

安徽省智慧旅游“十四五”行动计划

安徽省文化和旅游厅

2021年7月

目 录

一、现状与形势.....	5
(一) 发展现状.....	5
1、整体建设框架初具雏形.....	5
2、智慧旅游基础设施日趋完善.....	6
3、智慧旅游管理水平稳步提高.....	6
4、智慧旅游公共服务大幅提升.....	6
5、智慧旅游营销成果丰硕.....	7
(二) 形势分析.....	8
二、总体要求.....	9
(一) 指导思想.....	9
(二) 建设原则.....	10
1、顶层设计、全省联动.....	10
2、坚持导向、注重实效.....	10
3、统筹部署、分步实施.....	10
4、创新引领、数据驱动.....	11
5、资源共享、互惠互利.....	11
(三) 总体架构.....	11
三、建设目标.....	12
四、建设内容.....	14
(一) 夯实数据基础，构建数据体系.....	14
(二) 加强数字治理，全面智慧监管.....	14
1、开展旅游产业数据监测.....	14
2、丰富数字治理手段.....	14
3、建立旅游市场预警及应急指挥体系.....	15
(三) 推进技术应用，增强智慧服务.....	15
1、推进旅游公共服务一体化建设.....	15
2、创新旅游公共服务模式.....	16
3、推进旅游公共服务智慧化.....	16
(四) 强化数字推广，促进智慧营销.....	17
(五) 立足沉浸产品，打造智慧体验.....	18

(六) 完善基础设施, 筑牢支撑环境.....	19
五、重点工作.....	20
(一) 安徽旅游大数据中心.....	20
1、搭建数据框架体系.....	20
2、编制旅游数据标准.....	20
3、开展数据采集归集.....	21
4、推进数据交换共享.....	22
(二) “游安徽”公共服务平台.....	22
1、建立省、市、县(区)三级联建工作机制.....	22
2、强力推进平台内容建设.....	23
3、着力开发平台商务功能.....	23
4、积极拓展平台访问渠道.....	24
5、实现平台统一身份认证.....	24
6、大力开展平台应用推广.....	24
(三) 安徽旅游产业监测平台.....	25
1、涉旅企业运行监测.....	25
2、旅游舆情监测.....	25
3、旅游客源市场监测.....	26
4、旅游项目监测.....	26
(四) 安徽智慧旅游综合监管平台.....	26
1、完善旅游统计系统.....	27
2、推进旅游企业信用系统管理.....	27
4、建设旅游安全隐患监测数据库.....	27
5、建设全省旅游应急指挥调度系统.....	28
6、推进导游在线“云培训”.....	28
(五) 安徽旅游景区视频监控系统.....	28
1、完善省级旅游景区视频监控系统.....	28
2、建设市级文化和旅游视频监控系统.....	29
3、提升景区视频监控管理.....	29
(六) 安徽旅游景区预约管理系统.....	30
1、加强景区门票预约管理.....	31
2、打通数据接口实现多码合一.....	31
3、建立景区客流信息发布机制.....	31
(七) 安徽旅游数字化营销.....	32

1、打造营销平台.....	32
2、短视频营销.....	32
3、线上直播营销.....	33
4、新媒体营销.....	33
5、互动营销.....	33
6、定向精准营销.....	34
(八) 安徽智慧旅游景区建设.....	34
1、构建景区大数据分析应用平台.....	35
2、提升景区视频监控能力.....	35
3、打造特色景区数字展览馆.....	35
4、推动道路数字化建设.....	36
5、普及语音导览服务.....	36
6、升级提升智能化基础设施.....	36
7、推进智慧乡村旅游建设.....	36
六、保障措施.....	37
(一) 加强组织领导.....	37
(二) 强化资金保障.....	37
(三) 人才队伍建设.....	38
(四) 标准化建设.....	38
(五) 安全风险防范.....	39
(六) 考核与创建.....	39

一、现状与形势

（一）发展现状

“十三五”期间，安徽省文化和旅游业坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入推进文旅融合，文化建设和旅游发展呈现稳中有进、繁荣向好态势。五年来，全省智慧旅游工作有序推进，各级文化和旅游部门围绕满足人民群众日益增长的对优质旅游产品的需求，紧扣旅游高质量发展要求，大力发展智慧服务、智慧管理、智慧营销，全省智慧旅游综合体系初步建立。

1、整体建设框架初具雏形

制定了《安徽省智慧旅游建设顶层设计方案》《安徽省智慧旅游三年行动纲要》《安徽省智慧旅游建设规范标准》等，搭建了智慧旅游建设的总体框架；出台了《旅游大数据中心建设要求》（DB34/T3385-2019）《智慧景区建设指南》（DB34/T3390-2019）《智慧旅游评价要求》（DB34/T3391-2019）等地方标准，规范全省智慧旅游建设和实施；制定《安徽省智慧旅游等级评定指标》，开展智慧旅游等级评定工作，对各市智慧旅游发展情况进行综合评估；印发全省智慧旅游年度工作要点，推出一批全省智慧旅游创新应用试点；开展全省旅游信息化系列评选活动；举办全省智慧旅游工作培训班，提升智慧旅游人才队伍的水平。2018年机构改革以后，文化和旅游加速融合发展，全省各级文旅部门更加重视智慧旅游工作，强化了旅游信息化工作职能。

省文化和旅游厅增设科技教育处负责全省文旅行业信息化和大数据应用工作，黄山、宣城、合肥等市文旅主管部门设置专门内设机构负责信息化工作。

2、智慧旅游基础设施日趋完善

省级旅游信息化系统完成基础设施集约化上云。全省4A级以上旅游景区实现4G信号和无线WIFI信号全覆盖，黄山、九华山、天柱山等旅游景区实现重点部位5G信号覆盖。90多家4A级以上旅游景区使用智能闸机，40%左右的景区支持使用二维码、身份证核验入园，部分景区可以通过人脸识别方式核验入园。4A级以上旅游景区提供停车位智能查询服务，建成一批智慧停车场。旅游智能化厕所建设加快推进，黄山、六安、合肥等市探索旅游厕所生态化、智慧化改造，对空气、人流、环境、厕位信息进行全方位监测。

3、智慧旅游管理水平稳步提高

依托全国旅游监管服务平台，开展旅游行业管理；开展旅游产业数据监测，安徽成为全国三个旅游大数据中心试点省之一。探索与运营商、OTA、银联等合作开展客源市场大数据分析。建成全省旅游景区视频监控系统，全省4A级以上旅游景区全部接入，接入景区数量和信号质量位于全国前列。系统接入到国家旅游产业运行监测与应急指挥平台、安徽省政府值班系统等平台。

4、智慧旅游公共服务大幅提升

全省智慧旅游服务平台建设快速推进。建成“皖游通”公共服务平台，2020年升级为“游安徽”公共服务平台，集安徽

文化和旅游资源展示、资讯发布、商务预订、门票预约、导航导览、智能搜索、智能客服、咨询投诉等功能为一体，为游客在安徽旅游提供智慧化、个性化的服务，初步实现“一部手机游安徽”。各市结合当地实际推出相关智慧旅游服务平台，“黄山旅游官方平台”于 2019 年上线，实现了景区门票、酒店住宿、特色商品、旅游线路购买等功能。池州市推出“智慧旅游云平台”，打造“乐 GO 池州”电商平台，开发上线“一部手机游池州”小程序，发行池州市民旅游卡实现刷脸入园并接入皖事通”；宣城、亳州、滁州、马鞍山、淮南、六安、安庆、铜陵等市积极打造旅游服务平台，提供“一码游”、“一站式”产品和服务。全省 4A 级以上旅游景区全面入驻知名 OTA 平台。丰富智慧旅游体验，宣城、黄山、马鞍山等 8 个市建设了智慧旅游体验中心，为游客提供 AR、VR 等虚拟体验、自助旅游等服务。

5、智慧旅游营销成果丰硕

全省旅游营销呈现传统媒体与融媒体、全媒体融合发展的立体式营销新格局。结合大数据画像分析，积极开展定向营销、精准营销。先后开展长三角自由行宣传、“美好安徽 dou 起来”抖音直播、“春游江淮请您来”百家媒体线上推介、“Fun 新去皖”自由行攻略等系列旅游品牌推介活动。各市结合本地旅游资源，通过政务微信、微博、今日头条、过境短信等方式开展联动营销，营销效果得到进一步提升。

总的来看，“十三五”期间全省智慧旅游取得了较快的发展，但还存在一些不足：一是全省智慧旅游整体水平与广大

游客的新期待还有不小的差距，部分市县文旅部门、景区、企业对智慧旅游重视程度不够，省内地区间发展不均衡。二是智慧旅游人才不足，全省旅游行业既懂旅游、又懂信息化技术的融合性、复合型人才较为匮乏。三是智慧旅游资金投入不足，市场化创新投融资体制手段不足。四是旅游大数据整合不够，成果利用不佳。一些地方重建设轻运维，数据资源整体分析加工、落地利用水平不高，没有充分发挥智慧旅游工作成果的叠加效益。

（二）形势分析

党中央、国务院对建设网络强国、数字中国高度重视，作出了一系列战略部署。习近平总书记多次强调，要把握信息革命历史机遇，培育创新发展新动能，开创数字合作新局面，打造网络安全新格局。2020年11月，国务院常务会议专题研究了支持“互联网+旅游”发展的措施。文化和旅游部、国家发展改革委等十部门联合印发《关于深化“互联网+旅游”推动旅游业高质量发展的意见》，明确提出通过智慧旅游推动旅游业高质量发展。

旅游业是现代服务业的重要组成部分，已经成为国民经济的战略性支柱产业。当前，以互联网为代表的现代信息技术持续更新迭代，为旅游业高质量发展提供了强大动力。发展“互联网+旅游”，对于推动旅游业高质量发展，更好发挥旅游业在促进经济社会发展、满足人民美好生活需要具有重要作用，对于构建以国内大循环为主体、国内国际双循环相互促进的新发展格局将产生积极影响。全国各地都把智慧旅游

作为旅游产业转型升级的重要抓手,通过推进“互联网+旅游”推动公共服务更智能、行业监管更科学、营销推广更精准。

安徽省旅游消费正处于市场主体多元化、目的地出行全域化、发展动能加快转化的关键节点。随着游客出行趋势由以往的出行方式团队化、旅游体验打卡化、出行方式聚集化,逐渐走向出行方式自由化、休闲化、出行规模大众化与家庭化,旅游目的地选择个性化、多样化和全域化,出游体验品质化与深度体验化等特征,对旅游公共信息服务的全面性、生动性和细致性提出了前所未有的高标准需求。依靠现代信息技术创新旅游产品,转变旅游服务模式,提升旅游服务质量,是安徽旅游走向高质量发展和区域一体化发展的必由之路。安徽省先后印发了《数字江淮建设总体规划(2020-2025年)》《安徽省“数字政府”建设规划(2020-2025年)》,要求大力发展智慧文旅,推动信息技术与旅游的深度融合。

二、总体要求

(一) 指导思想

坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导,深入贯彻落实习近平总书记关于实施国家大数据战略加快建设数字中国的重要论述,顺应“旅游+”和“互联网+”发展趋势,推进现代信息技术与旅游产业深度融合,以旅游信息化和游客便利化为目的,以互联网+旅游融合发展为手段,整合旅游产业服务资源与信息资源,提升旅游行业智慧管理、服务与营销的综合实力,满足消费者对旅游品质的需求,实现旅游信息跨界融合、高度共享,探索具有安徽特色的智慧旅游工

作模式和工作路径，助力新阶段现代化美好安徽建设。

（二）建设原则

1、顶层设计、全省联动

牢固树立全省一盘棋发展思路，强化顶层设计，加强省级统筹和工作指导，组织制定实施总体规划、标准规范等，充分发挥政府引导作用。加强规划引领，明确“十四五”期间各项系统和平台建设整体框架和年度工作计划，指导各市、县（区）共建工作，鼓励市县充分利用省级平台现有资源和功能，服务本地智慧旅游。完善全省文旅基础信息资源建设、智慧营销体系建设、区域旅游公共信息服务设施建设以及行业监管等多层面的发展目标和量化指标，做到统一规划、统一设计、统一标准、统一平台、统一数据资源库。

2、坚持导向、注重实效

坚持正确的建设导向，倡导文明旅游风尚，提供更高水平、更加丰富、更加智慧的旅游产品，实现社会效益和经济效益有机统一。坚持因地制宜、适用实用。从智慧旅游建设的服务对象和服务内容出发，针对游客需要和使用习惯、旅游行业管理部门和旅游企业需求，规划智慧旅游建设内容的总体技术框架、应用架构和主要任务，合理确定智慧旅游建设发展的战略、目标、模式。重视系统建设实效性，预留发展空间，遴选主流技术，不做重复建设。对标旅游资源分布差异和群众需求差异，积极探索地区个性化、差异化、集约化的智慧旅游发展路径，提升智慧旅游发展水平。

3、统筹部署、分步实施

各级文旅部门充分发挥统筹指导作用，加强旅游数据整合，推动数据互联互通、信息融合共享，推动智慧景区、智慧酒店、智慧旅行社建设，构成智慧化应用服务圈。制定合理的分步实施计划，有步骤、有重点地推进智慧旅游总体规划的实施。分解确定年度工作计划，实现由内整合向外拓展的逐步升级。通过试点示范，以点带面，分阶段发展。

4、创新引领、数据驱动

发挥数据的基础资源作用和创新引擎作用，坚持技术赋能。推动5G、大数据、云计算、物联网、人工智能、虚拟现实、增强现实、区块链等信息技术革命成果在旅游行业的应用普及，深入推进旅游领域数字化、网络化、智能化转型升级，培育发展新业态新模式，推动旅游业发展质量、效率和动力变革。推进旅游大数据的研发应用，用大数据驱动创新融合，形成数据驱动型创新体系和发展模式。

5、资源共享、互惠互利

打破信息孤岛和封闭系统，实现旅游大数据统一汇聚、共建共享、有效整合、流程创新。打破区域限制，促进智慧旅游均衡发展。打破部门之间和行业内部数据的壁垒，形成互惠互利模式和聚集效应，建立推进发展的长效机制。实现智慧旅游发展与全省“城市大脑”建设的有机衔接。将互联网作为旅游要素共享的重要平台，优化资源配置，加快形成以开放、共享为特征的旅游业发展新模式。

（三）总体架构

按照“三级联建”的原则分级建设，省市两级强化基础建

设、省市县三级开展应用，与省平台互联互通，实现数据按需共享，应用全面协同。

省文化和旅游厅统筹建设省级平台，各市文化和旅游局依托省级平台建设市级平台，在省级平台基础上根据需要拓展地方功能模块。除全域旅游示范区以外，县级文旅部门一般不再单独建设智慧旅游平台，统一使用省、市开发的智慧旅游信息化系统。

实施“135”行动计划，集约化、一体化推进安徽省“十四五”期间智慧旅游建设，即建设一个中心（**安徽旅游大数据中心**）、完善三大平台（**“游安徽”公共服务平台、安徽旅游产业监测平台、安徽智慧旅游综合监管平台**）、实施五大工程（**智慧旅游三级联建工程、智慧旅游服务提升工程、智慧旅游数字营销工程、智慧旅游示范创建工程、智慧旅游人才培养工程**），从而实现“一个中心汇数据、三大平台管全域、五大工程促提升”。

三、建设目标

“十四五”期间，安徽省智慧旅游提速发展，旅游基础设施不断完善，旅游智能化服务水平显著提升，旅游业数字化治理水平稳步提高，智慧旅游营销有效推进，安徽智慧旅游发展进入全国第一方阵。

——**数据汇聚上线联通**。2025年，全省16个市和全域旅游示范区全部建成旅游大数据中心，旅游政务、经济、服务、统计数据全面归集，涉旅部门数据广泛接入，省、市、县三级旅游大数据互联互通，融合利用。各地在综合分析、

预警监测、信息服务、市场营销、辅助决策等领域推出一批科学高效的数据应用。

——**公共服务提质升级**。“游安徽”公共服务平台全面建成，集旅游资源展示、资讯发布、商务预订、导航导览、智能搜索、智能客服、咨询投诉等功能为一体。智慧景区全面建成，4A级以上旅游景区为游客提供智能导览、客流信息发布、虚拟体验等“云旅游”方式，5A级旅游景区和非开放式4A级旅游景区全面实时预约，实现游客快速验证验票入园。到2025年，全省A级智慧旅游景区达标率全面实现，黄山等重点景区数字化水平位居全国前列。社保卡在文旅领域广泛应用，2021年底在全省范围内实现公共文化场馆入馆、借阅、参观功能和国有A级旅游景区的预约、入园、购票等功能。

——**市场治理全面覆盖**。2021年底，安徽旅游景区视频监控系統实现3A以上旅游景区全覆盖，应急指挥系统与省政府值班会商系统有效联通。旅游行业监管事项全部纳入安徽省旅游智慧监管系统，“双随机、一公开”常态化，监管效能和水平大幅提升。信用体系进一步完善，推进失信被执行人实施联合惩戒力度。完善旅游统计方式，旅游统计更具时效性、科学性和精准性。

——**营销效果更加精准**。安徽文旅旗舰店覆盖携程、美团、同程、驴妈妈等主流OTA。对来皖游客线上和线下行为深度洞察，构建全面、精准、多维的用户画像体系，捕捉正确的“场景”，找到对的“人”。营销资源有效共享，建成安徽旅游图片视频资料库，对视频图片资料的统一处理和共享使

用，全省旅游营销工作及时联动。

四、建设内容

（一）夯实数据基础，构建数据体系

依托“江淮大数据中心”，建设安徽省旅游大数据中心分平台，形成安徽省旅游行业的数据总平台，全面整合各类涉旅资源数据、行业数据、服务数据和环境数据，分类建设各主题数据库，构建纵向贯通、横向协同的旅游数据资源体系。各市和全域旅游示范区按照统一的标准规范，结合自身应用实际，依托安徽省旅游大数据中心建设地方旅游大数据中心。依托地方旅游大数据中心，加快旅游数据归集、治理、共享，形成支撑安徽智慧旅游智慧运行的数据底座。强化数据整合、共享、应用，以数据归集和挖掘分析为重点，推动旅游数据在综合分析、预警监测、信息服务、市场营销、辅助决策等领域的应用。

（二）加强数字治理，全面智慧监管

1、开展旅游产业数据监测

依托全省旅游大数据中心、全国旅游监管服务平台和“游安徽”公共服务平台等系统产生的数据，对客源市场、旅游企业、旅游项目、质监执法、旅游投诉、旅游安全、旅游舆情、旅游就业、旅游教育、旅游人才等进行动态监测，加强信息归集、分析共享。

2、丰富数字治理手段

加强全省旅游行业联动治理，形成旅游行业信息化、智能化监管体系。强化底线思维，树立安全意识，依法依规加

强对互联网旅游服务平台的监管，坚持包容审慎监管，依托互联网、区块链等技术对旅游景区、星级饭店、旅行社、民宿等涉旅企业开展包容审慎监管。提升在线业务审批能力，创新旅游统计应用，推进旅游电子合同标准制定，推广旅游电子合同使用，建立健全线上旅游投诉和处理机制，开展旅游领域突发事件预警和应急指挥调度等工作。

3、建立旅游市场预警及应急指挥体系

加强人防、技防和制度建设，构筑省、市、县（区）、旅游企业四级联动的旅游市场预警及应急指挥体系，形成高效、实用的预警和应急处置机制，提升各级旅游部门的应急救援能力。探索应急管理技术手段，与应急管理、公安、交通、卫健、市场监管、气象、地震、国土等指挥部门信息互联互通、信息共享。开展景区流量监测，建立信息发布体系，多渠道发布旅游出行信息。完善全省文旅系统的视频会议指挥调度系统，推进视频会议系统向县区级、重点旅游企业延伸，提高旅游安全应急指挥能力。

（三）推进技术应用，增强智慧服务

1、推进旅游公共服务一体化建设

联合苏浙沪文旅部门，携手推进长三角旅游公共服务一体化。统筹旅游信息发布渠道，推出跨区域旅游服务微信公众号。探索构建长三角区域智慧旅游公共服务平台，促进居民异地享受基本公共服务并便捷结算。共建长三角全域旅游数字化服务平台，加快线下商旅资源与线上入口对接，建立假日旅游、大客流预警等信息联合发布机制。

推进省级智慧旅游公共服务一体化，与“皖事通”、“安康码”、电子社保卡对接，打通用户统一身份认证体系与健康核验体系。推动文化旅游场所依托电子社保卡实名、实人、实卡认证信息，将文旅数据体验资源向持卡人开放。通过读卡、扫码等方式，实现公共文化场馆入馆、借阅、参观功能和国有 A 级旅游景区的预约、入园、购票等功能。

推进市、县（区）智慧旅游公共服务一体化，按照省、市、县三级联建、共建共享的原则，在内容展示、商务预订、电子支付、门票预约、多渠道展示等方面推进“游安徽”公共服务平台建设。多维度整合旅游公共服务数据，形成一体化的旅游服务信息资源，构建旅游公共信息服务体系。

2、创新旅游公共服务模式

采取政府与市场相结合的旅游公共服务平台运营模式，提升平台服务效能，实现可持续运营与发展。进一步拓宽旅游公共服务信息采集渠道，有效整合文化和旅游、公安、交通（高速、高铁、机场）、气象、环境、市场监管、征信、税务、人社、银联等部门的相关数据信息，综合运用大数据、云计算等技术，及时发布旅游景区实时游客量、道路出行、气象预警等信息，引导旅游资源优化配置。在保留线下服务的基础上，支持旅游公共服务平台开发专门应用程序和界面，平台建设充分考虑老年人等特殊人群并提供解决方案。

3、推进旅游公共服务智慧化

提升省级智慧旅游公共服务平台，以满足游客需求为目标，建设集约统一、共建共享、产品优质、有机协同、服务

全面的公共服务平台。提供资讯查询、产品预订、公共文化、智能导览、线路攻略、交通导航、智慧停车、智慧厕所、智慧酒店等服务。推动 5G、虚拟现实（VR）、增强现实（AR）、位置感知、人工智能、全息技术、电子支付等现代信息技术在服务中的应用，提升公共服务的智慧化水平。

景区面向游客，提供个性化的门票预订、产品推介、线路规划、智能导游、电子讲解、在线预订、网上支付、实时信息推送等服务。推进位置服务应用，实现停车场、游览车、讲解员等管理信息向服务信息的转化，为游客提供动态化的旅游信息服务。拓宽公共服务渠道，提供 App、小程序、数据信息展示大屏、多媒体触摸屏、社交媒体、微视频等旅游信息服务平台，强化移动互联网应用，扩大服务覆盖面，实现多途径、多样化的旅游信息服务。着力推动智能停车场、智能酒店、智能餐厅、无人商店等景区公共服务配套设施建设。

（四）强化数字推广，促进智慧营销

建设安徽旅游网上旗舰店，鼓励电商平台拓展“旅游+地理标志产品+互联网+现代物流”功能，扩大线上销售规模。采用网络直播、网站专题专栏、小程序等线上营销方式，推介乡村旅游重点村镇、美丽休闲乡村和乡村休闲旅游精品景点线路。鼓励以产品和内容为载体开展业态融合创新，支持建设一批旅游营销创新基地，孵化一批具有较高传播力和影响力的旅游品牌。探索与微博、微信、客户端、论坛、微网站、电商平台、电子地图、搜索引擎以及“抖音”、“快手”等

短视频新媒体资源的合作模式，构建多元化旅游营销平台，聚合形成全省旅游宣传推广网站集群，增加与客源地媒体、旅游分销渠道的在线营销合作。开展数字文旅商结合促进行动，促进旅游业线上线下深度融合。推动“互联网+旅游民宿”规范发展，研究出台相关政策，推广一批应用示范。

大力开展基于大数据技术的数字营销新模式，开发全域、全景、全天候的旅游场景。以网络信息管理和舆情分析系统、网络营销渠道管理和评价系统、在线营销活动实施和管理系统为主要内容，通过积累游客和旅游消费数据，利用线上线下客情数据分析成果，挖掘旅游热点、游客兴趣点和潜在旅游消费特征，细分市场类型，引导旅游企业策划产品，制定营销主题，选择合适的渠道，准确及时评估媒体到达率、受众心理变化效果、行动效果，优化品牌营销策略，精准推送旅游产品与商品。建立旅游营销科学评价机制，构建营销效果评价指标体系，动态把控促销质量与效果，实现从效果监测向效果科学预测转变。建立互联网用户搜索行为分析模型，分析来源地、用户画像、关联关系并以字符云图的方式展示，为目的地营销做决策支持。

（五）立足沉浸产品，打造智慧体验

发展基于5G、超高清、增强现实、虚拟现实、人工智能等技术的新一代沉浸式体验型智慧旅游应用场景。**普及智能导览**，可智能识别并解答游客有关的旅游问题，为游客提供AR导航、景点导览、AR互动沙盘、拍照互动体验、AR交互体验等服务。**开展5G全景直播**，在重要景区架设风光直

播摄像头，通过 5G 的高速网络专线进行内容输出，让游客通过终端设备进行观看或者点播。**创新全息多媒体展示**，利用 3D 全息投影技术的景区景点介绍、展品介绍、人文介绍等，利用拼接融合投影技术做的视频图片展示以及场景营造，互动地砖屏、弧形显示屏、瀑布屏、透明屏等方式进行的展示和场景营造。

（六）完善基础设施，筑牢支撑环境

推进全省旅游数字化基础设施建设，完善 5G 覆盖、电子闸机、智慧停车场、智慧厕所、酒店智能入驻等基础设施建设。**加快旅游景区 5G 信号覆盖**，围绕 4A 级以上景区、旅游度假区、特色小镇等部署 5G 网络，推进“5G+智慧旅游”应用落地。十四五期间，全省 5A 级旅游景区 5G 网络全覆盖，重点打造 VR 体验、景区直播、智能讲解等“5G+旅游”应用场景。**加强景区门禁系统建设**，在封闭式景区建设支持身份证、人脸识别等应用的门禁闸机。十四五期间，所有 5A 级旅游景区建成景区门禁，能够将入园数据可以实时传送至安徽省旅游大数据中心。**推进景区智能停车场建设**，支持车牌识别、停车引导、反向寻车、自助缴费等功能。实现有效控制车辆流量。**加快旅游厕所智慧化改造**，对景区厕所进行智慧化改造，实现对监测空气、人流、环境、厕位信息等的全方位监测，实现旅游厕所管理的规范化、标准化、精细化、人性化。**推广酒店智能设备应用**，增加散客自助登记设备，提供预订、查询、支付、发放房卡、打印交易凭证等功能，通过手机、智能自助设备、身份证验证系统等，使游客入住

时可以使用人脸识别等技术办理入住和退房手续，节约酒店成本和游客时间。

五、重点工作

（一）安徽旅游大数据中心

按照“省级总平台、市县分平台”的框架体系建设安徽省旅游大数据中心，汇聚全省旅游经济、服务、统计数据数据资源，为安徽智慧旅游应用提供全生命周期的数据服务和按需调用的基础支撑，健全标准规范、运营管理和安全保障支撑体系、实现数据交换共享、开放利用和应用分析，促进跨地区、跨部门、跨层级数据共享和业务系统。

1、搭建数据框架体系

省文化和旅游厅统筹建设安徽省旅游大数据中心，建设贯穿数据全周期的大数据平台，实现对数据的汇聚、存储、管理统一管理。建设安徽省旅游基础数据库和若干主题数据库，建设安徽省旅游大数据计算存储平台、大数据资源中心、数据中台、技术中台、数据交换平台，提升数据互联互通、统一数据服务、创新应用等能力。

各市和全域旅游示范区依托省旅游数据中心框架体系开展地方旅游大数据中心建设。各地旅游大数据中心向上连接安徽省旅游大数据中心，实现数据交换共享、数据集成、数据治理、数据管理和数据可视化等功能，向安徽省旅游大数据中心实施汇聚数据、动态更新。

2、编制旅游数据标准

省文化和旅游厅加强顶层设计和统筹规划布局，制定旅

游数据标准、规范和目录，推进各级政府、旅游景区、涉旅企业、互联网企业参与旅游数据标准构建，保障旅游数据采集、整合、共享、交换、应用有效推进。加强数据质量管理，及时校核，动态更新，做到一数之源、一源多用，实现一次采集、多方应用，保障数据的准确性、完整性、时效性和可用性。

依托安徽旅游大数据数据标准、规范和目录，安徽省旅游大数据中心包含以下数据：

旅游政务信息数据：旅游业发展、旅游市场监管服务、旅游团队管理、导游管理、旅行社统计、星级饭店统计、旅游厕所管理、旅游景区统计、假日旅游和旅游市场信用管理数据。

涉旅部门数据：公安、交通、气象、环境、商务、市场监管等横向部门数据。

旅游企事业单位数据：景区、乡村旅游点、旅行社、星级饭店、民宿等企事业单位数据。

信息采集终端数据：视频监控数据（来源：3A级及以上旅游景区视频监控终端）和票务闸机数据（来源：旅游景区票务系统）。

第三方平台数据：OTA平台数据（携程、同程、飞猪、马蜂窝等）、信令数据（来源：通信运营商）、电子地图运营商数据（高德、百度、腾讯等）、电子支付运营商数据（银联、微信、支付宝等）等。

3、开展数据采集归集

省文化和旅游厅制定旅游数据采集管理标准，提供旅游基础信息采集渠道，明确省、市、县（区）各级文化和旅游管理部门、信息采集和更新权责。通过采用数据交换共享、数据购买等多种方式丰富完善旅游数据资源，加快形成全省上下联动的旅游数据体系。重点针对客流监测预警、市场精准营销、游客行为分析等应用领域，以及全域旅游开发、旅游精准扶贫，红色旅游，乡村旅游等重点细分领域开展主题数据库建设。按照“谁采集谁更新”的原则，保证旅游信息的准确、完整和及时更新。

4、推进数据交换共享

建立安徽旅游数据共享交换系统，加大行业数据归集力度，逐步整合形成旅游行业数据领域主题数据库，充分利用“江淮大数据中心”的人口基础信息库、法人单位信息资源库、自然资源和地理空间基础信息库，以及与交通、公安、市场监管等部门开展信息共享获取旅游相关的公共数据，全量汇聚全省各类旅游数据。

（二）“游安徽”公共服务平台

建设“游安徽”公共服务平台，以游安徽 App、小程序为载体，为游客提供旅游资讯、产品推荐、产品优惠促销活动、行程规划、门票酒店预订、景区导游导览、虚拟旅游、旅游地图服务和导航、互动评论等贯穿游客旅行全过程的一体化的优质的旅游公共服务。

1、建立省、市、县（区）三级联建工作机制

各市、县原则上不再新建“一机游”项目，现有“一机游”

项目要加快与“游安徽”平台数据对接工作。

按照省、市、县三级联建、共建共享的原则，全省旅游行业合力推进“游安徽”建设。“游安徽”公共服务平台开设分级账号，设置县（区）板块，重点展示全省各县（区）旅游资源、旅游产品、旅游资讯等。市、县（区）、旅游景区、旅游集团和旅游企业分级做好旅游资源数据更新、旅游资讯发布等工作，实现内容汇聚，为游客提供一站式旅游信息。

2、强力推进平台内容建设

“游安徽”公共服务平台打造安徽旅游景区慢直播板块，选择重点景区的全景视频画面，面向游客开展直播，让游客足不出户，云游安徽。各市、重点旅游景区积极推送观赏性强的视频直播画面，通过“游安徽”直播平台开展宣传推广，服务游客。“游安徽”不断增加完善行业应用服务，为公众提供导游信息查询、旅行社信息查询、星级酒店查询、导游考试报名、安全隐患上报等入口。加强与“安徽文化云”的平台对接和数据共享，不断丰富平台内容，提高优质内容生产水平。

3、着力开发平台商务功能

丰富和完善“游安徽”资源展示、资讯发布、商务预订、导航导览、智能搜索、智能客服、咨询投诉等功能，提升平台的易用性、便捷性、流畅度。充分利用第三方 OTA 平台优势，构建电商平台与旅游景区之间的合作机制，促进资源整合与共享，丰富和创新在线旅游产品。整合景区门票、酒店、旅行社、线路、餐馆等数据，打通数据接口。推进预约、预

订、销售、支付等各个环节的深度融合，实现旅游服务全过程覆盖。增加无障碍访问功能，打通底层服务的基础上，开发专门界面，满足老年人等特殊人群访问需求。

4、积极拓展平台访问渠道

开发小程序，利用支付宝、微信、银联、皖事通等第三方平台，不断升级“游安徽”公共服务平台，满足多种形式的访问需求，拓宽用户访问渠道。打通用户体系，利用第三方平台的用户群基数为“游安徽”公共服务平台和门票预约平台导流，基于支付宝、微信、银联、皖事通的实名安全认证能力，系统自动获取用户基础身份信息，实现快速便捷购票、酒店预订等服务。

5、实现平台统一身份认证

加强与“皖事通”平台的数据对接，开发“皖事通办”统一身份认证数据接口，实现用户统一登录。通过“游安徽”公共服务平台进行在线办理政务服务事项，进一步实现政务服务“一网通”。

6、大力开展平台应用推广

加强“游安徽”公共服务平台应用推广，策划实施线上线下一系列活动，开展积分换门票活动、网红景点打卡地摄影大赛、家乡攻略大赛、投票活动、节假日抽奖活动、线路评选活动等线上活动。制作一批“游安徽”宣传品，利用“中国旅游日”、“中国博物馆日”、“世界旅游日”和春节、五一、国庆等节假日、纪念日时间节点组织线下推广活动。以优惠奖补为主线开展线上线下联动营销推广，联动支付宝、微信、银联和第

三方 OTA 开展营销活动，将“游安徽”公共服务平台作为安徽文旅惠民消费季等活动的主入口，吸引更多用户。

（三）安徽旅游产业监测平台

建设完善安徽旅游产业监测平台，以安徽省旅游大数据中心为数据后台，展示省旅游大数据中心汇聚的相关监测数据，汇聚现有各系统数据，扩展旅游产业监测范围。

1、涉旅企业运行监测

通过和工商系统、信用系统等进行对接，监测全省旅游景区、星级饭店、民宿、旅行社、农家乐、旅行社等涉旅企业的工商状况、运营情况和信用状况，列入严重失信名单的市场主体和从业人员在依法依规实施联合惩戒基础上进行重点监测，实现对全省涉旅企业的总体情况进行监测和监管的目标。与全国旅游团队管理服务系统（电子行程单、电子合同）实现数据交互，对出境游组团、入境游接待、国内游组团、国内游接待、单项业务、导游接团、团队路线轨迹等数据实时监测，实现对旅行社旅游团队出行信息的监测，掌握旅游团队的行踪动态、出团人员信息，便于进行统计、查询和监管。

2、旅游舆情监测

完善旅游舆情监测系统，为各级旅游主管部门共享使用。借助大数据分析、数据挖掘等手段，动态监测舆情，加强对互联网旅游服务平台的监管，实时采集互联网论坛、社交平台、主流媒体、在线旅行社等各种渠道的游客评价、投诉和意见，与各级文化和旅游主管部门、第三方研究机构、旅游企

业等建立信息收集与交换机制，方便、快捷掌握游客诉求以及旅游热点事件，及时处理与反馈游客的投诉与建议，避免形成重大舆情事件。各市、各重点旅游景区等借助大数据计算与分析等手段，开展有针对性舆情和旅游满意度分析，实时采集各渠道游客评价、意见，方便、快捷掌握游客诉求，挖掘游客潜在兴趣和热点，推出针对性的营销主题。

3、旅游客源市场监测

与通信运营商、OTA、银联开展合作，结合统计系统填报数据、抽样调查数据、景区智能闸机数据、门票预约系统数据、票务系统数据、全国旅游监管服务平台数据等，对全省旅游客源市场实施实时监测，对游客画像精准识别，助力旅游营销、市场监管、产业分析决策。

4、旅游项目监测

持续开展全省旅游项目监测，追踪项目进展和发展预期，推动旅游项目管理、运营和数据监控标准化、规范化。对全省旅游项目进行汇总统计分析，在系统前台展示在建项目、新开工项目、项目总投资、项目完成投资、规模以上项目个数等内容，掌握全省旅游产业项目的历史现状，在建项目的进展情况，增强项目调度的科学性和产业布局研究决策的前瞻性。

（四）安徽智慧旅游综合监管平台

建设全省智慧旅游综合监管平台，形成全省数据统一、分级授权管理的信息系统架构，不断提升全省文旅部门 OA 系统功能和运行水平，实现旅游市场统计、旅游市场执法、

旅游信用管理、旅游安全隐患排查、行业在线培训管理。通过旅游行业的信息化和精细化管理，提升对旅游市场主体的服务和监管能力。

1、完善旅游统计系统

建立统一的旅行社、星级饭店、旅游景区等数据填报统计系统。按文化和旅游部部署，直接从省级平台导出数据至全国平台，避免企业重复填报。优化旅游统计方法，将入境旅游者人数、国内旅游者人数、旅游外汇收入、国内旅游收入等数据录入系统，支持数据表格方式导入，以系统填报方式替代手工填报方式，提升统计工作效率。创新旅游统计应用，推动在线数据进入综合监管平台，接入全省旅游大数据中心。

2、推进旅游企业信用系统管理

建立旅行社和导游、A级旅游景区、星级饭店场所信用信息档案，打通与其他部门的信息交换渠道，逐步解决信息不对称问题，实现企业信用情况的公开透明。定期开展企业信用评级和风险提示，为差异化监管提供参考信息。

4、建设旅游安全隐患监测数据库

制定安全隐患信息标准，建设旅游安全隐患监测数据库，录入并管理检查发现的安全隐患信息，动态督促并提示企业完成隐患整改。通过经营单位上传企业安全管理制度、应急预案、演练培训等内容，掌握企业安全主体责任落实情况。对统计的安全隐患数据进行分析，精准查找易发风险点和区域，建立重点旅游企业信息库。

5、建设全省旅游应急指挥调度系统

建设全省旅游应急指挥调度系统，将系统应用范围由省、市推广到县（区）、涉旅企业，各市、县（区）通过布设全功能视频会议指挥调度系统提升调度效果，重点涉旅企业可通过布设小型一体设备或可移动设备实现灵活组网，探索联动可与指挥调度系统联动的5G单兵设备或手机客户端，方便在指挥中心与现场人员联系调度和解决问题，构建全系统、高融合度、兼具灵活和稳定的应急指挥调度体系，提升旅游系统运行效率的同时，在紧急求援、远程指挥调度等方面发挥重要作用，提高旅游安全应急指挥能力。

6、推进导游在线“云培训”

建立导游线上培训系统，要求导游员通过规定课时学习后才能申请换发导游证，构建起强制性培训与自愿性培训相结合、岗前培训与在岗培训相衔接、“课堂培训、实操培训、网络培训”相统一的复合培训体系。培训内容上，将重点增强对导游的思想政治和职业道德教育的渗透力和感染力，提高导游执业综合素养。

（五）安徽旅游景区视频监控系统

按照“面要全覆盖，点要精准布”总要求，完善省级旅游景区视频监控平台，开展市级分系统建设，推动旅游景区视频监控信号是否接入安徽省旅游景区视频监控系统纳入各级旅游景区质量等级评定的前置条件，提高全省A级旅游景区复核中视频监控部分的权重。

1、完善省级旅游景区视频监控系统

完善省级旅游景区视频监控系统，按权限实现全省范围内视频图像资源的“互联互通、资源共享”；扩大视频监控覆盖面，将监控范围覆盖所有 3A 级旅游景区并逐步向 3A 级以下景区延伸，提升视频监控信号数量；强化对景区高风险部位和公众聚集区域的视频监控监管；丰富视频监控系统功能，系统实现汇集全省旅游景区人流信息，提高监测预警能力，实时掌控全省范围内旅游景区运行情况。

2、建设市级文化和旅游视频监控系统

建设各市文化和旅游视频监控系统，将市内 A 级旅游景区等视频信号汇聚到市级系统，由各市级系统统一对接到省级平台。各市在 2022 年前完成市级文化和旅游视频监控系统建设，并完成 3A 级以上景区视频监控接入（割接）工作；2025 年基本实现 A 级景区视频监控全接入。市级平台建设时，可依托市级政务云建设，在满足接入省级视频监控等平台和相关规范要求的前提下，充分考虑并采用适度超前的技术方案，使平台具备较强的可维护性、可扩展性，具备平滑升级的能力，系统存储可采用前端分散存储和少量重点图像重点集中存储结合方式。加强系统管理，利用系统开展景区视频监控在线巡查，发现问题及时督促景区解决，提升系统使用效能；结合景区现场检查，不断优化景区视频监控点位。推动旅游景区视频监控信号接入和维护工作纳入各市旅游景区质量等级评定的前置条件。

3、提升景区视频监控管理

优化传送到省级系统的视频监控。5A 级景区监控信号除

覆盖景区入口、检票口、售票处、重要景点、易拥堵点、公共服务区、景区内重点道路、主停车场等人员密集处点位外，还要对安全风险点如观景台、游乐设施、索道站、码头、消防设施等进行重点监视；4A级及以下旅游景区监控信号应覆盖景区入口、检（售）票口、重要景点（游乐设施、索道站、码头、漂流点、公共服务区）等处的视频图像。加强视频监控重点部位、基础设施设施的维护和利用，实现景区监控资源、视频平台资源等高效融合和统一管理调度；丰富接入方式，利用5G、移动互联等新兴技术，灵活接入各类可移动、应急视频信号，实现摄像头点位的灵活布设，便于景区和监管部门实时对热点地区的管理。

加强视频监控的管理和维护。提升传送到省级系统的景区视频监控的互联网带宽，保障视频监控调度的网络要求，5A级旅游景区视频监控的互联网带宽一般不低于100M，4A级及以下旅游景区互联网带宽一般不低于50M。所有视频画面格式统一标注为“安徽+景区+位置”字样，视频信号应清晰稳定，能保持对景区相关部位的有效监测，及时发现和维修视频监控系统问题。

（六）安徽旅游景区预约管理系统

按照“限量、预约、错峰”的要求，逐步完善全省旅游景区门票网络预约系统，明确在线预约预订、分时段预约游览、流量监测监控、科学引导分流等建设规范，推进预约购票一体化。全省4A级以上非开放式景区全部实现在线预约服务并接入安徽旅游景区预约管理系统。提供景区门票、核心游

览点、相关服务、演出活动的多类别预约，减少景区及其核心旅游资源的瞬时承载压力。

1、加强景区预约管理

继续做好景区预约的宣传引导工作，督促和指导景区做好门票预约工作。各景区严格落实实名制预约，统筹考虑硬件改造提升等工作，对现有闸机设备进行升级，满足完成网络预约订票的游客通过身份证、社保卡和二维码等多种验票方式。已建的市级预约系统、景区预约系统按照“能联尽联”原则，将相关预约数据、实时景区数据等接入省级预约系统；未建预约系统的景区可直接使用省级预约系统，一般不再单独建设门票预约系统，避免资金浪费和重复建设。

2、打通数据接口实现多码合一

省级预约系统设置统一的接口标准，推动各平台与省级平台的数据对接。景区将 OTA 等其他销售渠道的门票销售数据推送至省级预约系统共享，实现多平台预约票务的数据汇集及统一库存管理。与 4A 级以上旅游景区票务系统建立数据接口，打通票务系统且闸机具备二维码识别能力的 4A 级以上旅游景区，通过闸机或核销程序一步验证通过。打通与健康码、电子社保卡等的接口，方便游客一键登录，快速预约，实现健康码、预约码和门票凭证码“多码合一”。

3、建立景区客流信息发布机制

市级预约系统、景区预约系统通过接口实现与省级预约系统的数据汇聚，实时监测景区门票预约、游客入园数等相关客流量情况。各市、各景区根据预约情况，通过网站、微

信、微博、移动 APP、手机短信、景区广播、电子屏等多种手段，建立客流量信息发布体系，实时发布景区预约状况、在园人数，引导游客错峰游览，保障游客旅游品质。

（七）安徽旅游数字化营销

依托旅游大数据精准决策分析应用，深入分析来安徽旅游的目标群体、潜在群体，挖掘游客兴趣、关注度、满意度、行为模式、消费特征等信息，针对性策划旅游产品、制定营销策略，开展精准的品牌策划、产品设计、价格定位、渠道选择、广告投放与信息推送。

1、打造营销平台

各市、县（区）文化和旅游局及重点旅游企业与国内外知名在线旅游平台共同打造安徽旅游官方旗舰店，进行数字化营销推广。实现门票在线预订、旅游信息展示、会员管理、优惠券团购、文化和旅游创意产品销售、专享定制产品等方面功能，为游客提供在线导游、导览、导购等优质服务。按照省、市、县三级联建、共建共享、分级管理的原则，建立安徽旅游图片视频资料库，为各级文化和旅游主管部门开展宣传营销、对外交流、新闻宣传等工作提供素材支撑。加强与主要国际客源地的主流网站、社交平台以及旅游分销渠道在线营销合作，共同规划、打造、营销跨区域旅游产品，开展宣传推广、品牌建设等营销活动。

2、短视频营销

利用抖音、快手、火山、西瓜等短视频平台开展微电影、短视频创作挑战赛等多形式的网络营销活动，整合优秀文旅

短视频创作者资源，充分调动市场主体积极性，实现省、市、县、企联动营销，展示安徽省文化旅游资源和产品。在全省范围内广泛挖掘具有“网红潜质”和市场价值的景点景区，着重推广炒热一批安徽网红打卡点，打造“安徽文旅百大网红打卡地”，构建在线旅游活动营销平台。

3、线上直播营销

各市、县（区）文化和旅游局采取直播平台、微信等媒介，联合旅行社，餐饮住宿、景区景点、特色产品等旅游供应链商家，依托资深导游和旅游达人，将网络直播融入日常工作生活中。通过导游、达人对景区景点背后故事的挖掘，加上周边新颖、特色个性旅游产品的介绍，与广大网友互动。以主播推介带货+平台供应链建设+线下旅游实体服务的形式，完成旅游产品和达人主播的品牌传播价值和产品带货。

4、新媒体营销

各市、县（区）文化和旅游局利用门户网站、微博、微信、APP、论坛、博客、贴吧等新媒体营销平台进行品牌推广、产品营销，开发门票赠送、在线抽奖、投票评选等活动功能，发挥在线活动营销综合效应。策划品牌相关的优质、高度传播性的内容和线上活动，向市场广泛或者精准推送消息，提高参与度，提高知名度，通过 Facebook、Twitter、Instagram、Tiktok 等海外社交媒体账号，开展图文、短视频宣传推广工作等。

5、互动营销

加强省市联动、区域联合、政企联手，进一步完善联动

机制，加快推动“线上线下”互动营销，多渠道全方位开展旅游宣传推广活动。持续打造“春游江淮请您来”百家媒体旅游推介等活动品牌，通过移动传播、视频传播、互动传播、社交传播等形式进行全媒体推广。组织有关市、县文旅部门、旅游企业参加重要国际旅游展会，赴重点入境客源市场开展旅游宣传推广，发挥资源整合、信息共享、合力推广、互惠共赢综合效应。

6、定向精准营销

着力宣传和推介旅游品牌，深化旅游主题年活动，各市文化和旅游局每年依托一个独具特色的旅游主题，推出一批宣传营销活动。针对主要客源市场整合旅游资源，策划实施一批春赏花、夏避暑、秋观叶、冬泡泉等季节主题旅游活动和一批精品自驾旅游线路。举办特色旅游节庆、大型体育赛事、国际会议会展等有较大影响力的活动，充分发挥节事活动的旅游宣传效应，形成安徽旅游品牌的影响力、号召力和竞争力，扩大安徽旅游市场。

（八）安徽智慧旅游景区建设

加快建设智慧旅游景区，以互联网为代表的信息技术成为旅游业发展的重要动力，4A级以上旅游景区、省级及以上旅游度假区基本实现智慧化转型升级。引导旅游景区开发数字化体验产品，普及景区电子地图等智慧化服务，建设数字化旅游厕所，抓好景区入口流量管控，建设景区电子门禁系统和智能停车场。树立一批智慧旅游景区示范样板，推进乡村旅游资源和产品数字化建设，打造一批全省智慧旅游示范

村镇。

1、构建景区大数据分析应用平台

全省5A级景区及重点4A级旅游景区通过规范信息的数字化采集，建设地理信息数据库；建立游客服务信息数据库，把握游客实时特征和历史特征；构建以景区自然环境、文物、建筑、珍稀资源为主要对象的景区资源数据库。利用获取的景区票务、门禁、停车场等客流数据和重要旅游场所监测情况，开展统计分析，研判人（车）流趋势，迎来“腾云驾数”的新局面。

2、提升景区视频监测能力

4A级以上景区持续提升景区视频监测能力，实现通过智能闸机、人流计数、图像识别等手段实施掌握景区入园人数、在园人数、车牌识别数据等，并将数据实时上传至安徽旅游大数据中心和景区可视化GIS管控平台。3A级以上景区全面接入省级景区视频监控系统。安装视频监控设备，设置可视化终端设备，进行实时监测、预警和点对点调控，实现图像的实时远程视频监控。

3、打造特色景区数字展览馆

5A级景区和重点4A级景区探索利用沉浸式投影屏幕、虚拟现实头盔、体感捕捉设备、可触摸屏等设备以及5G、VR/AR、人工智能、多媒体等技术，设置景区重要景观、名胜古迹、历史文物全景图像或三维场景的在线虚拟体验，建立数字展览馆，开展虚拟讲解、交互体验等数字化服务和云游览等相关活动，使景区风景真实生动的呈现在观众眼前，

向游客展示景区的景观、历史和文化。

4、推动景区道路数字化建设

利用 GIS(地理信息系统)、北斗系统，以及遥测、网络、多媒体、虚拟仿真等数字化信息处理技术和网络通信技术，对景区道路和设施数据，运行状况等进行采集，配合景区智能停车场和客流量信息发布体系，有效控制车辆流量，做好线路推荐、语音导览和客流量预警提示等智慧化服务。

5、普及语音导览服务

通过 APP、微信、小程序等手段为游客提供景区内的观光线路导览、主要景区点的文字和语音讲解，提供景区周边旅游资讯的查询。运用 AR 技术在景区的导航导览、景点讲解、诗词和文物介绍等游客导览服务以及线上营销等活动中。

6、升级提升智能化基础设施

因地制宜布设触摸屏、平板电脑、智能机器人等，引入人工智能等技术支持导游、导览和咨询服务，以电子设备代替人力投入，全面支持游客智能定位、智慧游览，提高游览便捷性，进一步扩展景区服务供给能力。探索设置无人商店、智能酒店、智能餐厅、智能路灯、智能垃圾桶等服务设施，开发智能支付、智能广告、智能提示等技术，提升服务设施的智慧化水平。探索虚拟排队功能，为游客优选高峰期体验路线，减少排队和等候时间。

7、推进智慧乡村旅游建设

加强乡村环境与公共服务智能化改造，逐步实现无线局域网、5G 信号、智慧导游，电子讲解、在线预订、信息报送

等功能。发展乡村旅游电子商务。挖掘乡村旅游资源特色，利用电子商务推进“一村一品”产业建设专项工作，加大乡村旅游企业与知名旅游电商平台深入合作力度，实现网上预约、线上购买等功能，及时了解游客反馈信息，促进乡村旅游与农副土特产品销售。

六、保障措施

（一）加强组织领导

充分发挥政府在规划编制、政策引导、配套完善、法规建设、监督管理等方面的主导作用，实现统一领导和统筹推进，促进省、市、区（县）、企业智慧旅游建设工作的协同配合，确保全省智慧旅游建设工作的顺利推进。将智慧旅游工作纳入当地旅游产业发展规划，推动智慧旅游工作与旅游产业其他工作的协作协同和政策衔接。建立“规划引领、分工合理、责任明确”的智慧旅游工作目标责任制，制定各级智慧旅游发展专项计划和具体工作方案并组织实施。各市文旅部门明确负责分管领导和内设机构，负责智慧旅游工作推进。

（二）强化资金保障

安排专项资金用于智慧旅游建设，完善资金管理使用办法。积极争取财政支持，加大对旅游智慧化建设项目的扶持力度，同时拓宽融资渠道，探索政府与企事业单位联合建设运营模式，鼓励和支持本地企业参加智慧旅游项目建设，广泛吸引社会资本参与项目建设和运营。积极争取国家和省财政奖补资金对具有典型示范效应的智慧旅游项目给予支持。保障本地区旅游行业综合监管、公共服务、目的地营销、安

全与应急指挥平台建设的资金投入。加强资金的集约化利用，结合地方智慧城市、政务云平台、大数据中心的建设投入，为智慧旅游建设的运行环境争取更多有效支持。

（三）人才队伍建设

建立安徽智慧旅游工作专家智库，建立专家决策咨询机制，为全省智慧旅游发展提供智力支持。加强与高等院校、培训机构、科研机构的合作，有计划地进行人才培养，重点培养一批文旅科技创新型和复合型人才，推动省内外高校、知名互联网旅游企业建立订单式人才培养模式。引导旅游企业、大中专院校、科研机构建立产学研合作机制，积极开展科技创新支撑下的应用研发，通过举办各级各类创新创意大赛等方式，提高创新成果转化率，推广一批优秀应用案例和行业解决方案。建立智慧旅游建设人才培养实训基地，为智慧旅游建设提供强有力的人才保障。每年组织开展智慧旅游工作专项培训班。加强文旅实验室建设和重点项目研究，打造高水平文旅智慧化科研团队，引进和培养智慧旅游技术人才和领军人才，完善人才激励机制，形成支撑智慧旅游建设的智力支持体系。

（四）标准化建设

完善标准体系，突出行业特征，制定、修订安徽省旅游大数据中心、公共服务平台、智慧旅游景区创建等建设标准，包含总体标准、应用系统标准、数据信息标准、技术设施标准、系统运维标准、接口标准、服务规范和安全标准等统一的标准体系，实现数据统一、数据共享、数据传输。加强智

慧旅游标准化宣贯工作，开展智慧旅游标杆企业、优秀智慧旅游项目和全域旅游示范区信息化建设标杆选树活动。

（五）安全风险防范

加大对各级文化和旅游主管部门、旅游企业的信息安全教育和网络安全培训，提高工作人员在智慧旅游项目建设、管理、维护各环节的网络信息安全风险意识、责任意识，不断提高应急处理能力。推动智慧旅游信息安全风险评估和信息安全检查等基础性工作制度化、规范化、常态化、自动化。切实落实信息安全等级保护制度，做好信息系统定级备案、安全建设整改、等级测评和监督检查等工作。切实防止公民个人隐私泄露，杜绝公民个人信息不当收集行为。建立健全网络与信息安全信息通报机制，及时发现、预警、通报、报告重大网络与信息安全突发事件和漏洞隐患。鼓励发展专业化、社会化的信息安全认证服务，构建合理有效的信息安全保障体系，提高信息安全保障能力。

（六）考核与创建

将智慧旅游建设工作纳入省政府对各市旅游工作的考核指标。建立督查和考核机制，对各市县智慧旅游建设工作组织第三方开展绩效评估，将智慧旅游作为景区 A 级评定、复核的前提和全域旅游示范区创建的前置审核条件。实施智慧旅游试点示范工程，加快智慧旅游标准和业态建设，推动智慧旅游行业发展。开展全省智慧旅游景区创建工作。制定共建“游安徽”公共服务平台评价指标及实施细则，将平台内容建设、应用推广、商务开发等方面的工作纳入考核范围。