

咸宁市文化和旅游局

B

对市政协五届四次会议第 116 号提案的答复

郑光勇委员：

您提出的《关于大力推进我市智慧旅游城市发展的提案》已收悉，感谢您长期以来对我市旅游事业发展的关心与支持。我局对您的建议进行了认真研究，认为您的建议非常好，深刻剖析了我市智慧旅游发展存在的问题，提出了宝贵的对策与建议，这对我市推动智慧旅游发展很有启发和帮助。现结合近年来我市智慧旅游发展情况，答复如下：

一、主要成效

(一) 完成编制《咸宁市智慧旅游总体规划》。2014年9月，结合湖北省旅游局发布的《湖北省智慧旅游省级综合平台建设方案》，原市旅游委委托信息产业电子第十一设计研究院科技工程股份有限公司编制了《咸宁市智慧旅游总体规划》。规划中明确的建设目标是：全面构建具有咸宁特色的智慧旅游体系，创建一批技术含量高、关联带动强的智慧旅游项目，实现旅游者享受便捷智能的旅游服务、旅游企业智慧化运营、旅游政务管理智能运行的智慧旅游格局，着力打造全国智慧旅游示范城市。2015年5月《咸宁市智慧旅游总体规划》顺利通过专家评审。

（二）深入推进咸宁旅游整体网络营销推广项目。今年以来，我市持续推广“五位一体”的旅游宣传模式，全方位组织策划旅游宣传营销，为疫后旅游行业恢复发展发挥了重要作用。一是通过咸宁旅游资讯网，及时、有效地整合全市涉旅信息。今年以来上传资讯 334 条，日均 UV 达到 1200 人以上，常居搜索引擎首页。二是通过“咸宁闲游”微信公众号宣传，粉丝量逾 26.9 万，传播量 123 余万。1-8 月推送软文 281 篇，其中湖北文旅之声通篇采用 37 篇、发布咸宁文旅元素题材 96 篇。三是“咸宁文旅”微博宣传，官方微博发博 3264 条，传播量 3555 万次，日均阅读 10 万左右，粉丝量逾 23 万。四是短视频平台宣传。咸宁文旅官方快手号推送视频 216 条，咸宁闲游抖音号推送短视频 251 条。五是网络渠道宣传。通过自媒体渠道今日头条、搜狐网、凤凰网、腾讯客户端、一点资讯、新浪看点、天天快报等发布咸宁文旅信息文稿 2523 篇，舆情监控、判断信息 40 万余条。同时，组织策划重要旅游活动专题宣传，结合“咸宁人游咸宁”“与爱同行 惠游湖北 乐享咸宁”等活动，不间断、多角度、全方位进行宣传强化，打造热门话题，引起全社会普遍关注。

（三）建立旅游景区分时预约平台。2020 年 8 月，湖北全省启动“与爱同行 惠游湖北”活动，开启线上预约，8 月 7 日至 12 月 31 日期间，通过平台免费预约全省 A 级景区门票。我市建立“与爱同行 惠游湖北 乐享咸宁”预约平台，与省平台实现数据对接和同步共享，目前上线 27 家 A 级景

区，日均浏览量 20 万+，位居全省前 5。截止 9 月 23 日，累计通过平台预约入园 64.33 万人次，其中省外 9.45 万人次，分别位列全省第七、第六名。目前，为进一步做好全省文旅场所预约限量开放管理工作，不断提升公共文化服务效能和文旅消费体验度，省文旅厅启动了湖北省文旅场所分时预约平台管理服务工程项目建设工作，此平台将作为长期平台使用。按照计划，2020 年底前，将搭建全省统一的旅游景区分时预约管理服务平台。

此外，2014 年至 2017 年期间，我市还完成了咸宁旅游数据中心一期、咸宁旅游公共服务平台一期、咸宁市智慧旅游随身导软件平台、咸宁旅游产业运行监测平台等智慧旅游建设项目，但因多方面原因，以上项目均已暂停。

二、下一步工作计划

目前，我市在配合省文旅厅搭建全省文旅场所分时预约管理服务平台的同时，正在筹划建设“一部手机游咸宁”智慧旅游服务平台，该项目由鄂旅投咸宁集团（鄂旅投香城泉都投资开发有限公司）实施，预计 2021 年启动建设，与全省“一部手机游湖北”同步建成投入使用。

（一）项目建设的必要性与可行性

根据省人民政府《支持文化旅游产业恢复振兴若干措施》（鄂政办发〔2020〕17 号）精神，全省将启动建设“一部手机游湖北”全域智慧旅游综合服务平台，经与省文旅厅对接，“一部手机游湖北”项目由鄂旅投公司全权负责开发建设，为更好与全省同步建成智慧旅游服务平台项目，实现

上下一致、协调贯通，“一部手机游咸宁”项目由鄂旅投咸宁集团负责建设能更好实现与上级平台的对接和兼容。

（二）项目定位

建成之后，该平台将集旅游资源展示、咨询顾问、区间交通、预订销售、数据掌握、服务评价、投诉监管、营销推广等服务功能于一体，同时满足游客查询、预订、接送、食宿、游览、导游、投诉等需求。实现智能导游、无线导游、电子讲解、游客分流、安全监控、在线预订、信息推送等功能全覆盖，让游客体验全方位、零距离智慧化服务。

（三）项目设计方案

根据系统建设思路及建设任务，“一部手机游咸宁”智慧旅游服务平台总体分为基础设施层（系统所需的基础设备、系统等）、数据资源层（实现具体功能的各种数据与信息库）、应用业务系统层（实现具体功能的各种应用系统）、客户端层（游客感知）及信息系统的安全保障体系与旅游行业标准规范体系。

1. 基础设施层。包括服务器硬件设备、网络设备（含云服务器）以及操作系统等基础软件

2. 数据资源层。通过对旅游信息资源进行科学的分类组织，采用统一的建设规范和数据交换标准，确保信息资源在采集、处理、传输以及分析、管理和共享的整个流程中在各系统间顺利地交换，以实现知识管理和决策支持的目标。数据资源层为各类应用系统的应用开发提供数据支撑，平台数据主要包括：旅游产品信息、订单信息、用户信息、评论信

息、吃住行游购娱六要素，音视图文、全景、3D全媒体等数据资源。

3. 应用业务层。主要包括：旅游资讯发布系统、旅游B2B2C商城系统、网约车服务系统、旅游行程规划系统、游客咨询与投诉系统等板块。

4. 客户端层。游客通过PC、手机等终端设备进行相应感知、体验。

5. 安全保障。保障平台安全稳定运行的相关管理、技术保障措施，包括平台使用规定、系统维护办法等。

6. 标准规范。为保证系统可扩展性，平台建设需参照相应的管理办法和行业相关标准规范。

咸宁市文化和旅游局

2020年9月28日

主管领导 杨奇

联系电话 13677153516

经办人姓名 刘欢

联系电话 18942969095

邮政编码 437000

抄送：市政协提案委员会（2份）（含Word电子版）

市委办公室（2份）或市政府政务督查室（2份）（含Word电子版）