

一机游

新基建时代的全域旅游数字化探索

全球化进程加快、信息技术快速发展、“数字中国”战略的提出、中国文旅行业的创新变革以及旅游市场需求快速变化是促成“一机游”诞生的背景,也是“一机游”可持续发展的空前机遇。尤其是云南省在“旅游革命”大潮中砥砺前行,以“一部手机游云南”的实践有效证明其管理模式、监管模式、场景、技术、营销、服务、应急治理及文旅融合体验创新的可能性与可行性,成为文旅创新的样板。

在此背景下,《“一机游”模式发展白皮书》正式发布。“一机游”是

“一部手机游”的简称,是在数字经济背景下,推进全域数字化旅游体系建设,创新旅游服务、管理、营销和体验,对数字文旅的未来发展有良好借鉴意义的重大改革。随着“新基建”的加速推进,筑牢数字产业发展根基,“一机游”模式将释放出更大的潜能,推动智慧旅游“乘势”发展。

以下是《“一机游”模式发展白皮书》的核心内容,关注“一部手机游云南”公众号,回复“白皮书”即可阅读电子版。



“一机游”的缘起

当今时代,在国家战略政策的支持下,数字化发展的进程加快,为文化和旅游行业的智能化改革打下基础,不断为文旅业的发展提供新契机。近年来,全域旅游理念的提出,正在加快引导全国文旅业改革升级。如何利用科技元素,为文旅产业高质量发展增添新动能,是当前业界的重要课题。

新兴科技的蓬勃发展推动了旅游服务线上化转型,为满足游客需求应运而生的旅游电子平台不断

“一机游”的本体理论构建

“一机游”模式定义为由政府引导,企业参与,市场主导,以数字科技为驱动,以目的地为核心,深耕目的地智慧服务,在各部门间实现信息资源传递,打通产业上下游连通渠道,旨在直接为游客提供智慧化的综合服务,引导消费转型升级,促进数据资源共享,加速产业数字化转型,实现生态共建的全域旅游数字生态共同体。

“一机游”模式加速了旅游产业的数字化转型,是全域旅游的数字化样本,将目的地数字全域旅游作为切入点,逐步将其他领域产业连接,形成完善产业链布局,使产业互联网不断延伸,促进各

“一机游”解决的主要问题

在“一机游”出现之前,全域旅游的数字化进程中仍然存在一些不可忽视的问题。同时,政府对旅游业的监管缺乏必要的智慧化措施。“一机游”通过数字化解决问题,从数据化的思路重构旅游系统,为政府治理在新的旅游运行系统中确立地位。“一机游”的出现,加强产业数字化创新融合,构建高质量发展大平台,统筹区域间协调发展,为各地高质量、现代化的快速发展提供了有益借鉴,成为引领产业

完善并得到普及,方便了游客更加主动积极地从各种渠道获取信息,做出旅行决策。“一机游”模式实现了由“在线旅游服务平台的单品发展”迈向“线上线下一体化全面融合发展”的变革,其生态模式引领下的旅游平台,深耕目的地旅游智慧服务,功能更加丰富,更能满足游客的个性化服务需求,游客可以获得更高的参与度。同时,管理者可以在后台进行更有效的监管,打造优质的旅游目的地,进而推动当地产业转型升级、优化旅游业态以及提升影响力。

“一机游”的构想,首先是由云南省为整治旅游乱象、推动旅游产业转型升级、推进当地文旅数

部门与互联网的深度融合,实现全社会的数据转型,达到多方共赢的效果,实现产业互联网布局和生态共建。

目前,“一机游”已形成“1+N”的理论模式。“1”即基础模块,是“一机游”构成的必备模块。“一机游”的基础模块由一个旅游大数据中心、一个旅游综合管理平台、一个旅游综合服务平台构成。“N”即外延模块,是“一机游”构成的灵活应用模块,可根据区域实际需求,自由选择,随机组合,使“一机游”更加全面地延展落地。

“一机游”的外延模块包括游前、游中、游后的多个应用模块和实施项目,包括票务预订、酒店预订、景区直播、精品路线推荐、拍照营销、美食推荐、景区导览、在线租车、人脸识别项目、智慧旅游助手等。

数字化发展的里程碑。

一方面,创新旅游体验和服务,实现游客旅游体验自由自在。“一部手机游云南”项目面对游客端的“游云南”APP和小程序,基于腾讯物联网、云计算、大数据、区块链、人工智能等技术,深耕目的地智慧化旅游体验,为“吃、住、行、游、购、娱”等旅游问题提供数字化的解决方案。实现看实时直播、订精品线路、买门票、刷脸入园、识花草、找厕所、语音导览、投诉、退货等多场景功能,让游客拿手机游云南,一机在手,说走就走,全程无忧。

另一方面,革新文旅行政管理,实现政府管理服

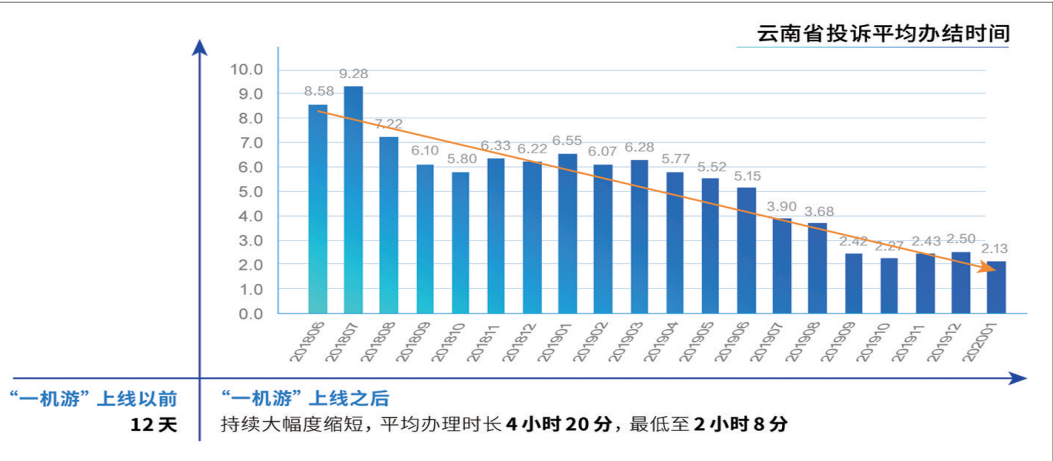
务无处不在。以“一机游”为抓手,重整旅游资源和产品,重建市场规则和秩序,重塑旅游品牌和形象,重构诚信和投诉、退货体系,再造一个诚信、智慧、便利的省级旅游生态。在组织重构基础之上,“一机游”以建设旅游大数据中心、旅游综合管理平台、旅游综合服务平台为核心理念,进行管理流程再造,建立旅游企业诚信评价体系。政府改变以往工作方式,走出办公室,通过指挥中心、PC端、移动端处理事项,实现办公移动化,联动全域各级旅游政府体系,随时随地处理旅游监管案件,实现“一部手机管旅游”。

我国当前文化和旅游行业的迅猛发展以及新兴技术在文旅领域的广泛应用,不断对“一机游”的发展提出新的要求。经过长期的探索与实践,“一机游”形成了“1+N”的基本模式,为“一机游”的建设提供了标准参考,更加利于“一机游”向全国推广。

“一机游”突破传统的政府主导模式,构建起以“政府搭台、企业唱戏、市场主导”为特点的商业模式。政府发挥引导作用,破解阻碍产业发展的体制机制问题,建立一套完善的旅游市场体系,营造良好的旅游行业发展环境,为企业提供支撑,但不直接干预企业市场化运作,有效保证市场在资源配置中起到决定性作用;企业发挥自身特色和优势,投入到研发、生产、经营中去。通过这一商业模式,政府、企业、市场实现各司其职、紧密配合。

务无处不在。以“一机游”为抓手,重整旅游资源和产品,重建市场规则和秩序,重塑旅游品牌和形象,重构诚信和投诉、退货体系,再造一个诚信、智慧、便利的省级旅游生态。在组织重构基础之上,“一机游”以建设旅游大数据中心、旅游综合管理平台、旅游综合服务平台为核心理念,进行管理流程再造,建立旅游企业诚信评价体系。政府改变以往工作方式,走出办公室,通过指挥中心、PC端、移动端处理事项,实现办公移动化,联动全域各级旅游政府体系,随时随地处理旅游监管案件,实现“一部手机管旅游”。

旅游综合管理平台
实现一部手机“管云南” 省、市、州、县 服务和监管无处不在
“1+16+129+X”全域旅游投诉体系
1省、16州(市)、129县(市、区) “X”众多涉旅企业 实现投诉100%办结 99%的投诉24小时办结
线上无忧退货
最长时间(30天)的无理由退货 全面保障游客权益 截至5月,累计受理游客退货2730件,涉及金额达2179.21万元 满意度高达99.73%



专家点评

“一机游”模式成为文旅产业高质量发展的“好帮手”

□ 信宏业

疫情之后,旅游产业如何更快地复苏?如何更好地发展?这个问题,业界应该思考了很久。

恩格斯说过,没有哪一次巨大的历史灾难,不是以历史的进步作为补偿的。作为服务业的代表,文旅产业经受的冲击可谓是史无前例的,面对冲击,如何反思,如何复苏,如何振兴?业界思考了很多,我想当文旅产业再次站在社会服务前沿的时候,大家看到的绝不是简单的重复,而是确定思痛、深思熟虑之后的一次质变和提升。由此,我觉得疫情之后,应是文旅产业从高速发展向高质量发展的显著转折点。

在这个特殊时期,《“一机游”模式发展白皮书》的发布意义非凡,就某种角度来看,它的意义甚至远比一个标准或者技术报告来得重要。

首先,“一机游”是一次模式创新,以面向文旅产业、面向社会一线的服务作为突破点,其实是以服务倒逼行业管理,倒逼整体服务。以“一机游”为抓手,可以构建供需双方颗粒度数据渠道,可以推动文旅产业发展方向、管理模式、业务流程、组织架构的新一轮优化、改造和提升,重整旅游资源和产品,重建市场规则和秩序,重塑旅游品牌和形象,重构诚信和监管体系。实际上文旅产业的发展,在不同阶段需要不同的侧重模式,“一机游”给行业提供了一个非常好的借鉴,也就是说在不同的发展阶段,不同的地区必须要有相应的体制机制和模式创新,才能够适应产业发展的实际需要,才能够解决突出矛盾和问题,把文旅产业发展提高到一个新的水平。

其次,“一机游”是对探索实践的总结。智慧文旅已经推进了很多年,林林总总有很多的智能化项目都在应用中,但是如何把为游客服务作为主线,把解决市场问题作为核心,进而解决突出问题,提升整个产业的发展质量,始终是行业关切而又没有实现的一个。究其根本是组织、协调、资金的局限,大多限于“头疼医头脚疼医脚”,作用有限,效果有限。而“一机游”模式把智慧文旅的发展总结得非常到位,把零零散散的需求和服务有效地凝聚到了一起,由点而线、由线而面地整体梳理并发挥作用。这是在数字经济背景下,推进

全域数字化旅游体系建设,创新旅游服务、旅游管理、旅游营销和体验,对数字文旅的未来发展有良好借鉴意义的重大探索。

再者,“一机游”是一种引领,是在向文旅产业传递一种理念,一种创新和探索的理念。按照这个理念向前走,我们就可能解决传统模式解决不了的问题,解决传统思路无法化解的产业发展新形态。我们可能会谈到引领感觉比较虚,但是文旅产业发展到了迫切需要与科技融合、与社会同步的今天,正是需要探索实践、创新引领的阶段。“一机游”模式以体制机制、应用聚合、社会协同等诸多探索创新,成为近年引领全域智慧文旅发展的新风口,引领了新一轮智慧文旅发展新趋势。随着文旅产业在社会经济中的重要作用进一步展现,新基建及信息化浪潮的积极推动,加之游客个性化需求的日益强烈,特别是疫情之后文旅市场结构和服务方式、消费行为的变化,智慧文旅必将给旅游产业带来全新的变革。

实际上,此次疫情造成全国甚至全球的旅游业停顿,其影响的广度和深度是没有先例的。疫情初期,让文旅产业按下了“暂停键”,但也让业界有了更痛彻的反思。我认为文旅产业在积极应对外部困顿的同时,更要认真面对自身经营单一化、服务浅层的内在痼疾。以疫情复苏为契机,实现自我重新定位,抓住核心文化内涵,产业上以文旅促旅,事业上以旅彰文,以两者的深度融合不断形成新的发展优势和经营增长点,在复苏中释放出发展新动能。疫情的痛楚让我们更加迫切地呼唤旅游资源的核心凝聚力,凝练出自有的文化价值体系,并固化自己的粉丝受众,形成广度游览和深度感受相互促进的经营多元化体系,这样就能从初级的靠流量到更多的靠体系、靠受众、靠分散、靠多元化、多业态吸引游客,逐步实现经营多元化和服务深层化,在这方面,“云旅游”开了一个好头,做了一个模式和手段的创新。

疫情中,倒逼的新业态层出不穷。云直播、云看展、“直播带货”等多种“云旅游”为人们提供了丰富的在线服务。“云旅游”不仅诠释对目的地的“网络抵达”,更是对目的地的深度探索,为观众+游客带来了文化内容和旅行故事的独特体验。随着网络时代个性化特

征的日益显著,一以贯之的言传说教式的文化传播和内容组织方式已难以激发游客兴趣,进而转向诸如“云旅游”等一些新的体验和展示手段发展,且日益受到游客热捧。尤其是疫情防控期间,大家停下来、静下来,对“云旅游”有了更深刻和鲜活的感受。

“云旅游”是一个切合实际、贴近需求,有带入感的整体方式,让我们能够借助新的技术手段促进文旅产业和社会的高度融合,这实际上就是实现了文化的活化。在疫情防控期间,包括“云旅游”在内的智慧旅游各种尝试作为文旅产业探索的新业态走进公众视野。如在“五一”假期,云南省级全域旅游智慧化平台“游云南”APP新版本上线,除了做好游览预约、限流等防控措施确保景区有序开放之外,还将游览搬到线上,满足了更多游客的游览需求。

疫情防控期间,我们讨论最多的就是如何转危为机?其实“危”和“机”之间本身就是相辅相成的,疫情防控之下,所有的景区都在向新时代靠拢,疫情防控的特殊要求推动了各省级智慧旅游平台建设脚步的不断加速。

在这种情况下,文旅产业“八仙过海,各显神通”,每个景区都在用“智慧”的方式解决问题,视频直播、文化推介等一些新的模式层出不穷,以新的互联网技术、新的通信和数据管理技术为代表的“云旅游”备受关注,架起了一座景区和潜在游客之间的桥梁。

可以说,大家关注的这种云旅游或者“一机游”模式,给我们呈现了展示、传播、营销、管理、服务甚至应急处理的全流程功能,对智慧发展的探索进行了一个完整体验。未来文旅产业借助以互联网为代表的新科技的趋势也在探索中逐步清晰。

随着国内疫情防控形势不断向好,蕴藏在社会中的巨大文旅消费市场有待进一步挖掘开发。有效运用5G、VR等新技术,通过“一机游”“云旅游”等智慧旅游手段,不仅能够有效缓解景区线下接待压力,还能降低游客聚集风险。当前境外疫情仍未完全控制,全球经济下行压力加大,但是只要抢抓内需市场机遇,用活、用好智慧旅游这个好帮手,文旅产业实现复苏,进而高质量发展必将大有可为。

(作者系文化和旅游部信息中心副主任)

“一机游”的云南实践

云南省一直是中国的旅游大省。前几年,云南旅游业在快速发展的过程中,也暴露出了诸多问题。这些问题,让云南从旅游大省到旅游强省、迈向世界一流旅游目的地的进程受到一定阻碍。现阶段的云南亟需用数字化的解决方案去突破旅游发展的瓶颈,通过提高管理服务水平,完成产业转型升级,实现高品质的发展。

为加快实施《云南省旅游产业“十三五”发展规划》,按照国际化、高端化、特色化、数字化要求,云南省政府进行了大刀阔斧的改革,大力推进“旅游革命”三部曲,通过“整治乱象、智慧旅游、无理由退货”,线上抓智慧化提升、线下抓高质量发展,改善了旅游环境、提升了旅游体验,推动旅游业转型升级,并取得了显著成效。

“旅游革命”第二部曲是推进“智慧旅游”。通过技术创新,加快产业转型,促使资源整合与创意开发,强化智慧旅游创新发展。云南省与腾讯公司携手打造“一部手机游云南”项目,让游客实现“拿手机游云南,说走就走、全程无忧”,为云南打造智慧、健康、便利的省级全域旅游生态,为省旅游产业注入新动能。

“一部手机游云南”是云南旅游革命的重要举措。第一,它为促进云南旅游业发展发挥了明显的作用。在进行了旅游改革和推进“一机游”项目后,云南省旅游总收入在2016年和2017年增长速度分别上升至44.1%和46.5%。在2018年后转入高质量发展期,总收入达到了8450亿元,同比增长22%。第二,它的诞生使云南整体公共服务品质得到了很大的提升。“一部手机游云南”面向游客端的产品“游云南”APP通过刷脸入园、智慧厕所、景区导览、入园预约等功能以及投诉和退货,让用户体验到高品质的旅游公共服务,摘掉了困扰多年的“基础设施差、旅游产品低端”的帽子。“一部手机游云南”上线后,云南省旅游投诉平均时长大幅缩短到4小时20分。同时,云南推行“30天无理由退货”以来,“游云南”平台已累计受理游客退货2730件,涉及金额2179.21万元。第三,主推云南整体智慧旅游建设,推动景区智慧化标准的建设。“一部手机游云南”实现全程规划用户在云南的旅程,从机票、住宿、门票到购物的一站式服务。搭建了从景区智能设备部署到商家诚信体系建设,推动云南智慧旅游跨越式发展,达到多方参与共赢效果,创新性地开创了智慧旅游的一机式旅游。第四,改善了云南旅游形象。在以“一部手机游云南”为抓手的云南“旅游革命”中,重拳整治旅游市场秩序力度空前,并且力度越来越大、要求越来越严,压倒性的态势已经形成,市场秩序正在好转,诚信、智慧、便捷成为云南旅游的新标签。第五,完成了流程的再造,提高了行政效能。“一部手机游云南”项目拥有一个旅游大数据中心、一个旅游综合服务平台和一个旅游综合管理平台。其中旅游综合管理平台实现“互联网+管理”,让政府管理服务无处不在,“管”旅游形成闭环,不断提升行政效能。

“一部手机游云南”项目能够取得现在的成就,有多方面的因素存在。综合以上成功的“一机游”项目案例,可以看出“一机游”能够实现的必然条件。

首先,是政府部门的大力支持。“一机游”的成功离不开地方政府的大力引导,政府积极组织资源,大力推动,使得项目真正落地实践。其次,优良的合作伙伴生态。“一机游”完善的合作伙伴生态圈,借助科学完备的合作伙伴生态圈管理机制,让合作伙伴生态圈实现良性循环。再次,持续投入运营的能力。“一机游”项目的成功需要持续的投入和强大的运营能力,这同时也是项目实现长期可持续性的基本保障。

“一机游”的发展机遇和未来趋势

新时代,“一机游”的政策机遇如下:中国治理能力现代化和“数字中国”的机遇,国家推动新型基础设施建设的机遇,政府推动+全域旅游。“一机游”的技术机遇有:技术爆炸时代的机遇、向全球输出技术的机遇。如今,中国企业从商业模式日常生活中的“小创新”,到技术领域的“大创新”,中国正大步迈向互联网创新强国行列。“一机游”的市场机遇包括旅游市场发展消费升级+对外开放的机遇和旅游产业发展的机遇。

“一机游”的未来发展趋势包括:一是国家大力倡导新型基础设施建设将加速推进我国科技创新与应用,为全域智慧文旅产业的高质量发展提供新动能,成为数字经济发展的“推进器”。在未来,5G、人工智能、工业互联网、大数据中心等新型基础设施建设项目能够与云计算、物联网、新能源、区块链等结合起来,创造出更新的应用场景。

二是深度产业数字化思路发展。“一机游”以数字化为支撑,以数字能力探索目的地全域智慧旅游新模式演练,实现文旅融通、科技+实体产业融通,助推数字文旅发展,整合多项数字技术,全面助力企业数字化转型升级,为涉旅商家进行科技赋能,横跨多个产业、进行生态连接。随着高新技术的不断发展,“一机游”的商业模式也在不断成熟。通过“连接”“赋能”与“价值再造”,构建一个良性发展的全域智慧文旅生态体系。“一机游”的商业模式需要抓紧当下的发展机会,为未来的成熟转型主动出击。

首先,“一机游”需要紧抓“新基建”的机遇,实现旅游环节全面数字化应用落地,包括旅游活动全过程、旅游经营全过程、旅游监管全流程、旅游全面数字化应用落地、旅游全产业链条的数字化转型升级。通过旅游供给侧的全面数字化建设激发旅游者的新需求,引领旅游方式的深入变革。

其次,打造“去中心化”的在线旅游平台。通过推出数字发票和智能合约等系统,打造商户链接平台,使交易过程公开透明,无法篡改,去掉了中间代理商,降低了整个交易成本,反哺旅游消费者以更优惠的价格享受旅游产品及服务。通过数据沉淀、分析,为商家赋能,实现精准营销。

最后,深度融合延长产业链价值,通过将IP赋能到旅游目的地,深度挖掘目的地旅游资源发展潜能。现在,IP联动是互联网营销的主要手段。科技助力推进文化和旅游的深度融合,从IP开发到IP打造,全面挖掘IP的整体价值,最终实现文旅资源的价值再造。

