
新常态下推进上海旅游 公共服务建设的思考

殷玥¹

(上海市发展改革研究院 200032)

【摘要】 上海作为国内知名旅游城市，近年来旅游经济也在稳步发展。在经济新常态下，旅游公共服务完善需求随之提升，对上海的旅游公共服务建设提出了更高的要求。本文主要对上海当前旅游市场及旅游公共服务体系建设的现状进行梳理，结合纲要要求对完善旅游公共服务提出了思考与建议。

【关键词】 新常态 旅游公共服务 游客满意度

随着国民经济逐渐步入新常态，第三产业消费需求逐步成为主体，城乡区域差距逐步缩小，居民收入占比上升，上海旅游经济也在稳步发展。上海作为国内知名旅游城市，对外的一道窗口，当前形势下旅游公共服务完善需求随之提升，对上海的旅游公共服务建设提出了更高的要求。2013年2月2日发布的《国民旅游休闲纲要(2013-2020年)》中明确提出“完善国民旅游休闲公共服务”，制定了“到2020年，职工带薪年休假制度基本得到落实，城乡居民旅游休闲消费水平大幅增长，健康、文明、环保的旅游休闲理念成为全社会的共识，国民旅游休闲质量显著提高，与小康社会相适应的现代国民旅游休闲体系基本建成”的国民休闲旅游发展目标。为促进国民休闲旅游发展，配合旅游公共服务五大体系的建设完善，纲要中对完善国民旅游休闲公共服务提出了逐步形成方便实用的旅游信息服务体系，提升旅游交通服务保障水平，健全旅游安全救援体系及加快旅游休闲各类紧缺人才培养四大公共服务完善目标。

一、旅游公共服务的含义

旅游公共服务是整个旅游产业发展中必不可少的环节，它贯穿于旅游活动六要素（行、住、食、游、购、娱）的各个方面，游客尤其是自由行散客在游览过程中最直观的感受之一即旅游公共服务供给的质量好坏，它直接影响游客对整个旅游过程的满意度。旅游公共服务是公共服务的一部分，具有平等性和公益性的特点。

旅游公共服务主要由三部分组成。一是基础性旅游公共服务。它是政府公共部门生产的、提供全体社会成员平等消费和享有的无差别公共服务。主要包括：旅游基础设施建设，如交通运输设施设备、公共景观和环境建设、交通和景区旅游集散点的休憩设施等；旅游公共信息平台，主要指面向社会、市场、游客和旅游相关企业、从业者提供的公益性、基础性的信息服务，如目的地的道路与旅游设施标志系统、游客服务中心及旅游资讯发布系统等；旅游生态建设与保护，重点旅游区及周边地区、主要风景廊道生态植被保护与恢复，旅游城镇环保基础设施建设，重点遗产环境保护等；旅游公益事业，如旅游教育培训，包括旅游专业人才培养、职业技能培训以及国民旅游素质教育等；旅游社会功能，如促进旅游就业、扶贫等公益事业。二是市场性旅游公共服务。它是既能满足公共需要，又能满足企业和个人需要，可以吸收企业、非政府组织共同参与，通过市场竞争方式进行生产的公共服务。主要包括：旅游公共资源开发与管理，如编制区域性旅游开发规划、组织对国家自然和文化遗产的开发

¹作者简介：殷玥，上海市发展改革研究院社会发展研究所。

管理、协调相关资源的开发利用等；旅游公共安全保障，包括旅游安全监测和预警、旅游安全基础设施建设、旅游公共突发事件应急救援、国际旅游安全合作等；旅游交流、合作与宣传，主要是旅游目的地形象宣传、国家重点产品及市场推广、国家间旅游合作和大型旅游公益活动等；旅游消费促进及福利，比如不断优化旅游消费环境、保护消费者权益和处理各种利益诉求、鼓励和促进各种旅游福利政策出台等。三是管理性旅游公共服务。它是政府为了维护旅游经营公平，建立有序的旅游市场秩序，对旅游经营单位所产生的管制性公共服务。主要包括：对从事旅游经营的企业和个人，进行必要的市场准入审批及复合、年审等，如旅行社经营许可和导游从业许可；制定和推广国家级旅游服务规范 and 标准；旅游行政管理部门依据有关法规，对违反法规的经营行为进行行政处罚；协调相关的非政府组织开展合作。

“十二五”期间，国家旅游局对旅游公共服务提出完善“五大体系，构建八大工程”的目标。五大体系为旅游公共信息服务体系、旅游安全保障服务体系、旅游交通便捷服务体系、旅游便民惠民服务体系、旅游行政服务体系（详见表 1）。八大工程为旅游咨询中心示范工程、旅游气象服务示范工程、旅游保险示范工程、旅游集散中心示范工程、旅游观光巴士示范工程、公共休闲设施与服务示范工程、旅游行业“刷卡无障碍”示范工程及旅游标准化试点工程。

表 1 旅游公共服务五大体系

完善旅游公共信息服务体系	旅游安全保障服务体系	旅游交通便捷服务体系	旅游便民惠民服务体系	旅游行政服务体系
旅游网路信息服务	旅游安全环境建设：购物、餐饮、住宿、娱乐等消费安全环境建设	旅游交通通道建设：旅游风景道、游步道、无障碍通道、旅游专线专列、旅游观光巴士	旅游便民设施建设：无线网络、通信、邮政、金融等	旅游行业规范与标准制定与相关评定服务
旅游信息咨询服务：游客中心、信息亭、触摸屏、旅游地图指南信息服务、移动短信服务、旅游呼叫中心服务（旅游热线、投诉电话）	旅游安全设施建设：消防安全、游乐安全、安全标识	旅游交通节点建设：旅游集散中心、旅游停车场、旅游站点、旅游码头、旅游机场（停机坪）	免费游憩场所建设：休闲街区、城市公园绿地、休闲广场、博物馆、科普教育基地、公共海滩等	旅游从业者教育培训服务
旅游标识解说服务：交通导引、景区解说标识牌、自助导游	旅游安全机制建设：旅游安全应急预案、安全求助、旅游保险	旅游交通服务建设：车辆租赁、自驾车营地、自驾车加油站及维修呼叫服务	旅游惠民政策：旅游消费券、旅游年票、旅游一卡通、特殊人群优惠政策（老年人、学生、残障人士）	旅游者消费保障服务

资料来源：上海市旅游局官网。

二、上海市旅游公共服务需求持续增长

（一）需求稳步增长

2015 年上半年，上海旅游经济运行平稳，接待国内外游客人数整体有增长，由上海出发的出境游人数亦有明显增长（见表 2、3、4）。

表 2 2015 年上半年上海接待入境旅游者人数（人次）

	2015 年 6 月	同比增长（%）	上半年累计	同比增长（%）
合计	649135	-0.80	3929440	0.10
#过夜人数	550314	0.96	3118302	0.06
#外国人	448386	-0.16	2552940	0.14
香港同胞	41551	9.23	228254	-9.20
澳门同胞	1483	-11.73	8973	-1.79
台湾同月包	58894	4.69	328135	7.05

资料来源：上海市旅游局官网。

表 3 2015 上半年旅行社国内组旅游组团人数和接待人数（人次）

项目	2015 年 6 月	同比增长（%）	上半年累计	同比增长（%）
1. 自组团人数	989425	17.70	4749668	9.98
2. 接待人数	630115	14.52	3207319	7.11

表 4 2015 上半年旅行社组织出境旅游人数（人次）

项目	2015 年 6 月	同比增长（%）	上半年累计	同比增长（%）
1、出境旅游人数	328738	67.64	1656813	59.93
2、出国游人数	300530	37.40	1475518	46.14
3、香港游人数	20140	-13.89	171133	90.96

4、澳门游人次数	6573	96.03	27006	17.88
5、台湾游人次数	13213	-14.73	81506	-9.25

注：出境游人数按旅游者出境次数统计；出国、港澳台游人数按抵达目的地次数统计。

资料来源：上海市旅游局官网。

2015 年上半年，上海累计接待外籍游客 2552940 人次，主要客源国来自于日本、菲律宾、新加坡、韩国、美国、英国、法国、德国等国家（详见表 5）。其中，日本、韩国、美国分列入境游客人次前三位，占比达 20%、17%及 16%，为上海主要的外籍游客客源国。

表 5 2015 上半年上海主要入境旅游客源国详情表

国别	2015 年 6 月	同比增长 (%)	上半年累计	同比增长 (%)
日本	65701	-3.45	378977	-6.58
菲律宾	24693	15.57	113815	18.40
新加坡	16086	-2.95	80845	-4.15
泰国	4700	-9.91	35894	4.17
印尼	12508	9.64	53721	-4.61
马来西亚	12470	-3.39	71258	-10.49
韩国	44318	-4.70	323710	16.23
美国	60195	-1.12	311703	-3.02
加拿大	11203	8.08	72446	7.97
英国	14326	-3.69	87625	-4.70
法国	13498	-3.60	85911	-2.56
德国	19361	-2.88	123374	-2.14

意大利	8616	7.83	46631	-1.41
俄罗斯	6125	-8.40	36213	-12.18
澳大利亚	13240	2.59	73324	-11.74
新西兰	3062	1.36	15095	0.27

资料来源：上海市旅游局官网。

（二）旅游服务需求仍未完全得到满足

随着上海接待、送出游客人数的增长，旅游公共服务的需求也随之增长。主要需求：一是关于景点地址、开放时间、票价及交通线路的咨询；二是对于特定地区的酒店查询，以及对于相关酒店服务（如退房时间、物品丢失处理、不予寄放行李等）的投诉；三是对于线上旅游网站未能如约提供服务的投诉；四是对于旅行社各类违规行为的投诉，如带至购物点强制逗留消费及巧立名目收取团费无关费用等；五是对于旅游计划安排的咨询。

具体案例有：

1. 某市民在旅游网上预订了去某国的旅游行程，合同上标注三晚连住一个酒店，但是市民到达目的地后被告知每天换一个酒店，市民认为这非常不合理，每天要换酒店会影响旅游时间，且违反合同规定。与其相似的还有市民通过某旅游网站订购的国内某温泉度假村的客房和温泉门票，房款已支付，然而到现场被告知并未预订成功，要求该网站给予协调处理和合理解释。

2. 旅游景点票务纠纷方面，有市民持上海邮政休闲联册中赠送的某国家森林公园门票去该公园，遭到工作人员拒绝。对于其他途径出具的应有效力的门票被拒问题如何解决同样是市民求助的热点问题。

3. 有市民在某旅行社订购省外旅游产品，被该旅行社告知如要坐在旅游车前几排每人要多收取 50 元的费用，市民联系客服告知此为内部规定，认为此条规定不合理，侵犯市民的权利。

4. 另有市民因与线上旅游产品网站沟通不畅导致行程取消，某市民在某线上旅游产品网站预订了国外某旅游目的地四日三晚自由行，但由于旅行社在其订购成功后一直没有提醒过该项产品不代办签证，造成市民没有及时办理签证，无法如期出行。向旅行社反映后，对方称不能改期，只能退给其 600 元的酒店费用。市民不认可，认为主要是旅行社的责任并投诉，希望管理部门协调处理让旅行社同意其改期。

三、完善上海旅游公共服务建设的思考

目前，全国各省市相应出台完善旅游公共服务的指导政策及具体措施（详见附录）。其中北京市、江苏省与杭州市的旅游公共服务建设颇具亮点。北京市建立了旅游公共信息与旅游企业服务信息及时汇总制度，开展北京旅游网络信息对新技术的运用研究，在旅游信息化建设上走在了前列。同时，建立起专业化与社会化、政府救助与商业救援相结合的旅游应急救援体系，推动旅游责任险全覆盖的落实；建立野外应急救援辅助定位系统，设立安全防护网、警戒忠告牌及安全提示牌，保障旅游安全。江苏省建成了国家智慧旅游服务中心；开通了覆盖全省的 12301 旅游公共服务热线、旅游咨询服务中心和旅游行政管理系统；

规划建设了旅游信息中心、旅游咨询中心、旅游集散中心、旅游呼叫中心、旅游接待服务中心等旅游公共服务中心。杭州市完善了旅游公共自助服务，建成了 100 个公共自行车旅游咨询点、9 个集散中心咨询点、23 个区县市咨询点及 3 个市有关单位咨询点，向游客免费提供旅游宣传品。鉴于此上海可以在以下几方面加大旅游公共服务完善的力度。

一是完善旅游信息服务。加强旅游休闲服务信息披露和旅游休闲目的地安全风险信息提示，加强旅游咨询公共网站建设，推进机场、火车站、汽车站、码头、商业集中区等公共场所旅游咨询中心建设，完善旅游服务热线功能，逐步形成方便实用的旅游信息服务体系。有条件的景区加快电子导览系统的建设，争取建成导览信息化、地图电子化、服务网络化的景区电子信息系统建设。

二是完善旅游交通服务。完善道路标识系统，健全铁路、公路、水路、民航等的旅游交通服务功能，提升旅游交通服务保障水平。重视通往旅游区的道路交通标志的建设和更新，完善指引、旅游符号等标志设置。推进旅游交通设施无障碍建设与改造。提升上海公共交通及交通枢纽的服务功能，在交通枢纽站完善旅游指引服务。加快上海公共旅游码头建设，做好邮轮出游的服务工作。制定旅游信息化标准，加快智慧景区、智慧旅游企业建设，完善旅游信息服务体系。

三是加强旅游基础设施建设。提升上海旅游集散中心的服务功能，完善线路规划，自助游行程指导等功能。加强景区基础设施建设，围绕重点旅游景点和旅游线路，进一步完善游客咨询、标志标牌等公共服务设施。完善上海旅游的安全、卫生等保障工作，加强突发事件应急处置能力建设，健全旅游安全救援体系。重视上海作为出境旅游的重要市场地位，做好上海出境旅游游客的保障工作。

四是转变旅游市场监管体系。从准入监管转向运营监管，建立以游客满意为出发点和落脚点的旅游市场综合监管体系。以加强市场诚信建设为重点。加快完善旅游相关企业和从业人员诚信记录。敦促行业协会完善行业自律规则和机制。完善违法信息共享机制。加强旅游市场综合执法，积极营造诚实守信的消费环境，引导旅游者文明消费。做好规范景区门票价格工作。风景名胜、自然保护区、文物保护单位等公共资源建设的景区门票以及景区内另行收费的游览场所、交通工具等项目价格要实行政府定价或者政府指导价，体现其公益性，严格控制价格上涨。进一步加强价格监管，坚决制止各类变相涨价行为。

五是加强文明旅游宣传工作。充分发挥文明宣传的引导作用，加强对于旅游不文明行为的监督，推进旅游服务质量提升。推动景区景点进一步做好文明创建和文明旅游宣传引导工作，加大景区文明旅游执法，杜绝乱刻乱画、随地吐痰、乱丢垃圾等行为。

六是加强旅游人才培养。加强培训，提高景区等场所工作人员、服务人员和志愿者无障碍服务技能。创新人才培养模式，提高旅游休闲高等教育、职业教育质量，加快旅游休闲各类紧缺人才培养。

参考文献:

- 1 刘军胜. 城市旅游公共服务游客满意度测评研究——以西安市为例 [D]. [学位论文]. 陕西师范大学, 2013.
- 2 王瑞林. 试论旅游服务质量与中外文化背景之关系 [J] 旅游学刊, 1992, 7 (1): 38-41
- 3 郎富平, 金平斌, 王啸啸, 等. 杭州市旅游服务质量体系存在问题分析及完善途径 [J] 商业经济与管理, 2002, 131 (9): 52-55
- 4 梁雪松, 马耀峰, 李天顺. 入境游客对旅游服务质量感知评价的分析研究 [J] 生产力研究, 2006, (4): 107-109
- 5 金丽. 国际旅游城市形成发展的动力机制与发展模式研究 [N]. 天津商业大学学报, 2015-05, Vol. 30, No. 3

6 孙杨. 六大旅游热点城市三类旅游公共服务境外游客满意度研究 [D]. [学位论文]. 陕西师范大学, 2014.

7 祝善忠. 推动旅游公共服务工作大发展——国家旅游局副局长祝善忠就《关于进一步做好旅游公共服务工作的意见》答记者问 [EB/OL]. <http://www.cnta.gov.cn/html/2012-7/2012-7-3-10-29-53699.html>, 2012-7-2/2015-8-27.

8 上海市旅游局. 2015 年 6 月上海旅游统计资料, http://lyw.sh.gov.cn/lyj_website/HTML/DefkultSite/lyj_xxgk_lytj_2015/2015-07-31/DetaiL133021.htm, 2015-7-31/2015-8-27

附录：各省市公共服务政策措施详表

省市	规划及标准规范	具体措施
北京	1、编制出台和不断完善《北京市旅游环境与公共服务建设规范与标准》； 2、出台《北京市旅游环境与公共服务体系三年建设指导意见》； 3、《北京市旅游景区无障碍设施建设与改造实施办法》； 4、《旅游咨询服务中心设置与服务规范》； 5、《北京市乡村旅游公共服务设施建设规范》； 6、《北京智慧旅游行动计划纲要（2012-2015 年）》。	1、建立旅游公共信息与旅游企业服务信息及时汇总制度，开展北京旅游网络信息对新技术的运用研究； 2、建立专业化与社会化、政府救助与商业救援相结合的旅游应急救援体系，推动旅游责任险全覆盖的落实； 3、野外应急救援辅助定位系统、安全防护网、警戒忠告牌、安全提示牌的设立； 4、形成完整的旅游集散体系建设指导方案； 5、推动旅游全过程的多项便民惠民服务设施的全覆盖； 6、北京市率先在所有 A 级景区覆盖无线宽带网； 7、改造 60 个星级旅游厕所； 8、推行旅游应急投诉体系； 9、建立旅游开发环评制度； 10、开通旅游观光巴士运营； 11、完成“北京市郊诚信一日游”运营模式设计； 12、开展“北京旅游服务”公益流动课室培训，完善全市及各区县旅游志愿者服务招募机制，建立志愿者服务团队； 13、实现北京市各旅游景区、博物馆、公共游憩区对特殊群体免费或优惠全覆盖等。

上海	1、《推进上海都市自助旅游服务体系建设研究》； 2、《世博旅游公共服务体系研究》； 3、《上海都市旅游标准化体系》； 4、《老年旅游服务规范》； 5、《关于推进上海国际旅游度假区标准化工作的实施意见》。	1、开通“12301”和“962020”上海旅游热线，可 24 小时提供中英文电话咨询服务的“callcentre”； 2、开发中、英、日文版的手机导游，提升智能旅游的交互能力和互动体验； 3、逐步形成旅游公共交通网络，完善了指引、停车、换乘、自驾等服务； 4、建立假日旅游预报制度和旅游警示信息发布制度，公共交通、博物馆、金融服务网点、邮政服务网点等在旅游旺季适当延长开放和服务时间； 5、完善高效、快捷的旅游集散中心； 6、突发事件监测、报告网络体系、旅游紧急救援资金、网络 and 机构逐步建设到位； 7、成立上海市旅游标准化技术委员会； 8、建设“上海旅游法律与标准化网站”； 9、实施上海市首家国家级旅游服务业标准化试点项目。
----	--	---

省市	规划及标准规范	具体措施
江苏	1、《江苏省旅游公共服务体系研究》； 2、《江苏省自驾游基地标准》； 3、《旅游景区（点）道路交通指引标志设置规范》； 4、《江苏省“十二五”智慧旅游发展规划》； 5、《旅行社访查规范》； 6、《散客旅游接待工作规范》； 7、《旅游企业信息化服务规范》； 8、《主题公园服务规范》； 9、《社会住宿服务规范》。	1、建立国家智慧旅游服务中心； 2、开通覆盖全省的 12301 旅游公共服务热线、旅游咨询服务中心和旅游行政管理系统； 3、完善全省内道路标识系统，构建一体化的无障碍旅游圈； 4、建立旅游信息中心、旅游咨询中心、旅游集散中心、旅游呼叫中心、旅游商品研发中心、旅游商品展销中心、常州旅游推广中心和旅游接待服务中心八大中心； 5、苏州同程网成为省旅游信息化创新示范基地； 6、提速发展旅游标准化建设。

山东	1、编制、出台《城市旅游公共服务设施规范》； 2、《旅游购物从业人员服务规范》； 3、《好客山东旅游服务规范》。	1、已建成包括旅游网站、旅游咨询服务中心、旅游热线电话、旅游媒体平台、旅游信息服务小册子以及各类信息终端等在内的全方位的旅游信息服务体系； 2、发展山东省旅游地理信息公共服务平台，包括旅游景点查询、定位、自驾游路线规划及三维展示、飞行浏览等功能。
吉林	1、《吉林省旅游综合服务区发展规划》； 2、《关于推进服务标准化试点工作的意见》； 3、《吉林省旅游厕所质量等级评定管理制度（试行）》； 4、《查干湖旅游度假区旅游服务规范》； 5、《旅游风景区经营从业人员服务规范》； 6、《游客中心服务规范》； 7、《旅游观光车服务规范》。	1、建立旅游集散中心，包括旅游集散功能、旅游咨询功能、旅游换乘功能和旅游服务功能。运营上与龙嘉国际机场和航空公司联手，为游客提供出发地到目的地的一条龙运输服务，逐步实现“门票+交通”的套票制； 2、重点提升集安市旅游厕所建设管理水平，改善旅游景区（点）等旅游接待服务场所的旅游环境。
广西	1、《关于进一步做好旅游公共服务工作的意见》； 2、《广西旅游信息化“十二五”发展专项规划》； 3、《旅行社服务质量评价》； 4、《广西旅游交通标识系统建设规划（2011-2015）》； 5、《广西旅游景区服务质量规范》。	1、健全和完善旅游资讯门户，满足多种终端、跨平台服务，实现多语种、移动中的旅游服务需求；建设旅游综合呼叫中心，实现全系统、全业务覆盖； 2、旅游咨询点建设覆盖广西区内各市、县，数量不少于 300 个站点； 3、完成全区旅游目的地营销体系的建设，完成全区各级新一代电子商务平台建设； 4、建设一批以数字化服务为特色的现代旅游城市，建成 1-2 个智慧旅游（城市）试点，建成 3-5 个智慧旅游景区； 5、探索建立东盟和广西“旅游云”数据中心以及跨区域的资源共享、游客互送、联合发展的区域旅游合作机制； 6、广西桂林成立中国首家旅游公共服务管理机构。

省市	规划及标准规范	具体措施
----	---------	------

成都	1、《成都国际旅游城市公共服务设施建设规范》； 2、《成都市旅游基本信息资源规范》； 3、《旅游电子商务网站建设技术规范》。	1、推出成都旅游一点通； 2、打造成成都智慧旅游数据中心； 3、拟建西部旅游中心地，建立 5 个旅游集散二级中心； 4、完善旅游特色街区、博物馆及所有国家 A 级旅游景区（点）中英日韩四语标识系统的设置； 5、在交通服务口岸和主要服务窗口开展英语常用语培训； 6、在机场、火车站、高速公路入口等完成中英双语旅游宣传广告设置； 7、改建或新建五星级旅游厕所 20 个； 8、进一步优化住宿设施结构，新增主题饭店 5 家、经济型品牌连锁酒店 10 家、星级乡村酒店 10 家、熊猫驿站乡村连锁酒店 20 家。
厦门	1、出台《厦门市旅游公共服务体系建设规划纲要》； 2、《厦门市“十二五”信息化发展专项规划》（智慧厦门 2015 行动纲要）； 3、《鼓浪屿旅游交通专项规划》。	1、建立火车站旅游咨询服务中心、机场旅游咨询服务中心、同安旅游咨询服务中心、国际邮轮旅游咨询服务中心及人民会堂旅游咨询服务中心，设移动旅游通、旅游电子信息屏、免费取阅资料架等信息咨询服务平台； 2、开通 114 旅游呼叫中心和 968118 旅游热线； 3、完善标识牌和导示牌； 4、建立完善厦门市旅游局政务网、厦门旅游网和厦门旅游网英文网站等； 5、“i 游厦门”手机 APP 客户端建设完成； 6、建立游客采样分析系统、诚信旅游管理系统； 7、正式发行闽南旅游一卡通。
青岛	1、《青岛市旅游公共服务系统建设方案》； 2、《西海岸国际旅游度假区智慧旅游专项规划》； 3、《青岛市旅游投诉规定》。	1、建设“旅游公共服务系统”包括信息中心、咨询中心、投诉中心、指挥调度中心，信息中心通过采集和发布涉旅信息，让游客和市民借助旅游服务热线、网站、触摸屏、手机 wap 获取旅游信息，12301 旅游服务热线面向公众提供中、英、日、韩 4 种语言旅游咨询、投诉等 24 小时人工服务； 2、沿滨海大道开往温泉镇开通免费双层观光巴士“中国红”； 3、将建海上旅游集散中心吸引世界豪华邮轮。

省市	规划及标准规范	具体措施
杭州	1、《杭州旅游集散中心发展规划(2008-2020)》； 2、《“智慧杭州”建设总体规划(2012-2015)》； 3、《杭州西湖风景名胜區综合交通规划》。	1、建立旅游外宣品派发网络，涵盖了全市三星级以上宾馆、饭店，机场、车站、旅游咨询点； 2、400 余家旅游饭店签约安装数字电视，终端数约 50000 余个； 3、公共自助服务完善：100 个公共自行车旅游咨询点、9 个集散中心咨询点、23 个区县市咨询点及 3 个市有关单位咨询点，向游客免费提供旅游宣传品； 4、全市 200 多家三星级以上旅游饭店都设置了中、英、日、韩四国语言指示标识； 5、开通杭州市旅游网 www.gotohz.com； 6、设全天候 24 小时开通的 96123 旅游服务热线。
苏州	1、《苏州智慧旅游行动计划(2012-2014)》； 2、《苏州市旅游标准化发展规划(2011~2020)》； 3、《苏州古典园林服务规范》； 4、《古镇旅游区旅游设施与服务质量标准》； 5、《农家乐质量等级评定与划分标准》； 6、《湖光山色乡村休闲度假区设施及服务标准》； 7、《检票人员服务规范》； 8、《苏州一日游服务规范》。	1、打造公共自行车服务项目； 2、建立 24 小时 110 联动旅游维权网络和 12301 呼叫中心； 3、搭建融咨询服务、旅游培训、旅游集散、旅游投诉和旅游应急五位一体的服务网络，中英文旅游服务公益热线开通，“景区指引标志”基本覆盖苏州五市七区； 4、建立苏州旅游集散中心，主要产品包括：市内旅游专线(自由选择旅游景点)、苏州市旅游专线东线(古城线)、苏州市旅游专线西线(虎丘线)、环古城河水上游、市郊旅游专线、同里自助游专线、周庄自助游专线； 5、全国率先实施导游员 IC 卡管理和品牌导游员战略，在省内首创旅游专业人才市场。
张家界	1、《张家界旅游演艺经营场所服务规范和等级划分》； 2、《张家界黄石寨景区管理服务标准化体系》。	1、核心景区张家界天子山索道上站正在修建地暖式旅游厕所； 2、开通“12345”政府公共服务热线； 3、建立旅游集散中心，提供拼团、独立成团、酒店预订、旅游租车、导游委派、免费咨询等服务。