

邢台市文化广电和旅游局
邢台市发展和改革委员会
邢台市教育局
邢台市工业和信息化局
邢台市公安局
邢台市财政局
邢台市交通运输局
邢台市农业农村局
邢台市商务局
邢台市市场监督管理局
邢台市通信发展管理办公室
邢台市大数据发展中心

文件

邢文广旅字〔2021〕9号

印发《关于全面深化“互联网+旅游”
推动全市旅游业高质量赶超发展的实施意见》
的通知

各县（市、区）人民政府，开发区、邢东新区管委会：

《关于全面深化“互联网+旅游”推动全市旅游业高质量赶

超发展的实施意见》已经市政府同意，现印发给你们，请认真遵照执行。

邢台市文化广电和旅游局



邢台市发展和改革委员会



邢台市教育局



邢台市工业和信息化局



邢台市公安局



邢台市财政局



(此页无正文)



邢台市交通运输局



邢台市农业农村局



邢台市商务局



邢台市市场监督管理局



邢台市通信发展管理办公室



邢台市大数据发展中心

2021年3月6日

关于全面深化“互联网+旅游” 推动全市旅游业高质量赶超发展的实施意见

为认真贯彻落实文化和旅游部、国家发展和改革委员会、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、市场监督管理总局十部门印发的《关于深化“互联网+旅游”推动旅游业高质量发展的意见》(文旅资源发〔2020〕81号)和河北省文化和旅游厅、发展和改革委员会、教育厅、工业和信息化厅、公安厅、财政厅、交通运输厅、农业农村厅、商务厅、市场监督管理局、通信管理局十一部门印发的《关于进一步深化“互联网+旅游”推动全省旅游业高质量发展的实施意见》(冀文旅产业字〔2021〕3号)精神,全面深化“互联网+旅游”,推动旅游业高质量赶超发展,结合我市实际情况,制定本实施意见。

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,认真落实省、市委全会精神,立足新发展阶段,贯彻新发展理念,构建新发展格局,坚持以供给侧结构性改革为主线,加快推动绿色低碳发展,以“互联网+”为手段,在常态化疫情防控基础

上，推动旅游生产方式、服务方式、管理模式、消费模式创新，丰富旅游产品业态，拓展旅游消费空间，培育适应大众旅游消费新特征的核心竞争力，推动全市旅游业高质量赶超发展。

（二）基本原则

坚持正确导向。倡导文明旅游风尚，提供更高水平、更加丰富的旅游产品，让广大群众在高质量旅游体验中厚植家国情怀、感受幸福生活，实现社会效益和经济效益有机统一。

坚持市场主导。更好发挥政府作用，加强顶层设计，创新政策供给，完善配套制度，优化“互联网+旅游”营商环境。充分发挥市场在资源配置中的决定性作用，向市场化方向发展。

坚持技术赋能。推动 5G、大数据、云计算、物联网、人工智能、区块链等信息技术革命新成果应用普及，深入推进旅游领域数字化、网络化、智能化转型升级，培育发展新业态新模式，推动旅游业发展质量、效率和动力变革。

坚持开放共享。把互联网作为旅游要素共享的重要平台，优化资源配置，加快形成以开放包容、共建共享为特征的旅游业发展新模式。

坚持安全有序。树立安全意识，强化底线思维，依法依规加强对互联网旅游服务平台的监管，筑牢互联网和旅游业融合发展的安全防线。坚持包容审慎监管，依托互联网技术全面提升旅游监管和服务水平，促进旅游市场健康有序发展。

（三）发展目标

到 2025 年底，“互联网+旅游”发展机制更加健全，旅游景区智慧应用水平大幅提高，旅游信息化基础设施持续完备，新业态新产品供给水平不断提升，互联网营销体系日趋完善，互联网治理能力显著提高，全市旅游数字化、网络化、智能化发展水平明显提升，“互联网+”成为推动旅游提质扩容的加速器、提升竞争力的新动能、激发旅游消费潜力的新引擎。

——智慧景区建设取得显著成效。到 2022 年底，省级全域旅游示范区、省级旅游度假区、3A 级以上景区实现 4G/5G、无线网络全覆盖；建成一批智慧旅游景区、度假区、示范村镇，省级智慧景区示范点达到 5 家，市级智慧景区示范点达到 10 家；到 2025 年底所有 3A 级以上景区实现智慧化。

——智慧新业态新产品不断涌现。到 2023 年底，互联网新技术、新手段在旅游领域广泛应用，数字式体验等新产品新业态更加丰富，不断满足人民群众多样化、个性化消费需求；网络消费、定制消费、体验消费、智能消费、互联网消费成为新风尚。

——互联网营销体系日趋完善。到 2025 年底，“一部手机游河北”、“一部手机游邢台”线上线下融合营销推广体系更加完备，推出一批市场知名度高、影响力大的旅游品牌、精品线路和“网红景区”，“京畿福地 乐享河北”、“绿色太行 魅力邢台”、“守敬故里 太行山最绿的地方”品牌影响力持续扩大。

——互联网监管治理能力不断提升。2021 年全市重点旅游

景区视频监控系统全部接入“河北旅游云”平台,3A级以上景区和省级旅游度假区全部纳入“河北省文旅分时预约”平台,落实“限量、预约、错峰”要求,实现旅游监管网络化、疫情防控智慧化;到2022年底,建成全市旅游大数据中心、市级旅游视频监控系统。到2025年底,建成数据互通共享的市、县和重点旅游企业三级大数据中心体系,全市旅游市场运行监测体系不断完善,旅游突发事件预警和应急处置能力不断提高,旅游市场大数据监管和服务能力进一步增强。

二、主要任务

(一) 加快建设智慧旅游景区

1. 提升景区智慧化水平。依据省《智慧景区建设规范》、《疫情防控常态化景区智慧化管理服务指南》和智慧旅游景区建设标准体系,按照“限量、预约、错峰”要求,完善在线预约预订、分时段预约游览、流量监测监控、科学引导分流、非接触式服务、智能导游导览等服务。2021年3A级以上景区、省级旅游度假区全部纳入“河北省文旅分时预约”平台,提供在线预约预订服务,培育形成“无预约不旅游”的良好习惯。丰富景区智慧服务和产品供给,引导旅游景区开发VR、4D/5D、沉浸式体验等虚拟现实、增强现实、场景再现等数字化体验产品,普及景区电子地图、线路推荐、语音导览等智慧化服务。引导支持旅游景区运用数字技术充分展示特色文化内涵,开发云游览、云演艺、云文创等产品,积极打造数字博物馆、数字展览馆等,

提升旅游体验。(牵头单位:市文化广电和旅游局;责任单位:各县(市、区)政府,开发区、邢东新区管委会)

2. 打造智慧景区标杆示范。加大智慧景区示范点创建支持力度,发挥高等级景区和旅游度假区创建的导向作用,将智慧景区创建评定与 A 级景区、旅游度假区创建评定复核相结合,培育一批智慧化建设与应用水平高、代表性和示范性强的智慧旅游景区。到 2022 年底,省级智慧景区示范点达到 5 家,市级智慧景区示范点达到 10 家;到 2025 年底,所有 3A 级以上景区实现智慧化,建设一批国家级、省级智慧旅游景区和度假区样板。(牵头单位:市文化广电和旅游局;责任单位:各县(市、区)政府,开发区、邢东新区管委会)

3. 推进乡村旅游数字化建设。加快提升全省重点乡村旅游景区和特色旅游小镇智慧化水平,完善乡村旅游景区 5G 和无线网络等智慧基础设施建设。整合全市乡村旅游线路、主题民宿、特色美食、文创特产、民俗节庆活动等,推出“冀忆乡情”“邢旅乡游”邢台乡村旅游产品展示、预订、购买、支付、营销于一体的综合性网络平台。到 2025 年底,列入国家级、省级的乡村旅游重点村全部建成智慧旅游示范村镇。(牵头单位:市文化广电和旅游局;责任单位:市农业农村局、市通信办、市工业和信息化局、市商务局,各县(市、区)政府,开发区、邢东新区管委会)

(二) 完善旅游信息基础设施

4. 加快旅游重点区域信息化建设。以省级全域旅游示范区、3A 级以上旅游景区、省级旅游度假区为重点，加强网络建设。到 2021 年底，以信都区路罗、沙河市渡口等游客中心为支撑，构建邢台市西部山区智慧旅游监管系统；到 2022 年底，实现 4G/5G 网络、无线网络全覆盖，积极谋划建设旅游新基建项目，加快建设体系完善、功能齐全的旅游信息化设施。加强旅游信息化设备、技术、系统建设与应用，实现运行、经营、服务各环节的全面感知，提升数据分析能力和数据管理能力。（牵头单位：市文化广电和旅游局；责任单位：市发展改革委、市通信办、市工业和信息化局、市商务局、市大数据发展中心，各县（市、区）政府，开发区、邢东新区管委会）

5. 提升旅游服务设施信息化水平。推动旅游停车场、旅游集散与咨询中心、游客服务中心、旅游风景道、绿道、景区内外部引导标识系统等数字化与智能化改造升级，为游客提供智能便捷化服务。推进物联网感知设施建设，加强对旅游资源、设施设备和相关人力资源的实时监测与管理，推动无人化、非接触式基础设施普及与应用。（牵头单位：市文化广电和旅游局；责任单位：市发展改革委、市通信办、市工业和信息化局、市大数据发展中心，各县（市、区）政府，开发区、邢东新区管委会）

6. 加快推进旅游数据中心建设。按照省统一的文化和旅游数据标准，推进市、县和重点旅游企业文旅大数据中心建设。

到 2025 年底，以邢台市邢东新区游客集散中心智慧旅游系统为核心，建成市、县和重点旅游企业三级大数据中心体系，实现全市文旅数据互通共享，与省级文旅数据平台对接联网，打通“数据孤岛”。加强大数据采集、分析和应用转化，发挥数据综合服务和应用效能。（牵头单位：市文化广电和旅游局；责任单位：市发展改革委、市通信办、市工业和信息化局、市交通运输局、市大数据发展中心，各县（市、区）政府，开发区、邢东新区管委会）

（三）创新旅游公共服务模式

7. 打造“一部手机游邢台”平台。厘清政府公共服务与市场旅游信息服务边界，鼓励各县（市、区）采取政府与市场相结合的旅游公共服务平台运营模式，提升平台服务效能，实现可持续运营与发展。在全省统一部署下，按照市、县同步推进原则，加快构建“一部手机游邢台”生态体系，完成智慧应用功能开发、旅游基础数据采集整理，形成智慧应用联动、数据互通、信息共享，为游客提供景区预订、导航导览、咨询查询、预约预订、视听在线、线上商城、线上支付等服务功能，提升游客“一键式”服务体验。2021 年“一部手机游邢台”平台实现上线运行；到 2025 年底，“一部手机游邢台”平台实现整体服务更加优化、功能更完善、内容更丰富、社会参与更加广泛。（牵头单位：市文化广电和旅游局；责任单位：市通信办、市工业和信息化局，各县（市、区）政府，开发区、邢东新区管委会）

8. 推动旅游数据信息整合共享。在省统一框架内，市、县旅游行政管理部门建立多渠道数据采集和对接机制，实现与省数据平台对接联网。推进文化和旅游、公安、交通、气象等部门以及旅游企业关联数据信息交换，依法依规推动政府与企业间相关数据资源共享，综合运用大数据、云计算等技术，通过各类平台及时发布旅游景区实时游客量、道路出行气象预警等信息，引导旅游资源优化配置，为游客提供全程个性化、便利化智慧旅游服务。积极推动入境游客移动支付，在为老年人等特殊群体保留线下服务的基础上，支持旅游公共服务平台开发专门应用程序和界面，优化使用体验。（牵头单位：市文化广电和旅游局；责任单位：市通信办、市公安局、市交通运输局，各县（市、区）政府，开发区、邢东新区管委会）

9. 推进旅游厕所数字化建设。2021年，全市新建旅游厕所25座，改建提升旅游厕所85座。按照省统一要求，到2022年底，我市全部完成旅游厕所上线电子地图工作，完善在线信息查询、路线导航和意见反馈等功能，有效解决游客“找厕难”问题，依托“全国旅游厕所管理系统”，推进旅游厕所“一厕一码”建设，开展智慧化管理试点工作，加快高等级旅游景区、旅游度假区厕所智能化建设。到2025年底，全部实现“一厕一码”，全省旅游厕所建设、管理和服务智慧化水平显著提升。（牵头单位：市文化广电和旅游局；责任单位：各县（市、区）政府，开发区、邢东新区管委会）

（四）加大线上旅游营销力度

10. 实施旅游宣传推广精品工程。强化品牌引领，统筹线上线下营销资源，通过互联网有效整合线下资源，开展融媒体立体化宣传营销，重点推出山水观光之旅、田园风光之旅、乡村休闲之旅、健康养生之旅、红色经典之旅、绿色生态之旅、银色冰雪之旅、羊绒购物之旅、运河文化之旅、古城文化之旅等十大旅游精品线路，叫响“绿色太行 魅力邢台”、“守敬故里 太行山最绿的地方”品牌。创新在线文旅产品，推出一批高品质“网红景区”，建立旅游营销科学评价机制，鼓励旅游企业开展网络新媒体营销，培育黏性客户，提升企业精准营销能力。（牵头单位：市文化广电和旅游局；责任单位：市发展改革委、市商务局，各县（市、区）政府，开发区、邢东新区管委会）

11. 加大线上展示营销力度。鼓励支持有条件的县（市、区）设立“河北数字旅游体验中心”，打造展示旅游资源“河北之窗”“邢台之旅”。联合抖音、快手、广电等全媒体开展“乐游邢台全景直播”活动。引导旅游景区、度假区、旅游饭店、博物馆等与互联网服务平台合作建设网上旗舰店，实现门票在线预订、旅游信息展示、会员管理、优惠券团购、文化和旅游创意产品销售。鼓励采用网络直播、网站专题专栏、小程序等线上营销方式，推介全国和省级乡村旅游重点村、中国美丽休闲乡村和乡村休闲旅游精品景点线路，结合旅游扶贫，推动更多贫困地区旅游业商户“触网”，利用网络直播平台开展营销。（牵头单

位：市文化广电和旅游局；责任单位：市商务局、市农业农村局，各县（市、区）政府，开发区、邢东新区管委会）

12. 积极培育线上新型消费模式。按照“政府引导、市场运作、共建共享”的原则，鼓励支持文旅企业积极参与“乐游冀”线上商城活动，打造集消费、体验、交流于一体的文旅消费闭环服务平台，提供文创产品、景区门票、酒店民宿、特色商品、线路订制等便捷式购买服务。支持各县（市、区）创新举办文旅品牌直播带货系列活动，鼓励文旅企业、政府主管负责人广泛参与品牌直播带货。支持电商平台拓展“旅游+地理标志产品+互联网+现代物流”功能，扩大线上销售规模。鼓励文旅企业参与知名电商举办的各类网购节，扩大网络消费规模。（牵头单位：市文化广电和旅游局；责任单位：市农业农村局、市商务局，各县（市、区）政府，开发区、邢东新区管委会）

（五）加强旅游监管服务

13. 推动“互联网+监管”建设。加快景区视频监控系统建设，2021年全市重点旅游景区视频监控全部接入“河北旅游云”平台和邢台市旅游智慧监管平台，实现对景区可视化、网络化管理，全面提升旅游市场网络信息化监管、疫情管控智慧化水平。通过大数据采集分析加强旅游安全监测，提升旅游领域突发事件预警和应急处置能力，加快邢台市旅游智慧监管系统和市旅游安全生产监管平台建设。到2023年底，建成市、县（市、区）旅游安全生产监管体系。推动北斗系统等导航定位、可穿戴

戴设备、电子围栏、遥感卫星等技术和设备在自助旅游、特种旅游中的运用。京津冀旅游市场信用信息网站实现互联互通。依托国家、省旅游监管服务平台，推进全市旅游市场主体信用信息体系建设，建立市场主体信用评价动态管理制度，完成5家重点旅行社企业信用建设试点。到2025年底，在省框架内，建成基于大数据的省、市、县（市、区）旅游市场经济运行监测体系，对文旅行业消费情况、市场经济主体活跃度、市场秩序和产品质量、市场风险、客流量、突发事件等进行实时监测。（牵头单位：市文化广电和旅游局；责任单位：市发展改革委、市市场监督管理局、市公安局、市大数据发展中心，各县（市、区）政府，开发区、邢东新区管委会）

14. 规范在线旅游经营服务。贯彻实施文化和旅游部《在线旅游经营服务管理暂行规定》，全市文旅系统建立在线旅游市场网络监管机制，严格依法对在线旅游经营服务实施监督检查，打击违法违规经营行为。引导和支持各地在线旅游企业成立行业组织，加强行业自律、倡导诚信经营，提升服务质量。（牵头单位：市文化广电和旅游局；责任单位：市通信办、市公安局，各县（市、区）政府，开发区、邢东新区管委会）

（六）提升旅游治理能力

15. 完善线上投诉处理机制。落实国家旅游电子合同标准，不断完善电子合同应用系统，优化提高电子合同签订、查阅、存档等服务流程智能化水平。建立健全科学合理、便捷有效的

线上旅游投诉和处理机制，畅通投诉渠道，简化投诉流程，引导游客使用 12301 国家智慧旅游公共服务平台，鼓励具有一定规模的旅游企业建立在线旅游投诉处理平台，提供旅游投诉案件咨询、投诉、调解、结案等一站式在线服务，提高游客投诉快速处理能力。利用互联网手段，推动旅游企业线上调解与人民调解、行政调解、司法调解等线上调解的有效衔接，形成集约高效、便民利民、开放互动的旅游投诉处理服务体系。（牵头单位：市文化广电和旅游局；责任单位：市通信办、市市场监督管理局、市公安局，各县（市、区）政府，开发区、邢东新区管委会）

16. 加快旅游诚信体系建设。严格落实旅游市场严重失信名单管理制度，依托全国旅游市场黑名单管理系统，对列入严重失信名单的市场主体和从业人员，建立“黑名单”制度，依法依规实施联合惩戒，构建让游客放心满意的旅游消费环境。（牵头单位：市文化广电和旅游局；责任单位：市公安局，各县（市、区）政府，开发区、邢东新区管委会）

（七）扶持旅游创新创业

17. 开展业态融合创新。以产品和内容为载体推动业态融合创新发展，支持建设一批旅游营销创新基地，孵化一批具有较高传播力和影响力的旅游品牌。依托智慧智能科技支撑大力推进旅游产品创新，开发一批基于 5G、超高清、增强现实、虚拟现实、人工智能等技术的虚拟情景再现、AR 剧场、全息影像、

5D 光影、VR 穿越等新一代沉浸式旅游体验产品，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。以数字化深化文旅融合发展，加强数字文化企业与互联网旅游企业对接合作，支持景区景点、主题公园、休闲街区等运用文化资源开发沉浸式体验项目，开展数字展馆、虚拟景区等服务。开发沉浸式旅游演艺、沉浸式娱乐体验产品，提升旅游演艺、线下娱乐的数字化水平。支持利用数字技术打造夜间文化和旅游产品，推动数字文化融入夜间经济，激发夜间消费活力。（牵头单位：市文化广电和旅游局；责任单位：市工业和信息化局、市通信办、市商务局，各县（市、区）政府，开发区、邢东新区管委会）

18. 打造创新创业平台。积极推动文创产品应用研发设计，依托省文化和旅游创意产品设计大赛等各类活动、平台，推出一批创新创意产品，提高创新成果转化率，推广一批优秀应用案例和行业解决方案。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。引导旅游企业、大中专院校、科研机构建立产学研合作机制，开展科技创新支撑下的应用研发。利用文旅“云学院”、“冀旅学堂”等在线平台，开设旅游线上培训，提升从业人员综合素质。依托省文化和旅游人才在线招聘平台，组织参加全省网络招聘会，实现云求职、云招聘，搭建精准、即时、高效、便捷的线上对接渠道，促进文旅人才高质量就业。（牵头单位：市文化广电和旅游局；责任单位：市发展

改革委、市工业和信息化局、市通信办、市商务局、市教育局，各县（市、区）政府，开发区、邢东新区管委会）

19. 加快“互联网+旅游民宿”规范发展。按照省《民宿服务质量要求与评价》标准，开展民宿服务质量等级评定工作，引导民宿规范化、特色化、品质化发展。到2025年底，推出10家省级、30家市级精品标杆民宿。积极引导各类民宿开发经营主体建立基于互联网的资源共享、规划开发、运营管理和营销联盟，鼓励民宿企业开发推出线上营销、预定支付管理平台，整合各地优质民宿纳入“一部手机游河北”、“一部手机游邢台”平台，加强与国内知名民宿网站或平台的合作，不断提升全市民宿网络化、品牌化水平。（牵头单位：市文化广电和旅游局；责任单位：市农业农村局、市商务局，各县（市、区）政府，开发区、邢东新区管委会）

（八）保障旅游数据安全

20. 按照数据安全和个人信息保护相关法律法规要求，落实旅游数据安全管理工作。加强旅游电子政务信息、个人信息等保护，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，增强应急处置能力。对存在重大旅游数据信息安全风险隐患的地区，采取通报、约谈等方式严肃整改。会同统计部门加强旅游统计研究，创新旅游统计应用，提高旅游统计的时效性、科学性和精准性。（牵头单位：市文化

广电和旅游局；责任单位：各县（市、区）政府，开发区、邢东新区管委会）

三、保障措施

（一）加强组织领导

各县（市、区）政府、市直各有关部门要高度重视“互联网+旅游”工作，认真研究具体政策措施，按照职责分工，协调配合，共同推进，确保任务落实。各县（市、区）要将“互联网+旅游”作为重要工作任务，结合县（市、区）实际，研究制定“互联网+旅游”的任务目标和具体措施，建立健全工作推进机制，推动旅游业高质量赶超发展。分管副市长牵头，市文化广电和旅游局会同市直有关部门对任务落实情况进行跟踪分析评估和协调指导。（牵头单位：市文化广电和旅游局；责任单位：市发展改革委、市教育局、市工业和信息化局、市公安局、市财政局、市交通运输局、市农业农村局、市商务局、市市场监督管理局、市通信办、市大数据发展中心，各县（市、区）政府，开发区、邢东新区管委会）

（二）完善政策措施

各县（市、区）政府、市直各有关部门要结合新技术、新业态、新模式在旅游领域的应用试点和示范，探索“互联网+旅游”工作推进机制和管理体制，营造有利于创新成果转化的政策环境。建立健全智慧旅游标准规范体系，引导规范智慧旅游发展。统筹用好相关资金，结合实际对“互联网+旅游”关键领

域、薄弱环节和重点项目予以支持。支持符合条件的“互联网+旅游”企业发行债券，引导社会资本参与“互联网+旅游”。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，鼓励相关高校加快相关专业升级和数字化改造，创新培养培训模式，完善激励机制。（牵头单位：市文化广电和旅游局；责任单位：市发展改革委、市教育局、市工业和信息化局、市公安局、市财政局、市交通运输局、市农业农村局、市商务局、市市场监督管理局、市通信办、市大数据发展中心，各县（市、区）政府，开发区、邢东新区管委会）

（三）强化督导考核

建立全市“互联网+旅游”工作督导考核机制，各县（市、区）要按照市委、市政府提出的安排部署工作“五要件”要求，制定工作实施方案，建立任务清单、责任清单，细化工作分工，明确完成时限，实施台账管理，及时向市政府报告工作落实情况。开展工作督导检查，强化激励约束，完善奖惩措施，建立工作进展情况通报制度。对于高质量完成任务的县（市、区）和文旅企业在专项资金方面予以优先支持，对没有按照要求完成任务的县（市、区）和文旅企业进行通报，推动“互联网+旅游”各项工作任务按期完成，确保工作取得实效。（牵头单位：市文化广电和旅游局；责任单位：市发展改革委、市教育局、市工业和信息化局、市公安局、市财政局、市交通运输局、市

农业农村局、市商务局、市市场监督管理局、市通信办、市大数据发展中心，各县（市、区）政府，开发区、邢东新区管委会）

邢台市文化广电和旅游局

2021年3月6日印发
