



张家界游客中心游客中心



张家界游客中心： 全国首创一站式综合旅游服务平台

创新 互联网+旅游 业态，建设张家界智慧旅游平台
围绕 两信四化 目标，打造市人民政府游客中心体系

张家界游客中心有限公司是张家界市人民政府授权的张家界智慧旅游平台和市人民政府游客中心门店的建设和运营载体，2014年6月注册成立，隶属张家界市经投集团。目前，游客中心公司承担张家界市智慧旅游平台、市人民政府游客中心体系、张家界礼物品牌运营和协助全市旅游营销中心工作等任务。为贯彻落实十九大精神，大力实施 对标提质、旅游强市 战略，公司通过 坚定政治信念，带动健康发展；抓党建促服务，树立窗口形象；抓党建促经营，以创新促发展，取得较好成绩，得到上级领导和广大游客群众一致好评，先

后被授予 雷锋号青年志愿者工作站、青年文明号、先进基层党组织 称号。

张家界智慧旅游平台建设遵循 国际化、信息化、标准化的总体思路，根据市人民政府确定的 政府主导、市场参与、瞄准一流、快速推进 原则，运用互联网技术、人工智能设备等方法和手段，把旅游服务、旅游管理、旅游营销进行有效串联，将建设一个公信、开放、权威、公益、共享、服务的智慧旅游综合服务平台。目前，智慧旅游指挥调度中心、6612301 旅游服务热线、市人民政府旅游官网、张家界智慧旅游官方微博公众号、游客落地短信推送、大数据平台、全域旅游一期、旅行社电子合同管理系统已相继完成。2018年，6612301 热线受理电话 16448 个，为游客挽回经济损失 46 万多元；全域旅游系统顺利运营团队 18 万个、游客 436 万人；电子合同系统运行良好；完成官网、热线服务升级，启动了官微和大数据平

台升级。

市人民政府游客中心体系是智慧旅游平台的线下服务实体，是为了积极适应旅游业态新需求和国家旅游行业标准新要求，满足自驾游、自由行游客落地服务需求，打造平安满意旅游目的地，按照 统一规划、科学布局、政府引导、市场运作 原则进行建设，目前已建成运营4家门店。2018年，公司实施市人民政府游客中心体系 两信四化 工程：即彰显政府公信力、企业诚信度，达到服务标准化、管理制度化、运行规范化和体验智能化，结合 服务全域旅游创三优 活动，开展服务形象提质升级工作，将党建工作融入到经营管理中，以党建带群团建，推动门店旅游服务标准化，创建 党员先锋号、工人先锋号、青年文明号、巾帼文明岗，设立 共产党员服务示范岗、青年文明服务岗、青年志愿者服务平台和母婴关爱室等，积极争创 旅游服务标准化示范试点单位，致

力打造国内一流游客中心体系。同时，大力开展游客体验智能化建设，相继开通VR 全景体验、景区沙盘、行李云寄存、无人超市、智慧旅游信息终端等服务项目。游客中心门店全年共接待游客 12 万人，收到表扬信 58 封，媒体报道 10 多次。

今后，游客中心公司将继续加快张家界智慧旅游平台和市人民政府游客中心体系建设，打造张家界旅游提质升级和平安满意旅游目的地，并在全国首创由政府主导的全域旅游目的地一站式综合性旅游服务平台，不断探索盈利模式，为企业长远发展持续注入动力。



张家界市人民政府旅游官网



“全域旅游”系统



6612301 热线服务



门店员工热情服务



被授予“青年文明号”