

全面升级，“一部手机游云南”树立“旅游革命”标杆 云南：“互联网+旅游”新赛道汇聚新动能

2021年云南省政府工作报告提到，“十三五”期间，我省智慧旅游站到行业制高点。2021年，将深入推进“旅游革命”，着力提升国际化、高端化、特色化、智慧化水平。巩固“一部手机”系列产品单项冠军地位。

【核心速读】

新赛道，新适配。
2020年11月18日召开的国务院常务会议上，确立了“互联网+旅游”的三大路标：支持建设智慧旅游景区，普及电子地图、语音导览等服务，打造特色景区数字展览馆等，推动道路、旅游厕所等数字化建设；鼓励景区加大线上营销力度，引导云旅游等新业态发展，出台规范发展“互联网+旅游”的措施；完善包容审慎监管，加强旅游安全监测和线上投诉处理，打击坑蒙拐骗。11月30日，文化和旅游部、国家发展改革委等十部门联合印发《关于深化“互联网+旅游”推动旅游业高质量发展的意见》，提出总体要求，并明确重点任务。

“十四五”期间，文化和旅游产业承载着新时代人民美好生活和精神文明建设的重要内容，文旅智慧化、数字化迎来了新一轮政策利好。更新、更强、更宽的赛道上，云南全域旅游智慧平台“一部手机游云南”加足马力，咬定产品升级、模式升级、产业升级不放松，在“整治乱象、智慧旅游、提升品质”为主要内容的旅游革命“三部曲”中力争树立标杆，为激活文旅消费潜力、创新旅游治理方式、提振企业信心带来新的活力。

谋升级，勇突破。
自2018年10月正式上线以来，“一部手机游云南”已建成“一中心两平台”，即一个云南文旅大数据中心，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”App。面向政府端的旅游综合管理平台，通过建设服务评价、投诉受理、联动执法、诚信体系、客流监测、产业运行监测等功能，实现一部手机“管”旅游；云南文旅大数据中心充当智慧大脑，对“两平台”的数据进行收集、分析处理，再反馈平台，同时为政府监管决策和企业营销策略制定提供参考。

2020年以来，在疫情倒逼下，新的旅游消费需求正在积聚，“互联网+旅游”的融合创新正在成为业界共识。“预约、限量、错峰、有序”，过去显得颇为新鲜的词汇，已然成为文旅链条上政府、企业、游客关注的高频词。在疫情的“大考”下，“一部手机游云南”建设运营方云南腾云信息服务有限公司制定了以价值观为底座，以“科技改善文旅”为使命的战略规划，致力成为“文旅产业数字化助手”。同时，进一步明确了在产业互联网赛道上的角色定位——云南文旅产业变革的助手、云南旅游企业的桥梁、连接腾讯的桥梁、中国文旅产业数字化的先行者。围绕一个落地公司、一支文旅产业专项配套基金、一

个文旅产业互联网示范园区、一套腾讯IP系统化解决方案、一个文旅大数据中心、一个产业发展平台、一套生态集群牵引解决方案“7个1”模式，“一部手机游云南”日渐完善，逐步实现产业升级。

聚动能，育新机。
着力构建全域旅游融合发展体系，着力构建文旅产品供给体系，着力构建优质文旅服务供给

体系，是日前云南省文化和旅游厅提出现阶段云南文旅系统推动发展的“三个体系”。
在“互联网+旅游”的新赛道上，云南智慧旅游的标杆“一部手机游云南”在“三个体系”中同步按下了启动键，重点深耕产业平台运营服务、云南旅游资源批发、数字营销服务、数字咨询规划服务、数字产业智慧化建设五大板块，助力云南智慧旅游从游客“不可用”走向“爱不用”，从产品服务“缺不缺”走向“精不精”，从“美好风景”走向“美好生活”。

均形成诚信指数，采用10分制记分，诚信分公开发布，作为政府监管依据，并为游客选择旅游企业提供参考。
旅行社、导游管理方面，旅行社管理系统具备基础信息、旅游团队电子行程、旅游团队入园门票预约、关联诚信评价系统等功能。目前，835家旅行社开通了账号，660家旅行社进行了行程单填报，接入3447辆大巴车载视频监控。
在综合监管考核方面，平台公布各州市(市)综合监管考核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。
在丽江，“一部手机游云南”联动市政府完成洲旁、北门里、大研花巷3个停车场的智慧改造，实现车位预约、导航、无感支付。“游云南”App的“透明厨房”覆盖丽江古城餐饮店，实现明厨亮灶线上直播。“智慧停车场”缓解了传统停车场服务效率低、停车拥堵、智慧化水平低下等问题，让停车变得更智慧、健康和便利。“透明厨房”方便相关部门对餐饮企业进行检查和管理，也让游客吃得安全、放心，游客对丽江市的信任度和满意度大大提升。“丽江市文化和旅游局相关负责人表示，数字化“管”旅游逐渐疏通了旅游管理中长期以来存在的痛点和难点。
红河哈尼族彝族自治州文化和旅游局局长张艳梅认为，“一部手机游云南”带来最大的改变是倒逼上线企业提升服务品质，有效推动了旅游市场整治。2020年5月起，红河州通过该平台，推动旅游景区预约常态化工作。截至2021年1月25日，全州共接到13149个团队预约，30余万人次通过团队预约和电子行程单实现免费入园。今年春节期间，全省将继续依托“一部手机游云南”平台为团队和自由行游客提供预约服务，持续助力防疫抗疫。

常态化疫情防控阶段，依托国内游超级大市场，旅游消费加速回暖，旅游企业信心大幅恢复。业内普遍认为，提升供给质量，培育新兴业态，科技引领创新，是国内游高质量发展的重中之重。
云南腾云信息服务有限公司总裁方腾飞认为，从需求端来看，康养旅游、近郊旅游、亲子旅游、自驾游等旅游消费新业态快速扩张。从供给端来看，旅游企业加速拥抱线上化和智慧化，推动行业向“互联网+旅游”的纵深转型。
千方百计激发市场主体新潜能，营造良好的发展环境，是云南“旅游革命”在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下的应有之义。
运营模式上如何破局？“一部手机游云南”拥抱文旅企业，做他们的贴心

产品升级 云南游客的官方助手

运营升级 文旅企业的贴心朋友

监管升级 旅游治理的数字中枢

一个落地公司

一支文旅产业专项配套基金

一个文旅产业互联网示范园区

一套腾讯IP系统化解决方案

一个文旅大数据中心

一个产业发展平台(GBC)

一套生态集群牵引解决方案

案例实验室

IP聚首，半山智慧生态酒店好住好玩

2020年，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》，将旅游文化产业作为万亿级产业来重点培育，明确了要丰富旅游新内涵，培育旅游新业态，形成旅游新优势。在此驱动下，云南大滇西旅游环线的重要抓手——半山酒店的建设，也释放出新潜能。
“一部手机游云南”迅速行动，以半山酒店IP+互联网IP+生态IP+文旅IP，实现多端链接。
2020年12月12日，“一部手机游云南”与乡伴文旅集团签署战略合作协议，共同发布“腾讯IP×乡伴”半山酒店产品——智慧生态酒店。双方着眼云南生物多样性，在智慧生态酒店建设、IP引进和打造、智慧化提升、持续推广运营等方面深入合作，打造有故事、有场景、有智能、有生态的半山酒店新样板。
“一部手机游云南”负责人介绍，此次IP聚首，将把文学、影视、游戏及QQ音乐等IP与乡伴酒店场景结合，立足自然与风土人情，融入有温度的人文科技，在半山酒店既定的标准基础上开展新的尝试和探索，打造出真正意义上的旅游新内涵、新业态、新优势。

一个落地公司
与当地企业成立商业模式明确的合资公司，嫁接基于腾讯资源的数字营销、咨询规划、数字产业建设、平台运营、旅游资源运营等业务能力

一支文旅产业专项配套基金
联合政府主管部门、腾讯资本、国内外金融机构成立专项配套基金，资本助力区域产业发展

一个文旅产业互联网示范园区
腾讯及生态企业办公区，数字文旅展示区、非遗文化传承展示区、论坛沙龙交流平台、人才培养基地、研究中心及实验室

一套腾讯IP系统化解决方案
牵引腾讯系IP、内容资源，围绕文旅场景，基于数字化、产品化、商业化、品牌化的发展思路，推动区域相关产业转型升级

一个文旅大数据中心
基于腾讯大数据技术及相关研发能力，牵引政策资源，整合外部智慧资源，构建文旅大脑，服务区域产业数据服务需求

一个产业发展平台(GBC)
研发建设服务于产业发展的综合性平台，包括面向政府侧的产业治理平台、面向游客端的咨询服务平台、面向涉旅企业的资源交易平台

一套生态集群牵引解决方案
牵引腾讯生态资源，联合腾讯公益、青腾大学、微信、游戏等内部资源及腾讯系企业等外部资源，以多种形式落地区域

无理由退货 诚信响当当

在大理，来来往往的游客手机里基本都安装着“游云南”App。它不仅是游前、游中的好助手，还是申请“30天无理由退货”的“宝藏”入口。通过App的“我要退货”功能，可随时随地查询到所购买的旅游商品退货处理情况。2020年1月19日，游客欧燕在大理市购买了总价值为8140元的商品，2月4日在“游云南”App上发起退货申请，在欧燕准备将货品寄出时，被告知因疫情影响快递停运，且尚不清楚快递复运时间。欧燕十分着急，怕超过“30天无理由退货”的时限。
大理市旅游购物退(换)货受理中心接到游客反馈后，立刻向上级汇报，并得到指示：以游客申请退货时间为备案时间，只要购买货品还在受理时限内，可待快递复运后再寄出，且此案案件备案时间一律按首次申请退货时间为准。大理市退货中心据此向欧燕反馈。
3月14日快速复运后，欧燕的货品于一周后寄往受理点。经工作人员验收后，于当日返还款项。“言出必行，严谨办事，云南旅游金字招牌令人信服。”欧燕由衷感慨。

9月20日，“游云南”App上线ETC充值功能。
12月8日，“游云南”App上线洗手台功能，轻松找到“洗手台”入口，并能查看是否配备洗手液、消毒液、抽纸机等。截至2021年1月27日，“游云南”已经上线49822个洗手台。
2021年，“游云南”App还将探索云许愿、“达人带你游”、云祈福、云留念、快直播等功能，在常态化疫情防控下，体验更安全更美好的云南旅游。其中，“达人带你游”将推动平台开放共享。通过建设第三方服务平台，搭建游客与旅游达人之间的沟通桥梁。为达人进行品牌塑造的同时，向游客提供畅通的咨询服务渠道。

2020年，大理沙溪古镇创下古戏台5G虚拟现实应用、无人自助服务驿站、新建信息网络全覆盖特色小镇等多个云南“第一”。
7月，发布“游云南New+”秋季文化旅游新产品，涵盖乡村、饮食、运动、节庆、历史、文化、工业、科研、边境、修缮等17大主题。
8月，接入微信乘车码。在“游

云南”公众号发放乘车码补贴，用户可在昆明、大理、丽江、曲靖等城市乘坐公交或地铁时自动抵扣。

从“一中心两平台”逐步完善为“一中心三平台”，充分考虑旅游企业对于产业转型升级的主体作用，通过产业发展平台的建设，构建起政府、企业、游客G、B、C三端全闭环的系统架构，完整串联产业链条所有环节。囊括文旅大数据中心、一部手机游云南、一部手机管旅游、产业发展平台(GBC)。

向着游客“爱用”的方向，“一部手机游云南”2020年以来不断“解锁”安全、美好的产品和服务：
2020年，大理沙溪古镇创下古戏台5G虚拟现实应用、无人自助服务驿站、新建信息网络全覆盖特色小镇等多个云南“第一”。
7月，发布“游云南New+”秋季文化旅游新产品，涵盖乡村、饮食、运动、节庆、历史、文化、工业、科研、边境、修缮等17大主题。
8月，接入微信乘车码。在“游

云南”公众号发放乘车码补贴，用户可在昆明、大理、丽江、曲靖等城市乘坐公交或地铁时自动抵扣。

绿帐篷 安全卫士就在身边

2020年暑期，来滇游客量持续回升。“一部手机游云南”在提供线上服务的同时，在线下设立智慧服务体验站，为游客提供面对面服务。体验站均由一顶显眼、清新的绿帐篷支起，所以游客们也亲切地称之为“绿帐篷”。
“一部手机游云南”已在我省11个州市、40余家景区设立智慧服务体验站。
统一着装、佩戴口罩的工作人员，不仅引导游客无接触购票，还对云南旅游资源、防疫知识等进行宣传，提供口罩、消毒湿巾等防疫物资。
大数据显示，在体验站尝试过扫码购票的游客，在未设立体验站的景区，也会再次选择复用该功能。对景区来说，智慧旅游服务有助于帮助维护入园秩序，沉淀的相关数据也能为景区提供决策参考。

2020年暑期，来滇游客量持续回升。“一部手机游云南”在提供线上服务的同时，在线下设立智慧服务体验站，为游客提供面对面服务。体验站均由一顶显眼、清新的绿帐篷支起，所以游客们也亲切地称之为“绿帐篷”。
“一部手机游云南”已在我省11个州市、40余家景区设立智慧服务体验站。
统一着装、佩戴口罩的工作人员，不仅引导游客无接触购票，还对云南旅游资源、防疫知识等进行宣传，提供口罩、消毒湿巾等防疫物资。
大数据显示，在体验站尝试过扫码购票的游客，在未设立体验站的景区，也会再次选择复用该功能。对景区来说，智慧旅游服务有助于帮助维护入园秩序，沉淀的相关数据也能为景区提供决策参考。