

江夏： 全域旅游发展用“智慧”来加速

2016年无疑是江夏旅游信息化工作的发展年。无论是全区智慧旅游信息服务平台的亮相，还是江夏旅游网网上政务服务大厅及大数据中心信息的不断接入，都显示出江夏旅游对“智慧转型”的重视，以及在全域旅游发展中冲锋在前、力争上游的决心。

江夏正在全力整合资源，布局全域旅游，要想尽快实现目标，专家认为，“智慧旅游”将是最好的润滑剂。国家旅游局信息中心副主任蔡家成就明确表示，智慧旅游是全域旅游最有效的实现途径。



江夏环山绿道吸引不少游客徒步 柳斌 摄

江夏发展全域旅游，要通过“智慧旅游”来润滑和加速，从而加快打造武汉经济城市民生“三个升级版”示范区、建成独立成市武汉南部生态新城。毫无疑问，这种发展，既是一种补偿性发展，又是一种绿色生态的发展；既是一种依托江夏资源禀赋的特色发展，又是一种自主造血式的内涵性发展。

让用户体验更加“智能”

2016年8月，在广泛征求了江夏区旅游局相关部门、旅游专家的意见后，江夏旅游最终明确了智慧旅游平台的思路。经过五次项目汇报及集体会议，综合各方意见和建议，多次对智慧旅游平台建设内容进行了及时调整，并日趋完善。

11月，以智慧旅游为核心的江夏旅游网上线。随后，江夏旅游对网站又进行了两次改版，系统功能也逐步稳定下来，为游客畅游江夏带来极大便利。网站现有旅游动态、印象江夏、江夏指南、政策法规、服务监督5个一级栏目，21个二级栏目。

江夏另一个智慧旅游服务平台“趣江夏”微信公众号，也于2016年9月开始试运营，分为实施发布、醉美江夏、交通指南三大板块，涵盖了江夏生态、旅游、美食、人文、交通等各方面信息，成为“掌上江夏”的最佳依托。

不单是旅游网和官方微信号，今年，江夏旅游在各项工作中均十分重视“智慧产业”的升级亮相，将“智能体验”和“智能服务”作为重头戏来打造，取得了良好的成效。

杭州在“全域旅游”及“智慧旅游”上可谓先行一步，西湖大大小小的景点全部免费开放，周边的交通、绿化、商业、标识等配套体系全面升级，导游导览服务智能化、市民素质文明化。平日里，这座城市属于本地市民；节假日，这座城市又属于游客，成为一个没有围墙、全域开放的智能休闲旅游度假地。

据江夏区旅游局相关负责人介绍，该区在“智慧旅游”及“全域旅游”的发展模式上，正在积极学习杭州的先进经验，以全域旅游统领思想，用智慧旅游盘活全域旅游，一张蓝图绘南部，一个步调优化南部的氛围与环境，江夏旅游才能真正抓住弯道超越的历史机遇。

接下来，江夏旅游还将继续推动旅游公共服务系统的智能化，除表现形式更加多样，功能也从原来的单一投诉增加到旅游咨询、安全、监督、调查等多方面。

智慧旅游平台建设三步走

江夏区内接待游客最多的地方在哪里？游客通常选用哪种交通工具？哪个年龄段的游客最爱在游程中消费？……以后，这些问题都将在江夏智慧旅游服务平台上——得到解答。

智慧旅游是利用物联网、云计算、下一代通信网络、高性能信息处理、智能数据挖掘等新技术，通过互联网或移动互联网，借助便携的终端上网设备，在旅游资源、旅游经济、旅游活动、旅游体验、旅游产业发展、行政管理等方面的广泛应用，使旅游资源和信息资源得到高度系统化整合和深度智能开发，并服务于公众、企业、政府等面向未来的全新文体旅游形态。根据这些功能性开发应用，江夏智慧旅游平台分三期建设。一期以智慧化管理与服务为主，目前已初步建成；二期以智慧化营销及推广为主，预计今年年底建成；三期立足智慧旅游产业升级，预计于2018年底建成。

其中一期已经建设成“1体系、1中心、2平台、3门户、3服务渠道和1个服务团队”，具体体现为：

智慧旅游数据中心：为旅游行政主管部门、旅游产业、旅游企业提供了信息发布的渠道和标准规范的数据交换接口，也为有关单位提供了信息资源共享的载体；

旅游服务平台：公众旅游咨询、评价、反馈和投诉处理等；

旅游行业管理平台：文化单位、旅行社、导游、景区、饭店、旅游资讯等管理、监督、统计，实现智能化管理；

旅游公共服务门户：整合旅游相关信息，呈现在消费者面前；

旅游政务门户：旅游政务公开、透明、简化程序、增加效率；

旅游移动端门户：手机浏览器在线浏览、随时随地了解江夏旅游资讯；

……

“系统地建立基础数据库是为大数据中心的建设打好‘根基’。”江夏区旅游局旅游信息项目负责人表

示，智慧旅游建设是一个周期长、工作量大的工程，所有工作都是在摸索中前进。

全域旅游需要“智慧”来加速

值得关注的是，在省、市旅游局的带动下，武汉各区深刻认识到大数据在旅游管理、营销、服务、体验中的重要性，尝试着手建造自己的数据库，江夏旅游更是率先行动起来，对智慧旅游的发展给予了极大的关注和投入。

时至今日，现代人的生活方式、旅游方式都发生了很大变化，对旅游目的地的视角、评价标准与以往大不相同。旅游已成为居民日常生活的必要组成部分，成为人民群众享受休息权的一个重要体现。而出游方式上，自助游超过85%，自驾游超过60%。很多人出游不再像以前那样，由旅行社指定和安排怎么走、怎么游，而是自己决定游什么、去哪游，怎么住、住哪里，买什么、在哪买，吃什么、在哪吃。

面对全民旅游和个人游、自驾游为主的全新形势，传统的以“抓点”方式为特征的景点旅游模式，已经不能满足现代大旅游发展的需要。现实要求江夏必须从景点旅游模式转变为全域旅游模式，并以智慧旅游为魂，进行江夏旅游发展的战略再定位。

近年来，得益于良好的信息化基础和丰富的旅游资源，江夏将“智慧旅游”作为推动旅游业转型发展的重要抓手，开发了江夏旅游网、“趣江夏”微信公众平台。

“大数据中心建设成熟后，不管是旅游行业管理部门，还是旅游企业，都能够在其中找到内部决策的支撑信息。”武汉市旅游局相关负责人表示：“闭门造车”式的全域旅游创建并不可取。

“作为综合性产业，旅游在经济社会发展中发挥的作用和影响愈加广泛，时代赋予旅游业的责任也空前加大。只要我们全区一盘棋，牢记江夏南北和谐发展这个核心利益，注重转换思路，优化旅游行业管理机制，强化旅游产品设计，切实加强江夏农业大公园的科学规划，则江夏全域旅游的美好前景可期。”江夏区旅游局相关负责人表示；在大数据、互联网时代下，只有灵活地分析、用好数据，根据市场调整相应的旅游产品结构，才能在全域旅游建设的道路上健康长足发展，从而深化旅游供给侧改革，加快江夏旅游业更快更好实现全域旅游。

智慧旅游建设三步走

一期 项目建设	主要内容
建设时间 2016年底	智慧旅游数据中心 旅游服务/管理平台 网上办公平台 旅游信息展示平台
智慧化管理与服务	
二期 项目建设	主要内容
建设时间 2017年底	旅游营销预订系统 一卡通消费系统 VR虚拟文化旅游应用 手机APP客户端
智慧化营销及推广	
三期 项目建设	主要内容
建设时间 2018年底	智慧旅游服务应用体系 智慧旅游数据库 旅游产业监测平台
智慧旅游产业升级	

智慧旅游一期建成项目



专访江夏区旅游局负责人： 江夏发展全域旅游要靠三方面“智慧”

问：江夏为何如此重视智慧旅游的建设？

答：国家旅游局2015年1月印发的《关于促进智慧旅游发展的指导意见》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服务业，具有十分重要的意义。智慧旅游目前在数据化建设、全域旅游、智能化管理、高效化透明化办公、旅游从业人员网上管理、游客体验等多方面，都急需“互联网+”的深度融合。

问：智慧旅游的内涵是什么？

答：智慧旅游又称智能旅游，是在我国旅游业发展进程中出现的一个全新概念，它倡导建立的旅游业态是：通过物联网、云计算、智能数据挖掘等技术在旅游体验、产业发展、行政管理等方面的应用，使旅游资源和信息资源得到高度系统化整合和深度开发，并服务于公众、企业、政府。江苏省镇江市于2010年在全国率先提出“智慧旅游”概念，开展智慧旅游项目建设。在同年举行的第六届海峡旅游博览会上，福建省旅游局提出了

在网上建立“海峡智能旅游参建单位管理系统”。随后，南京、黄山、洛阳等十多个城市相继启动智慧旅游工程。2016年，江夏区旅游局与武汉千年旅游策划公司达成共同建设江夏智慧旅游项目协议，江夏智慧旅游平台全面开启，将成为江夏实现全域旅游的加速器。

中国中等收入家庭群体的爆发式增长是中国旅游发展的最大推动力。那么，他们喜欢什么目的地？受哪些因素影响？他们要去的地方不是过去的景区，而是要满足四种基础设施：第一是生态基础设施，没有雾霾；第二是功能性基础设施，要有旅游吸引物；第三是公共服务设施，要有WiFi；第四是法规政策设施，顶层设计、法律要适应。

因此，无景区化正成为中等收入人群寻求的目的地，也是全域旅游目的地。那么，对于“无景区化”旅游目的地怎么“化”？应该说不是传统的旅游景区景点，不以观光为单一依托，而是以旅游体验旅游活动为中心，不强调门票经济，而强调综合开发的经营方式。旅游不仅仅是经济生活方式，旅游也是教育方式，是一种户外教育。无景区化目的地对规划管理咨询、传播营销，都提出了新要求，而体验最重要。

问：如何更好更快地发展全域旅游？

答：江夏发展全域旅游要靠三方面的智慧。

第一，驱动“旅游+”和“互联网+”的车轮。全域旅游目的地的建设；“互联网+”增加了深度、厚度；“旅游+”则拓展了广度。从“旅游+”的角度看旅游目的地的建设，它跟新型城镇化、新型工业化、农业现代化以及信息化、生态化，都有非常密切的联系。

第二，大数据价值在于分析力及解释力。大数据不在于大数据本身，而在于大数据分析解释能力，这是大数据未来的核心竞争力。目前来看，江夏大数据解释分析力还不够，所以大家买单还不够踊跃。未来随着江夏智慧旅游建设不断深入，会有很多大数据产品可以应用。

第三，公共景区的管理服务PPP。江夏的景区目前还普遍缺乏游客服务管理能力，景点开发集中于观光旅游产品，热点景区旺季拥堵等是目前存在的问题。如何解决？需要专业化景区管理公司形成公共部门与私营部门的伙伴关系（PPP，Public-Private-Partnership）来推动。所以景区管理对于政府管理来说，是实现全域旅游的重要途径。

本版撰文
记者王成勇



趣江夏二维码