

# 打造“智慧泰山”，提升游客体验

## 依托“互联网+”，泰山景区迈入“无现金”时代

“智慧泰山”就是以互联网思维为引领，应用物联网、大数据、云计算先进技术，实现景区智能化保护、可视化管理、智慧化运营，率先建成技术领先、特色鲜明的智慧景区。依托百度大数据及知名社交网站数据，泰山景区凭借卓越的网络影响力和网络口碑，连续两年荣登“中国旅游景区数字资产榜”。率先建成技术领先、特色鲜明、全国领先的智慧景区。

本报记者 王雅春



游客网上订票后刷身份证可直接进山。

### 三个层面九大系统 构建智慧防火系统

对泰山来说，最重要的是森林防火。景区实施了智慧防火建设。“我们从‘预防火灾、发现火灾、扑救火灾’三个层面，构建了智能化监控报警系统、高清视频监控系统、防火三维云平台等为代表的九大系统，科技作为第一生产力，从三个层面，九大系统，全面提升科技防火能力建设。”信息中心主任崔旭东说，“通过大数据分析，对森林火灾风险做出分析判断，实现火情推演，应急预案联动。”

森林防火火源查控是关键，泰山风景区建设自动报警点75个、监控探头150个、语音提示系统90套，实现了对主要进山路口和重点区域的24小时监控，有人进入能够及时发现报警。建设高清防火瞭望监控58个，实现景区森林防火监控全覆盖。“此外，还将卫星遥感技术应用到森林防火，建设双光谱火灾探测系统，安装报警监控探头4个，3公里半径火灾能够第一时间自动报警。”崔旭东说。

景区引进美国双光谱火灾自动探

测报警系统，建设电信大楼、小东山、凌汉峰、虎山阁4个监测点。完善防火道路、蓄水池、防火隔离带、物资储备等信息，建立防火基础信息数据库，自动生成救援路线，实时跟踪队伍位置，掌握火场兵力部署，为指挥提供科学依据。

据了解，今年9月份，新建设了“智慧泰山防火三维云指挥平台”，建立火警救援数据库，分析环境数据，研判火情发展趋势，人员、队伍、物资自动分析，实现自动报警、智慧研判和智能指挥，系统功能目前处于全国同类景区领先地位。

### 节前预判节后分析 假日智能化指挥

“以前节假日，一线指挥人员、工作人员不能全面掌握游客进山数据，不知道景区客流高峰位置和发展趋势。后来我们建立假日微信交流群，在群里随时发游客进山数据和各客流高峰区域监控截图信息。指挥中心会紧盯万仙楼售票和检票口，看排队情况，早上看日出游客的人员密度情

况，岱顶区域哪个地方游客多，关键卡脖子区域是否需要疏导等，都会及时截图发到微信群里，方便各级指挥员掌握景区实况。”崔旭东说。

假日智能指挥系统包括节前预判、节日指挥和节后分析。近年来，景区借鉴上级旅游部门预测信息、主要宾馆饭店及旅行社预定信息、高速公路自驾车、来泰火车票预定等客流信息情况，结合近5年来历史同期客流统计信息和本年度相关假日期间影响因素，以及景区官网及微信微博浏览量、百度搜索指数、热力图、网络定票量及公安机关网络数量信息，充分运用网络大数据，甄别相关性因子，对旅游形势进行超前预判，定时编发假日预测预警通报，供景区假日工作指挥部分析研判。去年以来，客流分析研制报告预判总准确率达到90%以上。

节日期间利用1058个视频监控，实现景区24小时高清画面监控，结合智能化监控等高科技手段，实时发布全山各通道客流密度和辖区客流量信息，假日指挥部在中天门设立现场指挥中心，及

时下达分流调度指令。客运车辆GPS定位系统保障假日高峰期旅游车科学指挥调度。

节后针对大数据采集的游客信息，对游客进行精准画像，分析游客客源地、行为习惯变化趋势，为景区提升服务、精准营销提供决策依据。

### 建设“数字泰山”、“智慧泰山” 景区迈入“无现金”时代

泰山景区整合线上线下O2O网络资源，建设网上售票平台，游客可通过手机或网络进行实时预定、在线购买泰山门票。同时在天外村进山口设立了10台自动售取票机，方便游客自助购买景区门票。

“今年国庆假期网上购票的游客占总人数的近半。在线购票后，可直接刷身份证件进山，游客可以节省半个小时到一个小时。”天外村游客管理中心副所长王铁人说。刷身份证件进山是从2015年7月提出的，刷身份证件读取速度快，还能为景区的精准营销等收集数据。“这样避免了游客在进山口滞留。但也有游客身份证件缺磁读取不了信息，我们会建议补票，稍后再从网上退票。”王铁人说。

今年1月新推出“智慧泰山”微信服务号，实现线上线下微信支付，把售票窗口放到网上，一部手机，游遍泰山。该平台还集成微信电子导游、微信直播、微信打印、微信上香等互动游览栏目，游客在手机上就可随时看景区高清直播图像，同时享受免费的语言导游服务。

自今年微信服务号上线以来，粉丝超10万人，微信服务号逐渐成为游客游览泰山必不可少的工具。今年国庆中秋假期，微信及网络渠道售票达8.4万张，占比超过32.5%，泰山景区也进入了“无现金”时代。