

智慧旅游创新发展行动计划

为贯彻落实党的二十大精神和《“十四五”数字经济发展规划》《“十四五”旅游业发展规划》《“十四五”国家信息化规划》以及国务院办公厅印发的《关于释放旅游消费潜力推动旅游业高质量发展的若干措施》等文件精神，促进数字经济和旅游业深度融合，加快推进以数字化、网络化、智能化为特征的智慧旅游创新发展，特制定本行动计划。

一、总体要求

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入学习贯彻习近平文化思想，完整、准确、全面贯彻新发展理念，加快构建新发展格局，发展新质生产力，促进数字经济与旅游业深度融合，坚持深化改革、创新驱动，坚持市场主导、政府引导，坚持需求牵引、强化赋能，坚持因地制宜、注重实效，推动智慧旅游创新发展，到2027年，智慧旅游经济规模进一步扩大，智慧旅游基础设施更加完善，智慧旅游管理水平显著提升，智慧旅游营销成效更加明显，智慧旅游优质产品供给更加丰富，智慧旅游服务和体验更加便利舒适。

二、重点任务

（一）智慧旅游基础设施提升行动

1. 改造升级信息基础设施。用好新一轮大规模设备更新政策，推动旅游应急指挥中心、智能闸机、景区智慧屏、票务系统、电

子讲解等进行改造升级。引导停车场、旅游集散与咨询中心、游客服务中心、景区道路及景区内部引导标识系统等数字化与智能化改造升级，提升基础设施网络化、智能化、协同化水平。强化试点，创新模式，鼓励和支持信息服务商对文化和旅游场所开展“上云用数赋智”服务。

2. 加强 5G+智慧旅游协同创新发展。实施好“信号升格”专项行动，持续提升国家 4A 级以上旅游景区、国家级旅游度假区、国家级旅游休闲街区、国家级夜间文化和旅游消费集聚区、全国乡村旅游重点村镇、国家考古遗址公园等各类重点旅游区域 5G 网络覆盖，优化重点区域及客流密集区域的 5G 网络服务质量，挖掘利用 5G 技术在视频监控、实时传输、无人驾驶等方面的潜力和优势，拓展旅游领域应用场景。持续推出 5G+智慧旅游应用试点项目、解决方案。

（二）智慧旅游服务效能提升行动

3. 提升服务平台运营效能。进一步厘清政府公共服务与市场化服务边界，引导各地明确智慧旅游公共服务平台功能定位，因地制宜推进现有平台转型升级。鼓励各地积极探索通过政府与市场合作共赢的方式，提升智慧旅游公共服务平台服务和运营效能，实现可持续运营与发展。鼓励和支持专业化经营主体通过运营输出、连锁运营等方式参与运维智慧旅游公共服务平台。探索云计算、区块链、大数据、通用人工智能等新技术与智慧旅游线上服务相结合，发展智慧旅游助手类应用，鼓励和支持线上服务应用

创新，提升旅游目的地线上服务的智能化水平。支持在线旅游平台经营者发挥数据和信息能力优势，有效整合交通、住宿、餐饮、游览、娱乐等旅游要素资源，为游客提供智慧化服务。

4. 提升适老化服务水平。在为老年人等特殊群体保留线下服务的基础上，支持智慧旅游线上服务平台针对老年人出游习惯，对手机客户端、网页端等进行适老化改造，不断优化使用体验。提升老年人等特殊群体在出游过程中享受智能化服务的水平，持续弥合“数字鸿沟”。支持旅游景区、旅游度假区、旅游休闲街区、夜间文化和旅游消费集聚区、乡村旅游重点村镇等重点旅游场所，采取线上线下相结合的方式推进数智化标识导引系统的适老化改造升级。定期遴选发布一批智慧旅游适老化范例，强化示范引导作用。

5. 持续优化文旅场所服务水平。科学设置线上线下购票及预约渠道，优化预约程序，简化预约措施，保留人工窗口，为国内外游客提供线下购票等服务，最大限度满足参观游览需求。鼓励旅游景区在旅游旺季采用智慧化方式加强游客疏导，维护游览秩序。

（三）智慧旅游管理水平提升行动

6. 推进“互联网+监管”。依托多源数据提升旅游市场经济运行监测与风险预警能力，强化事中、事后监管和过程性数据分析研判能力。加强数据归集共享，健全文化和旅游市场信用体系。建立健全线上旅游投诉和处理机制，通过信息化手段对旅游投诉

进行快速分类和处置，提高游客投诉快速处理能力，并及时反馈处置结果。

7. 强化应急响应能力。有效利用大数据采集分析手段，提高旅游目的地客流预测、监测精准度，建立健全包括短消息、广播、智能标识牌等在内的游客信息快速通知体系，提升旅游领域突发事件预警和应急处置能力。推动自然灾害易发地区旅游景区配备卫星通信终端设备，保障极端情况下应急通信需求。

（四）智慧旅游营销效能提升行动

8. 加强新媒体使用引导。统筹线上线下，强化品牌引领，支持将符合条件的智慧旅游营销项目纳入国家旅游宣传推广精品建设工程。鼓励和支持各级文化和旅游部门、旅游企业等加强与新媒体合作，加强精准营销。面向文化和旅游行业讲解员、导游、非遗传承人等，组织实施智慧旅游营销青年人才培养项目，推出一批立足主阵地、弘扬正能量的“新网红”。鼓励和支持更多企业开发智慧旅游营销，创新营销方式。探索建立涵盖市场分析、渠道管理、内容生产、电商销售等全流程可管控可优化的智慧旅游营销新模式。

9. 规范提升旅游营销效能。支持旅游景区、文博场馆等文化和旅游机构结合线上传播和受众特点，强化创意策划和内容生产。挖掘 5G 技术在高清视频传输等方面的优势，培育 5G 互动直播、5G+AR 直播等新营销手段。以智慧旅游营销为试点，探索发展创作者经济，培育发展内容、形式、技术结合的创作新模式。探索

利用生成式人工智能(AIGC)等人机协同方式开展营销内容创作,加强营销素材知识产权保护,防范意识形态安全风险。

10. 开展营销效果评估。探索建立智慧旅游营销评价体系,合理设置评价指标,确保其可量化可追溯可考核,有效提升智慧旅游营销成效。

(五) 智慧旅游产品业态培育行动

11. 鼓励发挥企业主体作用。聚焦旅游场景应用,鼓励支持企业研发生产智慧旅游新技术新产品新装备,打造具有竞争力和影响力的产品和品牌,扩大智慧旅游供给。强化研发生产类企业在智慧旅游产业链中的重要地位,激发企业技术创新活力,实施文化和旅游企业培育计划,培育壮大一批有较强实力、创新能力和行业影响力的智慧旅游创新企业。

12. 促进产学研协同发展。推动旅游企业与高等学校、科研院所开展战略合作,深化产学研深度协同模式和机制。支持企业建设以智慧旅游研究和成果转化为主的文化和旅游部技术创新中心,促进科技成果向生产应用转化。创新供需对接方式和机制,探索通过共建工作室、专题培训等方式支持科研人员常态化帮助文化和旅游机构解决技术应用难题。

13. 培育丰富智慧旅游产品。鼓励和支持文博场馆、考古遗址公园、旅游景区、旅游度假区、旅游休闲街区、主题公园、演艺场所、夜间文化和旅游消费集聚区等,运用虚拟现实(VR)、增强现实(AR)、拓展现实(XR)、混合现实(MR)、元宇宙、

裸眼 3D、全息投影、数字光影、智能感知等技术和设备建设智慧旅游沉浸式体验新空间，培育文化和旅游消费新场景。促进电子竞技、动漫游戏等线上数字场景与线下旅游场景融合发展。鼓励数字文创等智慧旅游产品出海，提升国际传播力和影响力。

（六）旅游数据资源利用提升行动

14. 增强辅助决策能力。按照数据分级分类规范，建立各级部门依托自身业务进行数据管理的体系，提升数据归集能力，深化传统旅游数据监测与大数据、区块链技术的互补与融合，提升旅游领域整体数据质量和应用水平。鼓励各地根据自身实际需要完善旅游大数据治理体系，提升大数据辅助决策与监督效能。

15. 推动数据开发利用。加大旅游领域数据要素化特点和路径研究，提升多源数据融合能力。统筹数据资源整合共享和开发利用，在数据合规使用的前提下，推动旅游数据资源开发开放和流通使用。

16. 做好数据安全工作。贯彻落实国家网络安全等级保护制度，加强旅游数据分级分类管理，强化旅游数据收集、传输、存储、共享、使用、销毁等全生命周期安全管控，防止数据丢失、毁损、泄露和篡改。定期开展安全风险和隐患排查，增强数据安全应急处置能力。加强旅游领域用户个人信息和个人隐私保护。

（七）旅游数字化转型提升行动

17. 推进旅游城市和景区智慧化建设。强化基础共建、设施共用、数据共享，将智慧旅游融入智慧城市建设。强化标准引领，

引导城市完善智慧旅游设施和网络，提升数字化服务和管理水平。创新支持举措，加强智慧旅游景区建设。鼓励和支持旅游景区探索人工智能导览等智慧旅游创新服务。

18. 推进智慧旅游“上云用数赋智”。组织开展好智慧旅游“上云用数赋智”解决方案遴选和发布，强化供需对接，促进解决方案转化落地。鼓励酒店、旅游景区等对能源进行智能化管理，优化设备运行，节能降耗，推动智慧旅游绿色低碳发展。

（八）智慧旅游创新人才培育行动

19. 培养高校基础人才。鼓励和支持高等院校整合多领域教育资源，加大数字技术与旅游融合型人才培养力度。强化应用导向，加强智慧旅游职业教育建设，鼓励建设智慧旅游技术应用重点院校。将智慧旅游纳入全国文化艺术职业教育和旅游职业教育提质培优行动计划，提高智慧旅游人才培养适应性和技术技能水平。鼓励支持企业和高校深化协作，深入推进智慧旅游领域产教融合发展。

20. 加强智慧旅游人才队伍建设。建立健全智慧旅游人才培养机制，打造一支与智慧旅游发展相适应的高素质人才队伍。实施国家智慧旅游建设工程青年创新人才培养计划，通过教育培训、项目支持、合作研究、成果推广等途径，加强智慧旅游研发生产、经营管理、转化应用等人才队伍建设。充分开发利用国内国际人才资源，鼓励和支持科研院所、高校、企业等通过引进来、走出去，培育一批跨学科、跨行业和具有国际先进水平的智慧旅游创

新人才。

三、保障措施

（一）加强组织实施

各地要加强组织领导，建立健全各级智慧旅游发展统筹协调机制，整合相关配套政策和资源，形成工作合力，统筹推进解决智慧旅游发展中跨部门、跨行业的重大问题，推动各项重点任务落地见效。

（二）加强政策支持

通过中央预算内投资、旅游发展基金、地方财政资金等渠道支持符合条件的智慧旅游发展。探索将符合条件的智慧旅游配套项目纳入地方政府债券支持范围。引导银行等金融机构对接重点企业，按照市场化原则加大对智慧旅游项目的支持。完善政策环境，引导企业加大对智慧旅游和相关产业的投资。

（三）加强监测评价

加强智慧旅游数据库建设，推动建立智慧旅游数据监测机制，准确、及时掌握智慧旅游动态情况。建立更为科学的智慧旅游评价机制，重点评价智慧旅游实际效用，避免盲目建设、贪大求全。完善智慧旅游标准体系。

（四）加强宣传引导

有效利用各级各类媒体、新媒体平台，宣传智慧旅游发展成效，为推动旅游业高质量发展汇聚力量。积极开展智慧旅游培训和交流活动，及时总结推广典型经验，确保智慧旅游健康有序发

展。