

智慧景区建设评价规范

地方标准信息服务平台

2019 - 09 - 30 发布

2019 - 12 - 30 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 缩略语 | 1 |
| 5 评价原则 | 1 |
| 6 评价内容 | 2 |
| 7 评价组织和对象 | 3 |
| 8 评价方法 | 3 |
| 9 评价流程 | 3 |
| 附录 A（规范性附录） 智慧景区建设评价细则 | 5 |
| 附录 B（规范性附录） 智慧景区建设评价申请表 | 7 |

地方标准信息服务平台

前 言

本标准按照GB/T 1.1—2009给出的规则起草。

请注意本标准的某些内容可能涉及专利。本标准的发布机构不承担识别这些专利的责任。

本标准由河南省文化和旅游厅提出并归口。

本标准起草单位：河南省旅游局信息中心、河南省标准化研究院、龙门石窟世界文化遗产园区管理委员会、焦作云台山旅游发展有限公司。

本标准主要起草人：李全民、谢坚、李强、魏荔莉、宋铮、白露、刘娟、时永占、刘放、邵杰。

地方标准信息服务平台

智慧景区建设评价规范

1 范围

本标准规定了智慧景区建设评价的术语和定义、缩略语、评价原则、内容、组织、对象、方法及流程。

本标准适用于智慧景区建设的评价。

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 22239 信息安全技术 信息系统安全等级保护基本要求

GB/T 30225 旅游景区数字化应用规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

智慧景区

运用云计算、大数据、物联网、移动互联网和人工智能等信息与通讯技术，对景区环境、资源、游客、设施和服务进行全面、透彻感知，并及时作出响应，从而实现服务个性化、消费网络化、体验数字化、管理智能化的旅游景区。

3.2

景区核心区域

景区出入口、停车场、游客服务中心、游客集散地和主要观景点等。

4 缩略语

下列缩略语适用于本文件。

AI 人工智能 (Artificial Intelligence)

AR 增强现实 (Augmented Reality)

OTA 在线旅行社 (Online Travel Agency)

VR 虚拟现实 (Virtual Reality)

5 评价原则

5.1 公正性

坚持独立、客观、公正的评价原则，评价结果不受实施难度或其它主、客观因素影响。

5.2 科学性

坚持定性与定量、动态与静态相结合的评价指标分类原则。

5.3 可靠性

应采集和使用真实、客观的数据；评价结果应客观、准确地反映评价活动情况。

6 评价内容

6.1 评价指标

6.1.1 由基础设施、智慧管理、智慧服务、智慧营销、信息安全、附加项等指标组成，见附录 A。

6.1.2 智慧景区建设评价细则见附录 A，评价指标及分值见表 1。

表1 智慧景区建设评价指标及分值

| 序号 | 评价指标 | 分值（分） |
|----|------|-------|
| 1 | 基础设施 | 200 |
| 2 | 智慧管理 | 270 |
| 3 | 智慧服务 | 270 |
| 4 | 智慧营销 | 210 |
| 5 | 信息安全 | 50 |
| 6 | 附加项 | 100 |

6.2 评价等级

6.2.1 等级划分

用钻石的数量表示智慧景区的等级。钻石的数量越多，表示智慧景区的等级越高。智慧景区等级分为五个级别，即一钻级、二钻级、三钻级、四钻级、五钻级。

6.2.2 等级标志

等级标志由钻石图案及辅助图案构成，用一颗钻石表示一钻级，二颗钻石表示二钻级，三颗钻石表示三钻级，四颗钻石表示四钻级，五颗钻石表示五钻级。

6.2.3 等级分值

智慧景区等级对应分值见表2。

表2 智慧景区等级对应分值

| 序号 | 等级 | 分值（分） |
|----|-----|---------|
| 1 | 一钻级 | 501~600 |
| 2 | 二钻级 | 601~700 |
| 3 | 三钻级 | 701~800 |
| 4 | 四钻级 | 801~900 |
| 5 | 五钻级 | >900 |

6.3 计分方法

智慧景区评价得分按式（1）计算。

$$T=F+M+S+P+I+A \quad \dots\dots\dots (1)$$

式中：

- T ——评价得分；
- F ——基础设施得分；
- M ——智慧管理得分；
- S ——智慧服务得分；
- P ——智慧营销得分；
- I ——信息安全得分；
- A ——附加项得分。

7 评价组织和对象

7.1 评价组织

智慧景区建设评价工作由省级旅游行政主管部门指定的旅游信息化机构统筹组织，成立省智慧景区建设评价委员会（以下简称评委会），负责具体评价工作。

7.2 评价对象

评价对象为全省A级以上景区，且应具备下列条件：

- a) 运营规范，服务良好，具有鲜明的品牌形象和广泛的市场知名度；
- b) 具有发展智慧旅游的主动性和积极性，已开展智慧景区建设；
- c) 具有与其智慧景区建设相应的资金实力和人员条件，确保项目正常运行；
- d) 能够确保景区信息系统和旅游行政主管部门信息平台有效对接；
- e) 景区数字化建设应符合 GB/T 30225 的要求，宜采用现代信息与通讯技术手段。

8 评价方法

可采用资料查阅、现场调查、问卷调查和专家评议等方法进行评价。

9 评价流程

9.1 申请

符合7.2要求的景区可自愿申请，并向评委会提交智慧景区建设评价申请表（见附录B）。

9.2 受理

评委会对申请进行受理，并对申请材料的完整性进行审核。

9.3 评价

9.3.1 对申请材料符合条件的景区，由评委会组织专家进行评价。

9.3.2 评价分值达到相应等级的景区，可被评为相应钻级的智慧景区。

9.4 授牌

9.4.1 标志牌由评委会统一制作和颁发。

9.4.2 标志牌应置于景区明显位置。

9.5 复核

9.5.1 复核工作由评委会组织，原则上每两年进行一次，评委会可根据复核结果调整其钻级。

9.5.2 评价对象申请上一级等级的，不受复核期限限制。

地方标准信息服务平台

附 录 A
(规范性附录)
智慧景区建设评价细则

智慧景区建设评价细则见表A.1。

表A.1 智慧景区建设评价细则

| 一级指标 | 二级指标 | 评价内容 | 评分标准 | 得分 |
|-----------------------|--|--|--|----|
| 基础设施 (200分) | 宽带网络 (30分) | 接入高速宽带信息网络。 | 100M以上得30分，低于100M不得分。 | |
| | 无线宽带 (30分) | 景区核心区域无线局域网免费全覆盖，游客在游览过程中可方便快捷地将手机、电脑等终端连接上网。 | 景区核心区域无线局域网免费全覆盖得30分。 | |
| | 移动通信信号覆盖 (50分) | 景区核心区域4G以上信号全覆盖，移动通信方便，线路顺畅。 | 景区核心区域4G信号全覆盖得40分，5G信号全覆盖得50分。 | |
| | 视频监控 (40分) | 实现景区核心区域的高清视频监控，能实现图像的实时远程观看。视频数据与旅游行政主管部门的信息系统实时对接。 | 景区核心区域的视频监控全覆盖得30分；选择200万以上像素的高清摄像头得10分。 | |
| | 广播系统 (30分) | 覆盖景区核心区域，实现分段控制，声音清晰。 | 景区核心区域的广播系统全覆盖得20分；可分段控制得5分；声音清晰得5分。 | |
| | 智能化设施 (20分) | 水电桩、垃圾箱或路灯等重要服务设施通过与物联网或信息系统结合，实现智能化服务与控制。 | 智能化设施每项应用得10分，满分20分。 | |
| 智慧管理 (270分) | 车辆管理 (50分) | 停车场实现对游客车牌的自动识别、统计分析，车流状况、停车场空位信息实时发布，快速引导车辆出入，不停车收费。实现车辆、车位等数据与旅游行政主管部门的信息系统实时对接。 | 实现车牌自动识别、统计分析得10分；实现车流状况、停车场空位信息实时发布得20分；实现车辆快速引导得10分；实现不停车收费得10分。 | |
| | 客流管理 (60分) | 景区通过门禁系统、红外成像、手机信令分析、WIFI探针等技术实现游客总量实时统计，客流量超限自动报警。 | 实现客流实时统计得10分；实现客流量超限自动报警得10分。 | |
| | | 实现入口、出口及热点地区客流计数管理，客流量超限自动报警，景区客流数据可实现追溯查询、分析预测，实现对客流的有效疏导。客流数据实现与旅游行政主管部门的信息系统实时对接。 | 实现分区域客流统计得10分；分区域客流量超限自动报警得10分；景区客流数据实现追溯查询得10分；分析预测得10分。 | |
| | 环境监测及安全管理 (20分) | 景区建立非法闯入、火险、异常天气、地质灾害等自动探测报警系统，能及时提醒游客及工作人员。 | 每实现1项自动探测报警功能得5分，满分20分。 | |
| 运行监测及应急指挥调度 (120分) | 建设应急指挥调度中心（含大屏显示系统、会议音响系统、综合管控平台等），有专职人员负责运维；实现景区游客、车辆、缆车、游船、资源、商户、讲解员和工作人员等一张图在线监测管理。 | 应急指挥调度中心功能完备得30分；有3名以上专职运维人员得10分；应有要素实现一张图在线监测管理得20分。 | | |
| | 日常通过平台实现景区内视频监控、信息发布、热点标注、应急演练等功能；应急状态通过平台实现应急点定位、预案调取、一键报警、区域通知、广播分流、大屏提示、救援队伍安排、线上调度、现场视频会议、接警上报等业务协同。 | 日常全部功能实现得30分；应急状态实现全部业务协同得30分。 | | |

表A.1 智慧景区建设评价细则（续）

| 一级指标 | 二级指标 | 评价内容 | 评分标准 | 得分 |
|--|--------------------|---|--|----|
| 智慧管理 (270分) | 办公自动化 (20分) | 使用办公自动化软件、专业财务管理软件等进行内部管理。 | 实现办公自动化得10分；实现财务电算化得10分。 | |
| 智慧服务 (270分) | 在线信息服务 (90分) | 景区开通以游客为中心的在线服务（网站、APP、公众号、网络商店和小程序等），具备信息发布、行程规划、预约预定、电子讲解、导游导览、咨询建议和信息共享等功能，获取方便、运行稳定、响应及时。 | 开通两种以上以游客为中心、功能完备的在线服务得50分，信息获取方便、系统运行稳定、服务响应及时得40分。 | |
| | 信息发布服务 (30分) | 景区入口处、游客集散地和主要活动区域设有大屏、电子发布栏或多媒体服务终端，动态发布天气、交通、重要公告、诚信企业名录、服务人员和车辆车位等信息，布放合理、显示醒目。 | 设立大屏、电子发布栏或多媒体服务终端得10分；所有媒体发布信息准确、一致得10分；动态发布信息的更新频率至少15分钟1次，得10分。 | |
| | 售检票服务 (40分) | 景区提供人工购票、自助机购票、官网购票、OTA购票及旅行团在线办理等多种购票方式，并提供二维码、刷脸、刷身份证等方式，实现快速入园。 | 设立3种及以上购票方式得20分；提供3种快速入园方式得20分。 | |
| | 导游导览服务 (30分) | 游客可通过景区APP、二维码、小程序或无线团队讲解器等，在景区点随时随地获取免费导游、导览服务。 | 在景区核心区域可随时随地获取免费导游、导览服务得30分。 | |
| | 体验服务 (20分) | 景区建设游客体验中心或可在线体验AR、VR或AI等服务。 | 建设游客体验中心得10分，实现在线体验得10分。 | |
| | 结算服务 (20分) | 景区提供线上、线下良好购物体验，支持多种支付方式，内部可无现金交易。 | 根据实现程度给予0~20分。 | |
| | 咨询投诉及救援服务 (40分) | 统一接收来自电话、网络、终端设备等方面的咨询和投诉，实现完善的投诉处置和及时反馈。提供呼救快速响应系统并与指挥调度中心联动。 | 咨询和投诉渠道每个5分，满分15分；能实现快速的咨询、投诉处置和救援响应得15分；系统能够与应急指挥调度中心联动得10分。 | |
| 智慧营销 (210分) | 网络宣传 (80分) | 景区利用自有媒体经常性地开展宣传营销活动。 | 开展在线网络营销每次5分，满分30分。 | |
| | | 综合运用新媒体、短视频、电商平台等开展互动营销活动，效果显著。 | 每次10~20分，满分50分。 | |
| | 在线交易 (30分) | 在线交易在景区整体营收中的占比。 | 在线交易额占营收比例高于20%得30分，10%~20%得20分，小于10%得10分。 | |
| | 大数据应用 (100分) | 利用大数据技术实现游客画像（年龄、性别、学历、职业、地域、行为、出游动机、消费方式、交通工具等）的在线分析，并能进行消费和客流等趋势分析及预测。 | 游客画像要素分析维度每项5分，满分30分；能进行消费和客流等趋势分析及预测得20分。 | |
| 景区利用大数据技术开展景区口碑、舆情、曝光度、关注度、搜索热度等市场监测、分析与诊断，并为景区品牌营销、活动策划、危机公关或新品研发等提供支持。 | | 可利用大数据技术为市场监测、分析、诊断提供服务得30分；有效运用大数据技术进行品牌营销、活动策划、危机公关或新品研发每次得10分，满分20分。 | | |
| 信息安全 (50分) | 运维保障 (50分) | 信息安全应按GB/T 22239和相关法律法规规范建设。制定有安全运维规范，定期对重要数据和信息系统进行安全检查和风险评估，并有相关运维记录，全年无重大网络安全事故发生。 | 制定安全运维规范得10分；定期对重要数据和信息系统进行安全检查和风险评估且记录完整得20分；全年无重大网络安全事故得20分。 | |
| 附加项 (100分) | 创新应用 (100分) | 利用云计算、物联网、AR、VR、AI或可穿戴等信息技术，在景区的管理、服务、营销或产品打造上开展创新应用，对景区自身经营管理提升有显著效果，对整个行业有示范引领作用。 | 利用信息技术开展创新应用，对景区自身经营管理提升效果显著得50分；对整个行业有示范引领作用得50分。 | |
| 注1：评价内容中黑体表示必备项。 | | | | |
| 注2：评分标准所列分值均为最高分值，部分实现或满足酌情给分。 | | | | |

附 录 B
(规范性附录)
智慧景区建设评价申请表

智慧景区建设评价申请表见表B.1。

表B.1 智慧景区建设评价申请表

| | | | | | |
|--|--|------|--|------|--|
| 景区名称 | | | | 景区级别 | |
| 景区地址 | | | | 邮 编 | |
| 景区负责人 | | 联系电话 | | 传 真 | |
| 景区联系人 | | 联系电话 | | 邮 箱 | |
| 自评得分 | | 申请钻级 | | 已有钻级 | |
| <p>情况介绍：(包括景区简介、基础设施、智慧管理、智慧服务、智慧营销、信息安全、创新应用等方面的建设和应用情况，不超过 3000 字，可另附纸。)</p> | | | | | |
| <p>证明材料：(包括景区自评打分表，照片、图片、复印件、语音或视频等，注明名称和数量。)</p> | | | | | |
| <p>申报景区承诺：</p> <p>根据《智慧景区建设评价规范》，申报景区_____申请参加智慧景区建设评价，并将遵守以下准则：</p> <p>(1) 认真填写申请表中的各项内容，并提供相关证明材料，对其提交的所有申请材料的真实性负责。</p> <p>(2) 接受审核和评价结果。</p> <p style="text-align: right;">负责人签字： (公章) 年 月 日</p> | | | | | |
| <p>推荐部门意见：</p> <p style="text-align: right;">(公章) 年 月 日</p> | | | | | |