

## 数字科技聚焦大数据 “智慧旅游”助力东湖打造世界级景区

今年“五一”小长假,我市共迎来523.61万游客,根据铁路部门车票预售情况显示,我市成全国十大出行热门目的地之一。回顾“五一”小长假,东湖生态旅游风景区内游人如织,3日共接待游客73.84万人,其间未出现重大游客纠纷及安全事故。在磨山、听涛、落雁和吹笛四大景区内,时常能看见拿着手机导航、游览、听语音导游词的游客,还有不少游客通过扫描景区各处二维码实时获取景点、花木等介绍,智慧旅游已然覆盖东湖的每一片区域。



东湖磨山樱花园一景 刘建林 摄

“早就听说武汉东湖,这还是我第一次来,很惊喜的是刚走进景区,就收到了当地旅游局发来的服务信息,在这里有啥好玩的都在短信里,还附上了投诉电话,感觉很贴心。”上周末,来自襄阳的王薇带着母亲来到东湖游玩,她们收到了东湖风景区旅游局发送的短信服务。据了解,自今年1月以来,东湖风景区旅游局试运行开通了短信服务功能,目前已向202万位游客发送了服务信息。

“民有所呼,我有所应。对于景区来说,及时妥善解决游客反馈非常重要。目前景区大门及园区内都有投诉及救援电话,但仍然无法保证信息有效传达给每位游客,所以当游客第一次来到东湖时,便会收到一则‘欢迎短信’,来东湖可以玩什么,遇到问题找谁一目了然。”东湖风景区相关负责人介绍,该投诉电话24小时开放,无论游客何时遇到困难均可拨打电话,值班人员将尽最大努力马上处理。

东湖风景区旅游局相关负责人则表示,对于旅游行业,从景点规划开发、旅游信息统计,到确定目标市场、制定市场竞争策略,都需要强大的数据后盾,而大数据客流分析平台是东湖智慧旅游建设中的一大板块,其中游客能直观感受到的则是短信服务功能,东湖风景区旅游局将实时通过对三大运营商基站的基础信令分析,经过脱敏处理后,通过短消息的方式,对景区内游客进行旅游注意事项宣讲及通知等服务。

“在已形成的‘一中心、四平台、九区域、N系统’的智慧旅游体系下,我们建立了大数据技术的短信发送和客流分析系统,短信服务功能包括三个方面:第一,介绍东湖概况、告知投诉渠道,通过上下行的短信通道及时处理游客在景区旅游时遇到的问题;第二,针对高峰期大批量游客的涌入可能会导致的人流量爆棚问题,将面向游客及景区工作人员发送分流短信提醒,避免游客在观景游玩中长时间排队;第三,如遇突发天气变化,将提前发布最新天气情况预警,告知避险方法和人员疏散通道。”据介绍,通过技术处理,武汉市以外的游客若多次来东湖游玩,每个月只会收到一条欢迎短信,本地市民则一年收到一条,避免对游客带来不必要的骚扰。

目前,智慧东湖综合管理平台已配置热力分析工具,利用数据的积累,管理者可科学分析各景点游客热度,为管理及经营提供数据支撑。后期,东湖风景区旅游局将运用大数据平台全面了解游客年龄分布、性别分布、来源分布等信息,进一步打通系统与数据孤岛,通过旅游大数据分析反向促进景区管理流程、服务手段的优化,推出针对性更强的旅游产品和服务策略,进一步优化景区服务,打造更加智能化的景区管理体系,真正实现东湖风景区管理、服务、经济与生态的全面可持续发展,助力东湖打造世界级景区。

### 专家说

中国旅游研究院武汉分院副院长舒伯阳:

### 智慧旅游建设 将是一个长期过程

东湖风景区的智慧旅游起步较早,是湖北省首批涉足于此的旅游景区。近年来,东湖景区在智能导览、流量监测、安全应急等方面投入较大,取得了一定成果,也实实在在为游客提供了一些便利。其中,在智慧监管方面,智慧东湖的一至三期建设大大提升了景区的应急效率,增强了景区的内部管理能力,值得肯定。

个人认为,目前东湖风景区的智慧旅游建设已经启动,但仍任重道远。从宏观角度来看,智慧旅游分为标准化建设和市场化建设两方面,而市场化则是重点。由信息化到智能化,最终实现智慧化,这是一个需要长期探索的过程。东湖风景区的智慧旅游建设应突破以往行政主导的做法,在市场化推进方面持续发力,适时引入智慧旅游的第三方力量,同时还应直接与游客互动,了解其游园过程中最为关切的真实需求,在提升旅游便利性、游客直观体验感等方面再下功夫。

期待智慧东湖未来的精彩。

### 网友评价

@ 菜菜:还记得3月去东湖樱花园的时候,我拿着手机见码就扫,因此了解了好多樱花的品种及背后的故事,这种二维码链接云端的方式很适合我们这些喜欢“探索”的年轻小伙伴!

@ Doria:用微信看景区人流量这个功能很方便,可以直接为我们出行选择提供参考,这已是我慢游东湖前必做的一项动作。建议微信公众号中把东湖绿道四大路段的人流量也放上来,这样就更一目了然了!

@ 娟:希望更多景区能像东湖一样,把智能视频监控系统建起来。上次在磨山不小心和年迈的老父亲走散,多亏了监控找到了他的行踪,这种智慧系统让人很有安全感!

@ 云之问:没有做不到,只有想不到!既然已经迈出了智慧旅游的步伐,那么武汉旅游的未来将不可限量,期待!坚信!加油!

本版撰文  
记者晋晓慧 通讯员黄晓军 彭冲

## 四年连升三级 智慧东湖让城市慢游更幸福

2013年3月,东湖生态旅游风景区智慧景区项目在全省率先启动,目前已完成两期工程建设,形成了“一中心、四平台、九区域、N系统”即1个一级信息中心、4个二级管理平台(磨山等四个景区分控中心)、9大监管区域(包括磨山、欢乐谷等8个景区及环湖沿线区域)、N个子系统(景区承载力、视频监控、交通引导、电子门禁、电子商务、电子导游、停车场管理、环境监测、大数据、门户网站、微信服务平台、手机APP、观光车管理系统、信息发布系统、数字广播、远程浏览、游客体验中心等)的智慧景区体系,基本实现了以东湖智慧旅游综合管理平台为核心的智慧化管理、宣传和服务。目前,第三期工程也已基本建设成型,智慧旅游管理信息平台得到进一步优化。如今,游客前往东湖即可随时享受“智能化”游览体验。

### 云上新体验 让数据帮你决定出行线路

“导游、导航、导购、导览”,行走在云上,畅游东湖再也不愁。无论你是与东湖素昧谋面的新朋友,或是时常来此散心清肺的老朋友,智慧东湖都能让你的慢游时光更有乐趣。

近年来,东湖生态旅游风景区门户网站在改良中不断增添“智慧”元素。想全方位了解东湖风景如何,从而制定旅行计划,却苦于路途遥远?如今,游客登录门户网站,进入“虚拟景区”专栏,只需轻点鼠标就能实现景点及路线浏览,不出门便能实时观赏东湖美景,花开与否一目了然。据东湖风景区旅游局智慧旅游相关负责人介绍,该项目的建设共采集了4大景区80个重要景点的区域720°全景影像,同时接入实时远程视频监控点,可以帮助游客看到不同季节的景区风景,吸引游客赴现场游览。

想去东湖来场吸氧休闲游,却又不了解当天天气、游客量是否适宜?根据国家生态旅游示范区创建标准,去年1月起,磨山、听涛、落雁和马鞍山设立的四个环境质量监测站点已投入使用,该站点将实时对景区负氧离子浓度、颗粒物浓度、温度、湿度、风速、风向等气象因子进行自动监测,并联通景区信息发布系统(包括门户网站、电子导游APP、景区大屏、观光车站牌、微信服务平台等),实时推送给游客。只需动动手指头,游客便能看到磨山、听涛、落雁三大景区的在园人数、环境指数情况,还能了解景区花期预报及精品线路等游玩服务信息,查看他人游玩攻略。

### 扫码有发现 互联网让东湖旅游立体化

“3月25号,我和朋友到东湖樱花园游玩,提前通过微信把门票买了,省去了在售票处排队买票的时间。”武汉市民王阳回忆,当天上午11时许,她和朋友来到东湖樱花园游玩,购票的游客很多,但她们的手机只需前往排

队较少的网络兑票窗口换票后便直接进入园。“这只是开始!园区里随处可见的二维码,让我们成了名副其实的‘手机族’,眼前这棵樱花树叫什么名字,花朵的特点是什么,都能通过扫码这一个小小的举动展现在眼前。”据介绍,东湖风景区的陆地绿化覆盖率达82%,有各类树木396种,其中观赏树种250多种,200余万株,拥有梅园、樱花园、荷花园、牡丹园等13个植物专类园,游客可通过扫码的形式,对东湖中的植物有更深入的了解。

“在听涛景区寓言公园等地,你还可以通过‘悠游东湖’旅游微信或者手机APP实时查看或收听导游词,让你既能享受自助游的随性,又仿佛是跟着导游走走停停。”东湖风景区旅游局相关负责人介绍,在后期的建设中还将持续优化景区导游导览系统,提升游客体验感。

### 智慧化管理 景区之眼为游客保驾护航

如果说东湖风景区官方网站、官方微信以及“智慧东湖”APP是游客云上旅游的好帮手,那么智慧东湖系列管理系统则是景区之眼,管理者可通过一台电脑,或是一部手机实时了解景区动态,并根据实际情况及时推出管理措施,高效及时解决游客困难,保障游客人身安全,增强游客游玩体验。

“安全是旅游的生命线,马上处理游客紧急需求是重中之重。”东湖风景区旅游局相关负责人介绍,目前景区内共覆盖了175个1080P高清摄像头和175处数字广播,重点在环湖码头、景区出入口、游客集中区域集成建设了视频监控系统、数字广播系统、报警求助系统等景区各管理系统,智慧旅游三期还将新增21个高清摄像头点位及15个数字广播点位;万一出现了游客走失的情况,只需和周边工作人员联系,我们会立即通过数字广播全线路广播寻人启事,同时工作者也将迅速通过“掌眼东湖”手机APP以及智慧东湖综合管理平台调取景区监控录像,一般能在20分钟之内找到走失游客。”除此之外,东湖风景区管理人员只需在手机上下载“掌眼东湖”APP,即可随时随地查看各景区的实时人数、热力图、车流量、重点地段人流拥挤情况等信息,及时采取相应的应急处理措施,实现高效移动办公。

视频监控系统仅是保障游客安全的其中一方面,自今年5月1日起,东湖风景区公安分局在东湖绿道中引入了人脸识别系统,将41组人脸识别前端设备部署在了东湖绿道各个进出口及重点部位。据了解,该系统采用了领先的人脸检测算法,能实时采集游客面部信息,并系统自动比对,东湖风景区公安分局警务指挥处副主任朱雄文介绍:这41组人脸识别前端设备不仅能快速识别在逃嫌疑人,还相当于41个眼力极好的民警,在寻找与家人失散的儿童、老人方面也能发挥重要作用。”据介绍,目前该系统已在东湖绿道启动,未来将在整个东湖风景区推广开来,全力打造智慧化平安东湖。

