

天津市深化“互联网+旅游”推动旅游业 高质量发展的落实方案

(征求意见稿)

按照天津市委、市政府的要求，为深入贯彻落实文化和旅游部等十部门联合印发的《关于深化“互联网+旅游”推动旅游业高质量发展的意见》，持续深化“互联网+旅游”，推动我市旅游业高质量发展，现制定如下实施方案。

一、总体要求

(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，以习近平总书记对天津工作“三个着力”重要要求为元为纲，以人民为中心，坚定不移贯彻新发展理念，坚持稳中求进工作总基调，以深化供给侧结构性改革为主线，以改革创新为核心动力，以满足人民群众日益增长的美好生活需要为根本目的，统筹发展和安全，以“互联网+”为手段，推动旅游生产方式、服务方式、管理模式创新，丰富旅游产品业态，促进旅游消费升级，培育适应大众旅游消费新特征的核心竞争力，推动我市旅游业高质量发展，将天津打造成为国内大循环的重要节点、国内国际双循环的战略支点，为天津建设国际消费中心城市助力。

(二) 基本原则

市场主导。发挥市场在资源配置中的主体作用，有效组织和引导市场主体结合自身业务开展“互联网+旅游”应用创新。发挥政府宏观调控、组织协调、标准规范、政策导向等作用，提供全局战略指导和营商环境保障。

开放共享。将互联网作为旅游要素共享的重要平台，推进数字经济格局下的文化和旅游融合发展，培育以开放、共享为特征的新动能新业态新模式。

安全有序。筑牢网络安全防线，在不断提高网络安全保障能力的基础上，依托新技术提升旅游监管、服务和营销水平，为旅游市场健康有序发展提供强有力支撑。

(三) 发展目标

深入实施创新驱动发展战略，互联网在旅游场景中的应用得到深入拓展，网络化对旅游产业壮大的贡献率得到有效提高，以互联网为代表的信息化助推旅游产业转型升级取得明显成效，为实现建设社会主义现代化大都市和国际消费中心城市的整体目标提供有力支撑。

到 2022 年，“互联网+旅游”意识更加深入人心，以智慧景区为龙头的智慧旅游公共服务体系初步建立，线上线下旅游产品和服务更加丰富，个性化、多样化水平显著提升。互联网带动旅游产业自主创新能力有效提升，旅游市场大数据监管和服务能力进一步增强。随着新冠肺炎疫情带来的负面影响逐步消除，旅游业市场规模得到全面恢复。

到 2025 年，互联网与旅游的融合程度大幅提高，以互联网为代表的信息技术成为旅游业发展的重要动力。国家 4A 级及以上旅游景区基本完成智慧化转型升级，线上线下融合的新消费模式更加丰富。全市旅游接待总人数和旅游消费规模大幅提升，旅游品质明显改善。

二、重点任务

（一）加快建设智慧旅游景区。按照文化和旅游部制定的智慧旅游景区建设标准，推动旅游景区积极开展智慧化建设，引导开发基于 5G、虚拟现实、增强现实、人工智能、全息投影、物联网等技术的数字化体验产品，普及电子地图、线路推荐、语音导览等智慧化服务。落实“限量、预约、错峰”要求，推动国有旅游景区于 2021 年底前全部提供在线预约预订服务，引导国家 4A 级以上景区普遍建立方便快捷的线上票务系统，逐步实现线上分时预约。推进超高清视频实时传送和监控系统建设，实现对重点景区和博物馆游客流量的监控预警和分流疏导。加快提升国家全域旅游示范区、国家 5A 级旅游景区等旅游重点区域的 5G 网络覆盖水平，评选智慧旅游景区示范单位。依托互联网信息平台，整合分散的乡村旅游资源，强化线上推广、品牌建设和数字化赋能，积极发展乡村旅游新业态、新模式。打造数字博物馆，进一步优化线上信息展示、3D 文物识别、地图详情等信息化服务，开展云展览、云讲解、云课堂等线上展览和活动。

(二) 创新旅游公共服务模式。加大政府与互联网企业的合作力度，引入市场化手段，创新旅游公共服务平台运营模式，提升旅游公共服务效能，实现可持续运营与发展。以天津文旅大数据平台为核心，拓宽旅游公共服务信息采集渠道，有效整合文化和旅游、公安、交通、气象等部门的相关数据，引入在线旅行商、通讯运营商、客运服务商等外部数据，及时发布旅游景区游览舒适度、道路出行、气象预警等信息，逐步提升文旅大数据平台的开放程度和数据共享程度，不断提高旅游公共服务水平。支持旅游公共服务平台开通适合 PC 端和移动端的网站、APP 和小程序等窗口，不断优化使用体验。切实保障老年人等特殊群体的权益，探索建立满足其需求的旅游公共服务平台。推进旅游厕所数字化建设，持续做好旅游厕所电子地图标注工作，实现信息查询、路线导航、意见反馈等功能。

(三) 加大线上旅游营销力度。通过互联网有效整合线下资源和产品，开展立体化营销，扩大旅游品牌影响力，推动天津建成国内外知名的文化旅游目的地和集散地、旅游装备制造基地、国际消费中心城市。依托长城国家文化公园(天津段)和大运河国家文化公园(天津段)建设，开展数字化展示和线上推广活动。综合运用微博、微信、短视频、音频、新闻资讯、游戏、动漫等新媒体和社交网络,以及电子商务、本地生活等平台,策划线上线下相结合的旅游营销活动，推出有

看头、有玩头的天津旅游“网红打卡”项目,强化线上营销效果。鼓励企业、高等院校、文博院馆、非物质文化遗产传承人等研发生产旅游商品,加强“天津礼物”旅游商品线上营销推广力度。通过人员培训或技术帮扶等多种方式,积极引导旅游景区、旅游饭店、博物馆、非遗企业等与互联网服务平台合作建设网络旗舰店,实现门票在线预订、客房在线预约、产品在线销售等功能,并采取网络直播、搭建专区等形式扩大线上销售规模。深入实施乡村振兴战略,采用线上营销方式,推介全国休闲农业与乡村旅游示范区点、中国美丽休闲乡村、市级旅游特色村镇等乡村旅游精品线路。通过大数据手段评估旅游营销效果,推动建立旅游营销效果评价机制,实现旅游精准营销。

(四) 加强旅游监管服务。搭建天津市文化和旅游行业监管平台,归集市场主体和从业人员信用信息,建立信用档案,探索建立信用评价和信用修复机制,推行分级分类监管,完善文化和旅游市场严重失信名单制度,依法依规实施联合惩戒。完善重大旅游突发事件应对机制,提升旅游领域突发事件预警和应急处置能力。推广使用旅游电子合同,加强对在线旅游经营者的监管力度,在保障游客权益的基础上,创新旅游市场监管方式,提高旅游投诉平台的受理效率。通过大数据实时监测旅游市场经济运行情况,深入分析旅游消费习惯和趋势,为旅游监管政策制定提供数据支撑。创新旅游统

计方式方法，提升游客满意度线上调查的广度和深度，提高旅游统计的时效性、科学性和精准性。

（五）扶持旅游创新创业。推动文旅业态融合创新，鼓励建立天津旅游M C N公司，完善天津旅游网络营销的产业链和生态链。引导云旅游、云演艺、云娱乐、云直播、云展览等新业态发展，培育“网络体验+消费”新模式。引导旅游企业、大中专院校、科研机构建立产学研合作机制，积极开展科技创新支撑下的应用研发，通过举办创新创业大赛等方式，提高创新成果转化率，评选优秀应用案例，推广行业解决方案。开展数字文旅商结合促进行动，促进旅游业线上线下深度融合。在确保房屋安全的前提下，推动“互联网+旅游民宿”规范发展，推广示范案例。

（六）保障旅游数据安全。按照数据安全和个人信息保护相关法律法规要求，坚持“谁主管谁负责、谁运行谁负责”和分级管理原则，保障旅游数据收集、传输、存储、共享、使用、销毁等全生命周期安全，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，健全网络安全信息通报机制。加强网络安全培训，提高防范意识及技能。

三、保障措施

（一）加强组织领导。市各有关部门要按照职责分工加强协作和政策衔接，统筹部署和落实相关任务措施，协同推进任务落实。各区要高度重视“互联网+旅游”产业发展，结

合实际研究制定促进本地区“互联网+旅游”发展的落实方案，完善相关配套政策。运用互联网思维，促进形成政企多方参与、高效联动、信息共享的治理体系。及时总结做法成效经验，宣传推广优秀案例，以线上线下产业招商、优质项目遴选、政银企对接等形式，充分调动发展“互联网+旅游”的积极性和创造力。

（二）完善政策环境。在市场准入、行政审批、公平待遇、服务体系等方面营造良好环境，鼓励社会资本参与“互联网+旅游”投资。各区、各部门要结合新技术、新业态、新模式在旅游领域的应用试点和示范，积极推进体制机制改革，探索有利于创新成果转化的政策环境。加强“互联网+旅游”领域内容创作、产品研发、模式创新等知识产权保护，健全线上线下维权机制，强化旅游企业“互联网”意识，增强企业创新动力和活力。密切跟踪互联网和旅游产业发展，开展监测和前瞻性研究。

（三）强化要素支撑。坚持目标导向、效果导向和市场导向，统筹用好市旅游发展等相关资金，结合我市实际对符合条件的“互联网+旅游”相关项目予以支持。在依法合规、风险可控、商业可持续的前提下，鼓励金融机构开发符合“互联网+旅游”发展的金融产品。经认定的“互联网+旅游”高新技术企业，按规定享受相应的财税优惠政策。推进“互联网+旅游”人才队伍建设，依托相关高校和企业创新人才培养模

式，培养一批兼具实务经验、技术水准和创新能力的复合型人才，完善激励机制。