

先行先试 创新驱动 持续升级

一部手机游云南打造“互联网+旅游”示范样板

2021年国务院政府工作报告提出，“发展健康、文化、旅游、体育等服务消费。运用好‘互联网+’，推进线上线下更广更深度融合，发展新业态新模式，为消费者提供更多便捷舒心的服务和产品”。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，“互联网+旅游”愈发引得业界关注。

在文化和旅游部科技教育司公布的2020年度文化和旅游信息化发展典型案例中，“一部手机游云南”全域智慧文旅平台榜上有名。2020年11月，文化和旅游部、国家发展改革委等10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》（以下简称《意见》）提出，推动旅游生产方式、服务方式、管理模式创新，丰富旅游产品业态，拓展旅游消费空间，培育适应大众旅游消费新特征的核心竞争力。“一部手机游云南”切中《意见》的核心思想，可谓先行先试的典范。

作为旅游大省，云南“互联网+旅游”的生动实践早早开启。“一部手机游云南”项目推出以来，在政府引导、企业参与、市场主导下，不断探索创新、突破重构，在云南“旅游革命”浪潮中砥砺前行，助推云南文化和旅游新生态构建和全国旅游数字化进程。“一部手机游云南”成为云南旅游产业转型升级的新引擎、游客舒心游云南的独特法宝。

保持单项冠军地位
助推旅游产业健康发展

2021年2月，云南省召开深入推进“旅游革命”暨“一部手机游云南”工作领导小组第19次会议，明确提出要坚持走平台型、开放型、友好型发展路子，加快迭代升级，建设智慧交通、智慧酒店、智慧景区，保持“一部手机游云南”单项冠军地位，助推旅游产业健康发展，实现游客满意、企业满意、政府满意。

2017年，云南省委、省政府下定决心重拳整治旅游市场秩序，同时积极探索“互联网+旅游”实践。云南省与腾讯公司合作建设全域旅游智慧平台“一部手机游云南”，着力重整旅游资源和产品、重构诚信和投诉体系、重建市场规则和秩序、重塑旅游品牌形象，全力推动旅游业全面转型升级。

自2018年10月正式上线运行以来，“一部手机游云南”不断推动云南旅游服务与旅游管理智能化、信息化、规范化，助力实现“游客旅游体验自由自在、政府管理服务无处不在”的目标。目前，“一部手机游云南”已初步建成“一中心两平台”，即一个云南旅游大数据中心、一个旅游综合管理平台“一部手机管旅游”、一个旅游综合服务平台“游云南”客户端。

高位推动统筹协调
开创全域智慧旅游的“云南模式”

云南省副省长刘洪建介绍，在推进“一部手机游云南”建设中，云南始终坚持高位推动和统筹协调，形成“政府主导、市场运作、上下联动、各方参与”的工作格局。云南省委常委会多次听取工作推进情况汇报，省政府成立了由省长任组长、有关副省长任副组长、省直各部门为成员的“一部手机游云南”工作领导小组，统筹谋划和组织开展“一部手机游云南”建设工作，领导小组已召开19次会议。

可以说，“一部手机游云南”项目开创了“高位推动、多部门协同联动、全省所有州市联动、政府企业游客三方联动”的全域智慧旅游的“云南模式”。该项目将国家政策支持与云南省内统筹推进相结合，在提升游客体验、便利政府管理、带动企业发展等方面下功夫，做好“互联网+旅游”文章。

提升游客体验

《意见》提出，加快建设智慧旅游景区。完善旅游信息基础设施。推进物联网感知设施建设，加强对旅游资源、设施设备和相关人力资源的实时监测与管理，推动无人化、非接触式基础设施普及与应用。

面向游客端的“游云南”客户端主要为游客提供旅游咨询、预定、导览、便捷入园、智慧厕所和智慧停车场、交通出行、投诉和退货等服务。截至目前，累计下载量达2300万次，用户数超过760万人；“游云南”体系为公众提供服务突破2亿次。

2020年初，在疫情防控最为严峻的时刻，“游云南”客户端推出“云旅游”，打造不一样的旅游体验，通过《昆明海鸥“抗疫”真实生活》《上元赏灯》《云赏花》《云春游》等系列直播，为市民、游客树立战胜疫情的信心。网友们纷纷留下“甘雨时降，万物以嘉，定会雨过天晴”“万亩的花田不仅带来视觉的感受，也能治愈我们的心灵”“西双版纳真是个好地方，要去要去”等赞美与期待。

面对突如其来的新冠肺炎疫情，“一部手机游云南”积极落实“预约错峰限量”出游要求，在2020年5月上线“分时预约”板块，实现团队游客通过行程单快速预约、核销入园，助力云南旅游业复工复产。此外，“游云南”客户端还相继上线ETC充值、洗手点等功能，让旅途更方便。

同时，在云南省各州市，“一部手机游云南”成为提升景区智慧化水平、推进文化和旅游服务体系建设的重点平台。如在大理白族自治州，21个3A级



及以上景区完成智慧景区建设。“一部手机游云南”旅游要素全面上线，大理白族自治州全面立体的旅游信息和旅游咨询服务平台已成型。”大理白族自治州文化和旅游局有关负责人说。

怒江美丽公路小沙坝服务区是游客进入怒江大峡谷的第一站，也是大滇西旅游环线上的新亮点。“一部手机游云南”建设运营方云南腾云信息产业有限公司（下称“腾云公司”）与云南交投集团在小沙坝服务区探索“智慧服务区+景区+半山酒店”模式，成为新型智慧景区建设的案例。小沙坝服务区充分应用互联网、数字化前沿技术，全面对接“一部手机游云南”平台，创新性融入多种新型智能设施设备，使游客充分领略现代化服务区的便捷体验。

截至目前，云南省昆（明）大（理）丽（江）、昆（明）磨（憨）两条美丽高速公路及怒江美丽公路沿线共65个智慧服务区已上线“一部手机游云南”平台，车位、厕所、淋浴间、油价、通知、公告等服务尽在指尖。

便利政府管理

《意见》提出，加强旅游监管服务，形成旅游市场信息化、智能化监管服务格局。创新旅游公共服务模式，厘清政府公共服务与市场旅游信息服务边界，鼓励各地区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。

为便于各级政府、文化和旅游部门及时发现和处理问题，有效提供公共服务和旅游信息服务，“一部手机管旅游”平台于2020年4月上线试运行。这是云南旅游市场治理数字化的重要尝试。

云南省文化和旅游厅党组书记、厅长曾艳介绍，“一部手机管旅游”集合了投诉、退货、诚信评价（含餐饮企业、酒店住宿、旅行社、旅游汽车公司、租赁车公司、旅游景区、涉旅商品经营户7个业态）、旅行社管理、导游管理、综合考核、景区预约等智慧管理功能。目前，云南省各级涉旅管理部门和涉旅企业通过“一部手机管旅游”游客服务，做到高效服务游客、高效监管市场。其中，构建“1+16+129+X”旅游投诉处置工作体系是全国首次将政府、游客、涉旅企业纳入同一网络平台上进行投诉处置。目前实现99%的投诉24小时办结，平均办理时长在4小时以内，成为全国旅游投诉处置最快的省份。

“着重表扬古城管理执法队，当场就联系了旅行社给我退款，点赞”“退货速度特别快，特别满意”……在“一部手机管旅游”后台，游客对平台的投诉、退货处理结果纷纷点赞。

“云南建立了线上线下相结合的退货体系。线上依托‘一部手机游云南’平台设立‘30天无理由退货’快速办理平台，线下统一设立130个‘退货服务点’。已办理游客退货10633起，

退款7316.95万元，游客好评率达99.6%。‘30天无理由退货’成为诚信云南新标志。”曾艳说。

“在综合监管考核方面，‘一部手机管旅游’平台会公布云南省各州市实时得分情况和排名，包括综合监管机制运行情况、涉旅企业诚信评价进展、涉旅安全事故发生情况、受到上级处理情况、游客投诉处置体系运行情况等。”云南省红河哈尼族彝族自治州文化和旅游局局长张艳梅说，这一流程大大优化了原有机制。

曾艳认为，“一部手机游云南”充分利用大数据、人工智能等新技术，架构起强大的数字中枢，实现了旅游治理效能的提升。

带动企业发展

对于《意见》提出的扶持旅游创新创业，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等要求，腾云公司在谋求自身发展同时，积极创新带动相关旅游企业发展，探索整个云南“互联网+旅游”可持续发展机制。

文化和旅游产业互联网的核心在于建设、运营“双轮驱动”。“一部手机游云南”上线至今共迭代70个版本。2021年1月，在“一中心两平台”架构设计基础上，部署上线了面向旅游企业的“游云南”旅游交易平台，实现旅游资源要素数字化和产品管理、交易服务在线化。自此，“游云南”客户端由原来的OTA在线旅游自营模式升级为线上旅行OTP店铺模式。同时，平台针对旅游企业推出了“双0”模式，即平台0佣金和“T+0”结算模式。

“这样一来，进一步厘清了‘政府公共服务与市场旅游信息服务边界’，充分让有形手和无形手结合，云南本土旅游企业通过最低成本的直销市场，在数字化升级的基础上实现企业经营的降本增效。”腾云公司总裁方腾飞介绍。

“一部手机游云南”推出的‘双0’模式，为合作商家提供的‘0佣金’和‘T+0’结算周期，最大限度缩短了资金占压周期和成本，不仅能提高企业资金周转速度，还能大幅度降低企业的经营成本，对于当下资金链紧张的旅游企业，可谓是雪中送炭。同时，新推出的‘游云南’旅游交易平台，为旅游企业提供了包括开店、运营、分销、经营管理的一体化工具。在这样的模式推动下，相信优质旅游资源会快速进入平台，进一步丰富云南旅游产品市场，为游客提供更多优质选择。”云南省旅游协会会长袁兵对这项升级举措给予了充分肯定。

“一部手机游云南”是活化的生态系统，其成功关键还在于持续的深度运营。2020年以来，腾云公司不断优化、完善运营策略。一是建设地面网络服务体系。如与红河州建水县合作，落地建设集“30天无理由退货+旅游集散+旅游咨询+游云南会员服务+智慧

旅游展示+十大名品展销”于一体的游云南服务驿站。二是全方位拓宽流量渠道。通过助力产业复苏补贴政策牵引，与云南省内243家旅游企业累计合作研发502款云南旅游新产品。与微信合作，为全省93个景区开通“搜一搜”官方品牌区。与交投集团、昆交集团、南方电网合作，接入ETC（云通卡）充值、省内汽车票预订以及充电桩查询等高频场景应用。2020年暑期，在全省知名景区布设48个“游云南”智慧旅游服务体验站。三是助力“游云南”客户端宣传推介。在云南省文化和旅游厅的指导和支持下，2020年累计完成140多场品牌推广活动，整体曝光量达48.5亿次；线上投放累计完成曝光量超12.7亿次；发布“一机游”模式发展白皮书，曝光量达2.75亿次。

展示全新旅游形象
打造全国智慧旅游标杆

2020年7月，云南省委、省政府出台《关于加快构建现代化产业体系的决定》，将文化和旅游业纳入万亿级支柱产业进行打造。云南旅游业面临十分重要的机遇与挑战。

结合《意见》的贯彻，“一部手机游云南”将丰富场景入口，服务不同客群，并推出一批创新功能应用，如“达人带你游”“许愿”“快直播”等。

作为“一机游”模式的开端和代表，“一部手机游云南”项目启动以来，实现了旅游资源的网络实时互动和多方信息的整合，全面展示了云南全新旅游形象，并带动全国甚至世界多个国家和地区建设“一机游”模式的热潮。目前，“一部手机游云南”正从建设期转向深度运营期，同时也将进行模式、架构、产品及功能升级。下一步，“一机游”在“一中心两平台”的基础上，将新增“游云南”旅游交易平台，形成集服务政府、企业、游客于一体的产业发展平台，继续以智慧化方式提升产业效率，推动产业数字化升级，推动文化和旅游产业互联网变革。

曾艳表示，云南坚决守护好旅游“金字招牌”。在此过程中，以“一部手机游云南”建设为抓手，促进政府工作流程再造，构建新型智慧监管体系，其中的旅游投诉处置体系、诚信评价体系和“30天无理由退货”在全国范围内具有一定的创新性。

刘洪建表示，云南省推动实体经济和数字经济融合发展，把“一部手机游云南”建设作为推进“数字云南”建设、发展智慧旅游的重要抓手，努力构建权威、全面、便捷、实惠的智慧服务平台，积极探索“互联网+旅游”实践。下一步，云南省将按照“数字云南”和“旅游革命”决策部署，立足打造开放共赢平台，加快推动“一部手机游云南”升级，以“互联网+”为手段，全面推进旅游要素数字化建设，助推“云南只有一个景区，这个景区叫云南”全域旅游和旅游业高质量发展。

（春晓 嘉文）



“在疫情防控常态化形势下，‘互联网+旅游’的发展为旅游业高质量发展提供了强大动力。‘一部手机游云南’全域智慧工程的推进，让游客体验到了更加便捷智慧的服务，旅游企业逐步降本增效，政府线上线下的全面监管也有了更有力的保障，是全国‘互联网+旅游’实践先行先试的典型范例。立足新发展阶段，应以深化供给侧结构性改革为主线，运用好‘互联网+’，推动旅游业高质量发展，助力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。”

全国政协委员、云南省作协主席范稳建言：“在全国发展‘互联网+旅游’，首先应树立标杆，加强经验交流，推动相关环节的规范化和标准化。”

范稳表示，旅游业正在变成拉动经济发展的主力产业。立足新发展阶段，以深化供给侧结构性改革为主线，运用好“互联网+”，还应催生一系列旅游产品和新业态。如大数据在旅游服务中的深度应用，云直播、云服务、云观展、云许愿，智慧生态酒店、新型智慧生态服务区等，让“互联网+旅游”成为旅游产品和业态更新迭代的助推器。

“一部手机游云南”在“互联网+旅游”实践探索中所起到的引领作用和其创新发展，引起业界广泛思考与关注。

文化和旅游部信息中心副主任 信宏业

关键词 旅游与科技融合

“一部手机游云南”用科技理念和手段，引领旅游行业传统流程的时代提升，催生了诸多典型应用和创新模式，对旅游与科技融合进行了积极探索和应用实践。在科技与应用耦合的广泛性和融合度上，在统筹政府和市场主体深度协同方面，其资源实质性整合和发展运营模式创新实践，对行业今天推动“互联网+旅游”有积极的示范和借鉴作用。

原国家旅游局监督管理司司长 彭志凯

关键词 产业数字化

“一部手机游云南”从To G、To B、To C端存在的问题入手，着重解决文化和旅游产业流程复杂、链条冗长、客户数多、需求不尽相同等难点。全域旅游、智慧科技、大数据共享于一体，横向融合技术能力、营销能力、资源整合能力等核心优势，发挥集成效应，纵向构建云南文化和旅游产业链，共建旅游规划、投资、建设、运营和服务的一体化平台，以智慧化方式提升产业效能，推动产业数字化升级，成为中国文化和旅游产业转型升级的典范。

云南大学、云南省智慧旅游工程研究中心教授 李浩

关键词 个性化服务

“一部手机游云南”涵盖了游前、游中及游后的整个旅游生命周期，从一键投诉到退货无忧，从智慧导览到智慧厕所，从识花君到所购即所得，从大众化旅游线路预订到个性化智能推荐定制，全方位解决了旅游场景中“吃住行游购娱”四个核心要素。

从千篇一律的传统观光型旅游到千人千面的个性化体验式旅游，云南省大力推广的高端智慧旅游平台“一部手机游云南”给出了不一样的实践，诠释了什么是从旅游大省迈向旅游强省的抓手，如何以数字化、智能化为依托，帮助传统产业转型升级，让工业化生产成本产生个性化旅游服务体验成为可能。同时，也率先垂范了“互联网+旅游”的转型升级实践，回答了智慧旅游“智从何来”的问题。

北京第二外国语学院中国文化和旅游大数据研究院副院长、教授 钟栋娜

关键词 可持续发展

面对各地的竞相发展态势，“一部手机游云南”需不断结合国家新战略、技术新模式、产业新要求、游客新需求，实现创新发展和可持续发展。第一，以区域为导向。最大程度体现云南特色，解决云南旅游的实际问题。第二，以技术为驱动。充分利用新技术新方法，不断进行升级更新。第三，以运营为目标。充分调研市场需求，深度下沉运营服务体系，同时提高服务水平和服务质量。第四，以数据为基础。持续运维旅游大数据中心，不断开发适应开放社会信息体系的数据体系，全面推动地方数字化治理和产业转型升级。

