

智慧旅游建设与服务规范 第1部分：导则

Standard of construction and service for intelligent tourism—
Part 1: Guidelines

地方标准信息服务平台

2018-12-13 发布

2019-01-13 实施

目 次

前 言	II
1 范围	2
2 术语和定义	2
3 分类	3
4 规划方案	3
5 基础设施	3
6 智慧服务	3
7 智慧管理	4
8 智慧营销	4

地方标准信息服务平台

前 言

DB61/T 1201《智慧旅游建设与服务规范》分为七个部分：

- 第1部分：导则；
- 第2部分：旅游产业运行监测与应急指挥中心；
- 第3部分：智慧旅游景区；
- 第4部分：智慧乡村旅游目的地；
- 第5部分：智慧旅行社；
- 第6部分：智慧旅游饭店；
- 第7部分：智慧自驾车旅居车营地。

本部分为DB61/T 1201的第1部分。

本部分按照GB/T 1.1-2009给出的规则起草。

本部分由陕西省文化和旅游厅提出并归口。

本部分起草单位：长安大学、西安航天恒星科技实业（集团）有限公司。

本部分主要起草人：丁华、李梦阳、陈云霞、陈添珍、梁婷、苟青青。

本部分由陕西省文化和旅游厅负责解释。

本部分首次发布。

联系信息如下：

单位：陕西省文化和旅游厅

电话：029-85261083

地址：西安市长安北路15号

邮编：710061

地方标准信息服务平台

智慧旅游建设与服务规范 第1部分：导则

1 范围

本部分规定了八章内容，包括智慧旅游规定范围、建设主体的分类、术语和定义、规划方案、基础设施、智慧服务、智慧管理、智慧营销。

本标准适用于陕西省行政区域内取得合法经营资格的各类智慧旅游运营主体的规划、建设与管理。

2 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

2.1

智慧旅游 intelligent tourism

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，让人们能够及时了解这些信息，及时安排和调整工作与旅游计划，从而达到对各类旅游信息的智能感知、方便利用的效果。

2.2

旅游产业运行监测与应急指挥中心 tourism operation monitoring and emergency command center

旨在应用现代计算机技术、网络技术和通信技术，构建旅游日常监管调度及安全应急管理联动指挥体系，推进旅游日常监管调度及应急指挥向数字化、网络化、自动化、标准化迈进，能及时、有效地整合区域内旅游信息，全面了解游客需求、旅游目的地动态、投诉建议等内容，帮助旅游管理部门实现科学决策和管理。

2.3

智慧旅游景区 intelligent attraction

指景区能够通过智能网络对景区的地理事物、自然资源、游客行为、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，优化再造景区业务流程和智能化运营管理，同旅游产业上下游企业形成战略联盟，建立具有在线预定、支付、客服等功能的票务营销平台，实现景区的电子化、信息化和智能化，提高游客服务质量，实现景区环境、社会和景区的全面协调和可持续发展。

2.4

智慧乡村旅游目的地 intelligent rural tourism destination

指利用信息通信技术建立起来的，对乡村旅游相关信息进行综合管理，并提供信息网站服务，具备丰富的展现方式，提供休闲信息服务、农产品在线和电话预订，能够感知游客的位置并向游客提供宽带上网、无线上网、刷卡及移动支付服务的乡村旅游目的地。

2.5

智慧旅行社 intelligent travel service

指以旅行社信息化建设为基础，基于物联网、互联网和移动互联网渠道，充分利用信息技术，将旅游要素配置、游客招徕、旅游产品开发营销和游客管理服务等旅行社业务标准化、数字化和智能化，实现高效管理运行和服务的新型旅行社。

2.6

智慧旅游饭店 intelligent tourist hotel

利用物联网、云计算、移动互联网等新一代信息技术，对饭店内各类信息进行自动感知、及时传送和数据挖掘分析，建立具有在线预定、支付、客服等功能的营销平台，实现饭店的电子化、信息化和智能化，为游客提供舒适、便捷且个性化的服务。

2.7

智慧自驾车旅居车营地 intelligent self-driving and RV camping

借助智能化服务手段，实现自驾车旅居车营地的线上服务预定、全时安全管理、游客数据智能采集与分析，为游客提供自助或半自助的营地服务，具备无线上网、无现金交易、智能停车/寻车/叫车等功能。

3 分类

根据智慧旅游建设主体的性质不同，分为旅游产业运行监测与应急指挥中心、智慧旅游景区、智慧乡村旅游目的地、智慧旅行社、智慧旅游饭店、智慧自驾车旅居车营地。

4 规划方案

- 4.1 应编制旅游产业运行监测与应急指挥中心的规划方案。
- 4.2 应编制智慧旅游景区的规划方案。
- 4.3 应编制智慧乡村旅游目的地的规划方案。
- 4.4 应编制智慧旅行社的规划方案。
- 4.5 应编制智慧旅游饭店的规划方案。
- 4.6 应编制智慧自驾车旅居车营地的规划方案。

5 基础设施

- 5.1 各类智慧旅游运营主体应建设无线通讯网络。
- 5.2 各类智慧旅游运营主体应建设宽带信息网络。
- 5.3 各类智慧旅游运营主体应建设无线宽带网络。
- 5.4 各类智慧旅游运营主体应建设视频监控系统。
- 5.5 游客主要活动区域内应布设旅游信息触摸屏。
- 5.6 游客主要活动区域内应布设广播通知系统。

6 智慧服务

- 6.1 应建设有独立域名、以服务游客为核心内容、多语种的旅游门户网站。

- 6.2 应提供旅游目的地的虚拟旅游服务。
- 6.3 应建设各类智慧旅游运营主体的微信公众号。
- 6.4 应建设旅游信息发布系统。
- 6.5 应建立交互式语音呼叫服务中心。
- 6.6 应建设游客评价系统。
- 6.7 应建设智慧导引与解说系统。

7 智慧管理

- 7.1 应在旅游目的地设立具有实时监控、指挥调度、应急救援功能的综合管控中心。
- 7.2 应建设视频监控系统，对旅游经营场所实现实时监控。
- 7.3 应编制旅游应急预案，建设旅游应急救援系统。
- 7.4 应建设标准统一、资源共享、接口开放的数据中心管理系统。
- 7.5 应根据各类智慧旅游运营主体的特点，建设企业内部智慧管理平台。
- 7.6 应建设游客投诉管理应用系统。
- 7.7 应建设旅游舆情监管平台。

8 智慧营销

- 8.1 应建设具有在线预订与支付功能的电子商务平台。
- 8.2 应建设大数据挖掘分析系统。

地方标准信息服务平台