量监督、投诉处理、行政执法、从业人员管理、满意度调查等业务的旅游政务管理系统建设。

6. 加快建设智慧旅游应急管理系统。加快推进涵盖舆情监控、安全预警、应急救援和事故处理等方面的应急管理系统建设，实现应急管理从传统的被动、事后管理向过程和实时控制过渡，提高应急管理能力，健全旅游安全体系。

(五) 建设智慧旅游市场营销系统

7. 加快建设智慧旅游电子商务系统。大力推进方便游客预订支付的、涵盖食、住、行、游、购、娱等要素的网络化、智能化电子商务服务系统建设，为景区、酒店、旅行社、车船公司、旅游商品企业、乡村农家乐等旅游业态提供旅游电子商务交易服务。拓展绿城通电子支付功能，推进旅游一卡通工程建设。

8. 加快建设新媒体智慧旅游营销系统。大力构建新媒体营销系统（手机 APP 客户端、微信、微博、城市名片、微电影、数字杂志、数字报纸、数字广播、手机短信、桌面视窗、数字电视、移动电视、IPTV、触摸媒体等），拓宽旅游信息传播渠道，增强旅游营销的靶向性和智能性，实现精准化营销。

(六) 建设智慧旅游产业融合创新系统

9. 加快建设智慧旅游产业融合创新系统。依托大数据产业

化项目孵化，打造智慧旅游产业集聚区。整合行业、市场、企业、用户等数据和信息资源，围绕大数据的采集、存储、挖掘、利用、分析与开发，打造一批具有自主知识产权的产品或服务品牌，促进旅游、文化、创意和信息产业高度融合发展。

（七）智慧旅游行业应用

10. 全面推进智慧微景工程。依托嵩山、黄河、黄帝、商都、少林等知名景区（点），大力开发“e山、e河、e帝、e都、e寺”智慧微景，为游客提供全天候、全方位、互动式的在线旅游体验，打造智慧旅游精品，提升郑州市国际旅游目的地品牌形象。

11. 全面推进智慧景区工程。加快推进智能定位、智能监控、电子门票、电子地图、电子导游、电子支付、智能导购、手机客户端等系统建设，实现景区管理可视化、资源管理智慧化、经营管理智能化、产业整合网络化，进一步优化景区业务流程，提升景区智能化运营管理水平。

12. 全面推进智慧酒店工程。加快推进涵盖综合管理系统、智能门禁系统、交互视频体系、智能会议设施、智能租车、电梯与监控系统、智能信息终端的智慧酒店应用系统建设，实现接待服务智慧化、内部管理智慧化和业务经营智慧化。

13. 全面推进智慧旅行社工程。加快推进集电子合同管理、团队管理、旅行社及导游服务管理为一体的智能系统建设，逐步实现旅行社在信息收集、资源采购、产品策划与发布、产品销

售、订单管理、团队管理、统计结算、数据对接、行业监管等方面的高度信息化、在线化和智能化。

14. 全面推进智慧旅游乡村工程。大力实施智慧旅游乡村工程，全面展示旅游乡村餐饮、住宿、节庆活动、旅游商品、特色旅游项目，实现在线体验、预定、支付及物流配送，提供宽带网络、无线覆盖、信息智能推送及全方位安全监控服务。

15. 全面推进智慧旅游大数据工程。通过旅游大数据的采集、存储、分析、挖掘、统计与可视化等过程，建立智慧旅游大数据资源库，为旅游产业监测、公共服务、政务管理、市场营销、应急管理、产业融合创新提供重要的数据支撑和科学决策依据。

六、保障体系

（一）加强组织领导

1. 成立建设领导小组。成立以市政府领导任组长的郑州市智慧旅游城市建设领导小组，主要负责智慧旅游城市建设的研究部署、组织协调、规划指导；智慧旅游资源的整合共享；智慧旅游建设重点项目实施；智慧旅游企业试点、推广应用等工作。

2. 健全决策咨询机制。依托郑州智慧城市研究院，建立健全专家决策咨询机制、综合效益评估机制、责任目标考核机制、项目建设监理机制，形成专家辅助决策、项目建设监理、综合效益评估与责任目标考核相结合的长效机制。

（二）完善顶层设计

3. 编制总体规划。编制《郑州市智慧旅游城市建设总体规划（2014—2018）》、《郑州市智慧旅游城市建设三年行动计划（2014—2016）》和《郑州市2014年智慧旅游城市建设实施方案》。

4. 推进标准体系建设。推进智慧旅游城市标准体系建设，建立智慧旅游城市基础标准体系、制度规范体系和技术标准体系，确保数据的互联互通和信息的共享交换。

（三）创新体制机制

5. 健全政策法规体系。加快制定智慧旅游城市建设方面鼓励性、引导性、扶持性政策，拓宽投融资渠道，优化政策环境，规范管理流程与建设秩序。

6. 构建支撑保障体系。构建涵盖城市部门协作体系、信息标准规范体系、组织协调管理体系、运营维护管理体系和智慧应用考核体系的智慧旅游城市建设支撑保障体系。

7. 明确任务层次分工。建立项目专家评审与联审联批制度，推行信息化项目建设的集约发展模式。探索建立相关单位高度协同发展的信息化管理体制，提高信息资源整合和协同能力。

8. 加强人才队伍建设。积极引进高水平、高层次的领军人物、技术骨干和专业技能人才、经营管理人才和运营维护人才。依托高等院校、科研院所、行业企业及社会机构，大力培养高素质、专长型和复合型人才。

9. 建立督查考核机制。建立健全智慧旅游城市建设领导小

组、市旅游局与县（市、区）旅游行政管理部门和旅游企业三级督查考核机制。建立顶层设计、规划编制、项目实施、运营管理等工作月报告、季考评、年总结制度，实现全市智慧旅游各项工作的标准量化考核。

（四）加大投资力度

10. 完善财政投入机制。建立智慧旅游城市财政预算投入机制，设立产业引导基金，切实保障政府主导重点项目建设和运营维护资金。

11. 创新资金扶持方式。创新政府扶持资金支持方式，通过基金投资、专项补贴、财政奖励等形式，吸引集聚多元化社会资本参与智慧旅游城市建设。

（五）推动示范引导

12. 建立试点示范机制。选择基础设施完善、口碑信誉良好、服务氛围和谐的单位作为试点，加快重点领域、重点区域和重点项目的示范体系建设，进一步发挥示范辐射作用。

各开发区管委会，各县（市、区）人民政府，市人民政府各部门，各有关单位要高度重视，根据实施意见要求，结合实际，制定本地区、本单位建设方案和行动计划，明确年度目标、主要任务、重点项目、政策保障措施。

附件：郑州市智慧旅游城市建设重点工程和重点项目

2014年9月10日

主办：市旅游局

督办：市数字城市办公室

抄送：市委各部门，郑州警备区。

市人大常委会办公厅，市政协办公厅，市法院，市检察院。

郑州市人民政府办公厅

2014年9月17日印发

