

# 广西壮族自治区人民政府办公厅关于印发 深化“互联网+旅游”加快“一键游广西” 项目建设方案的通知

(桂政办发〔2021〕60号)

各市、县人民政府，自治区人民政府各组成部门、各直属机构：

《深化“互联网+旅游”加快“一键游广西”项目建设方案》已经自治区人民政府同意，现印发给你们，请认真组织实施。

2021年7月4日

(此件公开发布)

# 深化“互联网+旅游”加快“一键游广西”项目建设方案

为贯彻落实《国务院办公厅关于以新业态新模式引领新型消费加快发展的意见》（国办发〔2020〕32号）、《文化和旅游部 国家发展改革委 教育部 工业和信息化部 公安部 财政部 交通运输部 农业农村部 商务部 市场监管总局关于深化“互联网+旅游”推动旅游业高质量发展的意见》（文旅资源发〔2020〕81号）等文件精神，加快建设“一键游广西”项目，促进广西文化旅游高质量发展，制定本方案。

## 一、指导思想

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻党的十九大和十九届二中、三中、四中、五中全会精神，深入贯彻落实习近平总书记视察广西时的重要讲话和重要指示精神，坚持以人民为中心，贯彻新发展理念，以“一键游广西”项目为抓手，深化“互联网+旅游”，扎实推进智慧旅游建设，全面提升旅游业智慧服务、智慧营销和智慧监管水平，推动广西文化旅游产业转型升级，加快建成文化旅游强区。

## 二、主要目标

打造数字文旅共享经济新模式，整合旅游行业“吃、住、行、游、购、娱”等要素，3年内建成以“一云一池三平台”（壮美广西·文旅云，文旅服务资源池，旅游智慧服务平台、营销平台、监管平台）为主体的“一键游广西”项目。2021年底前，“一云一池三平台”基本建成、初具规模，“一键游广西”项目在自治区、市、县三级上线运营；2022年底前，“一键游广西”项目功

能进一步完善，智慧服务、智慧营销和智慧监管能力进一步增强，实现文化旅游产业线上线下融合发展；2023 年底前，“一键游广西”项目全面建成，管理和服务水平迈上新台阶，全区主要涉旅企业、重点文化场所实现智慧化升级，旅游市场监管全面实现智能化，建成全国知名的数字经济品牌。

### **三、重点任务**

#### **（一）建设旅游智慧服务平台。**

1. 一键游览。以智慧景区建设为基础，涵盖所有游览要素，贯穿旅游全过程，为游客提供全方位、一站式的智慧旅游公共服务。（牵头单位：自治区文化和旅游厅；配合单位：各市、县〔市、区〕人民政府，广西旅游发展集团、数字广西集团）

##### **（1）游前服务。**

云游广西：推广现代网络技术在旅游景区、文化场馆、非遗项目等的应用，全面展示广西优质文化旅游资源，提升游客体验感。

直播广西：实时视频展示景区景点，通过慢直播、事件直播、活动直播（直播带货）等方式展示广西各类文化旅游资源。

智能客服：应用人工智能技术，为游客提供旅游在线咨询和推荐服务。

预约服务：提供广西各类景区景点、文化场馆、演艺节目等线上预约预订服务。

信息查询：提供旅游目的地天气、交通、客流量等信息查询服务。

线路预订：提供不同主题、不同地区的旅游线路预订服务，游客可按地区、类别筛选旅行社。

行程规划：游客可自由、快速制定行程并在线下单。

领取优惠：提供各级人民政府和企业发放的各类消费券、优惠券。

## （2）游中服务。

智能导览：提供手绘地图、语音导览等服务；游客可在地图上查找景点、厕所、停车场等；可推荐游览线路并一键发起导航；可利用人工智能技术分析景区客流情况，为游客推荐最佳游览线路。

视频博客：游客可制作精美的实时网络视频直接分享到微信、微视、抖音等社交平台。

图像识别：游客可对景点、文物、动物、植物等进行智能识别。

互动体验：利用人工智能换脸等技术提供古画人像动起来、年龄变换等趣味体验。

征信查询：游客可在线查询各涉旅企业的信用情况。

智能翻译：支持多语种（包含东盟小语种）在线文字翻译、图片翻译、语音翻译服务。

足迹标注：游客可通过在线地图标记旅行足迹。

## （3）游后服务。

电子发票：提供在线生成电子发票服务。

在线投诉：联合行政执法部门，为游客提供快捷投诉处理服务。

在线退货：游客不满意在区内购买的旅游商品，可在线退货、电话退货或在指定退货服务点现场退货。

在线评价：游客可对景区、酒店、旅行社等进行线上评价。

2. 一键交通。整合航空、铁路、公路、水路等交通服务平台资源，加快推进线下租车、还车服务网点建设，实现全区交通出行在线预定、一码通行及线下自助取车、还车功能。（牵头单位：自治区交通运输厅；配合单位：自治区文化和旅游厅，各市、县〔市、区〕人民政府，中国铁路南宁局集团有限公司、广西旅游发展集团、数字广西集团）

3. 一键美食。对接美团、大众点评等生活服务电商平台和区内特色餐饮企业，提供在线预订、线上支付、分享评价等服务。（牵头单位：自治区商务厅；配合单位：自治区文化和旅游厅，广西旅游发展集团、数字广西集团）

4. 一键住宿。对接携程、飞猪等旅游服务电商平台和区内星级旅游饭店、精品酒店、特色民宿等，提供在线预订、一键快捷入住、智慧结算服务，推动智慧酒店建设。（牵头单位：自治区文化和旅游厅；配合单位：广西旅游发展集团、数字广西集团）

5. 一键购物。整合全区特色旅游商品，完善产品供应链，健全旅游购物退换货保障机制，提供一键购物服务，促进“旅游+地理标志产品+互联网+现代物流”融合发展。（牵头单位：自治区商务厅；配合单位：自治区文化和旅游厅，各市、县〔市、区〕人民政府，广西旅游发展集团、数字广西集团）

6. 一键娱乐。对接大麦网、摩天轮等票务平台和区内各演艺机构，提供线上预约购票、线下智慧核验等服务，推动演出场馆实现数字化升级。（牵头单位：自治区文化和旅游厅；配合单位：广西旅游发展集团、数字广西集团、广西文化产业集团）

7. 一键文化。建设数字化博物馆、图书馆、非遗馆、文化馆、群众艺术馆、美术馆、文物保护单位等智慧文化场馆，利用

多媒体技术和新科技手段，在文物推介、藏品共享、陈列展览、科学研究和社会教育等方面提供数字化服务，优化文化体验。（牵头单位：自治区文化和旅游厅；配合单位：广西旅游发展集团、数字广西集团）

8. 一键研学。建设研学基地管理系统，提供研学旅游规范化服务，建立线上从业培训、评价、考核体系，实现全区研学旅游产品规范化、标准化管理。（牵头单位：自治区教育厅；配合单位：自治区文化和旅游厅，广西旅游发展集团、数字广西集团）

9. 一键乡村游。建立古村古镇、民风民俗、传统节日、原生态无污染农副产品等资源库，打造乡村旅游精品线路，满足游客休闲、度假、体验、观光、娱乐等需求，推动乡村旅游实现数字化升级。（牵头单位：自治区文化和旅游厅；配合单位：自治区农业农村厅、乡村振兴局，各市、县〔市、区〕人民政府，广西旅游发展集团、数字广西集团）

10. 一键“文旅+”。推动“一键游广西”项目与各产业、行业对接，积极融入乡村振兴战略，以新技术、新业态、新模式促进产业融合发展。（牵头单位：自治区文化和旅游厅；配合单位：自治区发展改革委、教育厅、工业和信息化厅、民政厅、交通运输厅、农业农村厅、商务厅、乡村振兴局，自治区总工会，各市、县〔市、区〕人民政府，广西旅游发展集团、数字广西集团、中国银联广西分公司）

## **（二）建设旅游智慧营销平台。**

11. 持续开展宣传推介。在各级文化和旅游行政管理部门的官方网站、新媒体平台和交通枢纽、重点景区、酒店等游客密集场所对“一键游广西”项目进行统一宣传，持续提升“一键游广

西”项目知名度。（牵头单位：自治区文化和旅游厅；配合单位：各市、县〔市、区〕人民政府）

12. 发行壮美广西旅游电子消费卡。整合银联、微信支付、支付宝等的金融服务，提供景区酒店折扣、预付费等综合服务，拉动旅游消费。（牵头单位：中国银联广西分公司；配合单位：广西旅游发展集团、数字广西集团）

13. 构建统一的旅游营销支撑体系。建设旅游网上营销系统，建立相关业务标准和规范，统一支付方式，支持涉旅企业借助“一键游广西”项目开展线上线下营销。提供“一店一码”主动分销功能，为涉旅企业提供多元化营销工具，丰富营销渠道。（牵头单位：广西旅游发展集团；配合单位：数字广西集团）

14. 开展跨行业联动营销。联合区内有关单位，整合银行线上商城、电信运营商线上商城、工会商城等平台资源，通过身份和积分相互认证，实现线上产品和活动全网覆盖。（牵头单位：自治区商务厅；配合单位：自治区文化和旅游厅、广电局，自治区总工会，广西旅游发展集团、数字广西集团、中国移动广西有限公司、中国电信广西公司、中国联通广西分公司、广西广电网络公司、中国银联广西分公司）

15. 打造互联网共享营销新模式。整合“一键游广西”项目和携程、美团、同程、联动云、云闪付等企业平台的商品库，提供品类齐全、规模庞大、服务优质的线上产品及资源，组织优质运营机构通过“一键游广西”项目开展线上营销活动。（牵头单位：自治区文化和旅游厅；配合单位：自治区商务厅，各市、县〔市、区〕人民政府，广西旅游发展集团、数字广西集团）

16. 建设营销结算体系。加强与清结算服务商合作，提供统一的文旅行业清结算入口，统一付款码，满足游客多样化的支付需求。（牵头单位：自治区文化和旅游厅；配合单位：自治区商务厅、市场监管局，广西旅游发展集团、数字广西集团）

### **（三）建设旅游智慧监管平台。**

17. 实现全区文旅系统业务数据共享。整合全区文化和旅游行政管理业务系统，建设区域文旅产业数字化平台，打通数据孤岛，实现数据共享。（牵头单位：自治区文化和旅游厅；配合单位：广西旅游发展集团、数字广西集团）

18. 建设旅游数字化综合监管系统。将“一键游广西”项目建设列入创建广西全域旅游示范区标准范围。建设自治区、市、县、景区四级可视化旅游综合管理系统，实现全区所有A级旅游景区客流监控全覆盖。完善旅游投诉管理系统、旅游产业运行监测系统、旅游产品溯源系统，完成国家、自治区、市、县四级文化旅游联合监管系统建设。完善咨询功能，为游客出游前、中、后提供一键咨询服务。健全“一键游广西”项目线上旅游投诉和处理机制，提高投诉处理能力和效率。加强舆情监控，实现旅游投诉处理在线全程监督，加强对旅游团队及旅行社、旅游商店的监管，逐步建立涉旅企业信用体系。（牵头单位：自治区文化和旅游厅；配合单位：自治区市场监管局，各市、县〔市、区〕人民政府，广西旅游发展集团、数字广西集团）

19. 提升旅游应急处置能力。建设景区客流监控统计系统、景区在线预约系统、游客实名认证系统、电子合同系统等，加强旅游安全大数据监测，提升旅游突发事件预警和应急处置能力。整合旅游公共服务资源，对接通用航空应急救援系统，提供预警

和救援等服务，实现高效旅游救援。（牵头单位：自治区文化和旅游厅；配合单位：自治区公安厅、交通运输厅、应急厅、卫生健康委、市场监管局，各市、县〔市、区〕人民政府，广西旅游发展集团、数字广西集团）

#### **（四）建设壮美广西·文旅云。**

20. 建设文旅云大数据平台。依托广西电子政务外网、壮美广西·政务云，建设广西文旅大数据中心，提升文旅数据治理和利用水平。（牵头单位：自治区文化和旅游厅；配合单位：自治区大数据发展局，广西旅游发展集团、数字广西集团）

21. 建立文旅数据建设规范和项目运行维护体系。构建统一的运行维护体系，制定相应的组织、技术和资金保障制度，为“一键游广西”项目系统稳定运行提供标准化、规范化的运维服务。（牵头单位：自治区文化和旅游厅；配合单位：自治区大数据发展局，广西旅游发展集团、数字广西集团）

22. 推进文旅行业数据融合应用。依托自治区数据共享交换平台、公共数据开放平台，对接公安、交通运输、市场监管、气象等部门以及银联、电信运营商等企业的有关数据平台，实现文化旅游产业运行实时监测，为各级文化和旅游行政管理部门提供大数据客流监控、舆情监控、游客特征分析等决策依据。（牵头单位：自治区文化和旅游厅；配合单位：自治区大数据发展局、卫生健康委、公安厅、交通运输厅、市场监管局，广西旅游发展集团、数字广西集团、中国银联广西分公司、中国移动广西有限公司、中国联通广西分公司、中国电信广西公司、广西广电网络公司）

23. 强化数据安全保护。运用数字证书、非对称密码算法等技术，建设一体化安全防护系统，定期开展安全风险和隐患排查，增强应急处置能力，确保“一键游广西”项目系统和数据安全。严格执行各项法律法规，制定安全管理制度，采取有效技术措施，强化用户信息和平台数据保护，确保数据合法合规使用。（牵头单位：自治区文化和旅游厅；配合单位：自治区公安厅、大数据发展局，广西旅游发展集团、数字广西集团）

#### **（五）建设文旅服务资源池。**

24. 整合旅游线上资源。整合各市、县（市、区）已有的智慧旅游平台、大数据平台资源，统一全区应用平台、数据库和智慧旅游品牌。各市、县（市、区）文化和旅游行政管理部门和企事业单位可通过“一键游广西”项目生成独立的应用程序。（牵头单位：自治区文化和旅游厅；配合单位：各市、县〔市、区〕人民政府）

25. 整合旅游线下资源。推动全区所有A级旅游景区、星级乡村旅游区、星级农家乐、星级旅游饭店、特色民宿、演艺机构、文化场馆（博物馆、美术馆、图书馆等）、汽车旅游营地、旅行社、特色旅游商店、特色餐饮企业等进驻“一键游广西”项目。（牵头单位：自治区文化和旅游厅；配合单位：各市、县〔市、区〕人民政府，广西旅游发展集团、数字广西集团、中国银联广西分公司）

## **四、保障措施**

### **（一）加强组织领导。**

在数字广西建设领导小组下增设“一键游广西”项目建设专项小组，统筹协调推进项目建设各项工作。专项小组办公室设在自治区文化和旅游厅，负责专项小组日常工作。

### **（二）加强建设运营。**

广西旅游发展集团、数字广西集团共同组建“一键游广西”项目运营公司，全面负责项目建设和运营。

### **（三）加强资金保障。**

“一键游广西”项目由运营单位负责投资建设，鼓励社会力量参与投资，全区各级人民政府投入一定资金支持。“十四五”期间，自治区人民政府每年从自治区旅游发展资金中安排0.5—1亿元支持“一键游广西”项目建设，同时积极从其他渠道筹集资金予以支持。各设区市人民政府根据实际情况每年安排一定资金用于“一键游广西”项目在市、县（市、区）的配套建设，包括硬件、软件、互联网带宽等的建设。自治区积极申请中央资金支持，优先支持“一键游广西”项目发行政府债券和设立产业基金，加大资金扶持力度。

### **（四）加强政策支持。**

各级各部门要出台配套政策推动“一键游广西”项目建设，在项目立项、科技重大专项申报、投融资、财税优惠、人才激励、推广运营等方面给予大力支持，营造良好发展环境。

### **（五）加强监督检查。**

各级各部门要高度重视，强化责任落实。专项小组办公室要加强监督检查，适时开展阶段性工作总结、评估并定期通报，确保各项工作任务落到实处。

附件：“一键游广西”项目建设专项小组成员名单

## 附件

“一键游广西”项目建设专项小组成员名单

组 长：李 彬 自治区副主席

副组长：席 扬 自治区大数据发展局局长、自治区人民政府副秘书长（兼）

李 盛 自治区人民政府副秘书长

甘 霖 自治区文化和旅游厅厅长

成 员：黄汝焜 自治区发展改革委一级巡视员

李清先 自治区教育厅副厅长

唐 斌 自治区公安厅副厅长

蒋海东 自治区民政厅副厅长

黄绪全 自治区财政厅副厅长

胡华平 自治区交通运输厅副厅长

郭绪全 自治区农业农村厅一级巡视员

粟 坚 自治区商务厅副厅长

赖富强 自治区文化和旅游厅副厅长

杜振宗 自治区卫生健康委副主任

黄爱兴 自治区应急厅总工程师

陆 清 自治区市场监管局二级巡视员

韦风云 自治区广电局副局长

刘 康 自治区乡村振兴局总经济师

容贤标 广西旅游发展集团董事长

刘 洪 数字广西集团董事长

专项小组办公室设在自治区文化和旅游厅，负责专项小组日常工作。办公室主任由甘霖同志兼任，办公室副主任由容贤标、刘洪同志兼任。