

12301

国家智慧旅游公共服务平台

视觉中国
VISUAL CHINA GROUP



政府服务市场 大众服务大众

12301国家智慧旅游公共服务平台

首席市场官 李农

中国旅游业进入爆炸性增长阶段

- 中国国内旅游超过40亿人次
 - 出境旅游超过1.2亿人次
 - 旅游收入4万亿元人民币
 - 中国国内旅游、出境旅游人次和国内旅游消费、境外旅游消费均列世界第一

旅游服务欠缺催生旅游业的一场变革



2015年，投资5亿，修建和改造2.5万个厕所，干净整洁，有人管理，目标三年改造完成，创造全新的旅游环境

建设12301国家智慧旅游公共服务平台，实现中国旅游行业咨询与投诉的集中管理，对旅游产业实现全面监管



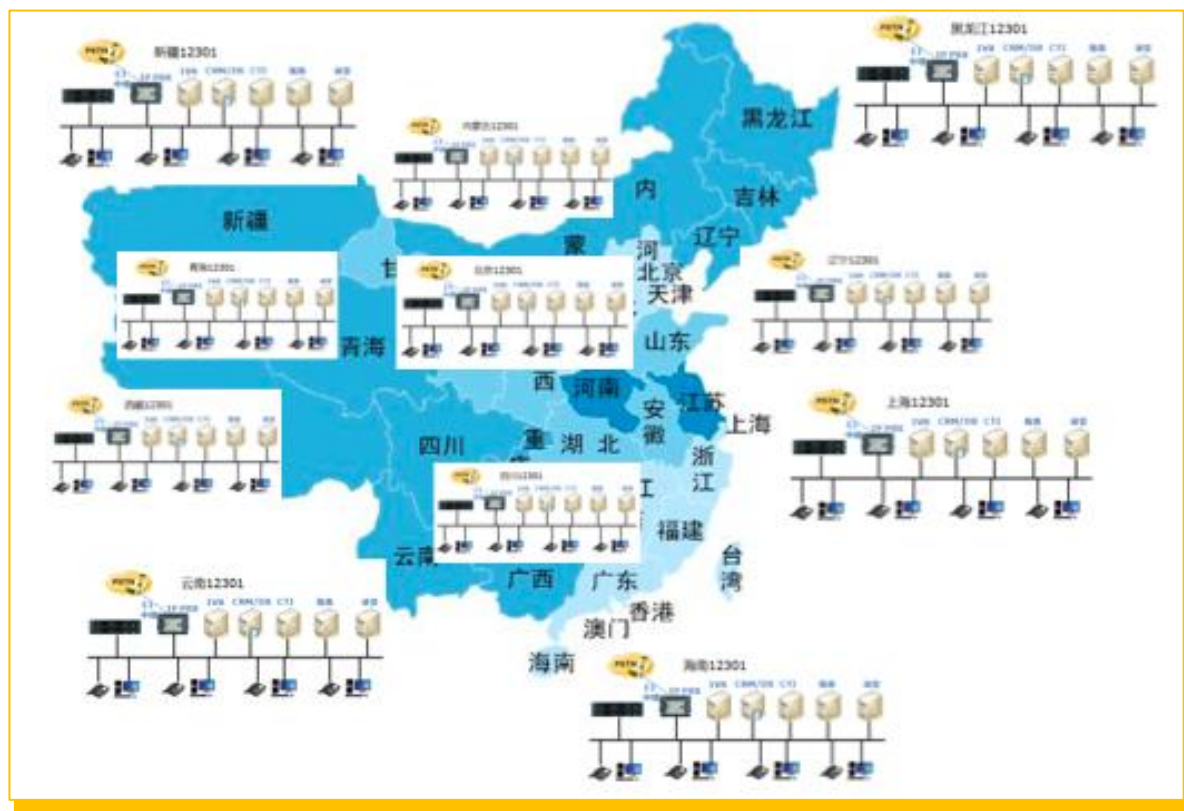
TOI

颁布中国旅游市场秩序综合水平指数（China Tourism market Order Index）

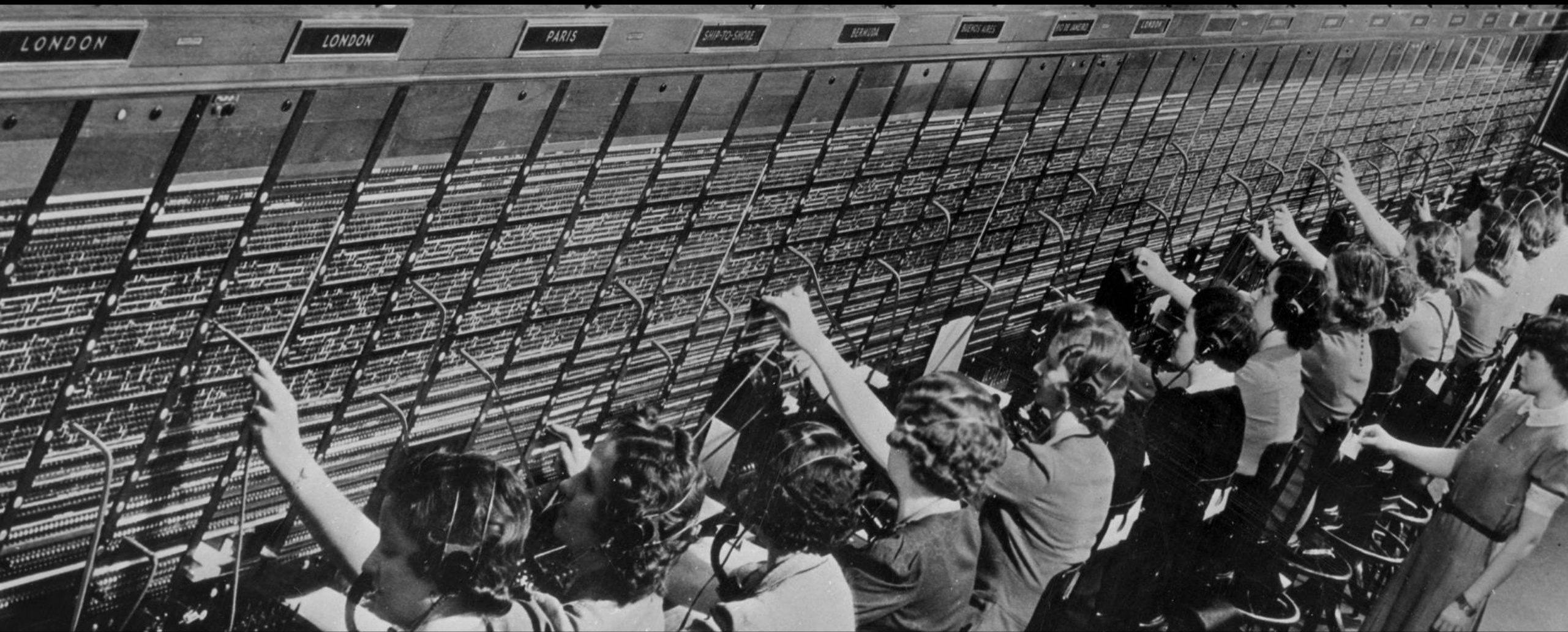
导游自由职业正式启动，全面推进导游体制改革，拓宽导游执业渠道



陌生的12301

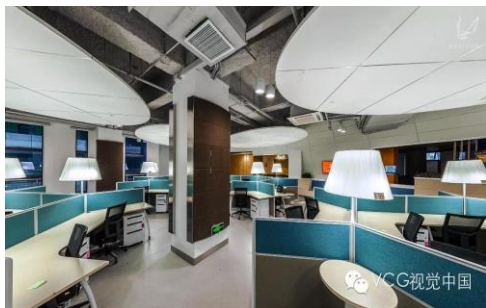


- 2008年建设，以各省旅游局或地市旅游局为单位独立运营
- 提供旅游信息咨询、投诉、救援服务
- 大多外包给运营商运营

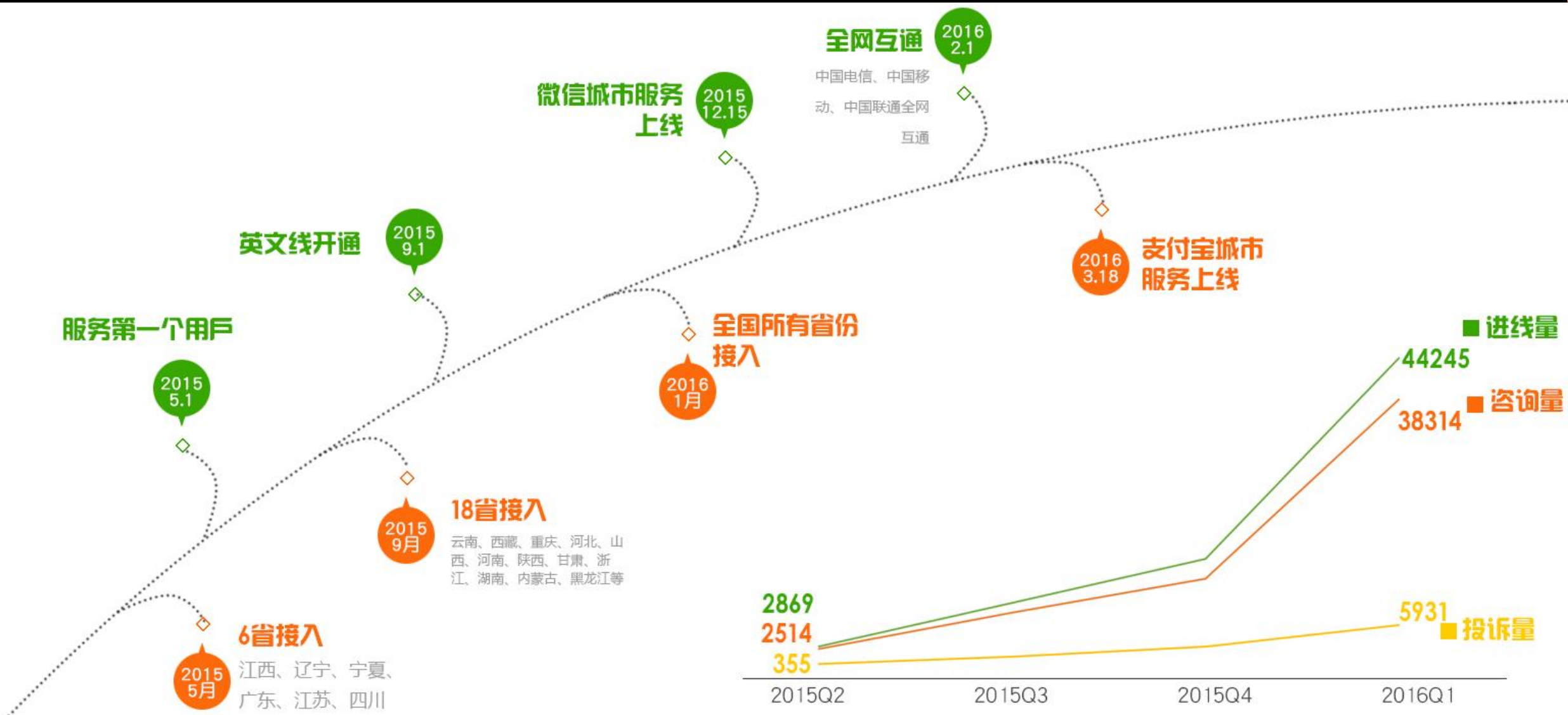


新建的12301在公共服务上不断摸索与创新

12301
国家智慧旅游公共服务平台



12301业务发展进程



12301国家智慧旅游公共服务平台五大功能



01 旅游公共信息发布及资讯



02 旅游产业运行监管



03 景区门票预约和客流预警



04 多语种旅游形象推广



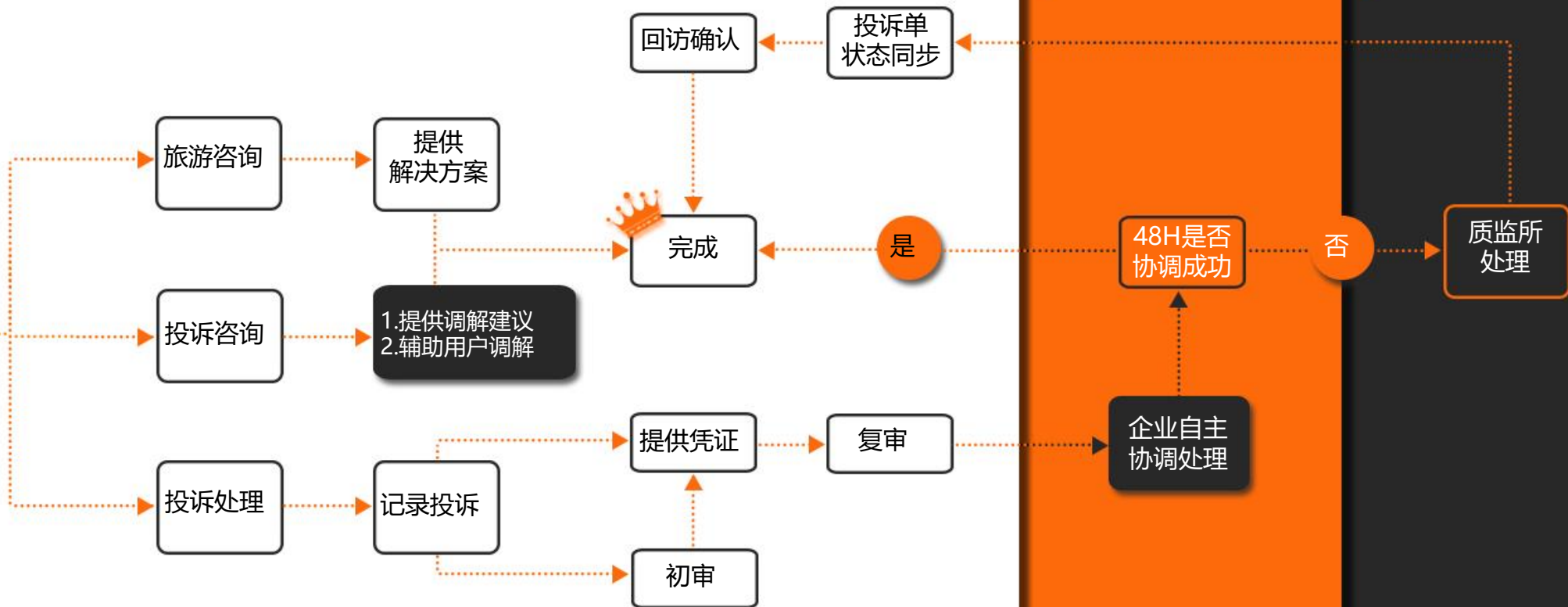
..... 05 旅游大数据集成平台

12301业务处理流程

▶ 12301

▶ 旅游企业

▶ 旅游监管部门



全新的12301国家旅游服务热线

12301
国家智慧旅游公共服务平台



31个省旅游咨询、投诉咨询、投诉受理集中处理

用企业号实现旅游监管部门和被监管旅游企业的互联互通

12301微信公众号、微信城市服务、支付宝城市服务一键投诉

游客实现一键旅游咨询与投诉



12301
国家智慧旅游公共服务平台



游客投诉第一时间传递到被投诉人

融合 “语音+微信服务号+微信企业号”



在国家各行业主管部门中第一个实现了利用全媒体形式与游客及旅游从业人员的互动

采用问答方式满足游客对公共信息的需求

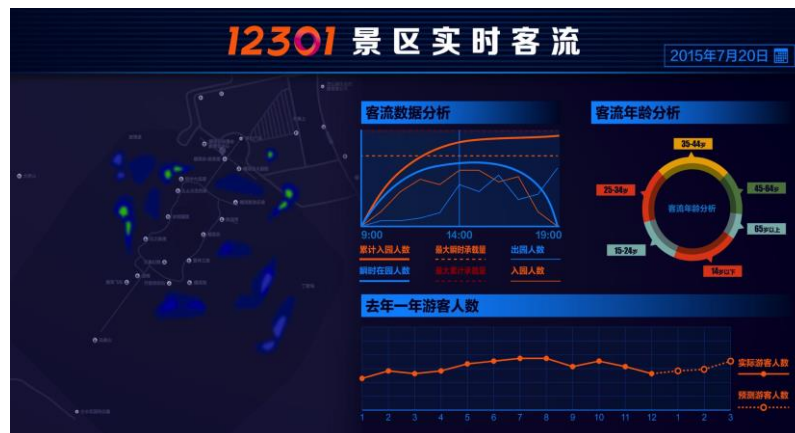
12301
国家智慧旅游公共服务平台



- 游客可以通过官网、12301微信公众号、12301电话进行咨询提问
- 回答问题的有可能是12301客服代表，还有可能是涉旅企业员工或旅游达人

实现旅游产业运营监管

12301
国家智慧旅游公共服务平台



充分发挥12301的调解能力



小长假期间先后与7个省旅游局、2个省公安部门、1个省海事局、55家涉旅企业进行联动

12301智慧旅游公共服务平台的营销资源

12301
国家智慧旅游公共服务平台



小米电视高清画报



华为锁屏杂志



ZUK锁屏壁纸



联想锁屏杂志



金立锁屏壁纸





12301两个独特的创新

建立涉旅企业与游客自行和解平台，让国家旅游局监管机构做到只监不管
采用大众服务大众的模式，让12301与旅游达人一起为游客服务



游你有我 无忧旅行

12301

国家智慧旅游公共服务平台