



中国旅游研究院(文化和旅游部数据中心)
China Tourism Academy (Data Center of the Ministry of Culture and Tourism)

全国智慧旅游发展报告2024

文化和旅游部资源开发司

中国旅游研究院(文化和旅游部数据中心)

2024年11月22日



中国旅游研究院(文化和旅游部数据中心)
China Tourism Academy (Data Center of the Ministry of Culture and Tourism)

目录

CONTENTS

- 智慧旅游进入加速发展新阶段
- 智慧旅游治理：迈出全域协同新步伐
- 智慧旅游服务：便利化程度大幅提升
- 智慧旅游营销：从“他塑”转向“自塑”
- 智慧旅游场景：数字化创新提速
- 智慧旅游体验：重塑游客感知
- 趋势与展望



/01 智慧旅游

进入加速发展新阶段



数字经济发展对旅游业数智化提出新要求

游客越来越倾向于利用互联网资源，尤其是社交媒体和短视频直播平台，来寻找旅游灵感、比较产品、分享经验以及完成预订流程。中国旅游研究院专项调研显示，有**75%**的游客通过在线旅游平台获取旅游信息。

游客对智慧旅游的理解更加深入，旅游业**数字化转型**需从消费端扩展到企业端和政府端。受访者认为，住宿和交通的智慧化程度尤其需要进一步提升。

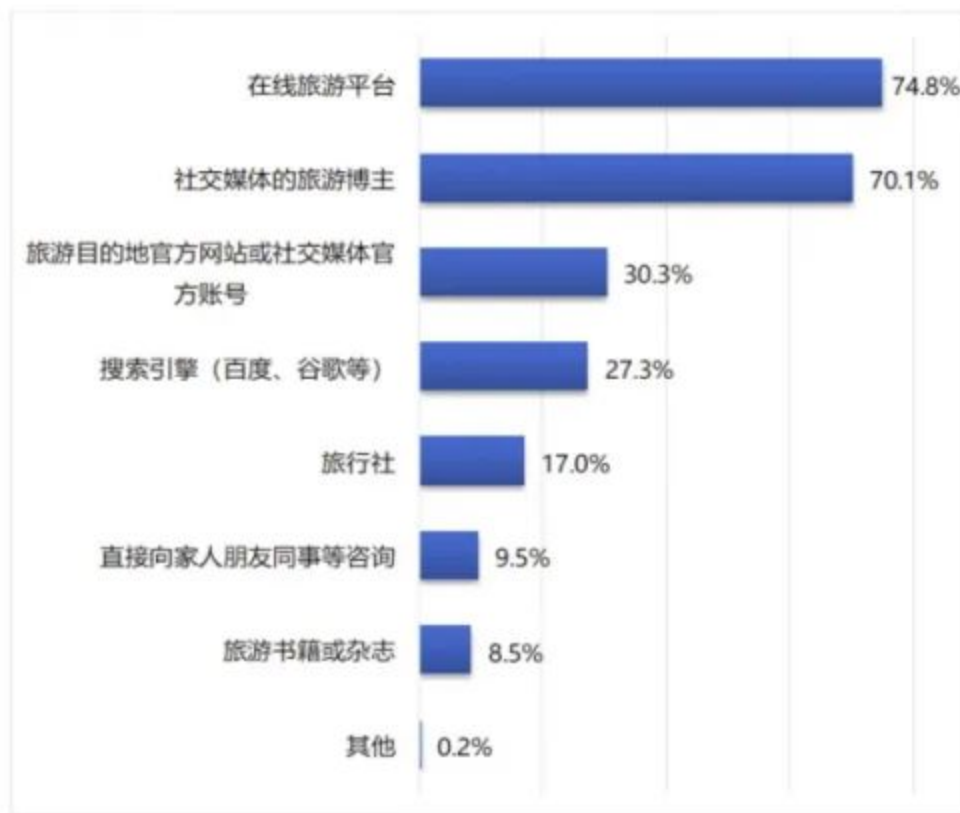


图1 游客获取旅游信息的渠道

数据来源：中国旅游研究院课题组专项调查



生成式人工智能带来智慧旅游发展新机遇

人工智能技术的新突破推动旅游行业数智化加速升级，为智慧旅游发展带来了新的机遇。**生成式人工智能 (Generative AI)** 将对旅游内容创作、旅游分析预测、旅游数据分析、个性化营销内容产生较大的影响，正成为推动行业变革的重要力量。

表1 主要的旅游相关垂直大模型

名称	研发企业	发布时间	主要应用场景	主要特点
UniAD	商汤绝影	2022-12	端到端自动驾驶，行业首个感知决策一体自动驾驶通用模型	端到端自动驾驶解决方案，无需高精地图
VtripGPT大模型	视旅科技	2023-05	AI攻略助手、AI行程规划、AI商品打包、智能履约&在地推荐	行前、行中、行后全链条智能化体验
春小秋（春秋智行伴侣）	春秋旅游	2023-06	懒人攻略、懒人智评、智能头像、春秋小智	智能行程规划、产品推荐和营销分析
携程问道	携程集团	2023-07	智能推荐、系列榜单、智能客服主播	庞大的旅游知识库、高质量非结构性旅游数据、通过人工校验和榜单制作，推荐可靠性强
千穰	航旅纵横	2023-08	民航信息查询、多模态交互、行业解决方案	实时、准确、全面、多维度
程心	同程旅行	2023-09	行程规划、酒店预订、交通票务、景点推荐、旅游问答	深度合成算法和大模型双重备案
领行阡陌	T3出行、中国电信	2023-11	主要应用于司乘服务、智能调度和出行保障三大场景	提升客服效率、加快司机接单速度,使安全保障更加智能化
智胜集成AI文旅大模型	智胜集成	2024-05	游客服务、景区管理、会务服务	整合文旅行业数据、采用先进的视觉分析与数字孪生技术、提供情感交互与“情绪价值”
AI小蚂	马蜂窝	2024-06	实时问答、行程线路规划、在线旅行向导、目的地推荐、旅游营销与推广	基于马蜂窝平台多年的攻略、旅游行为分享、出游“种草”等数据、多语言支持



数据日益成为旅游发展新要素

2023年12月，国家数据局、文化和旅游部等17部门联合印发《“数据要素×”三年行动计划（2024-2026年）》，提出“数据要素×文化旅游”行动。2024年10月，国家数据局启动重点联系示范场景建设，发布了**“旅游景区入园便利与客流监测”**等18个示范场景，为公共数据、行业数据和游客数据的有效整合带来了新机遇。



/02

智慧旅游治理

迈出全域协同新步伐



中国旅游研究院(文化和旅游部数据中心)
China Tourism Academy (Data Center of the Ministry of Culture and Tourism)

数据平台

从看见到预见

上海、杭州、苏州、芜湖、重庆等多地提升“一机游”平台功能，加入分析决策、指挥调度、公共服务等模块。旅游数据治理平台的核心价值得以充分体现，它不再仅仅是一个“可视化”的工具，而是成为了决策者的强大“外脑”。

数据资源

从管理到服务

对数据资源的管理正从单纯的存储和管理向为游客服务转变，这一转变体现了数据价值的最大化利用。例如，杭州西湖景区围绕社会稳定、经济发展、治安防控、安全、景区运行、文物遗产、生态环境、网络舆情、突发事件9大领域，数智赋能风险隐患全闭环管控，创新探索出了一套共建共治共享的开放式景区管理模式。

监测范围

从景区到全域

智慧旅游治理正在经历从点到面、从景区到全域的转变。例如，苏州市文旅局、中国旅游研究院和中国电信依托科技创新2030新一代人工智能项目，推出“AI避高峰系统”。2024年国庆假日期间，共有11523位游客使用“AI避高峰”的行程推荐功能在苏州全域优化自己的行程。



监管对象

从线下到线上

智慧旅游治理的市场监管正经历从传统的线下模式向线下线上结合的模式转型。在政府层面，一系列政策措施的出台进一步推动了智慧旅游治理的市场监管向线上转变。浙江、海南等地市场监管部门将业务领域线上线下一体化监管进行职责分工，构建内部职能机构协调配合、业务条线上下联动、区域之间相互协作的网络交易市场监管格局。

资源保护

从实体保护到创新性转化

数智化技术在旅游资源保护中的应用主要体现在：

- 1 数字化记录与建模
- 2 智能监测与分析
- 3 虚拟现实与增强现实



全景故宫



/03

智慧旅游服务

便利化程度大幅提升



中国旅游研究院(文化和旅游部数据中心)
China Tourism Academy (Data Center of the Ministry of Culture and Tourism)

智慧接待

打造安全、便捷、个性的服务新体验

智慧酒店：逐步迈向全面而深入的智能体服务时代。数据大脑赋能便捷入住，机器人无接触服务等提升安全程度。

智能餐饮：点餐系统、移动支付技术和在线预订平台广泛应用。智慧餐饮系统能够精确捕捉顾客的口味偏好、消费习惯及用餐需求，进而为游客提供个性化的菜品推荐及营养搭配建议。





智慧出行

从预订服务转向行程规划

智慧出行从预订服务迈向行程规划的全新阶段。《中国互联网络发展状况统计报告》显示，截至2023年12月，我国在线旅行预订用户规模达 5.09 亿人，较 2022 年 12 月增加 8629 万人，占网民整体的 46.6%。



智慧购物

流程精简化和支付便利化

支付便利化是智慧购物的关键环节。2024年3月，国务院办公厅发布了《关于进一步优化支付服务提升支付便利性的意见》。2024年6月，中国人民银行、文化和旅游部、国家外汇管理局和国家文物局联合印发《关于进一步优化重点文旅场所支付服务 提升支付便利性的通知》。各地按照“大额刷卡、小额扫码、现金兜底”的要求，持续改善支付便利化环境。



/04

智慧旅游营销

从“他塑”转向“自塑”



中国旅游研究院(文化和旅游部数据中心)
China Tourism Academy (Data Center of the Ministry of Culture and Tourism)

宣传矩阵：平台化

智慧旅游营销呈现宣传矩阵平台化趋势。以微信、微博、抖音、小红书等平台为代表的社交媒体平台，具有广泛的用户基础和强大的传播能力，逐渐成为宣传矩阵的重要组成部分。

宣传投放：精准化

依托游客数据监测分析系统，宣传更加精准。个性化推荐系统、社交媒体监测工具及智能广告投放平台等数智化技术的涌现，极大地提升了营销效率和效果。

宣传主体：全民化

智慧旅游营销走向全民化。依托新兴社交媒体，不仅政府部门、旅游企业是宣传的主体，广大游客、当地居民以及社交媒体用户也积极参与到旅游宣传中来。这种全民化的宣传方式能够形成多元化的宣传主体，极大提高了旅游宣传的覆盖面和影响力。

宣传内容：情景化

宣传内容与生活情景结合，美好生活成为旅游吸引力。通过慢直播、虚拟旅游体验、故事化宣传、互动营销等多种形式，极大提升游客的参与度和体验感，有效提升旅游目的地的知名度和吸引力。



/05

智慧旅游场景

数字化创新提速



中国旅游研究院(文化和旅游部数据中心)
China Tourism Academy (Data Center of the Ministry of Culture and Tourism)

VR大空间：重塑旅游感知，跨越时空边界

VR大空间借助高度逼真的三维场景与互动式叙事手法，促使游客在体验过程中主动探索与学习，进而获取更为丰富且多维度的文化认知。国家图书馆《永乐长思》国风科幻智慧旅游沉浸式体验项目，巧妙地融合VR技术与光影、声画、表演艺术等要素，生动再现了《永乐大典》编纂历程及明清至民国时期的服饰风貌。

数字展演：传播优秀传统文化的全新方式

作为一种创新的文化传播手段，数字展演正逐步成为连接过去与未来、传统与现代的重要桥梁。（1）注重沉浸式互动，提升游客参与感。（2）注重虚实结合，强化游客体验感受。（3）注重技艺相融，展现多元化艺术表现形式。



国家图书馆《永乐长思》国风科幻智慧旅游沉浸式体验项目



智慧街区：旅游管理效率与透明度的显著提升

智慧街区的应用为游客提供了更为便捷、舒适及个性化的旅游体验。丽江市的“智慧小镇”数字化转型智慧旅游项目深度发掘并运用了智慧街区的各项优势。

智慧乡村：数字化平台加速渗透

2023年以来，文化和旅游部资源开发司指导抖音、飞猪旅行、小红书、百度、腾讯等互联网平台，制定《乡村旅游数字提升行动方案》，联合各地文化和旅游行政部门，开展了专题推广、产品促销、培训扶持、目的地建设等行动。

智慧城市：数智化的城市管理和旅游公共服务

智慧城市建设呈现出鲜明的特点，主要体现在全领域、全方位和全过程三个维度。



丽江古城智慧街区系统



杭州城市大脑
HANGZHOU CITY BRAIN



中国旅游研究院(文化和旅游部数据中心)
China Tourism Academy (Data Center of the Ministry of Culture and Tourism)

/06

智慧旅游体验

重塑游客感知



中国旅游研究院(文化和旅游部数据中心)
China Tourism Academy (Data Center of the Ministry of Culture and Tourism)

交互式体验持续优化

主题乐园、博物馆等依托生成式人工智能及其背后的垂直大模型创新形成与游客的交互方式，带来前所未有的交互式数字内容创新。北京阿派朗乐园利用生成式人工智能与VR/MR（虚拟现实/混合现实）技术，让孩子们不再只是被动接受信息，而是与智能系统虚拟角色对话、共创画作、与历史人物“面对面”等实时互动，参与故事创造、场景构建，获得沉浸式体验。

表2 沉浸式体验产品分类

一级分类	二级分类	典型案例
实体空间主导型 (无需借助VR设备)	沉浸式文商旅综合体	河南戏剧幻城、西安长安十二时辰主题街区
	沉浸式酒店	迪斯尼星球大战主题酒店
	沉浸式主题乐园	迪斯尼“潘多拉·阿凡达世界”主题乐园
	沉浸式餐厅	上海Ultraviolet餐厅
	沉浸式真人游戏	剧本杀
虚拟空间主导型 (需借助穿戴式设备)	4D动感影院/沉浸式剧场	古装主题《苍兰诀》《风起洛阳》沉浸式全感VR
	VR博物馆	《消失的法老》《生命的纪元》
	沉浸式主题展	TeamLab系列沉浸式数字艺术展
	沉浸式娱乐	迪斯尼“飞跃地平线”

资料来源：中国旅游研究院课题组整理而得



沉浸式体验更加多元

智慧旅游沉浸式体验向具身体验和内容共创转变。各类创新产品层出不穷，呈现出前所未有的多元化态势。中国旅游研究院专项调查显示，85.5%的游客体验过沉浸式旅游活动。其中，游客最常参与的沉浸式体验类型为**沉浸式主题乐园**，其次是**沉浸式真人游戏（如线下剧本杀等）**。

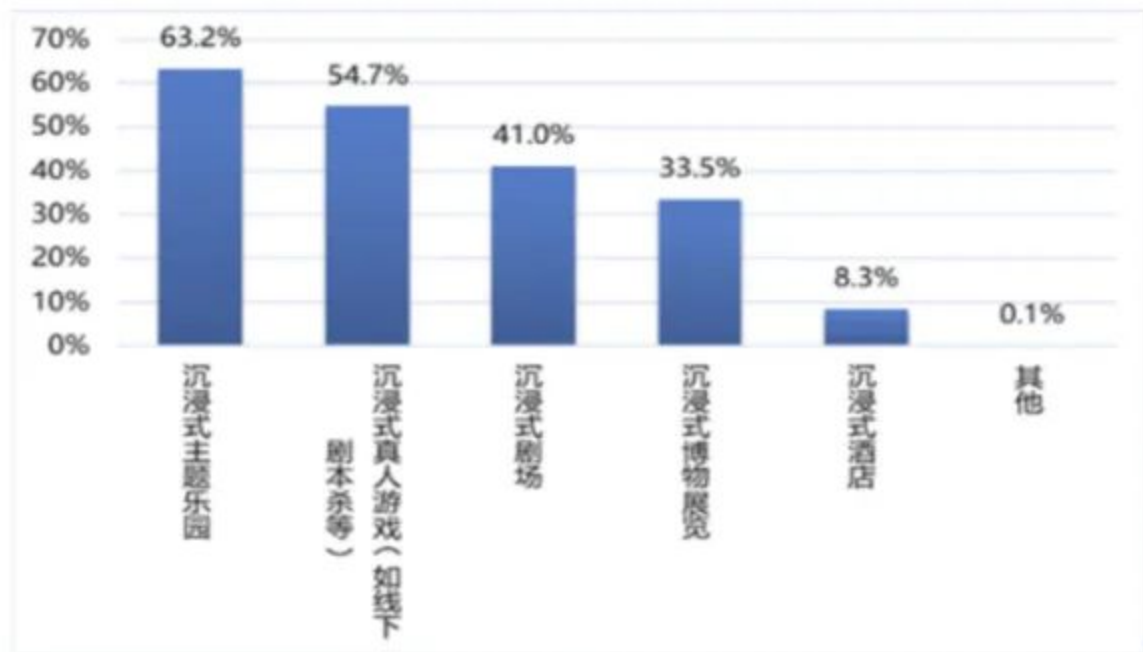


图2 游客最常参与的沉浸式体验类型

数据来源：中国旅游研究院课题组专项调查



个性化体验持续提升

借助AI技术，能够精准捕捉并分析游客的个性化需求，进而提供量身定制的旅游服务，让游客在旅行中感受到更多的乐趣和满足感。

适老化服务快速发展

随着数字化和智慧化的推进，便捷导航、紧急求助、语音讲解等智能服务越来越普及，老人出行服务体验得到显著提升。

表3 智慧旅游适老化典型案例

年份	典型案例
2023	1. 携程推出老年关怀版预订服务系统案例 2. 徐州市泉山区“贴心向导”改造案例 3. 随州市多尔文化P+3+T老年文娱化旅游案例 4. 惠州市罗浮山以智能加减法赋能老年旅游案例 5. 南方航空APP适老化改造案例 6. 固原市六盘山红军长征景区适老化建设案例
2024	1. 指尖上的呼伦贝尔 智慧文旅温暖“银龄” 2. 辽宁智慧文旅平台智慧赋能“银发族” 3. 上海“Hello老友亭”助力老友乐享城市游 4. “下扬州”平台提升适老化智能服务 5. 黄山AI旅行助手助力老年人出游新体验 6. 台儿庄古城以智提质助力老年人畅游无阻 7. 中山全域旅游智慧导览系统为老年人提供“智游”服务 8. 甘肃冶力关景区线上线下提升老年人游玩体验 9. 西夏陵打造老年友好型景区



/07

趋势与展望

重塑游客感知



中国旅游研究院(文化和旅游部数据中心)
China Tourism Academy (Data Center of the Ministry of Culture and Tourism)

趋势

旅游业数智化转型：

从需求侧升级向生产管理赋能

科技提升旅游消费：

从休闲娱乐到学习探索与深层
价值跃升

科技重塑旅游体验：

从被动观赏到主动交互与深度
沉浸的转变

科技重构旅游供给体系：

向跨界融合迈进



展望

以数据要素为核心加快推进
旅游企业数字化进程

建设共商共建共享的旅游产业
互联网开放平台

紧密围绕市场需求推动技术
革新与旅游体验升级

探索利用大数据、人工智能
等新技术提升智慧旅游服务
和营销效能

深化智慧旅游业态的跨界融
合创新

大力培育智慧旅游创新人才



致谢与说明

感谢国家博物馆、故宫博物院、中国科技馆、环球影城、中国游艺机游乐园协会、良业科技、中国电信、航旅纵横、阿派朗乐园、滴滴出行、商汤科技、北京产权交易所、迪斯尼乐园、携程集团、上海科技馆、爱奇艺、博新全宇宙、新绎控股、腾讯文旅、武汉光谷科技园、湖北科技馆、湖北旅体集团、科大讯飞、合肥科学岛、合柴集团、合肥安达创展、合肥未来科学城、欧普视康科普教育基地、殷墟博物馆、三星堆博物馆等单位在本次报告调研中提供了无私帮助、给予了大力支持！

中国旅游研究院院长戴斌教授为本次报告编制提供了全程指导，中国旅游研究院课题组唐晓云、李仲广、蒋艳霞、宋子千、崔昕、马贵真、乔向杰、孙鹏飞、魏俊等具体承担了本报告编制工作。

