

既要有颜值 更要有内涵 管理服务优化助推我区全域旅游转型升级

在互联网与旅游深度融合的背景下，我区旅游充分利用互联网技术，持续推动旅游业从传统服务业向现代服务业转型，将资源优势转化为产业、经济优势，尤其自2016年以来，借助创建国家全域旅游示范区的东风，加快推进互联网与旅游创新融合，全域旅游得到快速发展。互联网+旅游正成为奉化旅游经济增长的新动能。同时，大力开展文明旅游志愿者活动，推行并进一步完善旅游市场综合监管“1+3+N”机制建设，通过优化旅游管理服务，让景区“既有颜值，更有内涵”，从而助推我区全域旅游转型升级。

□记者 朱晓冬 通讯员 陈禹希



全域旅游信息中心

智慧旅游，让景区更有品质

“智慧旅游”是一个全新命题和面向未来的全新的旅游形态。它以“互联网+旅游”为核心，以融合的通信与信息技术为基础，以游客互动体验为中心，以一体化的行业信息管理为保障，以激励产业创新、促进产业结构升级为特色。通俗地说，就是要让游客“吃住行游购娱，一只手机搞定。”

我区探索和发展“智慧旅游”时间较早。2012年11月，国家旅游局公布了全国22家景区为首批“全国智慧旅游景区试点单位”，溪口雪窦山景区名列其中，成为浙江省内仅有的两个获此殊荣的景区之一。溪口智慧旅游总体框架由“一个中心，四个体系”组成，即以云数据中心为核心，分别开展智慧管理体系、公共服务体系、智慧营销体系、电子商务体系建设。项目启动以来，溪口旅游集团以信息化提管理、升服务、强营销，成效显著，为促进溪口旅游转型升级注入强劲动力。对游客而言，打开统一的溪口旅游网，不仅可以一览景区信息，更是可以直接下单购票；一条手机短信，刷刷二维码无障碍刷票进景区；从线路指引，到景区语音导游，再到旅游消费，微信服务，APP应用全程陪你走景区。2014年，溪口旅游集团荣获“2014中国智慧城市建设应用创新奖”，并名列全国智慧旅游行业五佳。

2014年以来，我区“智慧旅游”在政策引导和溪口景区的示范带动下，进入了大发展阶段。全区各重点景区以及重点乡村旅游点和购物场所，均纷纷试水和推进“互联网+”和“智慧旅游”，通过建立咨询门户、微信公众号、智能监控、门禁系统、无线wifi、智能导游导览、电子商务平台等方式，抢占旅游产业发展机遇，推动了“智慧旅游”加速发展。溪口景区大力开拓电子商务，通过建立景区门票、酒店、自驾游、旅游商品等产品为对象的旅游电子商务网平台；大堰乡村旅游完成以监控、景区广播、信息发布、环境监测、一键呼救为内容的综合管理平台和以网站、微信平台、智能导游、智慧古道、手绘地图等为内容的宣传平台，建成以游客预定、团队管理、在线商城为主要内容的电子商务平台；滕头、黄贤、大佛等景区，均建成网站、门禁系统、微信平台等互联网旅游项目。

为进一步推进“智慧旅游”，2017年，区旅游委建立了全域旅游大数据中心溪口分中心，运用互联网技术整合溪口风景区、滕头旅游区、黄贤森林公

园、大堰生态旅游区、岩头古村景区、翡翠湾以及区内重点乡村旅游点等现有信息资源，打通各自条块发展的现状，提升了旅游信息化的深度，融合了气象、公安、交警等部门的数据，进行数据共享，提升了旅游信息化的广度。

在区委区府的重视支持和相关部门的大力配合下，我区联通省市的全域旅游大数据中心一期工程，也于今年初在萧王庙街道滕头村新游客中心全面启动，并已于今年10月顺利投入试运行。大数据中心除建设各大景区板块“旅游数谷”项目外，还具备行业监管、产业数据统计分析、应急指挥执法平台、舆情监测、视频监控、旅游项目管理和营销系统的功能，并完全实现了省、市、区三级互联互通。截至目前，我区大数据中心建设项目已完成建设“一中心，两平台”，其中“一中心”包括全域旅游数据中心、GIS地理信息平台、业务支撑平台、智慧管理平台、智慧旅游公共服务平台、智慧营销平台和基础设施建设部分，特别是全域旅游大数据接入了全区旅游基础资源数据库、公安交通卡口车流量、公安住宿数据、奉化籍大巴车数据、银联消费数据、移动信令数据、各景区视频监控、部分景区闸机数据、全域旅游监控视频、OTA数据、网络舆情数据等涉旅数据。目前已累计融合65万余条数据，日接入数据近2万余条。“两平台”包括面向公共游客的微信公众号平台以及旅游主管部门管控APP平台，目前均已开发完毕，并通过测试进入试运行中。

建成后的奉化区全域旅游大数据中心最终将实现“一码扫奉化，一机游奉化，一图管奉化”，成为国内区域智慧全域互联网+旅游的新型标杆。具体而言：一是“管得住”：通过建立奉化区旅游产业监测平台，实现对以景区为核心的旅游产业能实现全面、实时的监测，对人流量、车流量超负荷能预警，对突发事件能够应急处置。二是“订得了”：通过奉化区域旅游电商平台建设，能够满足游客对于吃、住、行、游、购、娱等旅游消费的在线预订需求。三是“玩得好”：通过奉化旅游微信公众号的系统建设，实现一部手机畅游奉化，让游客玩转奉化，提升游客满意度。四是“数得清”：通过奉化旅游大数据中心建设，汇集各类旅游、涉旅大数据，构建科学算法，利用大数据有效支撑产业监测、质量监督、市场推广、公共服务和领导决策，全面提升奉化旅游业治理能力与服务水平的现代化。



溪口雪窦山游人服务中心

志愿服务，让游客更感暖心

“我愿意成为一名志愿驿站的青年志愿者，弘扬志愿者服务精神，践行志愿服务理念。尽己所能，不计报酬。用爱心微笑和行动帮助他人，用微笑和智慧服务社会……”在志愿者们铿锵有力的宣誓中，2012年12月1日，奉化首家志愿驿站——溪口志愿驿站正式对外开放。志愿驿站以“常规服务+主题活动”的形式开展志愿活动，主要为往来游客提供行路指引、交通秩序维护、信息查询、应急救援等志愿服务。

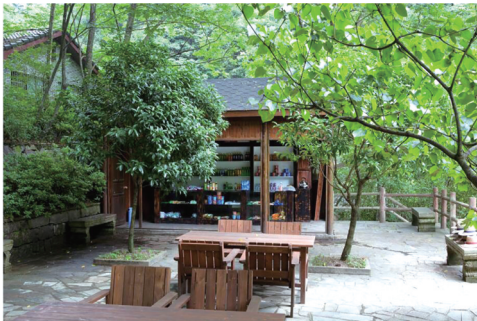
近年来，区旅游委在全区大力开展文明旅游志愿者活动，在元旦、春节、五一、国庆等假日期间，组织旅游企业和广大旅游志愿者开展秩序维护、义务讲解、文明监督等志愿服务活动，并加大《宁波市文明行为促进条例》宣传，

引导群众在实践中养成文明旅游的习惯。今年以来，溪口、滕头、黄贤等旅游咨询中心多家旅游企业和各大景区、景点多次组织旅游志愿者，到景区发放各类文明旅游宣传资料，宣传文明旅游，帮助解决旅客的各类服务需求和困难，并现场劝阻游客的一些不文明行为。

每逢节假日，虽然来我区各大景区参观的游客爆棚，但每次景区安全、游客停车、文明服务等做得非常到位，整个景区交通秩序井然。不少景区设立了志愿服务驿站，为游客提供雨伞、婴儿床、行李寄存、手机充电等服务。同时，景区志愿者分布在各人流量较大的区域，或为游客指路，或作出文明旅游提醒，劝阻不文明行为，引导游客有秩序、文明礼让地出行，做到文明与山水同在，和谐与风景共存。



旅游志愿者在服务



旅游志愿服务驿站

“谢谢!谢谢你们，没想到丢失的车钥匙能在偌大的景区这么快找到。”今年4月30日下午，来自杭州的李先生神色匆匆，来到雪窦山集散中心向志愿者求助。原来李先生在游览结束后发现找不到车钥匙，心急如焚。志愿者了解情况后帮忙寻找车钥匙，景区工作人员把这一消息发到雪窦山景区工作群，让每位工作人员留意。15分钟后，千丈岩景点发来了消息，一群游客捡到了钥匙并放在千丈岩门头。千丈岩的志愿者们连忙把钥匙送往雪窦山中转站，由司机师傅开下山至雪窦山集散中心。李先生拿到了钥匙不停地对着志愿者和工作人员连声说着谢谢。短短30分钟，车钥匙由山上景点找到并送到了山脚下李先生手里。李先生说，志愿者和景区工作人员的热情服务，让他真切感受到了5A溪口景区和奉化旅游游客至上的服务品质。

“志愿者已经成为了奉化全域旅游一道靓丽的风景线。今后，我们将继续在全区范围内推进旅游志愿者服务专项行动，帮助解决游客在景区游览中出现的问题，坚决维护游客正当权益，引导游客文明旅游，让奉化景美人更美。”区旅游委相关负责人告诉记者。

加强监管，让旅游更加安心



全域旅游服务中心一角

近几年来，我区始终高度重视旅游市场安全监管，强化日常旅游安全职责，制定各类旅游突发公共事件应急预案，并定期进行安全演练。近几年来全区主要旅游场所无严重安全隐患，无重大旅游安全责任事故发生，从而确保游客玩得安心。

为进一步加强旅游市场监管，明确部门职责，理顺工作关系，去年以来，我区积极探索和完善旅游市场综合监管“1+3+N”机制建设和旅游综合执法体制改革。2017年3月，我区在国家全域旅游示范区创建动员大会上授牌成立了区旅游综合执法办公室、区旅游警察大队、

区旅游市场监管分局、区旅游巡回法庭等机构，首批入驻全域旅游综合执法办公室的行政执法单位有5家，分别为旅游、公安、市场监管局、物价、溪口综合执法局。全域旅游综合执法办公室主任由区旅游发展委员会分管负责人兼任。按照“统一领导、各司其职、权责一致”的原则，根据各部门涉旅的工作职能，建立综合协调、部门联动、分工协作、统一运行的旅游综合执法工作机制。

今年10月，设在滕头村的区全域旅游服务中心建成后，又增加了交通、水利、海洋渔业、卫计局等四家第二批入驻执法单位。全域旅游综合执法办公室成员单位

相互融合，形成整治合力，建立权责明确、执法有力、行为规范、保障有效的旅游市场综合监管机制，努力实现行业监管向综合治理转变，使我区旅游市场综合监管水平和保障能力得到了明显提升。

为进一步提升旅游案件的快速反应和协同办案能力，区旅游委按照旅游综合执法办公室工作制度，牵头组织成员单位开展各项行动，重点开展“黑导游”“黑旅行社”集中整治，截止目前，共查处未取得导游证从事导游活动的“黑导”1名，责令改正未佩戴导游证带队的违法行为2起，未带行程单导游1名，未开APP违法行为36起，集中整治过程中坚持宣传教育先行，对导游和广大游客进行相关法律法规讲解，有效维护和净化了旅游市场秩序。

此外，区旅游综合执法办公室还经常组织成员单位开展“利剑”行动，并加强旅游业治安管理、秩序维护、巡逻防控、综合执法、案件办理等日常工作。旅游警察、旅游市场监督、旅游巡回法庭、全域旅游大数据中心、应急调度指挥中心和旅游人民调解委员会、综合执法办公室等旅游管理服务机构均集中办公，进一步加快了奉化全域旅游的智慧化、规范化进程。



区旅游综合执法办公室