2020年12月18日 星期五
CHINA TOURISM NEWS
中国旅游报

2020年度文化和旅游信息化发展典型案例展示

（上接5版）

案例18 金湖全域智慧旅游项目

金湖县隶属江苏省淮安市，宜居指数、幸福指数一直位于全省前列，是首批国家全域旅游示范区创建单位（全省8家），首批省级全域旅游示范区（全省6家）。自2016年开展全域旅游示范区创建以来，为确保创建之初各龙头景区、公共服务设施建设就满足智慧旅游要求，金湖县针对旅游产业基础薄弱、旅游信息化人才短缺、县域经济欠发达的发展实际，先行先试、后发先至，创新采取10年购买服务并依据时效考核情况分年度支付的形式，委托江苏有线与南京师范大学，于2017年投资1400万元建成金湖县全域智慧旅游项目。

该项目以金湖全域旅游"线下总入口"——全域旅游集散中心为载体，通过建设"一个数据中心、三个基础支撑平台和21个应用系统"，实现对金湖全县旅游资源开发、旅游行业管理、旅游市场营销的智慧提升，推动旅游联合执法、旅游安全委员会等线下工作机制完善和旅游厕所、全域导览等公共服务设施完善。重点建立集交通、气象、治安、客流信息等功能于一体的旅游综合服务线上"总入口"和旅游大数据中心；开发建设游客行前、行中和行后各类咨询、导览、导游、导购、导航和分享评价等智能化旅游服务系统，涉旅场所实现免费Wi-Fi、通信信号、视频监控全覆盖，确保主要旅游消费场所具备在线预订、网上支付功能，并在全域范围内实现行程智能规划、沿途智能导游、电子讲解和实时信息推送。

金湖全域智慧旅游项目创新了合作方式和建设理念，在全省产生了一定的示范引领作用，同时，金湖县结合线上智慧旅游项目和线下全域导览建设，编制形成全域智慧导览规范，目前已经通过省级标准立项。

案例19 杭州城市大脑文旅系统·多游一小时

杭州城市大脑从交通治堵领域先行试点，突破区划、部门、行业界限和体制性障碍，已扩展到旅游等多个领域应用。文旅系统是构建于城市大脑中枢之上的综合性系统，为城市大脑六大行业系统之一。它以"数据线上跑、用户线下游"为建设思路，以物联网、大数据、云计算等新技术新手段为主导，借助旅游业务场景的复杂多元优势，以支撑政府决策、企业运营和公众服务等智慧化应用服务场景为抓手，叠加交通管理、公共出行、城管停车、治安平安等业务协同，打通人、车、景点、酒店、枢纽等的数据，通过客流监测、人车OD分析、景点酒店分析等数据挖掘，驱动文旅产业的提质增效。

"多游一小时"是文旅系统在公众服务领域的应用场景，通过数据汇聚、协同共治和在线服务着力优化城市旅游资源配置，聚焦游客出行、景区入园、酒店入住和消费引导推进精细化管理，旨在解决民众反映最多的排队等候、"游占比"低下等旅游治理"痛点"问题，全面提升在杭州游玩体验。

"多游一小时"共包括"10秒找空房""20秒景点入园""30秒酒店入住""数字旅游专线""长三角文化旅游年卡"五大便民服务应用场景，累计服务游客超过1000万人次，场景覆盖面、使用率在杭州城市大脑个应用场景中位居前列。其中，"20秒入园"累计服务游客超过689万人次；"30秒入住"累计服务游客超过149.8万人次；"数字旅游专线"已开通36条，累计服务游客164.5万人次；长三角文化旅游年卡已销售2393张，实现销售收入17.78万元。

案例20 诗画浙江文化和旅游信息服务平台

"诗画浙江·文化和旅游信息服务平台"是浙江省政府数字化转型首批"8+13"重大项目之一，由浙江省文化和旅游厅建设，项目于2019年年中立项，2020年1月实现全功能正式上线运行，并在省市县三级进行推广应用。项目聚焦"数据共享、业务协同"模型，建成产业管理、行业监管、公共服务、数据中心四大功能共计40个应用模块，形成从业务申报、监管、公共信息服务到大数据挖掘分析的全生态数据链条。通过"1+N+X"的应用创新机制，即全省统一的文化和旅游信息服务平台和文旅数据仓，完善11个地市分平台建设，并在全省89个区县开展特色应用创新，形成一体化监管、一体应用、共建共享的全省文旅系统"一盘棋"，构建省市县企四级用户管理及应用体系，为不同类型用户提供分类应用，目前已纳入各级管理用户4000多个、企业用户2万多个、专家用户500多个。

系统主要解决了"数据孤岛"林立、数据不能有效共享互通、无数据协同、数据应用场景不足、数据关联应用分析弱、重复建设以及面向公众的公共服务能力不足的问题。通过建设，系统整合了上下（国家与地市）、左右（横向）、内外（业务系统与互联网）的数据，完善文旅数据融合的数据仓，加大文旅数据挖掘和关联分析，实现智能化数据决策支撑，提升产业监测与监管水平，形成数据应用闭环和综合治理；进一步完善"浙里好玩""导览一张图"等公共服务内容，提高个性化服务品质，实现从信息获取到预约预定一站式服务，核心应用模块实现与浙里办和浙政钉的无缝对接，使管理部门、公众、游客感受更多的便捷性和获得感。

案例21 黄山智慧旅游综合服务一体化云平台

进入新时代，智慧旅游正在成为中国旅游产业发展的核心需求和主力引擎。为抢抓新机遇、迎接新挑战，2018年，黄山旅游发展股份有限公司全资设立黄山智慧旅游有限公司，负责建设黄山智慧旅游综合服务一体化云平台（以下简称"云平台"），旨在运用信息化解决方案，丰富旅游公共服务，改善游客体验质量，并再造旅游企业的相应流程，带动产业整合能力提升。

云平台依托黄山风景区旅游资源，整合黄山市及周边旅游资源，充分发挥黄山旅游的品牌优势，打造集食、住、行、购、娱于一体的网络服务体系，本着服务游客、方便游客、提升景区服务水平、提高景区信息化的旅游电子商务理念，利用现代因特网技术，为游客和企业提供网上在线交易服务，打造"全国领先的目的地智慧旅游服务平台"。

云平台已建成黄山旅游官方平台、票务综合业务管理系统、迎客松酒店管理系统、呼叫中心系统等多维度的应用系统，并对外链接微信公众号、小程序、官网等多个端口，嫁接银行积分系统、新国线景区交通系统等在线平台，推动了旅游服务、旅游管理和旅游营销的智慧化，打造出多终端、立体化、广覆盖的智慧旅游服务体系。自2019年1月投入使用以来，云平台已实现黄山市各景区、品质酒店、民宿客栈、租车导游、土特产品和文创纪念品预订"一站式"服务功能，累计服务百余万游客及近千家旅行社、景区、酒店等旅游企业，实现在线交易额8亿余元。

案例22 马仁奇峰景区"五位一体"智慧景区管理系统项目

安徽马仁奇峰景区以形象逼真的奇峰异石、嘉木修竹、珍禽益鸟、古寺鸣泉构成了其幽、险、秀、奇的特色景观，被誉为"皖南张家界"。为全面加强景区安全管理，提供更加便捷、有效的服务，安徽马仁奇峰文化旅游股份有限公司建设马仁奇峰景区智慧景区管理系统，对景区各重点区域和主要游步道实现全覆盖，并通过五位一体智慧科技管理系统进行实时监管及联动指挥，为游客在景区的游玩全程保驾护航。

马仁奇峰景区"五位一体"智慧景区管理系统由五部分（即监控视频、语音广播、无线WIFI、智慧导游讲解、一键求助报警）构成，主要运用大数据、云计算等互联网技术，通过视频、音响、无线网络等设备及一体化监控指挥中心，实时动态监督管控景区各区域。游客可以通过遍布景区的广播知晓游览注意事项及临时信息，通过免费无线WIFI实现随时随地自由上网，通过扫一扫景点介绍二维码收听景点免费讲解服务，通过一键报警器向景区监控指挥中心寻求帮助。

该系统自2018年投入运行以来，景区2018年—2019年连续两年游客接待人数突破百万人次，无重大安全事故、无重大旅游服务投诉，马仁奇峰"五位一体"智慧管理系统为景区的安全接待保障发挥了重大作用，确保游客快乐出游、安全回家。

案例23 宁国全域旅游大数据监测平台及"皖南川藏线"（宁国）智慧旅游导览系统项目

宁国全域旅游大数据监测平台及"皖南川藏线"（宁国）智慧旅游导览系统（以下简称"系统"）由安徽省宁国市文化和旅游局实施，包含全域旅游大数据监测中心系统和"皖南川藏线"（宁国）智慧旅游导览小程序两部分，通过大数据监测平台收集汇总相关信息，由智慧旅游导览小程序向游客推送，旨在自驾游市场的高速增长的背景下，加强对皖南川藏线旅游安全防范、应急管理，为游客提供良好的游玩环境和便捷优质的旅游体验。

系统通过采集汇总客户相关数据，综合分析全域旅游市场及旅游者行为轨迹模式与特征，并实时统计游客流量，进而分析旅游客源市场结构及其发展演化规律，热点景区动态等相关数据；通过景区（点）系统，并设置游客上限阈值，实现景区（点）客流量实时监控预警机制，对景区管理做出调度决策提供实时数据依据，同时设置游客查询、咨询、互动交流、投诉处理等模块，提升游客旅游体验与服务质量。

该系统于2017年10月1日正式启用，通过应急广播、微信小程序等终端对突发事件及时进行应急处理，对热点景区流量进行管控，并按照应急预案向游客推送附近景点，进行景区分流，同时也为旅游经营场所引流，在管理完善旅游资源、优化商家服务、提升游玩体验、宣传推广旅游资源等方面发挥了积极作用，对于宁国市全域旅游发展有着深远的意义。

案例24 掌中木偶机器人新媒体交互表演与推广

掌中木偶机器人新媒体交互表演与推广项目（以下简称"项目"）秉承"非遗保护与传承"与"艺术创新与推广"的理念，基于"以人为本"的核心思想，是掌中木偶表演与新媒体艺术、现代科技的结合，由福建省晋江市文化和旅游局（市掌中木偶艺术保护传承中心）、厦门大学、晋江市融媒体中心等团队共同组织实施。

项目形在"融"，意在"合"，通过自主研发的掌中木偶机器人以及互动新媒体艺术、互联网等多学科交叉手段，将观众融入到虚实结合的掌中木偶表演现场并沉浸其中，让人们感受闽南文化的多元魅力。

2019年5月19日，在福建晋江五店市传统街区进行的掌中木偶机器人新媒体交互表演与推广，结合了被国务院列入"首批国家级非物质文化遗产保护名录"的晋江布袋（掌中）木偶戏剧艺术，将最原生态的文化传承与最前瞻的科技创新进行融合与连接，将掌中木偶的艺术内容、表演方式加入数字化互动模式中，拓展了传统展示的维度，让不少现场观众眼前一亮，并结合线上线下的形式，进一步扩大了受众。该活动得到了观众的热情反响，在线观看人数达30万人次。

案例25 福州市三坊七巷智慧街区项目

为促进街区的"内外兼修"，福州市三坊七巷历史文化街区坚持智慧旅游提升与文物保护并重的指导思想，通过移动互联网、大数据等技术，搭建"1中心+3平台"的体系架构（即"智慧街区"运营中心加服务与营销平台、安全与管理平台、旅游大数据及支撑服务平台），构筑三坊七巷街区—商家—品牌等多方位一体的全域旅游智慧化服务体系，搭建三坊七巷全景可视化公共平台，围绕管理、安全、服务及营销四大抓手构建各应用系统，促进文物精细化保护、商户精准化监管及旅游品质化体验，旨在将三坊七巷打造为内可运营管理、外可宜玩宜商的智慧街区样本。

三坊七巷历史文化街区智慧建设共规划三期，计划总投资2000万元。目前，街区5G建设已完成，并已启动智慧街区一期建设，建立大数据展示运营中心，接入停车场管理系统、票务系统、智能垃圾分类、夜景灯光等项目，提升智慧街区实用性，延伸"智慧"辐射范围。启动智慧公厕、支付宝三坊七巷小程序等旅游角色软件，上线目的地平台"三坊七巷一键游"，提供停车场、卫生间、景点等各类实用点位导航和场馆语音讲解等服务，为游客带来实实在在的出行便利，丰富了三坊七巷在旅游方面的公益角色。

案例26 "云游江西"智慧旅游服务平台

按照党中央、国务院关于加快文化和旅游发展决策部署和江西省委、省政府工作要求，深化文化和旅游与科技融合发展，实现江西省文化和旅游高质量发展的战略部署，江西省文化和旅游厅于2019年启动"一部手机游江西"项目，形成"一中心、三平台、一体系"的顶层架构，全面提升江西文化和旅游产业智慧化水平。

"云游江西"宣传推广和游客服务平台是"一部手机游江西"项目的组成部分，采取以企业为投资运营主体、政府购买部分服务的方式建设，主要用于面向公众，为游客提供旅游资讯、旅游服务，形成吃、住、行、游、购、娱一条龙营销闭环；为涉旅企业提供精准营销数据支撑和线上推广技术支持。

平台由中国移动通信集团江西有限公司于2019年9月开始研发，2020年1月正式上线试运行，旨在促进全省旅游市场和旅游服务转型升级，推动全省旅游产业集成化、信息化、智慧化升级，实现全省旅游"一张网"，打造江西旅游产业线上"总入口"，推动江西旅游经济转型升级。

平台自2020年初上线以来，始终秉持服务游客、服务企业的宗旨，在疫情防控常态化形势下，积极地参与到解决文旅行业痛点和企业诉求中来，无偿为省内各景区、涉旅企业及从业人员提供相关产品上线及宣传推广服务。通过半年发展，平台共计为各类政府主管部门和涉旅企业上线30多项活动，包括全省旅游消费券、地市旅游一卡通以及各类企业和旅游景区的优惠券。截至6月初，平台总用户数已经突破200万，日均活跃用户数超过5万。"云游江西"坚持以服务为主、无偿且不参与市场竞争的发展理念得到了广大游客及江西省各涉旅企业高度评价。

案例27 江西省智慧旅游大数据中心和智慧监管平台

围绕江西省建设"旅游强省"、推动全省文旅产业高质量跨越式发展目标，集成江西智慧旅游建设成果，以支撑全省文旅现代化治理能力升级和服务"云游江西"服务平台为切入点，2019年11月，江西省文化和旅游厅通过公开招标方式引入江苏唱游数据技术有限公司设计开发了江西省智慧旅游大数据中心和智慧监管平台。

平台以SaaS模式为基础，采用先进信息智能采集技术、大数据技术、WebRTC技术和微服务架构，建设全域文旅数据中心、智慧文旅大数据管理平台、安全预警与应急指挥平台、旅游公共信息服务平台等核心功能模块，实现全省基础业态一图展示、核心要素一景一档管理、旅游投诉与目的地口碑变化一图掌握、全域安全预警信息一图呈现，初步形成以大数据为基础的江西文旅产业监测与行业治理能力，探索江西文旅数字转型发展路径。

案例28 "鲁博手礼"山东博物馆文创智造云平台

"鲁博手礼"山东博物馆文创智造云平台由山东博物馆和手创未来（山东）文旅科技有限公司联合打造，自2019年4月开始测试，于2019年11月18日正式上线运营。平台集线上交易体系、线下智慧生活馆、原创产品设计转化中心为一体，上线以来被大众日报等十几家媒体宣传，获得了百万人次以上的关注度。

平台推动山东文化消费升级，甄选全国百名优秀设计师以山东博物馆馆藏文物为元素进行文创产品设计开发，围绕设计升级、数据运算、流程再造开展业务，全力打造山东博物馆文创品牌。

平台实现了文创产品设计、生产、销售全产业链间的沟通，以微信小程序为入口，融合线下消费场景和线上社交电商，全系产品支持一件定制，可在线实时转化60余类百余种文创产品，实现了"一键文创生成、一件产品起订、一键快递发货"的全新模式。从采集数据到产品设计，从生产制作到电商销售，从快递物流到售后服务，平台进行全流程跟踪、管理、反馈与服务，从客户在平台上提出定制需求到产品交付至客户手中仅需5天到7天时间。

平台解决了博物馆文创产品"投入大""易压货""销售难"的市场痛点，通过在线接单、智能分单、柔性智造模式，保证了博物馆文创产品"无打样、无库存"的"二无"供应链模式，在满足个性化需求、升级消费体验的同时减少生产环节、降低生产成本，实现从想法到产品的"急速"转化，进一步提升了博物馆文创产品的社会影响力与市场竞争力。

案例29 数字治理下的百花洲文旅融合社区发展模式案例

芙蓉街—百花洲街区总占地面积25.7公顷，有不可移动文物22处，历史建筑和建议历史建筑59处，是济南古城片区内重要的历史文化街区之一。2016年以来，芙蓉街—百花洲街区在历史文化街区保护中特别注重发挥文化生态社区的独特优势，以社区发展为基础、以文化传承为核心、以古城建设为平台、以文旅融合为方向，把大数据、移动互联网等数字信息技术作为提升社区治理水平和治理能力的重要创新方式，探索"共享融合"的数字社区建设与治理路径。

百花洲古城文旅融合社区发展新模式的构建由济南市历下区历史文化街区保护中心提出，主要从社区数字治理基础设施建设、社区数字治理能力提升、文旅融合品牌创建、数字文商渠道开拓、文化生态链条打造五方面着手，从而推动传统工艺文化的现代转化，引导传统手工业态的创新性发展，创新性地破解政府、市场、居民三方的发展困境，创造性地融合文化、旅游、生态三种公共职能，实现保护、发展、共生三种公共目标。

百花洲历史街区通过数字治理有效地实现了对古城历史风貌保护与恢复，方便原住民生活的同时，盘活历史文化资源存量，打造老城古巷文旅融合游线，推出"泉水人家""步游泉城""历下记忆"等特色产品，形成宜居宜游的独特城市社区空间。芙蓉街、岱宗街、涌泉胡同等历史街巷串联为古城历史风貌游线，年游客接待量达到4000万人次。艺术、城市、文化与人的日常生活相融合，走出一条"人和古城相融共生，古城和人相合共荣"的新型古城开发之路。

案例30 山东省互联网上网营业场所管理系统

山东省文化和旅游市场经营主体有3万余家，但全省文化和旅游市场执法人员不足2000人，对经营单位的监管巡查任务繁重，执法力量不足，迫切需要引入信息化技术监管手段。山东省文化市场综合执法监察局依据《互联网上网服务营业场所管理条例》，结合市场管理和执法工作实际需要，于2015年投资建设并在全省推广使用"山东省互联网上网服务营业场所管理系统"。2020年5月对系统进行升级，推出文化和旅游市场实名身份认证APP——文旅通APP，它采用OCR（光学字符识别）技术与生物识别技术，能够进一步规范网吧"实名制"登记管理，有效治理"网不设防"、场所接纳未成年人等顽疾。

该系统主要目标是通过技术手段实现对文化产品的内容监管、经营场所实时监控等功能，破解"大市场、小队伍"的监管难题，从而实现文化市场各类信息的采集、分析、整理、存储，通过海量的数据、高效的数据分析技术提供更多的决策支撑。该系统的推广使用，使山东省各级文化市场行政执法机构能够循"数"管理，提升了执法工作效能，事中事后监管得到不断加强和规范。

案例31 好客山东智慧文旅平台

好客山东智慧文旅平台是山东省文化和旅游厅以"好客山东网"为基础，整合各级旅游公共服务平台而建成的智慧文旅平台。平台依托大数据、云计算、人工智能等核心技术，整合好客山东网、好客山东APP、好客山东微信公众平台、好客山东微信小程序，在数据、内容、前端和后台支撑体系等方面进行提升，建立山东文化和旅游主题数据资源库规范，构建起集吃、住、行、游、购、娱于一体的智慧文旅服务矩阵，实现了山东各级文旅部门的数据统一、技术共享和互联互通。

平台涵盖旅游公共服务、专题活动服务、外部接口和数据服务、后端管理平台四大服务功能，提供包括文旅资讯、旅游产品预订、专题活动等在内的十大功能板块80余项在线服务，并联合全国最大的OTA携程网，打通了山东酒店、门票、一日游等近9万种旅游产品的线上预订渠道。同时，对接旅游大数据、应急指挥和客流监测、数字山东等平台，精准研判游客需求，为促进山东文化和旅游产业提质增效提供数据支撑和决策依据。

通过对文旅资源的有效整合，好客山东智慧文旅平台不仅为文旅企业建立了产品直销平台和联合营销机制，而且还通过对接大型OTA，大幅提升在线产品数量及质量，形成了数据共享、优势互补的在线旅游发展模式，并探索出"文旅+交通""文旅+金融""文旅+科技"等多模式的跨行业合作机制。

案例32 "掌游中原 老家河南"智慧小程序项目

河南拥有丰富而深厚的历史文化资源，其地下文物、馆藏文物、历史文化名城、重点文物保护单位数均居全国第一。全省共有A级景区511家，其中，5A级景区13家，4A级景区165家，3A级景区230家。

为进一步降低智慧文旅建设的门槛，加速提升中小景区的智慧化水平，2019年9月，河南省文化和旅游厅联合蚂蚁金服集团正式启动"掌游中原 老家河南"智慧小程序项目。项目综合运用移动互联网、大数据、LBS和物联网技术，集合河南旅游全生态，将省、市、景区及配套服务无缝衔接，打造有河南特色的、最具实用性的"一机游"；以游客为本，通过简单易用的小程序，打通吃住行游购娱全链路，切实解决景区营销、服务、管理三方面痛点，全面快速推动全省智慧旅游高质量发展；通过"互联网+"赋能河南实现全省旅游服务智慧化、形象统一化、旅游数字化，为河南智慧文旅发展构建新平台，为全国智慧文旅发展探索新思路。

"掌游中原 老家河南"智慧小程序项目，通过采用"自下而上"模式，即从终端（景区与游客角度）"生根"，再自然"发芽"，生成省、市级平台；使上级平台内容可从下级平台内获取，订单服务直接下发到景区后台，省级平台几乎无维护工作量，也无须配备运营人员。以"大平台，轻投入，轻运营"的模式代替传统"大平台，大投入，重运营"的模式，让项目更具有生命力。

"掌游中原 老家河南"智慧小程序项目于2019年9月正式启动，截至12月完成河南116家景区智慧化服务升级改造，用户无需下载安装即可实现"触手可及"，大大提升游客体验，降低景区开发的成本。

案例33 武汉文惠通

为了贯彻落实党中央、国务院关于扩大和引导文化消费工作部署，武汉市文化和旅游局按照"中央引导、地方为主、社会参与、互利共赢"的原则，推进技术应用和运营模式创新，在武汉地区推行积分奖励与政策引导的新型文化消费"武汉模式"。2017年10月17日，武汉市文化和旅游局通过政府授权与招投标，确定由湖北腾楚网络科技有限责任公司开发及运维"武汉文惠通"平台，着力打造出集"构建公共文化评价系统、文化消费支付系统以及政府评估参考决策系统"三大系统功能于一体的武汉市文化消费大数据产业平台。

"武汉文惠通"平台通过直接补贴消费者个人，间接补贴文化企业的办法，打破了传统文化消费补贴的单一模式，实行了"居民文化消费积分激励"模式，建立了"服务评价"到领取"消费积分"，再获"消费补贴"的机制。该模式打破公共文化事业与文化产业之间的界限，以积分奖励促使居民参与公共文化场馆服务，根据居民不同文化和旅游消费需求进行积分奖励从而实现文化消费补贴。

经过两年半的时间，武汉文惠通完成了1.0优惠券版本，2.0在线交易支付版本，3.0新业态新经济版本目前正在准备中。截至2020年6月15日，武汉文惠通注册用户数114.03万人，粉丝数71.8万人，上线企业累计72家，累计店铺数199家，用户核销4379.11万元，财政已发放补贴3890.53万元，直接拉动消费金额2.18亿元，直接拉动比为1∶5.6。

"武汉文惠通"平台极大激发了居民参与文化消费的热情，促进了文化消费，扩大了武汉市文化消费规模，并有效实现了文化消费群体和文化消费企业的双赢。同时，在这个过程中，培育了城乡居民文化消费意识，释放了文化消费潜力，形成文化事业绩效提升与市场规模发展相互促进、良性互动的新局面。

案例34 十堰智慧旅游融通发展信息示范平台

2013年以来，十堰日报社以云计算、物联网、大数据等多种先进信息技术为支撑，建设了十堰智慧旅游平台、当当文化旅游平台、大数据营销系统、中央厨房采编系统等。通过信息集成与融合，十堰智慧旅游全媒体融通发展信息平台应运而生，打破信息孤岛，实现开放式知识融通服务，分布、异构和动态的资源和服务环境下，实现跨系统、跨时空的知识和信息共享与关联，应用互操作技术实现信息融合、数据融合、流程融合、服务融合，从而为用户提供个性化定制服务与应用；利用协同过滤技术和智能推荐系统，实现精准营销与信息推送；应用大数据分析与挖掘技术，对用户行为精准画像，为政府和相关职能部门提供数据决策支撑。

目前，十堰智慧旅游融通发展信息平台由十堰日报社旗下的湖北当当文化旅游开发有限公司运营与管理，服务于秦巴山区"一市三区四县一特区"的全域旅游，实现了区域间的协同耦合发展，促进了秦巴片区文化旅游业结构性改革，推进了文化和旅游产业的高质量发展。

案例35 "锦绣潇湘·金牌解说"云平台

为构建高质量的红色旅游服务体系，湖南省文化和旅游厅依托社会资源，利用互联网技术，充分发挥红色旅游五好讲解员、专家名家等的优势，精心打造"锦绣潇湘·金牌解说"共享智慧文旅解说云平台（以下简称"'锦绣潇湘·金牌解说'平台"或"平台"）线上应用，通过在湖南省红色旅游景区（点）铺设二维码，游客微信扫码听景，更有效地传播湖南省的红色旅游文化。平台由湖南省文化和旅游厅组织实施，湖南一二三零一游旅游服务有限公司承担具体实施工作，自2019年7月起开始实施。

平台借助"文化+""旅游+""科技+"三大引擎，以共享、共营、共赢为理念，搭建景区、解说员、游客于一体的解说服务云平台。线上由导游、明星、专家、学者等各类型解说员共创多人、多语言、多形式的解说内容，线下由景区提供场景的二维码入口，平台提供语音录制、游客移动端、景区管理等工具，结合用户大数据分析，构建出技术智能、服务优质的解说服务云平台。

截至2020年6月，"锦绣潇湘·金牌解说"平台入驻景区28个、景点878个；注册金牌解说员148人；解说专辑99张，解说语音2664条；解说语音累积收听量14余万次，解说视频观看量8万余次；在线服务游客20余万人次。

案例36 "一网读尽"数字阅读云平台

2019年4月，湖南图书馆积极顺应时代潮流，创新数字阅读推广方式，推出了"数字阅读平台"。该平台采用spring cloud微服务架构体系，深度整合了图书馆的商用资源和自建资源，为读者提供了一站式免费阅读体验。平台为图书馆活化数字资源，发挥资源引流作用，优化馆藏布局，提升服务效能，为读者享受标准化、均等化公共文化服务探索了一条新路子，助力公共文化服务均等化发展。

同时，湖南图书馆按产业化思维，将该平台打造成湖南图书馆的数字文创产品，铺"信息系统安全等级保护备案证明"，按"馆企合作"产学研的模式，将产品推广到全国图书馆。目前，平台在全国300多个城市的1000余家图书馆安装试用，获评"第二届公共图书馆创新创意征集推广活动"一等奖。

截至2020年6月，平台全国累计用户达1500余万人，资源总访问量达1.32亿次。平台已整合20多个主流阅读资源库，涵盖100多个种类的150万余种资源，融合了100多家图书馆的自建资源，是全国融入资源厂商和资源类型较多的阅读平台。

案例37 湖南公共文旅云及株洲文化消费信息平台

2018年12月18日，湖南省文化和旅游厅牵头组织，湖南韵动文化体育产业发展有限责任公司提供技术以及运营服务，整合政府公共文旅资源，打造的省级一站式综合服务平台"湖南公共文旅云"正式上线。"湖南公共文旅云"版权归政府部门所有，注重平台意识形态管理、长效运营、大数据分析、服务效能监测和群众评价反馈，创新了政府监管、社会力量运营的新模式，为实现文化和旅游融合发展、事业与产业协调推进提供可借鉴的新路径，在增强公共文旅服务可及性的同时，使公共文旅服务成为培育和促进文化消费、促进精准扶贫的重要推手。

平台向上对接国家公共文化云，向下覆盖市、县、乡、村文化信息领域，为贯彻全省14个市州"一张网"，文旅生活"一键达"的建设理念，根据地方特色，针对性地为全省14个市州设计公共数字文旅服务综合平台，同时于2019年遴选县市区平台进行试点，开启本地化运营工作。

案例38 清远文化体育旅游服务云平台

为了以信息化的手段推动清远市文化、旅游、体育深度融合，有效提升市民和游客在清远享受文化、旅游、体育服务的水平和能力，清远市文化广电旅游体育局以微信小程序为用户使用载体，将清远文化、旅游、体育资源与服务整合打通，建设成为全国首创的区域文化、旅游、体育全信息展示和全功能服务的"一站式"公共服务云平台——"清远行"，并于2019年12月正式上线。

"清远行"是清远"数字政府"建设的重要成果，实现"指尖上"的便民服务，覆盖包括门票和住宿预订、农土特产购买、导航导览、文化和体育场馆预订、文化服务配送、线上培训等功能，打通了文化、旅游、体育服务的"最后一公里"，实现了"一部手机玩转清远"，成为新时代"互联网+文化旅游体育"的"清远经验"。

"清远行"服务云平台上线半年多以来，已超过50万人次的访问量，预订门票2000多张，促成土特产销售500多单，在社会上产生了非常大的影响力，成为清远市民享受文化体育生活、游客来清远旅游的重要助手。"清远行"服务云平台打通了用户、公共场馆、商家、政府管理部门的文化、旅游、体育服务生态圈，通过后台大数据采集与分析，清晰掌握不同人群的文化、旅游、体育需求，让全市文化、旅游、体育资源配送更具精准性，形成一个智能的清远文化、旅游、体育网上"大超市"，不断满足人民群众多层次、多样化的需求，同时平台也成为展示清远城市形象的重要窗口，让更多人看到清远最美的一面。"清远行"服务云平台是全国首个集成以提供文化、旅游、体育服务的微信小程序，为全国文化、旅游、体育网上服务树立了新标杆，开拓了新的方向，将简单便捷的服务工具带给了千千万万群众。

案例39 基于大数据条件下的广东省旅游统计方法改良及应用实践

随着大众旅游时代的来临，全域旅游时代的蓬勃发展，旅游市场边界大为拓展，结构更加复杂多样，单纯的传统抽样调查方式来获取数据由于采样点、样本分层设计等因素不能反映市场全貌和新兴市场的特征，亦无法满足行政主管部门、企业和游客对于数据及时性、全面性、多样性以及精准性的要求，需要在了解整体市场规模性的情况下，对抽样统计进行优化。

项目从实际工作中遇到的问题出发，着眼于分析传统抽样调查面临的挑战及自身的缺陷，评估大数据与抽样调查的结合点。在此基础上，探讨如何利用大数据规避抽样调查缺陷，提升抽样科学合理性，如何用抽样调查对大数据进行补充验证，如何将大数据所展现的趋势与旅游卫星账户等产业经济数据相衔接等问题，建立一套符合时代特性、科学有效、具有可操作性的融合大小数据的新型旅游数据指标体系。

项目以粤港澳大湾区为代表的广东旅游为例进行实证分析研究，建设基于中国移动大数据标准化的大数据产品（及平台）"蜂巢旅游"，构建省、市、区县、景区四级大数据系统进行上层应用场景的支撑，为全省、21个市、121个县区、部分镇区及部分重点区域共计301个旅游监测点提供按节假日精准到天，平时时间精准到月的时间维度，统计国内游客客流、国际游客客流、行为特征、消费潜力档次、产品及评价等共计两大类32项内容，助力广东全域旅游发展。

案例40 广西游直通车项目

广西游直通车项目以打造旅游经济互联网共享模式为目的，以解决旅游交通出行最后一公里为切入点，以遍布全区、方便快捷的旅游自驾车租赁服务体系为基础，集聚整合旅游产业"吃住行游购娱"六要素的智慧旅游综合服务平台。项目由广西旅游发展集团负责具体实施建设，是中国—东盟信息港建设的重点项目，也是广西自治区政府数字广西建设工程的旅游板块重点项目，第一阶段建设时间从2017年到2021年。

项目目前已完成平台线下服务网点建设560个，加盟车辆4200多辆，全区共有1200多家涉旅企业（含景区、酒店、乡村旅游区等）加入平台，平台会员约110多万。项目以共享经济的理念积极推动平台与各方企业的战略合作。数字广西集团将"广西游直通车"作为全区数字社会"爱广西"APP的旅游板块，实现会员互通、平台共建。项目与建设银行、光大银行、招商银行、交通银行、银联"云闪付"等合作，对接APP线上商城，实现用户共享和积分兑换。项目与广西自治区总工会合作，全区800多万工会会员成为直通车平台用户。2020年五一假期，项目完成广西旅游健康码的部署实施，游客通过"广西游直通车"微信小程序实时了解景区客流量并进行门票在线预约，实现用智慧化管理手段助力疫情防控工作，率先在全国推行旅游健康码。

案例41 中国（海南）南海博物馆5G创新应用项目

为了响应海南省关于加快5G试点应用项目建设的号召，打造智慧新海南，推动海南国际化智慧旅游业发展，2019年，中国（海南）南海博物馆携手中国联通，通过基于5G网络与相关信息技术的融合，打造5G创新应用，通过以科技手段为支撑的博物馆旅游信息体系，提升观众参观体验，让中国（海南）南海博物馆成为宣传南海、进行蓝色国土教育的示范基地，成为海南旅游的一张闪亮的名片。

应用内容包括：（1）实现全馆5G网络覆盖；（2）5G+VR全景直播：在选定的三沙岛屿建设5G基站，部署全景摄像机，让观众在展厅内就可以观赏到千里之外的南海景观；（3）5G+AR文物复助手：通过AR智能终端，实现对文物修复工作的记录、存储及实时远程指导；（4）5G+AI游记：在馆内特定地点部署抓拍摄像机，实现游客照片抓拍和人脸识别，为游客实时生成一键分享的精彩游记；（5）5G+感知安防：5G网络结合人脸识别等技术，实现公区客流统计、观众线路分析，并将安防设备和告警信息通过3D建模进行直观展示，提升日常安防工作和应急处置效率。

中国（海南）南海博物馆+5G的创新应用，基于5G大带宽、低时延、高可靠的移动网络，融合VR、AR、AI等前沿技术，有效提升了博物馆在观众服务、文物修复、安防管理等领域的智慧化水平。

项目将现代化科技手段融入博物馆文博工作中，用科技文博助力海南自贸港建设，创新驱动重大战略思想，也是海南文化和旅游业主动顺应新时代科技发展新趋势，深入推进智慧城市建设的重要手段，具有示范带头作用和积极的社会效益。

案例42 文旅AIOT综合管理平台

为加快推进文旅资源信息化，融合各信息系统数据，解决文旅资源方面临的"运营效率低、管理成本高、综合安防弱、业务创新难、营销不精准"等难题，重庆旅游云信息科技有限公司（简称"旅游云公司"）依托母公司重庆旅游集团10年文旅运营经验，聚焦大数据智能化在文旅产业的集成与应用，利用大数据、云计算、物联网、人工智能、三维GIS等技术打造"文旅AIOT综合管理平台"。形成"物联感知-数据分析-管控决策-多端触发-回馈响应"的闭环，集文旅信息采集监测、设施设备控制和智能管理、设施运行和自动维护、文旅安全保障、应急事件处置、日常巡检功能于一体，实现文旅资源方人、财、物"可视、可控、可管"。

2019年9月重庆工业文化博览园（简称"工博"）文旅AIOT综合管理平台成功上线后，与景区内物联网子系统成功对接，汇集了景区内客流、监控、广播、消防、能耗、人员任务管理、商业分析、巡检巡更、停车场等数据，在景区起到大脑中枢作用，平均运营成本下降5%，游客满意度提升8%，景区实现由"人管"向"机管"的智慧化转变，得到景区及相关职能部门的高度认可。

案例43 基于都江堰风景区共建共享共赢模式的"金牌解说"服务云平台

景区旅游现状，不足10%的游客能享受景区讲解员服务，不足20%的游客能使用讲解设备，近70%的游客还存在走马观花的旅游，使景区文化、历史故事没有得到很好的传播。随着国家文旅融合政策的推进，游客不断提升的精神文化需求以及互联网技术的蓬勃发展，一种技术更智能、使用更便捷、服务更优质、模式更新颖的景区讲解服务平台迫切需要。

成都网传文化传播有限公司自2019年1月期开始建设基于都江堰风景区共建共享共赢模式的"金牌解说"服务云平台。平台通过构建线上文化内容，引入景区专业导游免费入住平台，共享语音、视频讲解，收取版权费；引入历史专家、学者免费入住平台，共享学术研究、人文历史；引入明星、网红，自带流量，免费入住平台，共享语音、视频讲解，宣传文化，收取版权费；吸引知历史人文数字旅游达人免费入住平台，共享语音、视频讲解，宣传文化，收取版权费；吸引出版社、播音电台等合作文化企业免费入住平台，通过不同类型专业人士的引入，实现对景区历史故事、城市地标文化、城市街道街区文化、人文历史等内容的挖掘。通过构建线下场景入口，为游客在景区（点）、街道街区、文旅公交等提供二维码入口，游客扫描即可获取解说内容。平台还基于云计算平台，沉淀大量用户行为数据，形成海量、复杂、交叉的各种旅游大数据，为文化和旅游管理提供大数据分析服务。

截至目前，"金牌解说"服务云平台已提供478家景区音视频讲解服务，已入驻有2818名专家学者、专员导游、明星网红、旅游达人等讲解员，服务游客达1767355人次，已支付订单272767单，运营交易金额达2565542元。

案例44 贵州省"行游贵州"旅游安全预警提示系统

"行游贵州"旅游安全预警提示系统（以下简称"行游贵州系统"）践行"放管服"理念，从平安景区建设和流量治理入手，秉承操作应用便利化的设计思想，通过政府购买服务的方式，用大数据思维和信息化手段，为各市（州）主要景区等提供统一传播平台和渠道，为广大游客提供"行游贵州"信息融合动态发布公共服务，致力于以游客和群众为中心的景区旅游安全环境治理能力和治理体系现代化建设。

"行游贵州"系统由旅游安全数据交换中心、旅游安全移动上报系统、旅游安全服务处理系统、旅游安全展示系统、旅游安全大数据分析系统五部分组成，设置报隐患/提建议/留感想、预警信息、今日提示、通知公告、景区详情、官方公告和一键报助七大功能板块。该系统动态发布贵州省各主要景区通告或预警等信息，动态通告景区状况或进行预警，支持各景区开展常态化旅游安全警示和宣传，支持各景区利用信息化手段进一步完善和落实景区流量控制安全生产应急预案，提高公共服务水平。

"行游贵州"系统以景区旅游安全流量治理为切入点，开发全省景区统一动态预警提示发布平台，创建流量预警规则和机制，通过向社会统一动态公示和预警发布，依法依规为广大游客营造性提供旅游预警提示、安全宣传、救援救助等信息，拓宽景区信息发布渠道，提升景区流量管控意识和管理水平。该系统的建设创新了贵州省旅游安全公共服务的供给方式，为进一步落实行业监管、政府统筹及企业安全主体责任提供了有效途径。

案例45 "一部手机游云南"全域智慧文旅平台

"一部手机游云南"项目（以下简称"一机游"项目）是2017年底由云南省政府和腾讯公司联合打造，由腾讯集团联合云南省投资控股集团和云南省交通投资建设集团，投资、建设并运营的云南全域智慧文旅平台。项目利用云计算、大数据、物联网、人工智能等前沿技术，围绕云南旅游转型升级"国际化、高端化、特色化、智慧化"的要求，为云南打造智慧、便捷、健康的省级全域旅游综合生态，旨在重塑旅游诚信体系、重构政府和投诉体系，重建市场规则和秩序，重塑旅游品牌和形象，全力推动旅游产业全面转型升级。

项目依托"互联网+旅游服务"，通过"一机游"APP、微信公众号和微信小程序，全面覆盖游客在云南的游前、游中、游后的各项需求，满足游客"吃住行游娱购、商养学闲情趣"全方位的需求和体验。通过"一中心两平台"，融合互联网及旅游公共服务的融合，提高旅游行业在线率，重构政府管理模式，为全面实现"数字云南"提供技术保障；通过构建诚信消费体系与快捷投诉的管理体系，实现"游客旅游体验自由自在，政府管理服务无处不在"。

案例46 博物馆公共卫生防疫监测预警平台

2020年初，新冠肺炎疫情的暴发，引起国家文物局、陕西省文物局对文博单位疫情防控工作的高度重视，多次召开专题会议安排部署。

基于博物馆复工复产的安全监管需要，陕西省文物部门按照"事前预警、事中处理、事后追溯"的全流程管控目标，整合公共管理资源、所属博物馆和科研单位的技术力量进行联合科技攻关，成功研发出国内首套集物联网、大数据和人工智能等技术于一体的博物馆公共卫生及公共安全监测预警平台。

平台采用"一个中心、多个站点"的架构实现，具体来说，在陕西省文物保护研究院建立云端预警系统，在陕西历史博物馆、秦始皇帝陵博物院、西安碑林博物馆及汉景帝阳陵博物院四家陕西大型博物馆建立站点测温系统，整体架构如下图所示。

该平台不仅是当前防疫"利器"，还是后期公共卫生及公共安全体系建设的一部分。该系统可用于博物馆公共卫生常态化监测预警，也可以升级为社会公共安全预警系统，对接公安部门的相关数据库系统，实现反恐、追逃、反扒窃等功能，避免目前市场上常见的测温设备在疫情过后面临废弃等问题。

案例47 陕西省全域旅游产业运行监测与应急指挥中心

为了贯彻落实原国家旅游局《关于实施"旅游+互联网"行动计划的通知》《陕西省旅游业"十三五"发展规划》等文件精神，做好全域旅游示范省创建，将陕西省打造成为世界旅游枢纽，陕西省文化和旅游厅分两期建设陕西省全域旅游产业运行监测与应急指挥平台。利用云计算、大数据等信息化技术促进旅游产业转型升级，创新旅游管理模式，努力为游客提供优质服务。

一期项目从2016年12月开始实施，至2017年12月完成验收，初步实现陕西旅游产业监测与应急指挥平台相关硬件设施建设，完成了全省4A级以上景区共计104家的视频数据的对接，走在全国前列；实现景区主入口、主景点、游客服务中心、停车场等位置的实时监测，为景区管理提供现场环境支撑。

二期项目从2018年12月开始实施，至2019年9月完成验收，在一期基础上，进一步丰富旅游数据来源，优化提升平台功能模块，完成11个系统的建设，包括旅游地理信息系统、旅游资源分析系统、客流监测分析系统、景区运行监测系统、团队运行监测系统、旅游营销分析系统、游客满意度分析系统、旅游新媒体监测系统、住宿业运行监测系统、旅游统计分析系统、应急指挥调度系统。引入先进大数据技术和SaaS模式，加快推进旅游大数据在产业监测、产业促进、行业管理、营销推广、公共服务中的应用，探索构建以大数据为基础的陕西全域旅游全息信息平台智慧生态系统，推动陕西省智慧旅游跨越赶超，进入全国智慧旅游建设第一方阵。

案例48 "一部手机游甘肃"综合服务平台

2018年2月，甘肃省政府正式印发《关于加快全省智慧旅游建设的意见》（以下简称《意见》）。意见提出，到2020年，基本建成以"一中心三体系三朵云（即大数据中心，智慧旅游管理体系、服务体系、营销体系和智慧旅游支撑云、功能云、内容云）"智慧旅游体系，实现"一部手机游甘肃"，旅游公共信息服务水平显著提高，旅游在线营销能力全面提升，行业监管能力进一步增强，全省智慧旅游建设达到国内一流水平。

2018年3月，甘肃省文化和旅游厅启动"一部手机游甘肃"平台建设工作，2019年10月全面完成平台建设，该平台是甘肃旅游面向各级管理单位、文旅企业以及游客统一的服务入口。平台依托"互联互通、全面共享"的基本思路，优化甘肃旅游大数据中心，以多源数据的融合及预测服务为核心，实现旅游大数据赋能产业整体发展；按照数据驱动管理的建设思路，通过旅游管理各系统建设，为政府打造"多级一体"的智慧管理体系，包括数据采集服务、舆情监控服务、诚信管理体系、信息上报服务等，实现"政府管理服务无处不在"。通过旅游营销各系统建设，实现旅游产品电商分销、自媒体公共服务、多维度旅游营销分析等功能，打造旅游营销矩阵，搭建甘肃跨区域、跨平台、跨终端立体化营销体系。游客公共服务系统从游客出发，利用信息技术提升旅游体验和旅游品质，整合智能行程定制、AI客服、智能导览、旅游服务预订、游客投诉、旅游咨询、精准信息推送等智慧化手段，从"吃、住、行、游、购、娱"各方面为游客提供一站式服务。

案例49 甘肃文化旅游大数据交换共享平台

甘肃作为文化和旅游资源大省，长久以来一直是国内外热门旅游目的地，然而由于地理、经济等多方面因素的制约，甘肃省文旅产业任督不通，管理部门与文旅企业信息不畅：管理部门不能实时掌握景区酒店等业态的情况，导致无法统筹管理，引导规划文旅产业发展；文旅业态缺乏统一指挥，导致景区酒店等各自为政，阻碍文旅产业发展。信息交流不畅通，影响了甘肃文旅产业的健康发展。因此，甘肃省文化和旅游厅积极学习各地经验，不断探索适用于甘肃的解决方法，在2018年建成了甘肃文化旅游大数据平台。

甘肃文化旅游大数据交换共享平台纵向贯通了市县文旅部门及景区、酒店、旅行社数据，完成93家景区1192路视频监控信号接入，实现了重点景区重点部位实时监控和立体管理，解决了重点景区"看不见、呼不应、连不上、管不住"的管理难题，提升了国家和省市县四级联动应急指挥能力；横向接入了电信、移动、联通、公安、交通、民航、气象、环保、景区、OTA平台等10余类数据，使旅游数据统计方式由加权统计转变为全面统计，特别是在全国范围内率先实现了省级公安住宿数据与旅游数据实时共享。

目前，甘肃文化旅游大数据交换共享平台日均处理数据7亿余条，建成客流分析、客源地分析、游客喜好分析等数据分析模型60多个，通过这些模型，基本能够掌握各省区市入甘肃游客人次和驻留时间、各市州接待游客人次和驻留时间以及游客性别、年龄、喜好、住宿、交通等分布情况，为促进全省文化和旅游产业提质增效提供了科学决策依据，助理甘肃文旅产业实现"变道超车"。

案例50 青海省智慧旅游平台

近年来，青海省文化和旅游厅紧抓国家大力推进"旅游+互联网"行动计划的发展机遇，结合发展大数据产业独特优势，加强规划引导，全力推动大数据、云计算、云存储的发展及应用，全面整合信息资源，建设了青海数字文旅大数据平台，平台建设历时4年，完成两期项目建设，并持续迭代升级，以省级数字文旅大数据平台为核心，依据统一标准完成了多个市县景区级平台搭建，初步形成了多级纵向综合管理体系。该平台包括：旅游大数据分析系统、产业运行监测系统、行业管理系统、景区客流统计分析系统。构建了青海省文旅信息化的基础，使得青海省文旅行业具备了基于云计算、物联网、大数据等先进技术进行游客量、客源地、驻留时间等旅游核心数据的分析和统计。

青海数字文旅大数据平台通过融合运营商信令数据、舆情数据，对接景区物联网终端数据，共享气象、公安、交通、银联、扶贫等数据，利用爬虫技术抓取互联网数据，整合沉淀公共服务端及其他业务系统数据，共计接入十二类数据，建立青海数字文旅基础资源库，构建270余种融合性大数据分析模型，实现产业综合分析、文旅影响力分析、产业扶贫分析、景区综合分析等数据可视化服务，横向纵向共享大数据分析成果，定制大数据分析报告，为行业监管、精准营销、公共服务提供数据支持。

作为青海省数字文旅"大脑"，数字文旅大数据平台在现有优化基础分析能力，延伸自驾游等新业态分析、产业扶贫等战略发展分析、非遗资源等文旅融合导向分析，形成了省、市州、县景区的多级数字服务体系，强化了青海省文化和旅游厅对全省文旅行业发展的管理职能，实现了文旅产业数据纵向贯通、横向融通，夯实了青海省文旅信息化建设基础，形成了以省平台为核心的多级纵向服务体系，发挥了围绕文旅产业带动全省经济发展的数字效能。

案例51 新疆维吾尔自治区博物馆智慧流动博物馆

新疆维吾尔自治区博物馆是全疆最大的文物和标本收藏保护、科学研究和宣传教育机构，2008年被原国家旅游局认定为4A级旅游景区，被国家文物局认定为国家一级博物馆。

2019年8月，自治区博物馆完成了二期建设项目主体工程，需对历史展厅陈列展览做整体提升。为拓展博物馆数字化展示方式，提升宣传与公共文化服务手段，自治区博物馆委托陕西十月文物保护有限公司对历史展厅进行数字化建档，并设计、开发智慧流动博物馆系统，开创新疆博物馆以"智慧流动博物馆"为载体的创新型展示方式。

新疆维吾尔自治区博物馆智慧流动博物馆是数字化手段结合移动设备以流动展览的形式呈现的数字移动博物馆。设计开发具有虚拟游览和交互感知功能，利用车载多面LED、户外搭建多面LED等呈现方式实现带入式、沉浸式、互动式的体验，助力博物馆宣传、展示工作。

一是在公共文化服务方面，突破了传统博物馆参观的时间和空间限制，可以将展览内容送到群众家门口，打破公共文化服务"最后一公里"的瓶颈，使公众近距离多角度地欣赏、体验"永不落幕"的数字展览。二是在收藏保护方面实现了对藏品的数字化保护，减少了实体文物的频繁展示，具有无限可复制性，在保护文物的同时，也能更好地服务保管人员、展览策划人员，提高博物馆工作人员的工作效能。三是充当博物馆媒介宣传，将数字资源通过网络、自媒体等媒介进行宣传，扩大博物馆知名度，发展博物馆旅游资源。

案例52 文化和旅游部综合监测与应急指挥平台

文化和旅游部信息中心负责文化和旅游部综合监测与应急指挥平台（以下简称"平台"）的建设、管理和运维工作。该项目于2018年10月启动建设，2019年6月正式上线运行。

按照"业务引领、总分有序、突出融合"的规划理念，平台运用数据可视化技术开发了16个应用模块。全面整合文化、文化产业和旅游业数据，建设了覆盖国家、省、市三级的开放式、能扩展、可延伸的业务协同机制、共享交换体系、数据分析系统、运行监测平台和应急指挥中枢。2019年9月，平台以较高分数通过信息系统三级等保测评，进一步完善了网络安全体系和运维体系。2019年10月，在中国计算机用户协会组织开展政务治理信息化典型成果案例评选活动中，平台从10万多会员单位推荐的成果案例中脱颖而出，荣获"政务治理信息化、公共服务信息化典型成果案例"全国二等奖。2020年3月，平台软件获国家版权局颁布的计算机软件著作权登记证书。平台上线以来承接部系统视频会议和各司局各类会议保障任务150余次，为"五一"、端午节等重大节假日部领导对景区运行监测和指挥调度提供技术保障，圆满完成全国政协、相关部委、省市文旅厅（局）、直属单位、国家文物局各类参观演示任务。

平台的建设，实现了管理部门对行业态势的精确把控，对发展趋势的科学研判，对政策效果的有效评估，对应急管理的高效组织，有力推动了互联网技术创新与文化和旅游改革发展的深度融合。

案例53 中国非物质文化遗产网·中国非物质文化遗产数字博物馆

"中国非物质文化遗产网·中国非物质文化遗产数字博物馆"（www.ihchina.cn，以下简称"中国非遗网"）是根据我国非遗保护工作需要，在文化和旅游部的支持与指导下，由中国艺术研究院（中国非遗保护中心）建设、运营的网络宣传平台，创建于2006年。中国非遗网集政策宣传、资讯传播、成果展示、知识普及于一体，通过多年工作积累和优化提升，现已成为我国非遗保护、宣传工作的主要阵地，是全面反映非遗保护历程、集中彰显非遗保护成果、生动体现传承实践、及时发出主流声音的重要平台。2018年，中国非遗保护中心对中国非遗网进行了改版升级，新版网站于2019年3月21日发布上线，改版成果得到了业界和用户的广泛认可。使用者普遍反映，新版中国非遗网栏目清晰合理、设计美观大气、内容专业全面、功能便捷易用。目前，网站月均访问量达28万，月均访客人数达22万。

新版网站设置了"机构""政策""资讯""清单""资源""学术""百科"七个一级栏目，并在首页设置非遗地图和中国非遗传承人群研修研习培训计划、传统工艺振兴计划等专题，力求全面呈现我国非遗保护领域重点工作及成果；非遗地图、全站搜索、清单数据等设计贴近用户核心需求，成为网站功能亮点；特色资源方面，"文化和自然遗产日""二十四节气"等专题及时上线，为用户提供精彩的线上展示；视觉设计采用扁平化设计风格和对称式布局，突显传统文化的韵味和非遗特色，细节丰富，视觉效果生动；网站技术架构成熟、合理，前端适配性良好、使用流畅，后台管理功能便捷、高效、安全。

得益于良性的运营机制和优质的信息资源内容，中国非遗网已逐步成为兄弟单位，尤其是地方非遗保护机构可靠的信息转载来源，也是社会公众和广大媒体获知非遗领域资讯、聆听国家主流声音所信赖并优先选择的传播平台。

案例54 公共数字文化工程"文旅e家"移动应用程序

为贯彻落实党的十九届四中全会"优化城乡文化资源配置，推动基层文化惠民工程扩大覆盖面、增强实效性"精神，按照文化和旅游部党组关于融合创新发展公共数字文化工程建设的要求，以《公共数字文化工程融合创新发展实施方案》为有力抓手，公共数字文化工程的两家牵头单位国家图书馆、文化和旅游部全国公共文化发展中心，通过统一部署、统一推进、统一实施，以"文旅e家"为服务品牌，全面加强移动互联网环境下的公共数字文化建设，不断提升公共数字文化服务能力，不断满足基层群众对数字文化的新需求，实现公共数字文化工程服务的创新与共享。

"文旅e家"应用程序的建设周期4个月，于2019年9月建设完成并在应用程序商店上架，为《公共数字文化工程融合创新发展实施方案》的落地见效提供了服务保障。应用程序积极运用移动互联网关键技术，初步建立了高可靠、广覆盖、可定制的典型模式，实现了图书馆和文化馆行业的深度融合，已在业内拥有一定影响力。同时也得到了基层群众的广泛认同，上线3个月用户覆盖全国31个省区市1500多个市县，影响范围广泛。

案例55 "玩转故宫"小程序

"玩转故宫"小程序是一款基于移动端的导览应用小程序，利用微信小程序"即开即用，用完即走"的特性，在通用版腾讯地图基础上，由专业地图测绘团队首次对故宫开放区域600多个建筑、展厅、服务设施的位置信息精确采集，以活泼的手绘全景地图生动展示故宫全貌，以分级别展示的形式，将真实的建筑和各项服务设施客观还原到手机地图上。玩转故宫小程序采用GPRS导航技术、LBS定位技术、AI人工智能技术、360度全景技术、AI Lab"图像描述生成技术"等，同时集成近年来受大众喜爱的紫禁城祥瑞、故宫美图、特色路线等，满足不同人群游览故宫的需求，提供更加个性化、趣味化、社交化的游览体验。

案例56 中国国家博物馆预约服务系统

为解决国家博物馆以往参观旺季排队时间过长、参观体验较差等问题，自2018年下半年开始，国家博物馆实施建设预约服务系统，该系统总体建设目标是：在目前纯人工售票、检票、客流统计的情况下，根据国博现有状况，搭建预约服务系统，为广大参观者提供便捷的服务，在此目标上做到分时段指前、现场预约入馆、可移动手持终端检票、收费展现场自助购票、统计报表等智能一体化的预约服务系统。

预约服务系统项目从2018年7月启动，2019年4月正式上线使用，2019年6月验收，历经10个月，实现了来馆参观网上预约、现场登记、现场人工出票、收费展现场购票和票务智能管理等功能模块。系统建设采用了微服务架构设计、KANO模型的服务设计流程、OCR证件识别技术以及移动智能终端等先进技术。

国家博物馆采用分时段全员预约以来，通过实现参观人流的控制，满足了国家博物馆要求实现减轻天安门地区排队压力与提升接待运营能力的多重标准要求。场馆参观环境更加舒适，参观质量明显提高，观众参观服务满意度得到显著提升。运营方面收费展厅门前全部采用扫码购票，售票人员由平均的10人降为0人，取消了原有的每日交账环节。通过数据运营让馆领导及时掌握当天和未来参观观众、博物馆服务等数据，及时调配服务资源，提高了博物馆的决策水平。

预约服务系统的成功实施，打破了国家博物馆原有运营模式，将确保文物安全及公共服务区域安全等原则提到首位，使国家博物馆公共服务水平上升了一个新台阶。

案例57 文旅产业指数实验室

为适应文旅产业发展新的需要，中国旅游报社与中国社会科学院中国舆情调查实验室、阿里巴巴集团于2019年12月，在中国旅游舆情智库的基础上，共同成立文旅产业指数实验室，构建文化、旅游、传播、经济、社会等多领域的跨学科研究平台，为国家文旅产业发展提供决策建议和政策咨询，推动文旅产业转型发展和融合创新，为各地文旅管理部门、景区、文化旅游企业提供更全面的服务和整合解决方案。文化和旅游部党组成员王晓峰、中国报业协会理事长张建星出席实验室成立仪式并为实验室揭牌。

文旅产业指数实验室的核心职能是构建文旅产业评价指数体系，包括文旅竞争力指数、文旅新媒体传播力指数和旅游人气指数，评价对象包括省市县、景区、文旅企业和旅游产品。这一完整的指数体系的构建，对于文旅产业的健康发展以及提升中国旅游传播水平与旅游品质有着重要的意义。

此外，文旅产业如何通过大数据、云计算、人工智能、物联网等新技术让自身的组织运营、资源和服务在线，完成数智化转型升级，提升消费者体验，已经成为全行业的共同发展命题。文旅产业指数实验室将合作伙伴联合开发文旅解决方案，解决文旅产业在品牌力的提升、游客服务体验的提升、产业的监管监测、全域的互联网经营等方面遇到的各种问题。

案例58 12301全国旅游投诉举报平台

伴随着我国旅游业持续高速发展，旅游市场规模不断攀升，旅游投诉呈现出绝对数量上升、类型多样化、调解难度增强等趋势，与此同时，旅游投诉处理机构人员配备未得到明显加强。面对日益严峻的旅游投诉处理困境，打造全国统一的旅游投诉处理信息化平台，借助信息化手段提升旅游投诉处理效率和处理质量，推进旅游投诉处理体系和处理能力现代化建设已是势在必行，迫在眉睫。

2016年9月，旅游质量监督管理所正式上线运行"12301全国旅游投诉举报平台"（以下简称"12301平台"）。12301平台是全国各级旅游投诉处理机构处理旅游投诉的统一平台，游客可以通过12301语音、信访、上访等线下方式以及文化和旅游部官网、12301微信公众号、12301微博等多种线上方式进行投诉，平台核实投诉内容及相关凭证材料后，通过平台独有的"扁平化"方式将投诉同时发送至省、地市、区县等旅游投诉处理机构，属地旅游投诉处理机构直接处理旅游投诉，上级对下级旅游投诉处理机构的工作进行督促、督办。

自上线运行以来，12301平台在全面受理旅游投诉、多渠道受理旅游投诉、统一协调处理旅游投诉、增加旅游投诉处理透明化、大数据统计分析旅游投诉等方面实现了工作创新。截至2019年12月底，12301平台共处理旅游投诉近9万件，为游客挽回损失1.05亿元。同时，旅游投诉处理效率得到了明显提升，2016年旅游投诉平均结案时间为31.30天，2019年旅游投诉平均结案时间下降到21.98天，工作效率提升42.40%。