

ICS 点击此处添加 ICS 号

点击此处添加中国标准文献分类号

DB11

北京市地方标准

DB 11/T XXXXX—XXXX

## 智慧旅游景区基本要求及等级评定

Classification and evaluation of smart tourist attractions

点击此处添加与国际标准一致性程度的标识

征求意见稿

XXXX—XX—XX 发布

XXXX—XX—XX 实施

北京市市场监督管理局

发布

# 目 次

前 言.....	I
智慧旅游景区基本要求及等级评定.....	1
1 范围.....	1
2 规范性引用文件.....	1
3 术语和定义.....	1
4 基本原则.....	1
5 等级评定内容和要求.....	2
5.1 景区信息化基础.....	2
5.2 景区综合管理.....	2
5.3 景区智能安防.....	3
5.4 景区信息服务.....	4
5.5 电子票务体系.....	5
5.6 景区智慧营销及监测.....	5
5.7 景区创新应用.....	5
5.8 景区组织管理.....	6
6 等级评定方法.....	6
附 录 A（规范性） 智慧旅游景区评分细则.....	7

# 前 言

本文件按照GB/T 1.1-2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件由北京市文化和旅游局提出并归口。

本文件由北京市文化和旅游局组织实施。

本文件起草单位：北京市文化和旅游局、北京大地云游科技有限公司。

本文件主要起草人：

# 智慧旅游景区基本要求及等级评定

## 1 范围

本文件规定了智慧旅游景区等级划分的基本原则、评定内容和要求及评定方法。  
本文件适用于智慧旅游景区的等级划分与评定。

## 2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB/T 20271 信息安全技术 信息系统通用安全技术要求  
GB/T 26355 旅游景区服务指南  
GB/T 26360 旅游电子商务网站建设技术规范  
GB/T 30225 旅游景区数字化应用规范  
GB/T 37694 面向景区游客旅游服务管理的物联网系统技术要求  
GB 50174 数据中心设计规范  
GB 50462 数据中心基础设施施工及验收规范  
LB/T 019 旅游目的地信息分类与描述  
LB/T 034 景区最大承载量核定导则

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

a) 智慧旅游景区 smart tourist attractions

利用最新一代信息技术，对景区地理事物、自然资源、旅游者行为、景区工作人员行迹、景区基础设施和服务设施进行全面、透彻、及时的感知，对游客、景区工作人员实现可视化管理；同旅游产业上下游企业形成战略联盟；实现景区环境、社会和经济的全面、协调和可持续发展。

b) 旅游团队电子行程单 tourist group electronic itinerary system

为旅行社、旅游景区、旅游执法人员、导游提供旅游团队填报、旅游团队预约、信息发布及浏览查询、电子行程单生成及核验等服务的信息化系统。

## 4 基本原则

智慧旅游景区信息化建设应考虑以下原则：

- c) 实用性：应根据景区的具体需求和实际情况选择实用可行的信息化技术及软硬件产品。
- d) 集约性：应实现各项智慧旅游景区信息化资源的集约性，各类数据、计算、硬件、资源等应高度集成。
- e) 共享性：应实现跨部门、跨系统的信息交换和共享，形成统一、标准的数据库，实现数据资源的共享、互通、互联。
- f) 协调性：应实现智慧旅游景区信息化设备材质、风格与景区景观的整体协调一致。
- g) 便捷性：应满足旅游者现代信息需求，提高旅游便利化水平和产业运行效率。

## 5 等级评定内容和要求

### 5.1 景区信息化基础

#### 5.1.1 移动通信

应具备移动通信能力，景区全部范围内应能接受移动通信信号，线路通畅且信号稳定。应在景区范围内开通当前市场普遍使用的移动通信服务，条件适宜的景区可开通最新一代信息技术支持的通信服务。

#### 5.1.2 无线上网

应在景区主要游览区域有效覆盖无线网络，游客在游览过程中可将智能手机、平板电脑等终端以无线方式连接上网，网络信号通畅、稳定。

#### 5.1.3 宽带网络

应覆盖宽带网络，满足景区办公、游客上网、景区企业及居民生活需求。

#### 5.1.4 机房设施

应根据景区实际需求，建设景区专用机房，配置服务器、交换机等设备，确保景区信息化系统的正常运行，机房设计与施工应分别符合符合 GB 50174、GB 50462 的规定。

#### 5.1.5 基础数据库

应依据LB/T 019建设景区基础数据库，统一景区数据分类、结构、编码和描述，实现基础数据采集齐全，并实现在景区网站、移动客户端应用、常用导航地图上可查询。

#### 5.1.6 信息安全

应建立必要的信息安全保障措施，制定信息安全管理制，景区网络物理安全、运行安全、数据安全等应符合 GB/T 20271 的规定，施工安全、信息安全、系统安全、网络安全、设施安全等应符合 GB/T 30225 的规定。

#### 5.1.7 智慧旅游规划

应编制智慧旅游景区规划方案，该规划包含但不限于总体框架、建设目标、建设周期、建设内容、实施计划等内容。

### 5.2 景区综合管理

#### 5.2.1 办公自动化

应使用办公自动化系统，包含但不限于文档管理、审批管理、会议管理、电子邮件、公文流转等功能。

#### 5.2.2 财务管理

应使用专业的财务管理系统，实现资金管理、成本管理、资产管理、财务分析、财务预算、财务审计等功能。

#### 5.2.3 人力资源管理

宜使用专业的人力资源管理软件，实现人事档案管理、职务职能管理、考勤管理、薪资管理、劳动合同管理等功能。

#### 5.2.4 设备资源管理

宜对景区内的监控、广播、照明、水电、消防、显示屏等各类设施设备建立档案，定期维保管理，并通过景区设施设备管理系统实现基础信息查询、维保信息发送等功能。

### 5.2.5 商业资源管理

宜使用现代信息化技术对景区内各类商铺进行管理，包括但不限于商业资源部署、商铺经营、经营监管、合同管理、物业规范等。

### 5.2.6 生态环境监测

宜使用现代信息化技术对景区生态环境进行监测，包括但不限于气象监测、空气质量监测、水质监测、噪声监测等。

### 5.2.7 自然资源保护

应使用现代信息化技术对景区内的自然景观资源、植物资源、动物资源等进行信息化与数字化保护。

### 5.2.8 人文资源保护

应使用现代信息化技术对景区内的牌坊碑文、文物古迹、建筑景观、博物馆收藏、非物质文化遗产等进行信息化与数字化保护。

## 5.3 景区智能安防

### 5.3.1 视频监控

应建立视频监控系统，对游客可达区域范围进行实时监控，系统能实现画面缩放、镜头转向、远程实时监控、视频文件自动保存/回放/检索、闯入告警等功能，监控图像清晰可辨，监控数据存储保留时间宜不少于30d，并能为管理部门数据调取提供监控数据接口。

### 5.3.2 客流监测

应计算并公布景区最大承载量，景区最大承载量的计算应符合LB/T 034的规定。应使用门禁票务、视频监控、红外探测、手机信令等信息化技术，实现对景区出入口客流量的实时计数管理、景区瞬时客流总量实时统计、重点区域游客滞留密度监测、客流量超载报警等，并能为管理部门数据调取提供实时客流量数据接口。

### 5.3.3 车流监测

应通过视频监控、智能停车场等信息化技术，实现对景区出入口、停车场等的车流量实时计数管理、车流量超载报警等功能，并能为管理部门数据调取提供实时车流量数据接口。

### 5.3.4 巡更巡检

宜建立电子巡更巡检系统，实现巡更人员信息管理、巡更计划安排、巡检轨迹监测、紧急调度等功能。

### 5.3.5 灾害监测

宜使用现代信息化技术对火灾、洪涝、地质灾害等进行实时监测，并与市政相关部门数据联动，预先感知灾害，并及时预警。

### 5.3.6 人员调度

宜建立景区工作人员调度系统，实现景区内工作人员的实时定位、通知发送、语音对讲、紧急调度等功能。

### 5.3.7 车船调度

宜建立车船调度系统，实现景区内观光车辆、船只的基础信息查询、智能排班、车船实时定位、地理信息可视化、语音调度等功能。

### 5.3.8 应急预案

应建立应急预案系统，按照不同紧急事件发生状况，智能调取过往成功案例，协调相应救援服务。

### 5.3.9 应急广播

应建立应急广播系统，广播声音清晰。广播应由景区指挥中心统一控制，遇紧急情况时可立刻转换为紧急广播。

### 5.3.10 应急报警

应建立应急报警系统，实现一键报警、视频查看、广播喊话等功能。

### 5.3.11 指挥中心

宜建立景区指挥中心，实现对景区工作人员、车辆、应急资源的综合指挥调度，通过大屏集中展示游客流量分布、视频监控影像、工作人员及车船位置信息等，可实时对接景区各业务系统，及时发布预警及应急疏散信息，能支持管理人员快速、高效的开展综合指挥调度、协调救援工作，并能获取区、市等方面的综合信息。

## 5.4 景区信息服务

### 5.4.1 门户网站

应建立景区官方门户网站，实现景点介绍、游览攻略、交通说明、信息通知、天气发布、客流量发布、全景照片、社交媒体平台链接、游客咨询及投诉电话等功能，可提供多语种信息服务。

### 5.4.2 电子商务

应建立旅游电子商务网站或开通在线旅行社（Online Travel Agent，简称OTA）旗舰店，实现景区产品在线购买，并提供多语种信息服务，支持多种线上智能支付手段。旅游电子商务网站建设应符合GB/T 26360的规定。

### 5.4.3 移动端应用

应建立移动端应用，包括但不限于手机APP、社交软件平台或网站网页等，实现景点介绍、游览攻略、信息通知、客流量发布、交通导航、周边景点/旅游设施/服务场所查询、语音讲解、游客投诉、一键救援等功能，提供多语种信息服务，宜基于游客个性化需求实现信息精准推送。

### 5.4.4 信息发布

应建立智能信息发布系统。应在景区入口、游客服务中心、游客聚集区域等设置户外大屏显示设备或多媒体触摸屏，实现景区当日天气、客流量、资讯、通知等信息发布。

### 5.4.5 智慧解说

应提供电子导游讲解器或移动端自助语音导览系统，游客通过电子导游讲解器或移动终端可获取景点语音讲解内容，宜有多语种版本。

### 5.4.6 智能停车

宜建立景区智能停车系统，有效管理车辆出入，停车系统宜实现空余车位查询、车辆来源地分析、反向寻车、车牌识别计时计费等功能。

### 5.4.7 呼叫服务

应提供旅游呼叫服务，包括游客旅游产品查询、景点介绍、投诉受理等服务。应由专人负责高峰时段的投诉和处理工作，投诉处理应符合 GB/T 26355 的规定。

#### 5.4.8 智能分流

应建立景区智能分流系统，实现接待高峰期景区游客限流、分流等功能。

#### 5.4.9 智能厕所

可建立智能厕所系统，实现厕所定位及导引、蹲位数量查询等功能。

### 5.5 电子票务体系

#### 5.5.1 票务分销

应支持票务多渠道实时预约和在线分销，实现对分销商统一管理、财务统一结算。

#### 5.5.2 线上票务购买

应通过门户网站、移动端应用实现景区票务在线预订及支付，应采用实名购票制、分时分段购票制，并实现与市一体化预约平台及旅游团队电子行程单对接。

#### 5.5.3 线下票务购买

应通过自助售取票或线下扫码购票等方式实现自助购票功能，并支持多种线上智能支付手段。

#### 5.5.4 线下检票

应配有移动终端设备或检票闸机等自动化检票设备，实现自动识别检票，宜支持二维码、身份证、一卡通、人脸识别等多种验票方式，支持特殊群体证件识别，并实现与旅游团队电子行程单对接。

### 5.6 景区智慧营销及监测

#### 5.6.1 自媒体营销

应开通各类型时下主流自媒体营销平台账号，提供景区介绍、在线预订、活动推荐等服务，有专人负责自媒体营销平台运营，定期发布景区动态，开展线上活动。

#### 5.6.2 国内网络营销

宜利用国内主流搜索引擎、OTA平台、社交网站等各类第三方互联网平台，开展旅游营销信息发布及营销互动活动。

#### 5.6.3 国外网络营销

可利用国外互联网平台开展旅游营销信息发布及营销互动活动。

#### 5.6.4 口碑监测

宜建立景区口碑实时监测系统，对网络平台的景区口碑状况进行实时监测，实现对游客负面口碑的及时预警、精准细分，并基于游客负面口碑促进景区整改、优化升级。

#### 5.6.5 舆情监测

宜建立旅游市场舆情监测系统，对海量舆情信息进行实时监测、挖掘、分析，实现对负面舆情事件的及时预警，并按照预定策略进行及时处置。

### 5.7 景区创新应用

#### 5.7.1 旅游大数据平台



宜建立旅游大数据平台，对景区票务数据、视频监控数据、智能停车场数据、门户网站数据、手机APP数据等各项业务系统数据进行汇聚整合，实现对游客属性、旅游行为、消费偏好等数据挖掘分析，为景区管理、服务、营销提供决策支撑。旅游大数据平台开发应符合GB/T 30225的规定。

### 5.7.2 人工智能应用

可运用人脸识别、语音识别、自动驾驶、智能机器人等人工智能技术，提升景区管理、服务、营销等方面的水平。

### 5.7.3 虚拟现实应用

可运用虚拟现实技术，结合景区资源特色，开发虚拟现实场景、视频、游戏等，为游客提供虚拟化的互动体验服务。

### 5.7.4 增强现实应用

可运用增强现实技术，结合景区资源特色，开发增强现实场景、视频、游戏等，为游客提供虚拟与真实融合的互动体验服务。

### 5.7.5 其他创新应用

可运用多种创新技术、手段和方法提升景区管理、服务、营销、运营等方面的水平。

## 5.8 景区组织管理

### 5.8.1 信息化部门

应设有专门的智慧旅游景区领导小组或景区信息化管理部门，负责监督、协调、推进智慧旅游景区建设。

### 5.8.2 智慧旅游培训

应针对景区管理、服务人员定期开展智慧旅游培训，培训内容包含但不限于自媒体营销、一体化预约平台、旅游团队电子行程单应用等智慧旅游专业技能。

## 6 等级评定方法

6.1 智慧旅游景区划分为三个等级，由低到高依次为A级、AA级、AAA级。

6.2 智慧旅游景区等级应按照附录表A进行评定。附录表A.1的评定项目设置有“基础项”和“拓展项”，景区在满足相应等级的“基础项”之后，才能进行评定得分。

6.3 智慧旅游景区的三个等级达标分数应符合表1的规定。智慧旅游景区根据评定得分值获得相应智慧旅游景区等级。

表1 等级划分

等级	A 级	AA 级	AAA 级
达标分数	100~199	200~259	260~300

附 录 A  
(规范性)  
智慧旅游景区评分细则

表 A.1 评定细则

序号	评定项目	大项分 值栏	分项分 值栏	次分项分 值栏	小项分 值栏	3A级及 以下景区	4A级 景区	5A级 景区	自评 得分	评定 得分
1	景区信息化 基础	45								
1.1	移动通信		10			基础项	基础项	基础项		
1.1.1	覆盖范围			6						
	游客可达区 域能接受移 动通信信号, 得6分				6					
	重点区域(包 括游客中心、 景区出入口、 主要景点)能 接受移动通 信信号,得4 分				4					
1.1.2	通信信号			4						
	线路通畅、信 号稳定				4					
	信号较弱、通 话不畅				2					
1.2	无线上网		6			基础项	基础项	基础项		
1.2.1	覆盖范围			4						
	游客可达区 域均能接受 网络信号,得 4分				4					
	重点区域(包 括游客中心、 主要景点)能 接受网络信 号,得3分				3					

序号	评定项目	大项分值栏	分项分值栏	次分项分值栏	小项分值栏	3A级及以下景区	4A级景区	5A级景区	自评得分	评定得分
1.2.2	网络信号			2						
	信号通畅、稳定,				2					
	信号较弱, 不稳定				1					
1.3	宽带网络		6			基础项	基础项	基础项		
1.3.1	网络带宽			6						
	总带宽 1000M 以上 (含 1000M), 得 6 分				6					
	总带宽 500M~1000M (含 50M), 得 4 分				4					
	总带宽 500M 以下得 2 分				2					
1.4	机房设施		6			基础项	基础项	基础项		
	建设景区专用机房, 机房设计、施工符合 GB 50174、GB50462 的规定				6					
1.5	基础数据库		6			基础项	基础项	基础项		
1.5.1	基础数据采集内容			3						
	采集内容包含不限于景区景点、游客服务中心、停车场、厕所、游步道、餐饮点、住宿点、遗产资源等				3					

序号	评定项目	大项分值栏	分项分值栏	次分项分值栏	小项分值栏	3A级及以下景区	4A级景区	5A级景区	自评得分	评定得分
1.5.2	基础数据查询			3						
	基础数据实现在景区网站、移动端应用、常用导航地图上可查询				3					
1.6	信息安全		6			基础项	基础项	基础项		
1.6.1	信息安全体系			3						
	网络物理安全、运行安全、数据安全等符合 GB/T 20271、GB/T 30225 的规定				3					
1.6.2	景区与游客信息安全			3						
	具备防病毒、上网日志记录和敏感信息报警提示等功能				3					
1.7	智慧旅游景区规划		5			拓展项	拓展项	基础项		
1.7.1	方案编制			2						
	近五年内编制完成专业智慧旅游景区规划方案				2					
1.7.2	编制内容			1						
	方案内容科学、清晰，明确总体框架、建设目标、建设内容、建设周期、实施计划等				1					
序号	评定项目	大项分值栏	分项分值栏	次分项分值栏	小项分值栏	3A级及以下景区	4A级景区	5A级景区	自评得分	评定得分
1.7.3	方案执行			2						
	基于方案的				2					

	景区智慧旅游建设执行情况较好									
2	景区综合管理	40								
2.1	办公自动化 (包含文档管理、审批管理、会议管理、电子邮件、公文流转、工作日历、人员动态展示、公告/新闻/通知等)		8			拓展项	基础项	基础项		
	具备4项及以上功能,得8分				8					
	具备4项以下功能,得4分				4					
2.2	财务管理(包含资金管理、营业收入管理、成本管理、资产管理、财务分析、财务预测、财务预算、财务审计等功能)		8			基础项	基础项	基础项		
	具备4项及以上功能,得8分				8					
	具备4项以下功能,得4分				4					
<b>序号</b>	<b>评定项目</b>	<b>大项分值栏</b>	<b>分项分值栏</b>	<b>次分项分值栏</b>	<b>小项分值栏</b>	<b>3A级及以下景区</b>	<b>4A级景区</b>	<b>5A级景区</b>	<b>自评得分</b>	<b>评定得分</b>
2.3	人力资源管理(包含人事档案管理、职务职能管理、考勤管理、薪资管理、劳动合同管理、人		3			拓展项	基础项	基础项		

	力资源规划、 人员招聘、培 训与开发等)									
	具备4项及以上功能，得3分				3					
	具备4项以下功能，得2分				2					
2.4	设备资源管理		3			拓展项	拓展项	拓展项		
2.4.1	设施设备建档及维保			2						
	对景区内的 摄像监控、广播、电灯、水电、消防、屏幕等各类设施设备建立档案，定期维保管理				2					
2.4.2	设施设备管理系统			1						
	系统实现基础信息查询、维保信息提醒功能				1					
2.5	商业资源管理（商业资源部署、商铺经营、经营监管、合同管理、物业规范）		3			拓展项	拓展项	拓展项		
<b>序号</b>	<b>评定项目</b>	<b>大项分值栏</b>	<b>分项分值栏</b>	<b>次分项分值栏</b>	<b>小项分值栏</b>	<b>3A级及以下景区</b>	<b>4A级景区</b>	<b>5A级景区</b>	<b>自评得分</b>	<b>评定得分</b>
	具备3项及以上功能，得3分				3					
	具备3项以下功能，得2分				2					
2.6	生态环境监测（气象监测、空气质量监测、水质监测、噪声监测等）		5			拓展项	拓展项	基础项		

	具备2项及以上功能，得5分				5					
	具备1项功能，得3分				3					
2.7	自然资源保护（自然景观、植物资源、动物资源等）		5			拓展项	拓展项	拓展项		
	具备2项及以上功能，得5分				5					
	具备1项功能，得3分				3					
2.8	人文资源保护（牌坊碑文、文物古迹、建筑景观、博物馆收藏、非物质文化遗产等） （如景区内无相应资源，此项不失分）		5			拓展项	拓展项	拓展项		
	具备2项及以上功能，得5分				5					

序号	评定项目	大项分值栏	分项分值栏	次分项分值栏	小项分值栏	3A级及以下景区	4A级景区	5A级景区	自评得分	评定得分
	具备1项功能,得3分				3					
3	景区智能安防	60								
3.1	视频监控		12			基础项	基础项	基础项		
3.1.1	监控范围			5						
	游客可达区域视频监控全覆盖,得5分				5					
	覆盖景区出入口、游客中心、重要景点等,得3分				3					
3.1.2	监控系统(系统实现画面缩放、镜头转动、远程实时监控、视频文件自动保存/回放/检索、闯入告警等功能,监控图像清晰可辨)			5						
	具备5项及以上功能,得5分				5					
	具备5项以下功能,得3分				3					
3.1.3	数据调取			1						
	为管理部门数据调取提供监控数据接口				1					
3.1.4	数据存储			1						
	监控数据存储保留时间超过30天				1					
3.2	客流监测		10			拓展项	基础项	基础项		
序号	评定项目	大项分值栏	分项分值栏	次分项分值栏	小项分值栏	3A级及以下景区	4A级景区	5A级景区	自评得分	评定得分
3.2.1	景区承载量			1						



	计算并公布景区最大承载力,景区承载量的计算符合LB/T 034的规定				1					
3.2.2	景区出入口客流监测			3						
	实现景区出入口客流量的实时计数管理				3					
3.2.3	瞬时客流量			2						
	实现景区内瞬时客流总量的实时统计				2					
3.2.4	重点区域客流密度监测			1						
	实现景区内重点区域游客滞留分布的客流密度实时监测				1					
3.2.5	客流预警			1						
	实现景区客流量超载报警功能				1					
3.2.6	数据接入			2						
	能为管理部门数据调取提供实时客流量数据接口。				2					
3.3	车流监测(若景区无车辆接待能力,此项不失分)		6			拓展项	拓展项	拓展项		

序号	评定项目	大项分值栏	分项分值栏	次分项分值栏	小项分值栏	3A级及以下景区	4A级景区	5A级景区	自评得分	评定得分
3.3.1	景区出入口车流量监测			1						
	实现景区出入口车流量实时监测				1					
3.3.2	停车场车流及车位数据监测			2						
	实现对停车场车流数据及车位数据实时监测				2					
3.3.3	车流量预警			1						
	实现景区车流量超载报警功能				1					
3.3.4	数据接入			2						
	为管理部门数据调取提供实时车流量数据接口。				2					
3.4	巡更巡检（人员信息管理、巡更计划安排、巡检轨迹监测、紧急调度等）		3			拓展项	拓展项	拓展项		
	具备3项及以上功能，得3分				3					
	具备3项以下功能，得1分				1					
3.5	灾害监测（能采取一项信息化监测手段，对火灾、气象、洪涝、地质灾害等监测及预警）		1			拓展项	拓展项	拓展项		
序号	评定项目	大项分值栏	分项分值栏	次分项分值栏	小项分值栏	3A级及以下景区	4A级景区	5A级景区	自评得分	评定得分
	具备1项信息化监测及预				1					

	警手段，得1分									
3.6	人员调度		4			拓展项	拓展项	拓展项		
3.6.1	人员定位			1						
	实现对景区工作人员的实时定位				1					
3.6.2	语音对讲			1						
	实现对景区工作人员的语音实时对讲				1					
3.6.3	视频指挥			1						
	实现对景区工作人员的视频通话指挥				1					
3.6.4	通知发送			1						
	实现对景区工作人员信息通知发送				1					
3.7	车船调度（如景区无内部车船等，此项不失分）		5			拓展项	拓展项	拓展项		
3.7.1	信息查询			1						
	实现对景区内观光车辆、船只、驾驶员等的基础信息查询				1					
3.7.2	车船定位			1						
	实现对景区内观光车辆、船只的实时定位、行车轨迹追踪等。				1					
3.7.3	语音对讲			1						
<b>序号</b>	<b>评定项目</b>	<b>大项分值栏</b>	<b>分项分值栏</b>	<b>次分项分值栏</b>	<b>小项分值栏</b>	<b>3A级及以下景区</b>	<b>4A级景区</b>	<b>5A级景区</b>	<b>自评得分</b>	<b>评定得分</b>
	实现对景区观光车辆及船只驾驶员的语音实时对讲				1					
3.7.4	视频指挥			1						

	实现对景区观光车辆及船只驾驶员的视频通话指挥				1					
3.7.5	通知发送			1						
	实现对景区观光车辆及船只驾驶员的信息通知发送				1					
3.8	应急预案		2			基础项	基础项	基础项		
	根据应急处理预案对旅游突发事件进行综合指挥调度和协调救援服务				2					
3.9	应急广播		6			基础项	基础项	基础项		
3.9.1	覆盖范围				4					
	游客可达区域能接受应急广播声音,得4分									
	重点区域(包括游客中心、景区出入口、游客聚集区域)能接受广播声音,得3分									
3.9.2	广播声音				1					
<b>序号</b>	<b>评定项目</b>	<b>大项分值栏</b>	<b>分项分值栏</b>	<b>次分项分值栏</b>	<b>小项分值栏</b>	<b>3A级及以下景区</b>	<b>4A级景区</b>	<b>5A级景区</b>	<b>自评得分</b>	<b>评定得分</b>
	广播声音清晰、流畅				1					
3.9.3	广播管理				1					
	紧急情况下,实现指挥中心统一管理									
3.10	应急报警		3			拓展项	拓展项	拓展项		
3.10.1	一键报警				1					
	实现一键报警功能									

3.10.2	语音通话			1						
	实现与指挥中心语音通话功能				1					
3.10.3	视频监控			1						
	实现远程视频监控、视频回放功能				1					
3.11	指挥中心		8			拓展项	拓展项	拓展项		
3.11.1	指挥调度中心			1						
	具备指挥调度中心，得1分				1					
3.11.2	大屏显示			3						
	具备指挥显示大屏				3					
3.11.3	指挥调度（对景区工作人员、车辆、应急资源的综合指挥调度）			3						
	具备2项及以上功能，得3分				3					
<b>序号</b>	<b>评定项目</b>	<b>大项分值栏</b>	<b>分项分值栏</b>	<b>次分项分值栏</b>	<b>小项分值栏</b>	<b>3A级及以下景区</b>	<b>4A级景区</b>	<b>5A级景区</b>	<b>自评得分</b>	<b>评定得分</b>
	具备1项功能，得2分				2					
3.11.4	信息获取			1						
	能获取区、市等方面综合信息				1					
4	景区信息服务	60								
4.1	门户网站		13			基础项	基础项	基础项		
4.1.1	网站页面			3						
	网站页面设计美观、页面响应速度快				3					
	网站页面设计较为美观，				2					

	页面响应速度较快									
	网站页面设计不美观, 页面响应迟缓				1					
4.1.2	网站功能(景点介绍、游览攻略、交通说明、信息通知、天气发布、客流量发布、全景照片、社交媒体平台链接、游客咨询及投诉电话等)			6						
	具备6项及以上功能, 得6分				6					
	具备3~6项功能, 得4分				4					
	具备3项以下功能, 得2分				2					
序号	评定项目	大项分值栏	分项分值栏	次分项分值栏	小项分值栏	3A级及以下景区	4A级景区	5A级景区	自评得分	评定得分
4.1.3	多语种服务(英文、日文、韩文、德文、法文等)			2						
	提供2种及以上外文服务, 得2分				2					
	提供1种外文服务, 得1分				1					
4.1.4	网站运营			2						
	网站内容按周定期更新, 得2分				2					
	网站内容更新时间超过一周, 得1分				1					
4.2	电子商务		8			拓展项	拓展项	基础项		
4.2.1	网站页面			2						
	网站页面设计美观、页面响应速度快				2					

	网站页面设计不美观，页面响应迟缓				1					
4.2.2	网站功能（实现景区门票、住宿、餐饮、购物、娱乐等产品在线预订）			2						
	门票预订得1分				1					
	景区住宿、餐饮、购物等在线预订得1分				1					
4.2.3	多语种服务（英文、日文、韩文、德文、法文等）			2						

序号	评定项目	大项分值栏	分项分值栏	次分项分值栏	小项分值栏	3A级及以下景区	4A级景区	5A级景区	自评得分	评定得分
	提供2种及以上外文服务,得2分				2					
	提供1种外文服务,得1分				1					
4.2.4	支付手段(多种线上智能支付等)			2						
	具备2项及以上支付手段,得2分				2					
	具备1项支付手段,得1分				1					
4.3	移动端应用		15			拓展项	拓展项	基础项		
4.3.1	移动端应用页面			3						
	页面设计美观、页面响应速度快				3					
	页面设计较为美观,页面响应速度较快				2					
	页面设计不美观,页面响应迟缓				1					
4.3.2	移动端应用功能(景点介绍、游览攻略、信息通知、活动预告、客流量发布、交通导航、全景照片、出游提示、游客投诉等)			8						
序号	评定项目	大项分值栏	分项分值栏	次分项分值栏	小项分值栏	3A级及以下景区	4A级景区	5A级景区	自评得分	评定得分
	具备6项及以上功能,得8分				8					
	具备3~6项				6					



	功能,得6分									
	具备3项以下功能,得4分				4					
4.3.3	多语种服务(英文、日文、韩文、德文、法文等)			2						
	提供2种及以上外文服务,得2分				2					
	提供1种外文服务,得1分				1					
4.3.4	移动端应用运营			2						
	移动端应用内容按周定期更新,得2分				2					
	移动端应用内容更新时间超过一周,得1分				1					
4.4	信息发布		5			拓展项	基础项	基础项		
4.4.1	信息发布系统			2						
	具备信息发布系统,实现信息统一编辑、多渠道发布				2					
4.4.2	信息发布设备			2						

序号	评定项目	大项分值栏	分项分值栏	次分项分值栏	小项分值栏	3A级及以下景区	4A级景区	5A级景区	自评得分	评定得分
	在景区入口、游客服务中心、游客聚集区域等设置户外大屏显示设备或多媒体触摸屏				2					
4.4.3	短信发布			1						
	通过发送手机短信为游客提供服务				1					
4.5	智慧解说		6			拓展项	拓展项	基础项		
4.5.1	讲解内容			4						
	讲解词内容全面、科学准确、生动有趣、语速适中、语音清晰				4					
	讲解词内容较为全面、语速较合适、语音较为清晰				3					
	讲解词内容较少、语速较快或慢、语音不清晰				1					
4.5.2	讲解语种（英文、日文、韩文、德文、法文等）			2						
	提供2种及以上外文服务，得2分				2					
	提供1种外文服务，得1分				1					

序号	评定项目	大项分值栏	分项分值栏	次分项分值栏	小项分值栏	3A级及以下景区	4A级景区	5A级景区	自评得分	评定得分
4.6	智能停车（如景区无停车场，此项不失分）		4			拓展项	拓展项	拓展项		
4.6.1	剩余车位数量查询			1						
	实现停车场剩余车位数量查询				1					
4.6.2	车位查询			1						
	实现停车场剩余车位位置信息查询				1					
4.6.3	车牌识别			1						
	实现车牌自动识别分析功能				1					
4.6.4	无感支付			1						
	实现停车费无感支付功能				1					
4.7	呼叫服务		5			拓展项	基础项	基础项		
4.7.1	呼叫服务功能（为游客提供旅游产品查询、景点介绍、投诉受理等服务）			3						
	具备3项及以上服务，得3分				3					
	具备2项服务，得2分				2					
	具备1项服务，得1分				1					

序号	评定项目	大项分值栏	分项分值栏	次分项分值栏	小项分值栏	3A级及以下景区	4A级景区	5A级景区	自评得分	评定得分
4.7.2	服务规范			2						
	服务流程规范, 答复、确认即时				2					
	服务流程不规范、答复确认较慢				1					
4.8	智能分流		2			拓展项	基础项	基础项		
4.8.1	景区限流			1						
	景区接近或达到最大游客承载量时, 通过智慧化手段及时发出预警或提示				1					
4.8.2	游客分流			1						
	景区接近或达到最大游客承载量时, 通过智慧化手段分流游客				1					
4.9	智能厕所		2			拓展项	拓展项	拓展项		
4.9.1	位置查询			1						
	实现景区厕所位置信息查询				1					
4.9.2	蹲位数量查询			1						
	实现厕所剩余蹲位数量查询				1					
5	电子票务体系(开放景区此项不失分)	30								
5.1	票务分销		3			拓展项	拓展项	拓展项		
序号	评定项目	大项分值栏	分项分值栏	次分项分值栏	小项分值栏	3A级及以下景区	4A级景区	5A级景区	自评得分	评定得分
	实现门票多渠道在线分销、分销商统				3					

	一管理、财务统一结算功能。									
5.2	线上票务购买		13			拓展项	基础项	基础项		
5.2.1	在线购票（通过门户网站、社交媒体公众号、手机APP实现门票在线购买）			5						
	具备2项及以上在线购票渠道，得5分				5					
	具备1项在线购票渠道，得3分					3				
5.2.2	分时预约			5						
	实现在线实名分时预约购票					5				
5.2.3	平台对接			3						
	实现与北京市一体化预约平台及旅游团队电子行程单平台对接，接口对接方式应符合电子行程单要求。					3				
5.3	线下票务购买		7			拓展项	拓展项	基础项		
5.3.1	自助购票			4						

序号	评定项目	大项分值栏	分项分值栏	次分项分值栏	小项分值栏	3A级及以下景区	4A级景区	5A级景区	自评得分	评定得分
	通过自助售票或线下扫码购票等技术手段实现自助购票功能				4					
5.3.2	支付手段（多种线上智能支付手段）			3						
	具备2项及以上支付手段，得2分				3					
	具备1项支付手段，得2分				2					
5.4	线下检票		7			拓展项	基础项	基础项		
5.4.1	检票设备			3						
	配有移动终端设备或检票闸机等自助化检票设备，实现自动识别检票				3					
5.4.2	检票方式（支持二维码、身份证、人脸识别等检票方式）			2						
	支持任意一项检票方式				2					
5.4.3	特殊群体			2						
	检票终端支持对残疾人、老年人等特殊群体证件识别				2					
6	景区营销及监测	30								
序号	评定项目	大项分值栏	分项分值栏	次分项分值栏	小项分值栏	3A级及以下景区	4A级景区	5A级景区	自评得分	评定得分
6.1	自媒体营销		10			拓展项	拓展项	基础项		
6.1.1	平台运营			5						

	平台内容每周定期发布，得 5 分				5					
	平台内容更新周期超过一周，得 3 分				3					
6.1.2	发布内容			5						
	内容优质、话题新颖，与景区特色、时事新闻相关，对用户吸引力大				5					
	内容较为新颖，对用户吸引力较大				3					
6.2	国内网络营销（通过国内主流搜索引擎、OTA 平台、社交网站等第三方互联网平台，开展旅游营销信息发布及营销互动活动）		6			拓展项	拓展项	拓展项		
	与 2 家及以上平台合作，得 6 分				6					
	与 1 家平台合作，得 3 分				3					

序号	评定项目	大项分值栏	分项分值栏	次分项分值栏	小项分值栏	3A级及以下景区	4A级景区	5A级景区	自评得分	评定得分
6.3	国外网络营销（通过国外互联网平台开展旅游营销信息发布及营销互动活动）		4			拓展项	拓展项	拓展项		
	与2家及以上平台合作，得4分				4					
	与1家平台合作，得2分				2					
6.4	口碑监测		5			拓展项	拓展项	拓展项		
6.4.1	口碑信息查询			1						
	实现对在线旅游网站用户好评及差评信息查询				1					
6.4.2	用户差评预警			2						
	实现对在线旅游网站用户差评的及时提醒				2					
6.4.3	用户差评诊断			2						
	实现对在线旅游网站用户差评的精准分析，包含但不限于交通、产品、服务、管理、基础设施等方面分析				2					
6.5	舆情监测		5			拓展项	拓展项	拓展项		
序号	评定项目	大项分值栏	分项分值栏	次分项分值栏	小项分值栏	3A级及以下景区	4A级景区	5A级景区	自评得分	评定得分
6.5.1	信息监测及查询			2						
	实现对主流				2					



	媒体、论坛、新媒体平台等舆情信息的实时监测、查询									
6.5.2	舆情分析			1						
	实现对舆情信息的智能分析,包括舆情来源、媒体类型、正负面新闻、舆情变化趋势等				1					
6.5.3	舆情预警			1						
	通过短信、社交媒体平台、邮件发送等,实现对负面舆情事件的及时预警				1					
6.5.4	舆情报告			1						
	定期自动生成舆情报告				1					
7	景区创新应用	25								
7.1	旅游大数据平台		6			拓展项	拓展项	拓展项		
7.1.1	数据整合			3						

序号	评定项目	大项分值栏	分项分值栏	次分项分值栏	小项分值栏	3A级及以下景区	4A级景区	5A级景区	自评得分	评定得分
	实现对对景区票务数据、视频监控数据、智能停车场数据、门户网站数据、手机APP数据等各项业务系统数据进行汇聚整合				3					
7.1.2	数据分析			3						
	实现对票务销量、实时客流量及车流量、游客属性（包括游客年龄、性别、客源地等）、游客行为（包括游客兴趣偏好、产品偏好、消费水平、逗留时长等）数据的挖掘、分析，并通过柱状图、饼状图、地图等实现可视化展示				3					

序号	评定项目	大项分值栏	分项分值栏	次分项分值栏	小项分值栏	3A级及以下景区	4A级景区	5A级景区	自评得分	评定得分
7.2	人工智能（实现人脸识别、语音识别、自动驾驶、智能机器人等人工智能技术应用，应用方向包含但不限于资源保护、环境监测、游客安全、智能安防、智能检票、智慧解说、信息推送等方面）		5			拓展项	拓展项	拓展项		
	实现3种及以上人工智能技术应用，得5分				5					
	实现2种人工智能技术应用，得3分				3					
	实现1种人工智能技术应用，得2分				2					
7.3	虚拟现实		5			拓展项	拓展项	拓展项		
	与景区历史文化紧密结合，具有鲜明的景区主题特色，互动性、体验性突出，游客体验反馈好				5					

序号	评定项目	大项分值栏	分项分值栏	次分项分值栏	小项分值栏	3A级及以下景区	4A级景区	5A级景区	自评得分	评定得分
	与景区历史文化结合较为紧密结合，互动性、体验性较为突出，游客体验反馈较好				3					
	具有一定的互动性及体验性，游客体验反馈较差				1					
7.4	增强现实		5			拓展项	拓展项	拓展项		
	与景区历史文化紧密结合，具有鲜明的景区主题特色，互动性、体验性突出，游客体验反馈好				5					
	与景区历史文化结合较为紧密结合，互动性、体验性较为突出，游客体验反馈较好				3					
	具有一定的互动性及体验性，游客体验反馈较差				1					
7.5	其他创新应用		4			拓展项	拓展项	拓展项		

序号	评定项目	大项分值栏	分项分值栏	次分项分值栏	小项分值栏	3A级及以下景区	4A级景区	5A级景区	自评得分	评定得分
	指在本文件中未提及的,景区可运用的多种创新技术、手段和方法提升景区管理、服务、营销、运营等方面的水平。				4					
8	景区组织管理	10								
8.1	信息化部门		4			拓展项	拓展项	拓展项		
	设有专门的智慧旅游领导小组或景区信息化部门,负责监督、协调、推进智慧旅游景区建设				4					
8.2	智慧旅游培训		6			拓展项	拓展项	拓展项		
8.2.1	培训时间			2						
	每年不少于2次的智慧旅游培训				2					
8.2.2	培训内容			2						
	培训内容包含不限于自媒体营销、旅游团队电子行程单应用等智慧旅游专业技能					2				
8.2.3	培训师资			2						

序号	评定项目	大项分 值栏	分项分 值栏	次分项分 值栏	小项分 值栏	3A级及 以下景区	4A级 景区	5A级 景区	自评 得分	评定 得分
	培训老师包 括国内外智 慧旅游学者、 旅游景区及 智慧旅游企 业行业专家				2					
	总分	300								