

DB4103

洛 阳 市 地 方 标 准

DB4103/T 126—2020

智慧旅游服务建设指南

地方标准信息服务平台

2020-04-16 发布

2020-05-16 实施

洛阳市市场监督管理局 发布

前 言

本标准按照GB/T 1.1—2009给出的规则起草。

本标准由洛阳市文化广电和旅游局提出并归口。

本标准起草单位：洛阳师范学院。

本标准主要起草人：梁留科、张瑞玲、张永新、王瑞娟、贾世杰、马友忠。

地方标准信息服务平台

智慧旅游服务建设指南

1 范围

本标准规定了智慧旅游服务建设的术语和定义、基本要求、智慧旅游基础设施、智慧旅游数据及共享服务、智慧景区、智慧旅游管理、智慧旅游营销、智慧旅游平台、创新发展。

本标准适用于智慧旅游服务的建设与管理。

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 信息安全技术网络安全等级保护基本要求

GB/T 33356 新型智慧城市评价指标

GB/T 35273 信息安全技术个人信息安全规范

GB/T 1859 智慧景区建设评价规范

3 术语和定义

DB41/T 1859 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

智慧旅游

也称智能旅游，利用云计算、物联网等新技术，通过互联网/移动互联网，借助便携的终端上网设备，主动感知旅游资源、旅游经济、旅游活动、旅游者等方面的信息，及时发布，及时了解，及时安排和调整工作与计划，从而达到对各类旅游信息的智能感知、方便利用的效果。

3.2

智慧旅游基础设施

通过云计算、物联网、互联网/移动互联网、大数据、5G、人工智能、移动支付等技术，便于游客智能感知的机构、组织和系统以及使用的设备和场所等。

3.3

智慧旅游管理

通过对旅游资源、设施、服务、游客等资源的评估、整合，实现旅游的诚信体系、管理体系建设。

3.4

智慧旅游营销

通过对旅游资源的整合，依托新一代信息化和智能化等技术，开展的多形式的旅游营销活动。

3.5

智慧旅游平台

通过云计算、物联网、互联网/移动互联网、大数据、5G、人工智能、移动支付等，在项目数据库、创业基地、产业园区等建设方面搭建的技术、设施和服务组织。

4 基本要求

4.1 智能化

充分利用云计算、物联网、互联网/移动互联网、大数据、5G、人工智能、移动支付等现代高新技术，推动线上线下相结合的运营和服务模式创新。

4.2 个性化

更新现有的旅游信息检索系统，优化旅游APP的推荐系统算法，满足游客的个性化需求，同时提供能够满足不同类型游客群体的个性化服务。

4.3 规范化

服务要求应符合地方、行业、国家或国际通用标准。

4.4 便捷化

使用简单、快捷、方便、易操作。

4.5 安全化

在操作、使用和服务等环节，确保设备、人员和使用者的人身、财产、信息等方面的安全，应符合GB/T 22239和GB/T 35273的规定。

5 智慧旅游基础设施

5.1 通信设施

在游客集散地、机场、车站、码头、景区、宾馆饭店、旅游购物街区等重点涉旅场所，设置无线上网设施，并同时保证旅游区域网络信号畅通。

5.2 电力设施

针对相关的软硬件系统配置4 h以上的备用电源，确保旅游区域的应急通信、指挥调度、公共广播、视频监控、电梯以及游览设施在主电路停止工作后能正常运行。

5.3 交通设施

交通方式快捷多样，可进入性强，外部综合交通网络体系完善，内部交通体系健全，各类设施运行有效。

5.4 信息服务设施

建立提供信息查询、预订、导览、旅游投诉、求助以及救援等多功能的智慧旅游服务设施。

6 智慧旅游数据及共享服务

6.1 建立旅游信息数据支撑平台，构建数据设施服务基础保障。

- 6.2 建立旅游资源整合平台，对旅游资源进行梳理和评估，包含景区、酒店、商场、旅行社等旅游资源，整合当地旅游资源，以及运营商、交通、天气、环境、媒体、消费（移动支付、银联）、互联网、电商等资源。
- 6.3 建立旅游基础数据库，实现旅游基础数据和专题数据分类管理。
- 6.4 建立旅游数据管理平台，保障数据安全。
- 6.5 建立旅游数据服务平台，实现旅游数据的开放和共享，促进旅游行业发展。
- 6.6 建立旅游信息数据上报前的审核会商组织制度。
- 6.7 建立旅游部门和企业间的数据实时共享平台。
- 6.8 建立定期发布、开放有关旅游行业发展数据，旅游服务质量数据的信息反馈系统。
- 6.9 建立市、县旅游视频监控数据共享平台，对接国家和河南省相关信息平台。

7 智慧景区

- 7.1 景区可进入性良好、自备停车场、内部交通线路设计合理，可实现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，不停车收缴费。
- 7.2 门票、宣传资料、信息查询、导览、导游服务齐全，游客中心服务功能齐全，引导标识合理健全，基础服务设施安全合理。
- 7.3 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。安全保护机构、制度和人员齐备，安全处置、安全设备设施到位，医疗救护服务完备。
- 7.4 景区干净整洁，废弃物处置合理，吸烟区、食品区、卫生区健全，管理到位。
- 7.5 邮政纪念、电讯服务齐全，应保障高速宽带信息网络接入和核心区域无线局域网免费全覆盖。
- 7.6 购物场所、商品、从业人员、管理等合理得当。
- 7.7 机构制度完善，企业形象良好，旅游规划合理，培训、宣传、投诉意见与处理迅速合理，景区求助与救援等应急机制完善、设施完备。
- 7.8 环境、文物、古建筑等保护得当。
- 7.9 游客可现场或可在线体验 AR、VR 或 AI 等服务。
- 7.10 支持多种支付方式，内部可无现金交易。
- 7.11 覆盖景区核心区域，实现分段控制，声音清晰。
- 7.12 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。

8 智慧旅游管理

- 8.1 建立旅游大数据分析系统，对客流、客源、消费行为及旅游产业、行业等进行统计分析，实现旅游智慧管理。
- 8.2 建立旅游运行监测体系，对客流、消费、行业、景区、满意度、安全等进行监管。
- 8.3 建立旅游服务评估体系，对游客意见、投诉和建议进行综合管理分析，促进服务提升。
- 8.4 建立旅游政务网站，有政府对外发布权威旅游政务信息的渠道，能提供特殊时间段旅游预测信息。
- 8.5 建立旅游目的地重大事件预警、预测以及处理机制。
- 8.6 提供特殊时间段的旅游大数据发布。

9 智慧旅游营销

- 9.1 建立完善统一的旅游电商销售平台，整合一个地区的旅游资源，开展线上销售活动，实现线上线下相结合的销售局面。
- 9.2 创新销售模式，建立合理的销售奖励机制，并通过平台设计调动市民的积极性，实现全民销售的效果。
- 9.3 建立并完善自媒体营销平台，定期发布旅游动态，开展线上活动，保持活跃度。
- 9.4 建立第三方营销平台，依托电商平台、互联网门户网站，开展营销信息宣传。
- 9.5 结合乡村旅游特点，发展智慧乡村游，建设乡村旅游公共营销平台。
- 9.6 建立景区联动的营销平台。

10 智慧旅游平台

- 10.1 建立统一的旅游应急指挥平台。
- 10.2 建立统一的旅游咨询热线服务平台。
- 10.3 建立旅游在线审批服务系统。
- 10.4 建立旅游数据创新创业平台。
- 10.5 建立智慧旅游产业园区。
- 10.6 建立旅游示范、旅游投融资项目数据库。

11 创新发展

- 11.1 建立智慧旅游设施服务评价体系，应符合 GB/T 33356 的要求。
- 11.2 建立政府、产业、学校、研究和金融相结合的智慧旅游产业化推进模式。
- 11.3 建立线上线下相结合，全民营销等全新的销售模式。
- 11.4 建立旅游目的地星级景区门票网络预约制度。
- 11.5 建立游客旅游舒适度的实时评价机制。

地方标准信息服务平台

参 考 文 献

- [1] GB/T 26355 旅游景区服务指南
 - [2] LB/T 022 城市旅游公共服务基本要求
 - [3] DB41/T 1859 智慧景区建设评价规范
-

地方标准信息服务平台