

智慧景区建设指南

The construction guide for smart scenic area

地方标准信息服务平台

2020 - 04 - 07 发布

2020 - 10 - 01 实施

目 次

前言	II
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 基础设施	2
5 智慧管理	3
6 智慧服务	9
7 智慧营销	10
8 运维及保障	12
9 新技术应用	12
附录 A（规范性附录） 智慧景区等级评分	13
参考文献	26

地方标准信息服务平台

前 言

本标准按照GB/T 1.1-2009给出的规则编写。

本标准由江西省文化和旅游厅提出并归口。

本标准主要起草单位：江西省标准化研究院、江西智旅科技有限公司、中国联合网络通信有限公司江西省分公司。

本标准主要起草成员：杨新、毛炜翔、周悦梅、王坚、芦伟华、宿振虎、应明、周立松、李浩宇、唐建伟、彭纪源、罗迅、郑盛。

地方标准信息服务平台

智慧景区建设指南

1 范围

本标准规定了智慧景区建设的基础设施、智慧管理、智慧服务、智慧营销、运维及保障、新技术应用等内容。

本标准适用于指导、规范及评估我省境内A级景区的智慧化建设、运维及保障。

注：A级景区是依据GB/T 17775的取得了质量等级的景区。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅所注日期的版本适用于本文件。凡是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 16571 博物馆和文物保护单位安全防范系统要求

GB/T 18973 旅游厕所质量等级的划分与评定

GB/T 22239-2019 信息安全技术 网络安全等级保护基本要求

GB/T 34678 智慧城市 技术参考模型

GB 50348 安全防范工程技术标准

GD/J 089 应急广播大喇叭系统技术规范

3 术语和定义

以下术语和定义适用于本文件。

3.1

智慧景区 smart scenic area

运用大数据、云计算等现代通信技术，建立有效统一的管理、服务、营销等信息系统，以提升景区游客体验度和满意度，实现可持续发展的一类景区。

3.2

最大承载量 carry capacity of scenic area

在一定时间条件下，在保障景区内每个景点旅游者人身安全和旅游资源环境安全的前提下，景区能够容纳的最大旅游者数量。

注：引自LB/T 034-2016的2.1。

3.3

虚拟现实 virtual reality

一种可以创建和体验虚拟世界的计算机仿真技术。即利用计算机生成一种模拟环境，是一种多源信息融合的交互式的三维动态视景和实体行为的系统仿真，使用户沉浸到该虚拟环境中。（以下简称

“VR”)

3.4

增强现实 augmented reality

一种将真实世界信息和虚拟世界信息“无缝”集成的新技术，是把原本在现实世界的一定时间空间范围内很难体验到的实体信息（视觉信息、声音、味道、触觉等），通过电脑等科学技术，模拟仿真后再叠加，将虚拟的信息应用到真实世界，被人类感官所感知，从而达到超越现实的感官体验。（以下简称“AR”）

3.5

全域旅游 all-for-one tourism

将一定区域作为完整旅游目的地，以旅游业为优势产业，进行统一规划布局、公共服务优化、综合统筹管理、整体营销推广，促进旅游业从单一景点景区建设管理向综合目的地服务转变，实现旅游业现代化、集约化、品质化、国际化，最大限度满足大众旅游时代人民群众消费需求的发展新模式。

注：改写自《全域旅游示范区创建工作导则》旅发〔2017〕79号的1.2。

3.6

在线旅游服务商 online travel agency

依托互联网，可满足旅游消费者信息查询、产品预订和线上或线下支付、服务评价等需求的在线旅游平台商。（以下简称“OTA”）

3.7

基于位置的服务 location-based service

通过通信运营商的无线电通讯网络或外部定位方式，获取移动终端用户的位置信息，在 GIS 平台的支持下，为用户提供与用户位置相关的服务。（以下简称“LBS”）

3.8

地理信息系统 geographic information system

在计算机软件 and 硬件支持下，运用系统工程和信息科学的理论，科学管理和综合分析具有空间内涵的地理数据，以提供对规划、管理、决策和研究所需信息的空间信息系统。（以下简称“GIS”）

4 基础设施

4.1 物联感知设备

4.1.1 建设物联感知系统，包括但不限于环境感知设备、安全感知设备、图像感知设备、身份感知设备、位置感知设备、设施感知设备，且符合 GB/T 34678 的要求；

4.1.2 可实现对智慧景区各个单元的全面感知和识别、以及信息的获取和采集。

4.2 网络通信设备

4.2.1 应接入互联网、电信网、广播电视网等外网。

4.2.2 应建设满足景区内部指挥调度、视频监控、应急管理 etc 需求的内部局域网。

4.2.3 应保障景区主要出入口、游客中心、各主要景点、游步道等游客主要聚集区域具有 4G 以上的通信信号和无线网络覆盖。

4.3 基础数据库

4.3.1 可实现管理、服务、营销、运维及保障信息数据的存储与融合。

4.3.2 支持灵活、快速的业务部署、管理及实现服务。

4.3.3 可向上级主管部门开放数据接口。

4.3.4 具有权威性、海量性和价值性的特点。

4.4 应用终端

4.4.1 能够接入和利用物联感知层、网络通信层、基础数据库所提供的资源和服务。

4.4.2 能面向景区管理者和相关主管部门，提供景区综合管理、产品运行、销售、服务、评价等分析、决策和处理功能。

4.4.3 能面向游客提供智慧化服务。

4.5 安全防护

4.5.1 景区根据各自需要，保持自身的基础设施满足 GB/T 22239-2019 不同级别的安全保护要求。

4.5.2 文物保护单位的安全防范系统还应满足 GB/T 16571 的相关要求。

5 智慧管理

5.1 指挥调度中心

5.1.1 设施设备

应建有指挥调度中心，配备大屏、调度台、电脑、会议系统、视频对讲和覆盖全景区的IP智能广播系统等电子设施设备。其中，IP智能广播系统应满足GD/J 089的相关要求。

5.1.2 电子地图

应配有 GIS 电子地图，实现对景区的地形地貌、公共交通的实时监测，及时发送相关指令信息，实现基于地理位置的实时动态管理。能够直观反映景区内各区域游客分布热力。

5.1.3 动态监测

应接入客流、车船、重要人员、环境、气象、防火、防盗、危险区域侵入、紧急求助等信息数据。当遇警情或预测数据超出安全范围时，指挥中心能实时发出声光报警。同时，报警信息可分级分层推送至相关工作人员。

5.1.4 事故处理

应配置电话、视频等对讲设备，并可与外场工作人员进行音视频连线，实现现场远程可视化的处理事故。

5.1.5 OA 办公自动化

5.1.5.1 应建有 OA 办公自动化系统，包含流程管理、电子邮件、文档管理、公文流转、审批管理、工作日历、人员动态展示、公告、新闻、通知，个人信息维护、会议管理、考勤管理等内容。

5.1.5.2 办公自动化系统应能提供各级领导对业务人员的业务办理进展和结果进行网络化查询和督办，确保业务办理进度，提高工作效率。

5.1.6 安全应急管理

5.1.6.1 应制定各类安全事故的应急预案并定期演练，并采取信息化管理手段，实现实时联动，快速反应。

5.1.6.2 指挥调度中心能根据安全风险的类型和级别，自动弹出相对应的应急预案，并向相关人员推送。

5.1.7 安全事故案例库

应将本景区和其他类似景区发生的有关安全事故建立电子案例库，收录相关事故的起因过程、应急处置、善后处理、事故损失及经验教训等信息，供安全相关人员学习和参考。

5.1.8 外部接口

指挥调度中心的通讯设备、数据系统等应与消防、公安、医疗及上级主管部门指挥中心互联互通。

5.2 安全防范管理

5.2.1 视频监控

5.2.1.1 应配备视频监控系统，实现对核心景点、客流密集地、危险区域等场所的视频高清监控。

5.2.1.2 视频图像能实时接入景区、上级部门和公安部门指挥调度中心，相关工作人员可通过手机移动端查看视频监控。

5.2.1.3 监控图像数据至少能保存1个月。

5.2.2 防火监控

5.2.2.1 应在游览场馆、办公区域、户外森林及其他游客密集地部署防火监测系统。可合理选择智能图像识别、红外识别和烟感等技术器件，可智能发现景区内异常热源并实现自动报警、推送信息，室内还应能启动自动灭火设备。

5.2.2.2 防火监测及预警信息能实时接入景区、上级部门和消防部门的指挥调度中心及景区安全监控室。

5.2.3 安全巡防

5.2.3.1 可智能安排或提醒相关人员监测、维护景区安全设施设备，保障安全设施设备的有效性能。

5.2.3.2 可定时、定路线、定点位的开展防火、治安等巡查工作，可对防火、治安巡逻人员进行有效的监督与考核。

5.2.3.3 可利用GPS、GIS、北斗系统、无线通讯等技术，通过管理人员手持的移动终端设备，对景区内的各种违章和突发事件进行现场拍照记录，并实时传送到指挥中心，实现景区的动态化的高效管理。

5.2.4 入侵警报系统

5.2.4.1 应在景区重点区域、办公区域等重要处所部署入侵警报系统且满足 GB 50348 的相关要求。根据现场需要，可合理选择红外、微波、震动、玻璃破碎、压力、声感、超声波等技术器件，能及时发现人员侵入，自动报警、推送信息，并触发警灯和警铃。

5.2.4.2 入侵警报信息实时接入景区和上级部门、公安部门的指挥调度中心及景区安全监控室，报警信息可实时推送到相关人员手机。

5.2.5 危险区域监控

5.2.5.1 应在危险区域设置监控及预警系统，该系统监控信息实时接入景区和上级部门、公安部门的指挥调度中心。

5.2.5.2 可采用红外对射感应装置及高清视频监控，当电子感应设备监测到有人员侵入景区危险区域，能语音提示侵入人员退出安全区域且将预警信息推送到相关人员手机。

5.2.6 灾害预警

应基于对地质、气象、水文、电场、红外等设置在景区现场的传感器监测到的各项数据信息进行采集、编辑与分析得出灾害发生概率，或气象部门的灾害预警通知，采取不同程度的预警措施与启动应急程序，以在灾害发生前做好防护，减少损害。

5.2.7 紧急求助

5.2.7.1 宜在游客密集区、危险路段或区域、公厕等易出现意外处所安装紧急求助按钮，并在景区官方门户 PC 端及移动端设置紧急求助功能按钮，为突遇疾病、受伤、事故和盗抢事件的游客提供一键求助服务，同时报送当前地理位置信息。

5.2.7.2 紧急求助及地理位置信息能实时传送到景区指挥调度中心和安全监控室，以便相关人员及时救援处置。

5.2.7.3 视频监控系统宜能主动感知残障人士、老人、孕妇、及携带小孩的群体，能主动询问其是否需要相关帮助。

5.2.7.4 具备条件的景区宜向有需求的游客提供定位设施的有偿服务。定位设施能实时显示佩戴的人员的位置和历史轨迹信息，支持一键报警服务，指挥中心可以根据定位和报警信息实时掌握其动态。

5.2.8 安全宣传

可通过景区大屏、IP智能广播系统、移动终端（公众号、小程序、景区APP）、官方微博等媒体以文字、图片或视频的形式发布景区安全宣传信息，提高游客游玩的安全意识。

5.3 客流管理

5.3.1 监测与预警

5.3.1.1 可实时采集和分析电子票务、门禁系统、通信运营商信令、人流量监测设备、停车场管理、智能 WIFI 等多渠道的数据，对景区各主要景点、关键部位的客流进行实时统计监测，并以热力图形式在景区电子地图上呈现，实现管理指挥可视化。

5.3.1.2 应按照 LB/T 034 所提供的方法，对主要景点、游步道等关键区域设置最大承载量，当客流实时监测或预测数据接近承载量时，系统可自动进行预警，并提醒相关管理人员做好游客分流疏导。

5.3.1.3 当游客达到最大承载量时，系统会自动报警，在提醒相关管理人员的同时，可将报警信息自动推送给政府有关部门。

5.3.1.4 可通过游客中心大屏、景区 APP、公众平台、官网、微博等媒体公布当前游客人数及游客容量，提示客流预警信息，并为游客智能推送分流线路。

5.3.2 动线与预测

5.3.2.1 景区可根据电子票务、门禁系统、通信运营商信令、人流量监测设备、停车场管理、智能 WIFI 等渠道的客流相关数据，对游客的主要运动轨迹进行监控和分析，实时描绘客流动线，为景区管理客流、布局配套服务与设施提供依据，也为客流预测提供数据支撑。

5.3.2.2 景区可根据客流实时监测数据、客流动线、游客停留时长和消费习惯、电子票务、门禁数据、通信运营商信令、OTA 等数据，通过数学模型的运算，能预测景区 7 日内的客流量及当日主要景点、关键部位的客流分时预测数据，为游客安全管理、游客分流及游客出行路线提供决策依据。

5.4 游客洞察

5.4.1 游客来源

可通过票务实名制或通信运营商信令数据、WIFI、OTA、停车场等系统和渠道，获取游客归属地信息，并对客源地数据进行统计分析，为景区的宣传推广、市场营销布局 and 营销考核提供数据支撑。

5.4.2 游客画像

可通过票务实名制或通信运营商信令数据、景区自有商业游客消费数据、WIFI、OTA、停车场等渠道获取到的游客信息数据，对游客性别结构、年龄分布、消费能力、行为习惯等数据进行多维度统计分析，绘制游客画像、揭示游客特征，为景区的客群定位、商业业态优化和市场营销提供决策辅助。

5.4.3 游客预测

可根据游客性别结构、年龄分布、消费能力和行为习惯等数据，对市场需求做精准分析，针对性的制定景区营销和竞争策略。

5.4.4 游客评价

可通过自助触控设备、门户网站等多种渠道，采集游客满意度评价信息，接入 OTA 相关游客评价数据，可通过技术手段自动检索获取全网游客评价信息，可从价格、服务、环境、满意度等多方面，对游客评价进行统计分析，为景区的管理、服务提升提供方向和依据。

5.5 景区资源管理

5.5.1 资源保护

运用现代化科学管理手段对景区内水质、空气、气象、生物资源、森林病虫害、文物资源等景观资源进行信息化监测、记录、记载、保护、保存、修缮、维护等。

5.5.2 环境卫生

5.5.2.1 可对景区内的路面、广场、森林、河流、湖泊的废弃物、漂浮物等实时监测，并将监测结果回传到景区指挥中心，指挥中心可实现智能下达清洁任务。

5.5.2.2 宜配置机械化环卫设施、路面清扫车、清洁机器人，实现景区环境智能化治理。

5.5.3 景区景点

应包括对自有景区、景点，以及同一目的地或周边合作景区景点的信息化管理。管理的内容可包括但不限于：景区景点基本信息、关键部门联系人、票务信息、行政及市场监管动态（包含投诉、差评、行政执法和处罚信息等）、相关舆情及游客评价信息、景区评级等信息的管理。

5.5.4 周边商户

应建有对周边商户的信息化管理，商户包括景区自营商户和非自营商户。管理的内容可包括但不限于：商户基本信息、负责人、联系人、主营产品、行政及市场监管动态、相关舆情及游客评价信息、信用评级信息等。

5.5.5 合作旅行社

应对构建合作关系的旅行社进行信息化管理，包括组团社和辖区内地接社。管理内容可包括但不限于：旅行社基本信息、经营资质和年检信息、负责人、联系人、产品信息、行政及市场监管动态、相关舆情及游客评价信息、旅行社信用评级信息等。

5.5.6 旅游产品

5.5.6.1 应对旅游产品进行信息化管理。对合作旅行社、OTA及周边商户的主要旅游产品进行台账管理和跟踪调查动态管理，以优化旅游环境，维护稳定、诚信的旅游市场和竞争环境。

5.5.6.2 应纳入管理的旅游产品类型可包括但不限于：景区、景点、演艺票务，车船、索道票，各优惠票种，旅游交通、停车场服务、导游服务、酒店住宿、餐饮主菜和团餐，主要特产等。

5.5.6.3 应纳入产品管理的内容应包括：供应商（商家）、类别、品名、物价局定价、实际（淡旺季）售价、渠道分销价、游客评价等。

5.5.7 从业人员

5.5.7.1 应对相关从业人员进行信息化管理，建立从业人员台账进行动态管理。对景区内部主要岗位、关键岗位人员宜实施当前地理位置和运动路径的管理，以实现对相关人员的及时联络与指挥调度，规范从业人员执业行为。

注：从业人员包含景区内负责人、安全员、司机、导游、稽查等主要和关键岗位人员；合作旅行社的导游、司机、负责人、联系人；周边住宿、餐饮、娱乐、特产等商户的安全员、负责人、联系人等。

5.5.7.2 管理的内容可包含但不限于：单位、职务、从业资格及年审信息、联系方式、相关投诉和监管动态、游客评价信息等。

5.5.8 旅游车船

5.5.8.1 应对旅游车船及站点实施信息化管理，智能分析各站点游客并调度运营车船，包含但不限于景区内运行的观光车、大巴、电瓶车、游船、竹筏及索道等各类交通工具。

5.5.8.2 车载监控摄像机能监控到司乘人员服务情况、车辆、船舶行驶情况和车（船）内游客情况并通过高速的无线网络向指挥中心回传视屏，实现对景区车辆、船舶超速和脱离运营路线的报警，实现对车辆、船舶行驶轨迹和行驶状态的记录和回放。

5.5.9 旅游停车场

5.5.9.1 应对全景区旅游停车场进行信息化管理，规范辖区内停车场的服务和管理工作，实现计费透明、出入便捷。

5.5.9.2 停车场宜具备基于电子地图的旅游停车场可视化管理功能，可实时采集各旅游停车场连续、有效的数据及统计数据，在地图上动态呈现旅游停车场位置、规模和停车位占用、车位超限预警等信息。

5.5.9.3 可实现对全景区旅游停车场运营的实时、动态监管，配合相关人员适时开展车辆分流、引导等指挥调度工作，并为景区旅游停车场的规划布局和建设决策提供数据支持。

5.5.10 旅游公厕

5.5.10.1 可对辖区的旅游公厕实施基于电子地图的“一张图”可视化管理，可在地图上以图形化形式显示旅游公厕的分布情况、蹲位占用及人流、环境卫生及保洁信息，并对人流超限、紧急求助等预警信息实时显示和推送，可智能监测景区旅游公厕的管理、设施与服务满足 GB/T 18973 的相关要求。

5.5.10.2 具备条件的景区，可根据如厕男女数量动态‘切换’男女厕位，整个公厕利用智能化设备，在高峰期对卫生间进行自动化潮汐调整。

5.6 票务购销

5.6.1 售票

5.6.1.1 宜在售票窗口显眼位置提供售票二维码，便于游客在窗口扫码购票。

5.6.1.2 应在游客中心配备足够数量、满足需要的自助售取票机，实现无人售取票。游客可通过售取票机自助购票，在线预订的游客也可通过售取票机自助取票。

5.6.1.3 应开设互联网在线购票功能，游客可通过电脑、智能手机等设备，在景区官方门户及各主要 OTA 渠道预订景区门票、观光车票、船筏票、索道票和其他景区产品票务，并可实现在线支付。对有需要的景区、场馆，可通过在线预订、预约数据，来控制景区、场馆的流量。

5.6.2 验证核销

5.6.2.1 应在入口处配备验票闸机对门票进行快速验证，为已购票游客开启通道放行。

5.6.2.2 应配备手持验票终端设备，供人流高峰、闸机故障、紧急断电时应急备用。

5.6.2.3 验票设备可选择采用条码、二维码、纸质门票、IC 卡门票或年卡年票、线上产品卡券等多样验证方式。

5.6.2.4 应支持二代身份证识别和验证，实现无票刷身份证入园；有条件的景区可通过人脸、掌纹、掌静脉识别或指纹比对，实现游客验证；有需要的景区，也可凭线上付款码，实现入园即购票。

5.7 经营分析管理

5.7.1 销售情况分析

可对各类产品和服务的销售进行综合统计分析。系统能根据时间段、产品类别、销售渠道等多种维度自动统计、绘制图形，能自定义统计项进行相关销售数据的分析，并能导出数据报表和分析结果。

5.7.2 游客团散分析

可通过电子票务、旅游分销、旅行社报团等系统数据，分别对接待散客和旅行社组团的数量、比例和发展趋势进行分析，为营销工作的评价和规划提供依据。

5.7.3 区域营销分析

可根据游客画像、游客来源、游客评价等游客洞察大数据，对景区各区域市场的来客数、旅游人次、旅游收入、产品比例、游客性别比、游客年龄段等营销情况进行统计分析，为区域市场的营销战略优化、推广策略制订和营销人员绩效考核提供数据支持。

6 智慧服务

6.1 信息服务

6.1.1 多媒体信息发布

应在游客中心内外、主干道、主要景点、游客广场和游客休息区等区域设立多媒体信息大屏幕，用于向游客发布景区门票规则、营销信息、宣传视频、安全宣传、客流情况、指挥调度、应急通知、天气预报和投诉方式等资讯信息。

6.1.2 触控终端

应在游客中心、主要景点或其他有需要的场所设立多媒体触控终端，向游客提供自助信息查询服务。

6.1.3 智能推送

可智能获取进入区域的手机信号，并以手机短信、手机APP或其他智能方式向游客的手机推送相关旅游服务信息。

6.1.4 IP 智能广播

应配置IP智能广播系统，可播放背景音乐、景区营销活动、客流动态以及应急广播等信息，可用于指挥调度。可对各扬声器分类、分群、分区管理，灵活地向指定扬声器传送音频或口播通知。

6.1.5 咨询服务

应设有旅游咨询服务中心，为线上、线下、电话咨询的游客提供信息咨询解答和投诉受理服务。有条件的景区宜为特殊人群提供预约服务。

6.2 官方门户服务

6.2.1 建有景区的官方门户系统，能支持多平台、多样化的媒介形式，包括但不限于：PC端网站、移动端网站、公众号、生活号和景区APP等。

6.2.2 官方门户的各媒介渠道应统一规划、统一后台管理，能承载各项信息和交互服务功能，实现一部手机游景区。

6.2.3 官方门户系统可向游客提供资讯信息、咨询投诉、旅游线路推荐和行程规划、景区推介产品与服务、语音导览、交通导航、7日内气象预报及客流预测、票务及产品预订支付、评论留言等服务。

6.2.4 官方门户内容应保证真实可靠、常态更新。景区统一官方门户宜有不少于中英日韩四种外语版本。

6.3 停车服务

6.3.1 应在自助触控终端、官方门户（含PC端及移动端）发布基于电子地图的停车场位置信息，并动态显示车位占用情况，能为游客提供手机交通导航和车位预约服务。

6.3.2 游客车辆到达停车场后，停车场系统通过高清识别摄像机记录车辆号牌，快速开启道闸入场、提供车位指引，游客车辆出场可通过手机移动支付实现无感支付。

6.3.3 游客取车，景区客户端软件可为游客提供步行导航，为游客提供智能取车服务。

6.4 公共交通服务

在景区内公共交通站点（车站或码头）应配置显示屏，或可通过手机移动端为游客提供车船交通服务信息，如最近车船数量、及预计到达信息等。

6.5 公厕服务

6.5.1 应在自助触控终端、官方门户（含PC端及移动端）发布基于电子地图的旅游公厕位置信息，并将景区主要公厕的蹲位占用、等待人数、环境空气质量等信息实时公布。

6.5.2 可向游客智能推送距离游客位置最近的旅游公厕，并提供驾车、步行等导航服务。

6.6 导览服务

6.6.1 可通过自助触控终端和官方门户（含PC端及移动端）向游客提供基于地理位置的导航服务。

6.6.2 向游客提供的导览服务功能包括但不限于：景区景点自动语音导览及讲解、全景虚拟游览、周边景点和商户、周边的公交站、停车场、公厕、加油站、ATM等公共服务设施以及智能行程规划等。

6.7 共享服务

宜配备共享电子导览机、共享充电宝、共享雨伞、共享储物柜等共享服务设施，支持游客采用在线支付的方式支付共享服务费用，使游客便捷使用景区共享服务设施设备。

6.8 虚拟服务

6.8.1 VR游览服务

建设VR虚拟体验系统，向游客展示景区的景观、历史和文化，游客可在PC端和移动端进行虚拟游览，增强游客体验。

6.8.2 AR导览服务

可将AR技术应用于景区的导航导览、景点讲解、诗词和文物介绍等游客导览服务以及线上营销等活动中，以提升游客体验感，提高传播效果。

6.8.3 高清视频直播服务

可在重要观景点设立高清视频摄像头，并通过互联网门户向全球网络用户进行直播。直播过程可与网友进行文字和视音频互动，增强用户体验。高清视频直播可支持5G网络。

6.8.4 声光电交互服务

可利用声、光、电、图技术，对景区的景观、场馆资源进行展览展示的辅助，并实现互动交互服务，以提升观赏性、增强体验感。

7 智慧营销

7.1 产品包装

7.1.1 宜整合周边全域旅游产品，将票务、食宿、特产、导游、车辆、卡券、线路等产品进行包装和组合，以美图美文对产品进行描述，赋予产品文化、内涵和故事。

7.1.2 在产品整合包装中，应考虑提升景区全域旅游人次、消费增长的需要，可规划设计联票、年卡和度假、线路类旅游产品，以提高游客的旅游频次。

7.2 渠道建设

在运营过程中，可根据产品的属性选择适当的平台开展渠道的销售工作。营销渠道包含但不限于以下渠道：

- a) 官方门户、景区 APP 等自媒体渠道和全民营销渠道；
- b) 省、市、县级及景区的“一部手机游”平台；
- c) 各类 OTA、大 V 和本地新媒体等。

7.3 电子商务

宜建有全域旅游电子商务平台，该平台应配置标准化 API 接口，能与景区官方门户、各旅游分销平台、景区电子票务系统及手机短信系统实现信息共享和互联互通。实现包含但不限于以下功能：

- a) 游客可通过平台实现景区内的吃、住、行、游、购、娱等产品的预订、在线支付、在线评价等；
- b) 景区可通过平台实现产品管理、订单管理，以及产品销售和游客评价数据汇总和智能分析；
- c) 景区线上交易额占经营收入比重宜达到 20% 及以上。

7.4 旅游分销

宜建有旅游分销平台，且配置标准化 API 接口，能与各 OTA、社群、集团系统的信息交换，可与景区电子票务系统、酒店客房管理系统、车船票务验证系统等供应商经营系统接驳。实现包含但不限于以下功能：

- a) 游客向吃、住、行、游、购、娱等供应商展示移动端或手持终端的相关信息（如二维码或相关订单凭据），即可实现便捷消费与核销；
- b) 景区通过平台可实现产品库管理、分销商管理、多级众销管理、授信管理、统计结算管理等功能。

7.5 创新营销

7.5.1 宜构建创新营销平台，为创新营销工作提供技术和平台支撑。便于开展基于移动互联网技术和思维的创新营销，包含但不限于活动营销、卡券营销、积分营销、会员营销等营销方式。

7.5.2 创新营销平台应配置标准化 API 接口，以便与景区官方门户、电商平台、分销平台及跨界合作单位的会员、积分系统快速对接、互联互通。

7.5.3 宜建有对创新营销带来的访问量、用户数和销售情况、转化率等效果评估的统计分析，实现多维度的查询统计和图形化分析，为创新营销的优化提供数据支持。

7.6 文旅融合

7.6.1 提炼景区的文化元素，开发系列文化创意产品传播景区历史文化，提升游客旅游的感知和体验，促进景区文化品牌传播。

注：如小说期刊、漫画连载、电子出版物、明信片、电子旅游护照、手游软件、二次元作品等。

7.6.2 可对传播内容进行文化创意包装，采用美图美文、视频影像和创意动图等形式，对景区景点、旅游线路和产品详情进行描述包装。

7.6.3 也可通过对热点及新奇事件进行文化创意和包装设计，制造网络爆点，吸引用户关注，从而推动景区品牌传播。

8 运维及保障

8.1 概述

应对智慧景区的运维及保障进行整体策划，提供必要的资源支持，实施运维及保障项目管理，对运维及保障过程、结果进行监督、测量、分析和评审，并实施改进。

8.2 策划

对运维及保障项目应有策划且满足以下要求：

- a) 根据景区的定位和能力，策划运维及保障对象的内容和要求，并形成运维及保障目录；
- b) 明确专职运维及保障团队、流程、目标，对人员、资源、技术和过程进行规划，建立相适应的运维及保障管理标准体系。

8.3 实施

在实施运维及保障管理过程中，应满足以下要求：

- a) 制定满足整体策划的实施计划，并按计划实施；
- b) 建设运维及保障中心，能够监管物联感知、网络通信、计算存储、数据服务、智慧运用等各层次中硬件设备、控制系统、应用程序的运行状况，并能够及时响应。

8.4 检查

应对运维及保障管理过程和实施结果进行监控、测量、分析和评审，以符合运维及保障的要求和质量目标。应满足以下要求：

- a) 定期评审运维及保障过程及相关管理体系，以确保运维及保障能力的适宜性和有效性；
- b) 定期调查各相关方满意度，并对运维及保障能力结果进行统计分析；
- c) 定期检查运维及保障目录各项指标达成情况。

8.5 改进

应不断总结经验和教训，修改和优化运维及保障管理计划和规程，改进运维及保障过程中的不足，以持续提升运维及保障能力。应满足以下要求：

- a) 建立运维及保障能力管理改进机制；
- b) 对不符合策划要求的行为及未达成的指标进行调查分析，及时调整和改进相关运维及保障工作。

9 新技术应用

9.1 鼓励景区在智慧化建设中运用推广包含但不限于 5G、物联网、人工智能、北斗卫星导航、VR 和 AR 等新技术。

9.2 景区采用的新技术应用宜获得省级以上表彰。

10 等级评定

行业主管部门可委托第三方机构开展智慧景区等级评定工作，具体等级评分的情况详见附录A。

地方标准信息服务平台

附录 A
(规范性附录)
智慧景区等级评分

A.1 分值分配

为更好的指导我省各级景区开展智慧景区建设，本附录在标准文本的基础上细化智慧景区的评分表。总分共计 1000 分，其中基本分 940 分，加分 60 分，详见表 1。

表B.1 评分表分值分配

项目 内容	基本分（940）					加分（60）	总分
	基础设施	智慧管理	智慧服务	智慧营销	运维及保障	新技术运用	
分值	200	290	240	160	50	60	1000

A.2 等级分数

将智慧景区最后得分分为三级，分别用罗马数字 I、II 和 III 表示一级、二级和三级，其中一级为智慧景区的最低级别，三级为最高级别。各等级分数详情如下：

- a) 总评分达到 700 分以上，可评为 I 级智慧景区；
- b) 总评分达到 800 分以上，且加分项评分达到 20 分以上，可评为 II 级智慧景区；
- c) 总评分达到 900 分以上，且加分项评分达到 40 分以上，可评为 III 级智慧景区。

A.3 评分表

A.3.1 打分说明：■ 栏为打分点，所有 ■ 分值总和为1000分。

A.3.2 若评分项出现合理删减情况后，实际评分计算方法如下：

$$a=b/c*1000$$

式中：

a为实际评分；

b为实际得分总和；

c为涉及得分项总和。

表B.2 景区智慧化评分表

序号	评定项目内容	次分项分值栏	小项分值栏	自检计分栏	评定计分栏
1	基础设施（200）				
1.1	物联感知设备（100）				
	按照 GB/T 34678 要求建设物联感知系统：	100			
	环境感知设备：具备采集温度、湿度、气压、风力、风向、降水量、噪声、各类污染排放物的信息的设备。		10		
	安全感知设备：具备感知人口密度、火警、突发事件的设备。		20		
	图像感知设备：具备感知物体表征及运动状态的设备。		20		
	身份感知设备：配置身份识别标签、传感器、读写设备等。		20		
	位置感知设备：能够对设备、人员等进行地理位置定位，且能实时跟踪和追溯。		20		
	设施感知设备：能够感知景区内基础设施设备的运行信息。		10		
1.2	网络通信设备（25）				
1.2.1	接入互联网、电信网、广播电视网等外网。	5			
1.2.2	满足景区内部指挥调度、视频监控、应急管理需求的内部局域网。	5			
1.2.3	景区主要出入口、游客中心、各主要景点、游步道等游客聚集区域具有 4G 以上的通信信号和无线网络覆盖。	15			
	以上提及的区域全部有免费 WIFI 和 4G 以上通信信号。		15		
	以上提及的区域三分之二以上有免费 WIFI 和 4G 以上通信信号。		10		
1.3	基础数据库（30）				
1.3.1	可满足管理、服务、营销、运维及保障信息数据的存储与融合。	10			
1.3.2	可向上级主管部门开放数据接口。	10			
1.3.3	支持灵活、快速的业务部署、管理及实现服务。	10			
1.3	应用终端（30）				
1.3.1	能够接入和利用物联感知层、网络通信层、基础数据库所提供的资源和服务。	10			

表 B.2 景区智慧化评分表(续)

序号	评定项目内容	次分项分值栏	小项分值栏	自检计分栏	评定计分栏
1.3.2	能面向景区管理者和相关主管部门,提供景区综合管理、产品运行、销售、服务、评价等分析、决策和处理功能。	10			
1.3.3	能面向游客提供智慧化服务。	10			
1.4	安全防护系统(15)	15			
1.4.1	基础设施满足 GB/T 22239-2019 不同级别的安全保护要求:	15			
	满足 4 级及以上安全保护要求		15		
	满足 3 级安全保护要求		12		
	满足 2 级安全保护要求		8		
1.4.2	文物保护单位的安全防范系统满足 GB/T 16571 的相关要求。(适用于文物保护单位)		15		
2	智慧管理(300)				
2.1	指挥调度中心(40)				
2.1.1	设施设备	5			
	调度大屏、调度台、电脑		1		
	会议系统		1		
	视频对讲系统		1		
	IP 智能广播系统		2		
2.1.2	电子地图	5			
	配备 GIS 电子地图,景区全部工作可根据地理位置开展指挥。		5		
	配备 GIS 电子地图,景区三分之二以上的工作可根据地理位置开展指挥。		3		
2.1.3	动态监测	5			
	指挥调度中心接入以下安全预警数据信息,具备告警功能,且能分级推送至相关工作人员。(以下内容具备 5 项即为满分)	5			
	客流				
	车船				
	环境与气象				
	防火防盗				
	危险区域入侵				
	紧急求助				

表 B.2 景区智慧化评分表(续)

序号	评定项目内容	次分项分值栏	小项分值栏	自检计分栏	评定计分栏
2.1.4	事故处理	5			
	配置电话、视频等对讲设备，并可与外场工作人员进行音视频连线，实现现场远程可视化的处理事故。	5			
2.1.5	OA 办公自动化系统	5			
	能提供各级领导对业务人员的业务办理进展和结果进行网络化查询和督办，确保业务办理进度，提高工作效率。		2		
	办公自动化系统应具备功能（以下功能具备十项即为满分）		3		
	流程管理				
	电子邮件				
	文档管理				
	公文流转				
	审批管理				
	工作日历				
	人员动态展示				
	公告、新闻、通知				
	个人信息维护				
	会议管理				
	考勤管理				
2.1.6	安全应急管理	5			
	有信息化管理的安全应急预案，并定期演练。		2		
	事故发生时，系统可自动弹出应急预案并向相关人员推送。		3		
2.1.7	安全事故案例库	5			
	有安全事故电子案例库。		3		
	有定期组织相关安全人员学习安全事故案例。		2		
2.1.8	外部接口	5			
	景区指挥调度中心的通讯、数据应与消防、公安、医疗及上级主管单位互联互通。	5			
2.2	安全防范管理（60）				
2.2.1	视频监控	10			
	应配备视频监控系统，实现对核心景点、客流密集地、危险区域等场所的视频高清监控。		4		

表 B.2 景区智慧化评分表(续)

序号	评定项目内容	次分项分值栏	小项分值栏	自检计分栏	评定计分栏
	视频图像能实时接入景区、上级单位和公安部门指挥调度中心，相关工作人员可通过手机移动端查看视频监控。		4		
	监控图像数据至少能保存 1 个月。		2		
2.2.2	防火监控	10			
	在游览场馆、办公区域、户外森林及其他游客密集地部署防火监测系统。		2		
	可智能发现景区内异常热源并实现自动报警、推送信息。		3		
	室内能启动自动灭火设备		2		
	防火监测及预警信息能实时接入景区、上级单位和消防部门的指挥调度中心。		3		
2.2.3	安全巡防	10			
	可智能安排或提醒相关人员监测、维护景区消防设施设备。		3		
	可定时、定路线、定点位的开展防火、治安等巡查工作，可对防火、治安巡逻人员进行有效的监督与考核。		3		
	可利用现代化通讯技术，通过管理人员手持的移动终端设备，对景区内的各种违章和突发事件进行现场拍照记录，并实时传送到指挥中心，实现景区的动态化的高效管理。		4		
2.2.4	入侵警报系统	5			
	在景区重点区域、办公区域等重要处所部署入侵警报系统。且满足 GB 50348 的要求。		1		
	能及时发现人员侵入，自动报警、推送信息，并触发警灯和警铃。		2		
	入侵警报信息实时接入景区和上级部门、公安部门的指挥调度中心及景区安全监控室。		2		
2.2.5	危险区域监控	5			
	在危险区域设置监控及预警系统，系统监控信息实时接入景区和上级单位指挥调度中心。		2		

表 B.2 景区智慧化评分表(续)

序号	评定项目内容	次分项分值栏	小项分值栏	自检计分栏	评定计分栏
	感应设备监测到有人员侵入景区危险区域，能语音提示侵入人员退出安全区域且将预警信息推送到相关人员手机。		3		
2.2.6	灾害预警	5			
	能预测自然灾害信息，或应对气象部门的灾害通知，启动智能应急程序。		5		
2.2.7	紧急求助	10			
	在游客密集区、危险路段或区域、公厕等易出现意外处所安装紧急求助按钮。		2		
	在景区官方门户的 PC 端及移动端设置紧急求助功能按钮。		2		
	紧急求助及地理位置信息能实时传送到景区指挥调度中心和安全监控室		2		
	视频监控系統宜能主动感知残障人士、老人、孕妇、及携带小孩的群体。		2		
	可游客提供定位设施的有偿服务，支持一键报警服务。		2		
2.2.8	安全宣传	5			
	在以下区域以文字、图片或视频的形式发布景区安全宣传信息（满四个即得满分）		5		
	景区大屏				
	IP 智能广播系统				
	移动终端				
	官方微博				
2.3	客流管理（30）				
2.3.1	监测与预警	20			
	能对景区各主要景点、关键部位的客流进行实时统计监测，并以热力图形式在景区地图上呈现，实现管理指挥可视化。		5		
	可自动预警景区游客承载量，并提醒相关管理人员做好游客分流疏导。		5		
	可将告警信息自动推送给政府有关部门。		5		
	可向游客智能推送当前游客人数及游客容量，提示客流预警信息，并为游客智能推送分流线路。		5		
2.3.2	动线与预测	10			

表 B.2 景区智慧化评分表(续)

序号	评定项目内容	次分项分值栏	小项分值栏	自检计分栏	评定计分栏
	可对游客的主要运动轨迹进行监控和分析,实时描绘客流流动线。		6		
	能预测景区7日内的客流量及当日主要景点、关键部位的客流分时预测数据。		4		
2.4	游客洞察(30)				
2.4.1	游客来源	5			
	可智能获取游客归属地信息,并对客源地数据进行统计分析。	5			
2.4.2	游客画像	10			
	可智能获取并分析游客以下信息:				
	性别结构		2		
	年龄分布		2		
	消费能力		2		
	消费偏好		2		
	行为习惯		2		
2.4.3	游客预测	5			
	可根据游客性别结构、年龄分布、消费能力和行为习惯等数据,对市场需求做精准分析,针对性的制定景区营销和竞争策略。	5			
2.4.4	游客评价	10			
	可通过以下手段获取游客评价(以下满3个即可得满分)	7			
	官方门户(官网、微博、公众号等)				
	景区自助触控设备				
	OTA				
	短信回复				
	可对游客评价信息进行统计分析。	3			
2.5	景区资源管理(70)				
2.5.1	资源保护	8			
	运用现代化科学管理手段对景区内景观资源进行信息化监测、记录、记载、保护、保存、修缮、维护等:(以下内容满3项即得满分)	8			
	水质				
	空气				

表 B.2 景区智慧化评分表(续)

序号	评定项目内容	次分项分值栏	小项分值栏	自检计分栏	评定计分栏
	古树民木、珍稀花卉、野生动物等珍贵动植物资源				
	森林病虫害信息				
	文物资源				
2.5.2	环境卫生	7			
	可对景区内的路面、广场、森林、河流、湖泊的废弃物、漂浮物等实时监测。		2		
	监测结果回传到景区指挥中心,指挥中心可实现智能下达清洁任务。		2		
	可实现景区环境智能化清洁治理(以下内容满2项即得满分)		3		
	械化环卫设施				
	路面清扫车				
	清洁机器人				
2.5.3	景区景点	5			
	对自有景区、景点信息化管理		2		
	同一目的地或周边合作景区景点的管理		3		
2.5.4	周边商户	5			
	对自营商户的信息化管理和业务监管。		2		
	对非自营商户的信息化管理和业务监管。		3		
2.5.5	合作旅行社	5			
	对组团社的信息化管理和业务监管		2		
	对辖区内地接社的信息化管理和业务监管。		3		
2.5.6	旅游产品	5			
	监管的范围:合作旅行社、OTA及周边商户		2		
	监管的产品类型:食住行游购娱		2		
	监管的产品内容:供应商、产品质量、产品价格、游客评价等。		1		
2.5.7	从业人员	5			
	监管的范围:景区主要岗位员工、合作旅行社的导游、司机、负责人;周边商户的安全员、负责人。		2		
	监管的内容:单位(部门)及职务、从业资格、相关监管动态、游客评价。		3		
2.5.8	旅游车船	10			
	对旅游车船及站点实施信息化监控管理		2		

表 B.2 景区智慧化评分表(续)

序号	评定项目内容	次分项分值栏	小项分值栏	自检计分栏	评定计分栏
	可智能分析各站点游客并安排调度运营车船。		3		
	可实时监控司乘人员服务、车辆、船舶行驶和车(船)内游客情况并高速回传到指挥中心。		3		
	景区车辆、船舶超速和脱离运营路线的会自动告警		2		
2.5.9	旅游停车场	10			
	具备基于电子地图的旅游停车场可视化管理功能,可动态呈现旅游停车场位置、规模和停车位占用、车位超限预警等信息。		5		
	可实现对全景区旅游停车场运营的动态监管,为车辆分流、引导等指挥调度工作提供依据。		5		
2.5.10	旅游公厕	10			
	可对辖区的旅游公厕实施基于电子地图的“一张图”可视化管理,可在地图上以图形化形式显示旅游公厕的以下信息:				
	分布情况		2		
	蹲位占用及人流		2		
	环境卫生及保洁信息		2		
	人流超限预警		2		
	紧急求助信息		2		
	可实现公厕的潮汐自动化管理		2		
2.6	票务购销(30)				
2.6.1	售票	20			
	在售票窗口显眼位置提供售票二维码,便于游客在窗口扫码购票。		4		
	配置有供游客使用的自助售取票机:		6		
	数量充足,满足需要。		6		
	不能完全满足需要		3		
	在线售票渠道:景区官方门户及各主要 OTA 渠道。		3		
	在线售票产品范围:		3		
	景区范围内食住行游购娱全部产品		3		
	景区范围内食住行游购娱部分产品		1		
	可通过在线预约预订数据,控制景区流量。		4		
2.6.3	验证核销	10			
	景区入口处配备验票闸机,可实现快速验证。		2		

表 B.2 景区智慧化评分表(续)

序号	评定项目内容	次分项分值栏	小项分值栏	自检计分栏	评定计分栏
	配备手持验票终端设备，供人流高峰、闸机故障、紧急断电时应急备用。	2			
	验票设备可选择采用以下多种验证方式（满3即得满分）	6			
	条码或二维码纸质门票				
	手机二维码				
	IC卡门票或年卡年票				
	二代身份证				
	线上产品卡卷				
	人脸、掌纹、掌静脉识别或指纹比对				
2.7	经营分析管理（30）				
2.7.1	销售情况分析	10			
	能自定义销售时间段、产品类别、销售渠道等统计项进行销售数据分析。		6		
	能导出数据报表和分析结果。		4		
2.7.2	游客团散分析	10			
	可对接待散客和旅行社组团的数量、比例和发展趋势进行分析		10		
2.7.3	区域营销分析	10			
	可对景区各区域市场的来客数、旅游人次、旅游收入、产品比例、游客性别比、游客年龄段等营销数据进行统计分析。		10		
3	智慧服务（240）				
3.1	信息服务（30）				
3.1.1	多媒体信息发布	10			
	发布区域： 在游客中心内外、主干道、主要景点、游客广场和游客休息区等区域设立多媒体信息大屏幕		6		
	全部配置有		6		
	部分配置有		3		
	发布内容： 门票规则、营销信息、宣传视频、安全宣传、客流情况、指挥调度、应急通知、天气预报和投诉方式等资讯信息。		4		
3.1.2	触控终端	5			
	在游客中心或其他有需要场所设立多媒体触控终端。		5		

表 B.2 景区智慧化评分表(续)

序号	评定项目内容	次分项分值栏	小项分值栏	自检计分栏	评定计分栏
3.1.3	智能推送	5			
	可智能获取进入区域的手机信号。		2		
	可智能向游客的手机发送相关旅游服务信息。		3		
3.1.4	IP 智能广播	5			
	配置有 IP 智能广播系统		2		
	可对各扬声器分类、分群、分区管理，灵活地向指定扬声器传送音频或口播通知。		3		
3.1.5	咨询服务	5			
	设有旅游咨询服务中心，为线上、线下、电话咨询的游客提供信息咨询和投诉受理服务。		3		
	为特殊人群提供预约服务。		2		
3.2	官方门户服务（50）				
3.2.1	建有景区的官方门户系统，能支持以下平台的媒介形式：	15			
	PC 端网站		3		
	移动端网站		3		
	手机 APP		3		
	公众号		3		
	生活号		3		
3.2.2	各媒介站点的信息内容统一、交互服务统一。	7			
3.2.3	门户系统可向游客提供以下服务：	20			
	资讯信息		2		
	咨询投诉		2		
	旅游线路推荐和行程规划		2		
	景区推介产品与服务		2		
	语音导览		2		
	交通导航		2		
	7 日内气象预报		2		
	7 日内客流预测		2		
	票务及产品预订支付		2		
	评论留言		2		
3.2.4	官方门户提供多种语言版本	8			
	中英日韩四种语言		8		
	二种以上语言		6		

表 B.2 景区智慧化评分表(续)

序号	评定项目内容	次分项分值栏	小项分值栏	自检计分栏	评定计分栏
	仅有中文		3		
3.3	停车服务 (30)				
3.3.1	在自助触控终端、官方门户 (含 PC 端及移动端) 发布基于电子地图的停车场位置信息。	5			
3.3.2	可动态显示停车场车位占用情况。	5			
3.3.3	可为游客提供手机交通导航和车位线上预约服务。	5			
3.3.4	可高清识别记录车辆号牌	5			
3.3.5	可手机支付停车费	5			
3.3.6	为游客取车指引, 步行导航	5			
3.4	公共交通服务 (20)				
3.4.1	在景区内公共交通站点 (车站或码头) 配置显示屏	10			
3.4.2	可提供最近车船数量、预计到达时间等交通服务信息	10			
3.5	公厕服务 (20)				
3.5.1	在自助触控终端、官方门户 (含 PC 端及移动端) 发布基于电子地图的旅游公厕位置信息。	6			
3.5.2	可实时公布景区主要公厕的蹲位占用、等待人数、环境空气质量等信息。	7			
3.5.3	可向游客智能推送距离游客位置最近的旅游公厕, 并提供驾车、步行导航服务。	7			
3.6	导览服务 (30)				
3.6.1	可通过自助触控终端和官方门户 (含 PC 端及移动端) 向游客提供以下导览服务:	30			
	景区景点自动语音导览及讲解	5			
	全景虚拟游览的景区占游客真实游览全部景区面积的百分比:	10			
	达到 70%及以上		10		
	达到 50%及以上		7		
	达到 30%及以上		3		
	导览周边景点和商户	5			
	导览周边的公交站、停车场、公厕、加油站、ATM 等公共服务设施	5			
	可智能规划行程	5			
3.7	共享服务 (10)				

表 B.2 景区智慧化评分表(续)

序号	评定项目内容	次分项分值栏	小项分值栏	自检计分栏	评定计分栏
3.7.1	配备共享电子导览机、共享充电宝、共享雨伞、共享储物柜等共享服务设施。	5			
3.7.2	支持游客采用移动支付的方式支付共享服务费用	5			
3.8	虚拟服务(50)				
3.8.1	VR 游览服务	15			
	建设包含景区的景观、历史和文化 VR 虚拟体验系统。		7		
	游客可在 PC 端和移动端进行虚拟游览。		8		
3.8.2	AR 导览服务	15			
	将 AR 技术应用于景区的导航导览、景点讲解等游客导览服务中		7		
	将 AR 技术应用于景区营销活动中。		8		
3.8.3	高清视频直播服务	10			
	在重要观景点设立高清视频摄像头,并通过互联网门户向全球网络用户进行直播。		4		
	直播过程可与网友进行文字和视音频互动。		4		
	高清视频直播可支持 5G 网络。		2		
3.8.4	声光电交互服务	10			
	可利用声、光、电、图技术,对景区的景观、场馆资源进行展览展示的辅助,并实现互动交互服务。		10		
4	智慧营销(160)				
4.1	产品包装(20)				
4.1.2	整合周边全域旅游产品,将食宿行游购娱赋能包装组合宣传。	10			
4.1.3	设计联票、年卡和度假、线路类旅游产品。	10			
4.2	渠道建设(30)				
4.2.1	可利用官方门户、景区 APP 等自媒体渠道和全民营销渠道。	10			
4.2.2	可依托省、市、县级及景区的“一部手机游”平台。	10			
4.2.3	可依托 OTA、UGC、大 V 和本地新媒体。	10			
4.3	电子商务(40)				
4.3.1	有全域旅游电子商务平台,该平台应配置标准化 API 接口,能与景区相关业务平台实现信息共享和互联互通。	10			
4.3.2	景区电子商务平台宜具备以下功能:	20			

表 B.2 景区智慧化评分表(续)

序号	评定项目内容	次分项分值栏	小项分值栏	自检计分栏	评定计分栏
	游客可通过平台实现景区内的食、住、行、游、购、娱等产品的预订、在线支付、在线评价等。		10		
	景区可通过平台实现产品管理、订单管理, 以及产品销售和游客评价数据汇总和智能分析。		10		
4.3.3	景区线上交易额占经营收入比重:	10			
	20%及以上		10		
	10%-20%		7		
4.4	旅游分销 (30)				
4.4.1	有旅游分销平台, 该平台应配置标准化 API 接口, 能景区各业务平台和供应商经营系统接驳。	10			
4.4.2	景区旅游分销平台宜具备以下功能:	20			
	游客向线上订购产品的供应商展示移动端或手持终端的相关信息, 即可实现便捷消费与核销。		10		
	景区通过平台可实现产品库管理、分销商管理、多级众销管理、授信管理、统计结算管理等功能		10		
4.5	创新营销 (20)				
4.5.1	有创新营销平台系统。提供标准化 API 接口, 与各相关系统快速对接、互联互通。	10			
4.5.2	能对创新营销带来的访问量、用户数和销售情况、转化率等效果评估的统计分析系统。	10			
4.6	文旅融合 (20)				
4.6.1	提炼景区的文化元素, 开发系列文化创意产品。	7			
4.6.2	采用美图美文、视频影像和创意动图等形式包装文化创意产品。	7			
4.6.3	对热点及新奇事件进行文化创意和包装设计。	6			
5	运维及保障 (50)				
5.1	策划 (10)				
5.1.1	明确运维及保障对象的内容和要求, 并形成运维及保障目录。	2			
5.1.2	有专职的运维及保障团队。	4			
5.1.3	有相适应的运维及保障管理标准体系。	4			
5.2	实施 (20)				
5.2.1	制定运维及保障项目实施计划, 按计划实施运维及保障项目。	5			

表 B.2 景区智慧化评分表(续)

序号	评定项目内容	次分项分值栏	小项分值栏	自检计分栏	评定计分栏
5.2.2	建设运维及保障中心，能够监管物联感知、网络通信、计算存储、数据服务、智慧运用等各层次中硬件设备、控制系统、应用程序的运行状况，并能够及时响应。	15			
5.3	检查（10）				
5.3.1	定期评审运维及保障过程及相关管理体系。	3			
5.3.2	定期调查各相关方满意度，并对运维及保障能力结果进行统计分析。	4			
5.3.3	定期检查运维及保障目录各项指标达成情况。	3			
5.4	改进（10）				
5.4.1	建立运维及保障能力管理改进机制。	4			
5.4.2	针对调查不符合项，及时调整和改进相关运维及保障工作。	6			
6	新技术应用（60）				
	景区在智慧化建设中运用推广包含但不限于 5G、物联网、人工智能、北斗卫星导航、VR 和 AR 等新技术，且获得省级以上表彰的。	60			
	3 项以上新技术	60			
	2 项新技术	40			
	1 项新技术	20			
总分					

参 考 文 献

- [1] 《国务院办公厅关于进一步激发文化和旅游消费潜力的意见》国办发〔2019〕41号
 - [2] 《关于改善节假日旅游出行环境促进旅游消费的实施意见》发改社会〔2019〕1822号
 - [3] 《“十三五”全国旅游信息化规划》旅办发〔2016〕346号
 - [4] 《江西省旅游产业发展领导小组办公室关于印发江西省旅游景区优质旅游先锋行动三年计划的通知》赣旅办〔2018〕12号
 - [5] 《中共江西省委办公厅 江西省人民政府办公厅 关于印发江西省实施数字经济发展的战略意见的通知》赣办法〔2019〕6号
 - [6] 《江西省人民政府关于印发江西省5G发展规划（2019-2023年）的通知》赣府发〔2019〕4号
 - [7] 《江西省人民政府办公厅关于印发江西省旅游产业高质量发展三年行动计划（2019-2021年）的通知》赣府厅字〔2019〕39号
 - [8] 《江西省人民政府关于加快建设物联江西的实施意见》赣府发〔2018〕29号
-

地方标准信息服务平台