XX苏区红色旅游综合管理平台

# 项目背景

在2014年3月《国务院关于赣闽粤原中央苏区振兴发展规划的批复》国函〔2014〕32号中的《赣闽粤原中央苏区振兴发展规划》指出“高起点建设一批红色旅游精品景区和经典线路，构建原中央苏区红色旅游圈”的同时“提升信息化水平。实施数字城市、智慧城市等重大工程，建设数字化城市管理平台。”

在2015年8月国务院正式印发《促进大数据发展行动纲要》，全面阐述了我国发展大数据产业的意义、目标、任务和政策，为我国大数据应用、产业和技术的发展提供了行动指南，此纲要的出台标志着大数据产业已被提升为国家战略高度。

2017年10月习近平在党的十九大报告中，提出要“善于运用互联网技术和信息化手段开展工作”，“加强互联网内容建设，建立网络综合治理体系”，要“推动互联网、大数据、人工智能和实体经济深度融合”，指出了我国大数据发展重点方向。

# 建设目标

围绕“一部手机游XX”建设目标，积极运用现代数字技术，实现为游客打造“品质享受、权威保障、便捷体验”自由出行旅游体验。切实推动旅游业产品业态创新、发展模式变革、服务效能提高，提升实体经济创新力和生产力，促进旅游业转型升级，实现“旅游体验自由自在，管理服务无处不在”。

通过项目的建设，促进景区旅游资源的整合，加强景区旅游的管理和监督，规范市场，进而为游客提供的一站式平台体验以及更加规范、安全的旅游服务，推进旅游景点充分利用信息科技手段，提高景点的文化与历史内涵的呈现水平。

1.让旅游者充分享受现代科技带来的便捷、安全的旅游乐趣；

2.建立安全、智慧、规范、高效、经济的管理运行体系；

3.建立旅游资源信息的共享、交换、互动系统；

4.有效降低旅游资源的管理成本，提高旅游景点的开放效率；

5.有效降低旅游者多余的旅游成本，让游客玩得开心、玩得经济，增强旅游体验。

## 服务游客

通过苏区红色旅游综合管理平台建设，将旅游带动地区经济发展所涵盖的六大元素（即：行、食、住、游、娱、购）进行有序的整合，为游客提供便捷的服务，使旅游经济效应最大化。

## 服务主管单位

通过苏区红色旅游综合管理平台建设，提高旅游生态环境监测和保护的能力，提高对游客及工作人员的安全监测和保护能力，提高对景区综合管理监控能力，提高旅游业务的营销和服务能力。

## 服务商家

通过苏区红色旅游综合管理平台建设，使景区商家经营与旅游内容更有效的进行结合，拓展景区商家的营销宣传渠道，为其发展创造更多机遇。

# 建设内容

依托省电子政务云、政务公共支撑平台，采集各地信息、交通等公共服务的基础数据，融合政务数据和连接政务服务民生平台，以小程序+公众号为载体。苏区红色旅游综合管理平台全面建成之后，将由一个大数据中心（大数据旅游大脑），一个综合管理平台，一个综合服务平台，多个子系统，一套运行维护体系构成，在苏区红色旅游领导小组统一领导和协调下完成苏区红色旅游的管理、服务和营销运营。

## 旅游公共服务平台

通过“品质享受、权威保障、便捷体验” 旅游综合服务平台的建设，将符合条件的景区、酒店住宿、餐饮美食、旅行社、娱乐休闲、康养等涉旅要素企业纳入平台，建立和持续完善包括导游导览、厕所、停车场等旅游公共服务基础资源和能力的接入。

以游客通过微信公众号、小程序、APP等载体为游客提供包括旅游信息服务、旅游体验服务、智慧旅游体验等，实现找美食、酒店、文化演出和活动，厕所、商品/服务预订、导游导览、AI客服、全景漫游、一键投诉、行程定制、服务评价、AR发现、攻略游记、旅游资讯等功能和服务，结合游客行为分析、大数据挖掘等建立针对不同游客群体的智能推荐，为游客提供游前、游中、游后的无处不在的精准服务。通过引导游客旅游消费行为，反向促进和引导涉旅企业提升服务意识和服务水平，形成政府引导、市场参与、游客线下体验发展模式，让非景点游、自助游、自驾游、乡村游等更加“触手可及”。

### 综合预定门户

通过与商户网站系统对接的方式，提供苏区商户网站频道，体现商家的简介、资质、特色菜点、相关荣誉、甚至内设或房间的全景式动画展示，并能够在指定频道发布可预定的套餐规格、就餐人数、详细菜谱、价位、折扣方式、预定开放时间、每天预定的数量等信息。游客在通过网站或智能终端设备可实现细节预定等，最后进行费用的在线实时支付环节。收到预定信息后，商家将及时通过必要的联系方式与游客进行反馈或确认

综合预定门户是在传统的消费运营模式基础上，积极拓展网络空间，以打造景区品牌为宗旨，以服务景区游客为目标，以景区门户网站为平台，充分整合当地的旅行社和吃、住、行、游、购、玩等资源，采用一站式预定门户，创造互惠互利的网络经济模式，带动旅游相关产业经济的增长。

综合预定门户系统功能包括门票预定、旅行社预定、酒店预定、餐饮预定、停车位预定、导游预定。

### 个人移动终端服务

游客通过相应的微信公众号、微信小程序、APP实现旅游信息查询，交通、餐饮住宿信息查询，景区自助导游，电子购票，定位导航，旅游投诉等。

### 旅游电商购物

通过与电商网站系统对接的方式，可为游客提供苏区旅游特产展销平台，游客可根据需求按商家或商品类型进行搜索和挑选商品，再通过购物车环节进行费用的在线实时支付。商品在线订购商品后，商家进行核对、发货环节，游客收到商品后进行最后的确定，完成整个购买过程。交易流程中每个环节的变化，游客都会收到站内短信、电子邮件甚至手机短信等多种方式的同步通知，实现透明化、人性化的交易流程。

### 自助导览服务

主要包含语音播报导览、短信导览、二维码导览。

语音播报导览：存储和管理预先录制的景点导览语音，由手机导览APP（安卓版、IOS版）、趋势手机导览后台管理系统、发射器、客户端（游客的智能手机）构成。游客的手机在安装了手机导览APP后，其手机在景区或展馆内就可以当成全自动导览机进行使用，正确的播报景点导游语音，为游客在游览时提供图、文、声、像的导览服务。

短信导览：通过手机短信输入服务代码，有短信平台回复层次化的景区景点内容文本。

二维码导览：旅游景点指示牌设置二维码，通过手机扫描发送景点信息。

## 旅游综合管理平台

实现对各应用系统的集成，利用景管通和有线/无线调度系统实现对景区管理事件的接入和指挥调度，对事件各环节责任人员进行监督和评价，在基于GIS（地理信息系统）的统一界面下实现对各应用系统如监控、门禁、网络、车辆识别、车辆调度、旅游咨询等的信息获取、操作控制、信息发布，信息、统计分析等，同时提供对集成统一平台的管理功能，包括平台配置、权限管理、日志安全等。

管理平台的建设包含三个部分：

首先是涉旅数据的统一管理。通过设置统一的数据接入规范和标准，集中管理苏区红色旅游要素及数据，实现数据的统一采集、集中存储、快速处理，统一接入和管理苏区红色旅游数据，形成苏区红色旅游数据库，并能动态更新。

其次是统一数字化建设标准。基于统一数据及管理要求，建立苏区红色旅游要素企业数字化建设标准，先实现重点景区数字化建设标准，引导景区按统一要求开展数字化建设，并接入旅游管理平台。

最后按照旅游现状及管理业务的整体需求，提供旅游大数据展示、投诉系统、评价体系、客流监控、舆情分析、旅游要素资源图形化管理以及包括旅游大巴监控、价格监管、旅行社、电子合同、导游、景区、涉旅商家在内的旅游市场监管等系统，为包括旅游市场整治、应急指挥、客流疏导、信息统一发布等旅游管理工作提供有力支撑，加快实现苏区红色旅游统一管理，促进旅游转型升级。

主要功能包括：

1. 利用景管通作为景区管理事件的接入和调度为数字化风景区提供有线/无线集成的指挥调度手段。
2. 对事件处理各环节进行全面记录，并依据这些记录对相关人员进行监督和评价。
3. 与各应用系统互联，获取景区图像、车辆定位、设备设施、报警等信息，并在基于GIS的管理界面上展示
4. 与各应用系统的联动控制，实现对景区监控摄像机、GPS车辆、无线景管通设备等的远程操纵、控制和管理。
5. 基于GIS的显示和管理，实现包括漫游、查询、导航、路径分析、定位等功能。支持在GIS界面上对景区信息的直接操作。
6. 对景区各类数据的综合查询统计，包括客流量数据、经营数据、设施数据等，并以图表的方式进行展示。
7. 实现基于数据仓库的OLAP和数据挖掘，为景区的经营管理提供决策支持，对景区异常情况（如游客拥堵、自然灾害等）进行分析与报警。
8. 为各应用系统（如游客咨询系统等）提供统一的信息发布手段，并提供个性化的信息定制功能，满足各应用系统的需要。

### 旅游信息发布

旅游信息发布是整个旅游综合管理平台的统一信息发布支撑系统，主要功能包括景区概况、重点景致、旅游服务、旅游资源、旅游产品、动漫天地和电子期刊、自由行、在线调查、信息发布审核审批、景区内实施动态感知信息、链接和共享以及其它功能等，主要服务对象为各景区管理与经营单位。

旅游动态、旅游公告、本地区商业信息、政策法规等多种分类信息发布，可自定义分类或无限级别设置，支持文本、图片、动画、视频等多种表现形式，各类信息内容可体现在WEB终端或页面，前台发布十分简易，并灵活设置审核、发布模式。

以全景式动画的表现手法，直观而生动的向游客演示整个景区的地理位置、景点分布及简短文字介绍等，从而能够让游客对整个景区的景点形成全面的了解。

### 政务协同办公

与政务协同办公系统对接，为旅游管理部门提供满足其业务需要的网上办公系统，改善工作条件，提高工作效率，规范工作流程。推进政务信息化建设体制改革，实行统一工程规划、统一标准规范、统一需求管理，构建市级统筹、整体联动、部门协同的集约化OA系统和移动OA系统。以满足政府部门内部办文、办事、办会的需求为基础，以提供跨层级、跨地域、跨系统、跨部门、跨业务的数据共享和业务协同为导向，建设统一协同办公服务平台，以并依托统一的协同办公服务平台打通各部门应用的业务流程，推进部门纵横联动和协同办公，推动“整体政府”建设。

### 投诉管理及旅游监管管理

为游客提供旅游监管平台，建立旅游监管平台数据库，数据库包含旅行社诚信信息及从业人员诚信信息等。旅游用户可以通过语音热线、短信息、WEB等方式进行旅游投诉和旅游诚信信息查询。

### 人流客流统计分析管理

通过业务数据统计分析系统，实现各景区人流量实时统计、分时段游客统计、淡旺季分析、旅游热点分析、游客流量预估、交通流量预估、游客编号分析、客流量预警等功能。

### 景区视频监控

为营造安全、舒适的旅游目的地，通过现代化信息手段更好的方便游客、服务游人，展示和提升风景区的信息化建设水平，拟规划在景区游人集散中心、主要交通要道、风景区出入口、自然遗产重点保护区域、事故高发地带（防火、防洪、人员密集）、停车场等地建设数字监控系统。对主要风景区要道、重点区域实施全方位24小时监控及人员流动的记录。达到加强现场监督和安全管理，提高服务质量的目的。使工作管理更加规范化、科学化、准确化、智能化、信息化。为旅游区安全工作做好有力保障。

安全防范系统为分布式网络结构，以视频监控系统为中心，采用集中管理、分布控制、前端独立的集成方式，在网络环境和安全防范集成系统服务器图形化信息管理平台下，通过信息共享、信息处理和控制互连实现对各子系统的集成管理和监控操作。

### 旅游综合调度

旅游综合调度主要针对用户需要的旅游视频安全监控管理，应急通信，旅游综合呼叫管理、智能公交站牌管理以及车辆调度等维度的综合管理。可充分满足管理方所需要的安全监管、突发情况综合调度以及交通调度等需求。遇到突发事件，系统能迅速协调地区各职能部门，统一调度人力、物力等一切资源，集中指挥，高效节约地完成任务。同时该系统可为游客提供旅游安全保障、信息查询、公交站牌信息以及旅游车辆科学分流带来的便利，可大大提高游客的旅游体验。

### 安全预警分析子

安全预警分析主要对旅游景区客流量和车流量的监测预警，通过线上和线下售出的门票数量、景区出入闸机人数、监控摄像头人数采集、手机或GPS定位数量信息等，实现对景区各区域的人员数量总体掌握，从而对人员密集区域做出判断并提前进行疏导，给游客提供安全舒适的旅游体验。

### 旅游时空分流

景区接待游客量近十年呈高速增长趋势，同一时间段内某些景点游客过度集中，某些景点低负荷运转呈弱载状态，在旅游高峰期多数游客集中在某几个时间段内，短时间对景点形成很大的压力和冲击，空间和时间上游客分布不均衡。旅游时空分流系统广泛采集游客数据，根据数据挖掘、分析，构建数学模型，为实现景区的游客分流、宣传营销提供科学的数据支撑。景区客流量预测预警和时空分流，避免景区拥堵事件发生。

### 门票门禁系统

通过与景区票务门禁系统对接，结合智能门票与身份识别技术作为主要手段的高科技信息化综合处理系统。景区采用先进的电子门票系统，其管理更加方便快捷，也将使整个景区实现了售票电脑化、验票自动化、数据网络化、管理信息化的高科技管理体制。系统包括门票与密钥生成管理系统、电子门票初始化系统、售票系统、验票系统、信息统计及查询系统。

风景区的电子门禁及报警子系统主要包括电子门票管理系统，车辆管理系统。它主要担负两大任务，一是完成对进入景区的游客进行识别、记录、管理的功能；二是对整个风景区的门票、车辆管理提供一个快速、实用、统一的平台，还可与监控子系统、集成系统或其他系统实现联动。

根据风景区的实际情况，分别在各游客集散中心、以及各大景区入口设置售票窗口，同时，在游客比较多的入口处设置柜员式自动售票机以及设置远程售票窗口，也可以支持网上购票。同时各大景区入口设置手持扫描枪或固定式闸机，对门票进行自动查验和放行。

## 旅游数据中心

实时采集游客量、客源地、车源地、消费金额、游览喜好、评价等苏区红色旅游相关的大数据，进行统计分析，为营销、管理、服务决策提供大数据支持；通过大数据中心，收集、汇聚游客在苏区红色旅游景区范围内吃住行游购娱产生的数据，建立游客画像，跟踪游客消费行为和习惯，建立精准营销和智慧服务体系。

### 数据标准规范

制定大数据平台设计、建设、运营、服务与应用全过程的规范和指导。

### 数据服务平台

建立数据服务平台，将各体系的数据服务和数据应用进行整合，对政务大数据平台内外部提供数据服务。

### 目录管理平台

完善大数据平台数据目录管理平台，并对大数据平台的服务开发进行管理。

### 需求管理系统

支撑包括跨部门资源申请、跨层级资源申请和跨领域（政务/社会/行业等领域）资源申请等数据资源申请流程管理。

### 一站式数据资源服务中心（门户）

一站式数据资源服务门户是作为数据服务统一入口，打造一站式、便捷化数据资源服务体验，提供多场景数据应用服务，实现全流程数据资源服务管理，加快促进跨部门协同应用，推动政务数据服务共享和开放。

### 数据决策分析平台

建立以数据决策分析平台为基础的专业化数据统计分析服务体系，促进政务大数据资源的深度开发和利用。

旅游数据分析系统能够为全域旅游平台的运营方提供了一个可监管的综合监督管理环境，以及提供了一个可控制的分销商管理环境，准确实时有效的实现了景区对分销商的数据监控、分析、汇总等环节，具有安全高速的云计算平台，为景区提供了一系列分析报告，辅助景区决策，更加精准的提高效率，推动区域旅游经济的发展。

### 应用支撑平台

包括电子证照系统、建设地理信息公共服务平台等政务应用。提升全市电子证照、地理信息等政务应用服务支撑能力。

## 智慧景区对接

平台对旅游相关资源对接：旅游接待中心、各景区、旅行社、酒店、美食、文化旅游资源、乡村小镇、农家乐、导游等，数据汇入数据中心。

## 政务平台对接

建立旅游应用支撑平台，依托政务公共支撑平台，实现与政务服务民生平台对接，与 “粤政图”对接，建立旅游公共服务支撑能力，实现旅游+政务服务游客体验。

## 硬件设施及网络环境要求

（1）硬件设施

基础设施由政务云提供，数据中心各个体系业务系统均部署在市政务云上。

本项目所需基础资源如存储、虚拟化、负载均衡等云计算资源服务，互联网出口、传输线路等网络资源服务，基础软硬件租用服务等均采用“数字政府”政务云平台提供的资源服务。

（2）网络环境

应当依据国家有关法规、政策及标准要求，针对网络结构、服务器操作系统、数据库系统等领域进行安全防护设计、选型和实施，做到网络结构清晰；网络边界、安全域边界、业务边界隔离防护合理、措施有效；操作系统、数据库等关键设施自身安全防护可达到信息系统相应等级的安全要求等。

应在信息系统的设计、建设实施等工作开展中形成并不断完善系统安全规划、实施、运行方案，对信息系统的部署、使用、应急响应及恢复处置等过程进行详细规定。

本服务项目网络系统需满足省政务云的部署要求，并且需要与省政务云进行互通，同时需要满足市、区各政府部门的业务访问需求。网络资源需要满足市、区各个机房间的互联互通、统一管理、应用双活、数据备份等业务需求，并为市、区各政府部门通过政务外网、行业专网、互联网、移动接入等方式访问业务需求提供快速、安全、稳定的访问链路，满足“数字政府”的业务访问需求。需要支持IPv6的技术标准。

# 标准规范建设

按照省编制的标准，结合本市情况制定地方标准，编制相关标准规范，主要包括采集汇聚标准规范、共享开放标准规范、数据安全标准规范、数据管理标准规范、技术标准规范、管理标准规范。