**尚 度 瞭 望**

**SUNDO OUTLOOK**

主办: 北京尚度国际传媒有限公司 总第10期 2015年1月19日

目录

**政策动向**

* **国家旅游局印发《关于促进智慧旅游发展的指导意见》**
* **2015年全国旅游工作会议在南昌召开**
* **我国2015年将开展旅游厕所革命**
* **北京市旅游委召开智慧旅游工作座谈会**

**行业观察**

* **中国旅游研究院发布2014全国游客满意度报告**
* **黄山推出三维实景图和客户端**

责任编辑：崔超 审核：冯强

**国家旅游局印发《关于促进智慧旅游发展的指导意见》**2020年形成系统化智慧旅游价值链网络　　1

国家旅游局1月10日印发的《关于促进智慧旅游发展的指导意见》提出，到2016年，建设一批智慧旅游景区、智慧旅游企业和智慧旅游城市，建成国家智慧旅游公共服务网络和平台。到2020年，我国智慧旅游服务能力明显提升，智慧管理能力持续增强，大数据挖掘和智慧营销能力明显提高， 移动电子商务、旅游大数据系统分析、人工智能技术等在旅游业应用更加广泛，培育若干实力雄厚的以智慧旅游为主营业务的企业，形成系统化的智慧旅游价值链网 络。

意见指出，智慧旅游是游客市场需求与现代信息技术驱动旅游业创新发展的新动力和新趋势，是全面提升旅游业发展水平、促进旅游业转型升级、提高旅游满意度的 重要抓手，对于把旅游业建设成为人民群众更加满意的现代化服务业，具有十分重要的意义。为此，国家旅游局将深入贯彻实施《中华人民共和国旅游法》和《国务 院关于促进旅游业改革发展的若干意见》（国发〔2014〕31号），以满足旅游者现代信息需求为基础，以提高旅游便利化水平和产业运行效率为目标，以实现 旅游服务、管理、营销、体验智能化为主要途径，加强顶层设计，完善技术标准，整合信息资源，建立健全市场化发展机制，鼓励引导模式业态创新，有序推进智慧 旅游持续健康发展，不断提升我国旅游信息化发展水平。

意见强调，智慧旅游建设要坚持政府引导与市场主体相结合。政府着力加强规划指导和政策引导，推进智慧旅游公共服务体系建设；企业在政府规划、政策和行业标 准引导下，以市场需求为导向，开发适应游客需求的产品和服务。防止政府大包大揽和不必要的行政干预；要坚持统筹协调与上下联动相结合。着眼于中国旅游业发 展的整体和长远需要，着力加强信息互联互通，有效规避信息孤岛化、碎片化。各地可结合实际需求，先行先试，创新智慧旅游服务管理手段；要坚持问题导向与循序渐进相结合。突出为民、便民、惠民的基本导向，防止重建设、轻实效，使游客充分享受智慧旅游发展的成果。充分认识智慧旅游建设的系统性和复杂性，通过成 熟的技术手段，从最迫切最紧要问题入手，做深做透，循序渐进。

意见明确，智慧旅游建设的任务包括夯实智慧旅游发展信息化基础、建立完善旅游信息基础数据平台、建立游客信息服务体系、建立智慧旅游管理体系、构建智慧旅 游营销体系、推动智慧旅游产业发展、加强示范标准建设、加快创新融合发展、建立景区门票预约制度、推进数据开放共享等。

**链接：《关于促进智慧旅游发展的指导意见》**<http://www.cnta.gov.cn/html/2015-1/2015-1-12-10-2-70814.html>

**2015年全国旅游工作会议在南昌召开**

1月15日-16日，2015年全国旅游工作会议在南昌召开。会议站在全面深化改革关键之年和全面建设小康社会转承之年历史时点，对旅游工作作出全面分析 和谋划，围绕“文明、有序、安全、便利、富民强国”5大目标，推出今后三年旅游业发展10大行动52项举措。会议提出，未来35年是我国旅游业的发展黄金期和转型攻坚期，全行业要不断增强产业自信、行业自信、事业自信，努力开辟新常态下中国旅游业发展的新天地。

在旅游全行业的共同努力下，2014年旅游工作取得阶段性成果，旅游发展环境不断改善，旅游品牌开发持续推进，旅游管理和服务继续加强，旅游开放合作继续进行，旅游业实现平稳增长。预计国内旅游约36亿人次,增长10%；入境旅游1.28亿人次，下降1%；出境旅游首次突破1亿人次大关，达到1.09亿人 次。全年旅游总收入约为3.25万亿元，增长11%。

会议提出，今后三年，我国旅游业发展要紧紧围绕“文明、有序、安全、便利、富民强国”5大目标，推出旅游10大行动，开展52项举措，推进旅游业转型升级、提质增效，加快旅游业现代化、信息化、国际化进程。10大行动包括：一、坚持问题导向，依法整治旅游市场秩序；二、坚决惩治旅游不文明行为，营造文 明旅游大环境；三、强化底线思维，构筑旅游安全保障网；四、发动全国旅游建设管理大行动（旅游厕所革命），加强旅游公共服务体系建设；五、充分发挥政府和市场“两只手”作用，创新旅游产业促进机制；六、大力开发新产品新业态，促进旅游消费转型升级；七、打破地区藩篱，推进区域旅游一体化；八、开拓旅游外交，构建旅游对外开放新格局；九、深化旅游体制改革，为旅游业发展注入强劲动力；十、积极主动融入互联网时代，用信息化武装中国旅游业和社会管理。  
　　会议提出2015年旅游业发展预期目标：国内旅游39.5亿人次，增长10%；旅游入出境2.48亿人次，增长4.6%，其中入境1.28亿人次，与 上年基本持平；出境1.2亿人次，增长10%。国内旅游收入3.3万亿元，增长12%；国际旅游收入580亿元，增长3%；旅游总收入3.66万亿元，增长11%。除入境旅游外，全面实现“十二五”确定的发展目标。  
　　会议展望了2020年、2050年我国旅游发展总体目标：到2020年，从初步小康型旅游大国到全面小康型旅游大国，带薪休假制度初步实现，年人均出游达5次以上，超过中等发达国家国内人均出游4次水平，人均花费赶上中等发达国家人均水平，我国旅游业在规模、质量、效益上都达到世界旅游大国水平。到 2050年，将实现从全面小康型旅游向初步富裕型旅游跨越，年人均出游达10次以上，国内旅游人次、出游率和消费水平居世界前列。

**我国2015年将开展旅游厕所革命**

经过多年建设，我国旅游公共服务设施有很大改观，但与游客要求和国际旅游标准还有很大差距。旅游厕所问题尤为突出，数量过少、质量低劣、分布不均、管理缺位。尽管有一批厕所已提升档次，但是大面积看仍然脏、乱、差。我国今年将在全国范围内发动一场旅游厕所革命。  
　　国家旅游局局长李金早15日在全国旅游工作会议上说，从今年开始，将用三年时间，通过政策引导、资金补助、标准规范等手段持续推进旅游厕所革命。到 2017年最终实现旅游景区、旅游线路沿线、交通集散点、旅游餐馆、旅游娱乐场所、休闲步行区等的厕所全部达到三星级标准，并实现“数量充足、卫生文明、 实用免费、有效管理”的要求。今后三年，全国共新建旅游厕所33500座，改扩建旅游厕所25000座，其中2015年，全国新建旅游厕所13000座， 改扩建旅游厕所9500座。  
　　据悉，国家旅游局将制定出台《关于实施全国旅游厕所革命的意见》，加大政策扶持力度。各地将加强资金调配，协调项目资金、用地、用水、用电等问题，保障旅游厕所的新建改建顺利开展。  
　　李金早说，我国将重点抓好城市的旅游集散、休闲设施以及旅游服务岛建设。制定《城市游客中心规范》标准，以游客中心为着力点，带动旅游公共服务体系的完善。根据游客增长的需要，不断加强和完善城市的公共基础设施，鼓励开通观光巴士。支持城市开放包容，鼓励对游客实施同城待遇。  
　　旅游局将与交通运输部建立部际合作机制，定期协商、共享信息，每年重点突破几个影响旅游交通的难点问题。推进公共交通发展布局与旅游业的发展格局相匹配，提高通往景区道路的建设标准，努力解决“断头路”和“最后一公里”问题。推动开通旅游专线，推进完善以旅游交通引导标识、旅游交通导览图为重点的旅游交通引导标识系统，完善自驾游服务体系。

**北京市旅游委召开智慧旅游工作座谈会**

新年伊始，国家旅游局发布了《关于促进智慧旅游发展的指导意见》，明确提出，到2016年，建设一批智慧旅游景区、智慧旅游企业和智慧旅游城市，建成国家 智慧旅游公共服务网络和平台，并布置了近两年智慧旅游工作任务。为落实国家旅游局关于智慧旅游工作部署，推动北京智慧旅游发展，2015年1月14日上 午，市旅游委组织了有关区旅游委、旅行社、饭店、景区、院校、科技企业、通信企业及旅游网站的负责人和专家召开了北京智慧旅游工作座谈会,就如何更好地推动北京智慧旅游工作进行充分的交流。

会上，邹伟南委员总结了近来年来市旅游委开展的智慧旅游相关工作：成立了智慧旅游工作小组，健全了智慧旅游工作机制，构建智慧旅游顶层设计和旅游业态智慧 旅游建设规范，通过北京旅游网、“i游北京”、首都产业调度平台及北京A级景区自助导游软件系统和虚拟旅游平台的建设和运行，北京智慧旅游工作取得了初步成效。随着旅游的不断发展，智慧旅游建设工作也进入到了深水区，特别是智慧旅游基础设施相对落后、针对公众的智慧旅游服务比较薄弱等问题的日益突出，希望各企业为北京智慧旅游建设积极出谋划策。

**2014全国游客满意度报告发布**

2015年1月9日，中国旅游研究院在成都发布2014年第四季度及全年全国游客满意度调查报告。报告显示，2014年全国游客满意度指数为 74.10，处于“一般”水平，与2013年水平相同但指数下降0.78，第一至四季度的指数分别为72.62 、72.84 、74.52 、76.39，各季度呈现持续回升趋势。

报告中提到，从2014年国内、入境和出境三大市场看，游客满意度分别为73.94、73.97和77.15。各季度国内和入境游客满意度呈持续回升趋势，出境游客满意度呈持续下降趋势。

**旅游市场治理初见成效** 2014年，依法兴旅和依法治旅取得重要进展，全国人大启动《旅游法》执法检查工作，同时经过完善旅游监管和治理市场秩序，团队游客对旅行社、 景区和质监等旅游服务满意度创历史最高分75.28，达到我国《质量发展纲要（2011-2020）》提出2015年生活性服务业顾客满意度达到75分以 上的发展目标，旅行社服务和景点的满意度分别达到78.52和77.17。

**游客对旅游环境的满意度无提升**　调查显示，游客对目的地空气质量、公共服务、商业接待体系和主客文明等旅游环境的抱怨仍然没有得到明显好转。

调查结果指出，2014年全国游客满意度主要有如下特点：游客对目的地总体环境更加敏感。游客对样本城市的发展情况、城市建设、城市管理、公共服务等总体环境的关注和评论趋多。

**构成旅游服务范畴的市场主体和商业要素更加多元。**2014年，综合国际机构对我国的游客满意度评价和我国开展的游客满意度评价，均显示商业接待 体系的完善越来越成为影响游客体验的关键因素，大众创业、商业创新正成为旅游发展的新动力。善于发挥市场机制作用和培育企业主体的城市满意度水平较高且较 稳定，例如无锡、烟台、杭州、宁波等。

**广义政府在培育和优化旅游环境中的责任主体作用更加明显。**调查结果表明，在党委政府高度重视、旅游行政主管部门牵头推动、各部门协同配合和社会广泛参与的气氛下发展旅游业的城市，均形成合力成功提升了游客满意度；而没有广义政府全面介入的城市，游客满意度徘徊不前。

**城市银行、公交、绿化等满意度较高**　从满意度调查中可以看到，与旅游相关的各行业游客满意度从高到低依次为：银行刷卡便利性77.29、城市公交75.76、园林绿化75.68步行道和自行车道75.51、火车站75.44、市容市貌75.25、机场75.25、交通标识75.25、供电75.24、应急救援系统75.18、自驾 车75.16、长途客运75.02、旧城和历史建筑保护75.00、自然生态74.94、市民形象和行为74.71、互联网覆盖74.62、安全感 74.49、城市规划74.45、卫生设施74.38、出租车74.14、手机信号覆盖74.11、无障碍设施74.08、民俗特色74.06、便利感 73.78、供水和水质73.31、施工管理73.15、空气质量72.65、乡村旅游72.42、工业旅游68.90。

**黄山推出三维实景图和客户端**

黄山风景区三维实景地图新年伊始正式上线。公众通过电脑或手机等移动终端，足不出户就可以尽情领略黄山美景，了解黄山地貌，为实地旅游做足攻略。  
 　　此次发布的三维实景地图范围涵盖黄山的温泉、玉屏、北海、云谷、钓桥５个主要景区，实景地图采用了景点３６０度的照片集成，首次将迎客松、飞来石等８２个景点的实貌以街景地图的形式呈现在公众眼前。  
 　　另据了解，黄山风景区三维实景地图通过腾讯街景地图正式亮相的同时，黄山旅游客户端二维码也借助多种媒介同步发布，标志着该景区搭建起以微博、微信和客户端为载体的社会化自媒体宣传营销平台。  
 　　黄山新推出的旅游客户端，分走进黄山、特色景点、黄山资讯、在线商城、配套服务和旅游论坛六大板块，以“资讯＋攻略＋服务”的模式，体现了鲜明的定制化、移动化、可视化、垂直化和本土化等特色，可为游客提供黄山风景区的订房、订票、导航等智能化便捷服务。 □