

# 昆明市文化和旅游局

---

〔A类〕

〔公开〕

昆文旅函〔2019〕23号

## 关于政协昆明市十三届三次会议第133209号 提案答复的函

张聪委员：

您们提出的《关于进一步推广“一机游云南”工作的建议》提案收悉，现答复如下：

首先非常感谢您们对我市旅游业发展的关心与支持，同时您们的提案对我局今后发展“一机游”工作具有较大的参考价值，对我市下一步推广“一机游”综合管理平台具有十分重要的指导意义。

其次，针对提案中的建议我局主要通过以下方面进行努力：

政府主导、高位统筹、多方参与、形成合力。一是我局积极响应省文旅厅、市委、市政府要求，设立“昆明市一部手机游云南领导小组办公室”，负责全面组织、指导、协调、推进“昆明市一部手机游云南”建设工作；及时梳理汇总“昆明市一部手机游云南”建设过程中的困难及问题，研究提出解决方案等，力图真正实现“一部手机管云南”的目标。二是在前期全力完成三批工作

任务的同时深挖“一机游”的创新内涵，创推“一机游”新载体与新功能的延伸建设，如：在“一机游”平台上增设“防震减灾”栏以增添平台公共服务功能，使其更具地方差异性，但向“省一机办”请示后一直未得到回复。积极协调腾云公司与市司法局对接，使平台投诉、退货功能等更具多元化与合法化，仍在推进协调中。三是积极引导非A景区加入“一机游”平台，以增加平台的丰富性与多样化。如呈贡三台山公园、昆明规划馆、禄劝平安福湿地公园等6家非A景区加入平台，但由于非A景区上线“一机游”平台缺乏相应的技术标准，上线过程中存在很大的困难，导致一直未上线，我局也向省“一机办”提出相应的建议，但一直未得到回复。四是部分景区面临运营资金压力的问题。在执行发改降价政策和“一机游”平台门票优惠政策后，部分景区面临较大的运营管理资金压力。加之云南目前大部分景区都是“门票经济”为主，腾云公司在上线“一机游”平台后收取部分的通道费用，导致部分景区对上线“一机游”平台望而却步，为此我局积极协调腾云公司调整相关政策。五是出于景区智慧化建设程度参差不齐，目前尚未为景区带来直接的经济效益。为鼓励扶持景区进行智慧化建设，我局采取了景区智慧化建设以奖代补的办法。

以“一机游”为主导，推动旅游多管理平台合并建设。目前“一机游”平台具有综合管理平台、投诉管理平台、旅行社管理平台、导游管理平台、景区管理平台等模块。我市目前已经实现多个平台旅游数据共享，但在旅行社上线“一机游”旅行社管理平台推进过程中，我局已经将相应的数据信息提供给到腾云公司，但“一机游”旅行社管理平台截至目前仍无法与之前的管理平台对接上。考虑到昆明市旅行社各方面信息的统一管理，已经建议

并协调腾云公司技术支持团队尽快解决全市数字旅游平台、省旅游市场监管平台、文化旅游部电子合同认证等系统数据接口问题，实现游客评价数据的集中应用。下一步积极协调“一机游”、“一部手机办事通”、“一部手机云品荟”三个平台融合发展，进一步提升我市“一机游”的本地化服务特色。

进一步完善“旅游监管的智慧化、规范化建设”。“一机游”平台投诉管理系统完成了与12301全国旅游监管服务平台投诉数据的对接。上线“我要退货”功能，支持退货单在各级指挥中心流转、处置。旅游综合经济分析平台完成一期5个模块的上线工作，接入超过40个维度的数据。针对已上线的投诉、导游旅行社管理等系统进行迭代优化、深化应用，并开展导游旅行社系统红黑榜、数字证据链案件法规库、博物馆管理系统、综合经济分析平台、可视化管理平台大屏(客情、旅游产业资源、运行)等的二阶段规划和建设。加强政府管理、企业服务和游客反馈三方连接，导游旅行社管理方面以电子行程单为连接载体，通过游客对导游旅行社的评价，动态展示导游旅行社的评分；调研导游旅行社红黑榜机制逐步形成对导游旅行社的政府监管、行业自律及游客评价三方业务的闭围绕旅游产业经济平台进一步的分析和下沉服务，通过横向部门数据集成、数据维度筛选，逐步实现旅游产业大数据覆盖。积极引导涉旅诚信企业上线“一机游”平台，新一轮的诚信企业实施方案正在推行。截止2019年7月1日，共注册3796家，其中审核通过3510家，审核未通过286家。审核通过的涉旅企业中，已完成数据填报3358家(填报分数达标企业2441家，填报分数未达标企业917家)，未填报152家。

完善“一机游”的多元动态舆情跟踪建设。深化舆情分析系

统应用,从 OTA 数据监测、低价游数据监测、云南涉旅正面资讯管理及重大舆情扩散追踪智能监控方面,进一步深入开展云南涉旅舆情监测与分析工作。以数据管理平台企业库为基础,串联服务平台与管理平台,在服务平台进一步为涉旅商户提供商户管理和运营服务入口的同时,抓取游客反馈、投诉、评价、诚信信息等、丰富管理平台企业库动态信息,为涉旅商户管理提供抓手。始终保持市场整治的高压态势,实现旅游市场秩序根本好转:开展广泛社会宣传,强化“八不准”、“五个凡是”的震慑作用;在原有“1+3+N+1”综合监管模式的基础上,建立负面清单统一管理机制;全面推行旅游产品备案审查和旅游电子合同监管;依托大数据对违法安排购物的活动进行排查;大力提升红黑榜社会影响力;

加强涉旅案件行政执法与刑事司法的有效衔接;强化旅游行业自律管理等。

数字旅游合同中对于线路、价格审查工作方面。目前主要是抽调行业内业务精熟的 20 余名专业工作人员对产品进行审核,严格遵守操作规程流程,采取公开、公正、公平的工作原则,遵守主动回避原则、保密原则,严守工作纪律和工作要求,自觉接受监督,落实责任追究机制,工作平台同步记录审核记录,有据可查。进入今年 3 月下旬以来,每天的提交产品都能确保当日审核,截止晚上都会安排人员扫尾清理完成审核工作,符合规定及要求的通过,涉嫌低价或不合理描述的产品退回修改或进行材料补充。在工作规划方面,一是由于行程审核涉及价格,而影响价格的因素较多,通常除了业务熟练的操作人员能够结合当季情况进行核定,其他办法很难确保价格底线,因此价格核查仍以业务检查员为主。二是行程审核涉及规范性,包括名称隐晦的购物场所、自

费项目等，非人工形式难以排查，因此规范性检查仍以人工为主。三是要加大对旅行社填报产品操作培训，提高填报合规性，加快工作效率。四是随着产品库丰富，建议各企业内部及企业间互相调用审核通过的产品，减少相同产品的审核环节。五是协同技术公司改进操作平台，主动识别敏感字词，提升工作效率；改进操作平台，部分企业必须强制内审环节，确保产品描述规范；改进操作平台，为同类产品进行自动比对，在一定条件下实现部分产品自动审核。

“一机游”涉及功能较少，某些旅游咨询信息不能及时更新。由于“一机游”上线时间短，不可否认许多功能还不够优化完善，仍须加大营运力量的投入，不断提升用户体验。推出昆明“门票+景区直通车”产品、石林景区套票云南”独家票务资源为提供游客更多便利，享受专属优质产品；与昆明航空、祥鹏航空及南方航空3家航空司形成战略合作关系，并与祥鹏航空签订战略合作协议，在官网旗舰店、机票打包销售、联合营销方面达成合作；推出昆明机场免费代打登机牌、预留座位服务。推进商旅平台系统建设。完成“游云南”酒店房仓系统建设，为“游云南”平台接入自签特色酒店，精品酒店打下基础；推出“机票+酒店”“景区+酒店”等组合产品。梳理自营品牌线路的设计及服务标准，构建了全年9大系列主题19个子系列的产品规划，新增了63条精品线路。重新梳理并制定诚选平台商家准入及商品上架标准，上新50余款名优特产；与顺丰达成战略合作，保障商品物流时效性，实现省内“次日达”、省外“3日达”，并计划在下半年推出生鲜运输体系送达规则，提升用户购买体验；制定“游云南”普洱茶标准及认证标识体系，推出“人生1罐”QQ黄脸表情茶，并通过NFC(近场通信芯片)识别

技术,在高端文创茶上实现“游云南”诚邀“一茶一码”身份识别功能。

下一步我们将协调腾云公司不断完善“一部手机游云南”平台,优化平台体验,让“游云南”平台从“可用”变得“好用”,加强管理端建设,完善游管理功能,结合新文创IP、线上线下活动及内容运营,加强“游云南”、云南旅游宣传推广,不断提升运营能力,给游客提供更多优质旅游产品。

感谢您对政府工作的关心和支持。

以上答复,如有不妥,请批评指正。



(联系人及电话:董荣,63149748)

抄送:市政府办公室,市政协提案委。