

### 智慧旅游建设与服务规范 第2部分：旅游产业运行监测与 应急指挥中心

Standard of construction and service for intelligent tourism—  
Part 2: Tourism operation monitoring and Emergency command center

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 .....	1
2 规范性引用文件 .....	1
3 术语和定义 .....	1
4 规划和建设 .....	2
5 产业监测 .....	3
6 应急指挥 .....	5

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2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：陕西云创网络科技有限公司、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：金岩、翁超、韩东、陈思彤、丁华、李梦阳。

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2部分：旅游产业运行监测与应急指挥中心

### 1 范围

本部分规定了旅游产业运行监测与应急指挥中心的基础术语，对其规划和建设、产业监测、应急指挥提出了基本要求。

本部分适用于陕西省内各级文化旅游管理部门。

### 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 28181—2016 公共安全视频监控联网系统信息传输、交换、控制技术要求

GB 50174—2017 数据中心设计规范

### 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

#### 3.1

**旅游产业运行监测** tourism industry operation monitoring

运用智能视频、卫星定位、遥感通讯和移动通讯等技术，依托智能传感器等物联网基础设施，监测旅游产业运行动态。

#### 3.2

**应急指挥** tourism emergency direction

应急指挥平台在整合和利用旅游产业现有资源的基础上，采用现代信息等先进技术，建立集通信、指挥和调度于一体，高度智能化的旅游应急指挥平台。

#### 3.3

**舆情监测** media hotspot tracking

舆情监测是整合互联网信息采集技术及信息处理技术，对旅游事件中热点、焦点问题所持的有较强影响力、倾向性的言论和观点进行监测的行为。

#### 3.4

**应用系统** application system

运用计算机技术、网络和通信技术、GIS、GPS 等技术手段，利用公司信息化成果，为应急管理和应急处置提供技术保障而构建的实现各级应急救援指挥机构、应急救援基地、相关部门、现场互联互通的信息平台。

## 4 规划和建设

### 4.1 规划方案

4.1.1 应编制旅游产业运行监测与应急指挥中心建设规划方案，明确其建设目标、总体框架、建设内容、运营和管理、资金来源与实施计划。

4.1.2 应成立专业的信息化技术服务团队，建设、维护指挥中心信息化基础设施。

4.1.3 应制定相应的部门规章制度和应急处置流程。

### 4.2 数据机房建设

4.2.1 建设或租用专业数据机房，数据机房应当符合 GB 50174—2008 的要求。

4.2.2 综合布线应适应和支持现有的或将来的通信及计算机网络需求，能适应语音、数据计算机局域网、光纤分布数据接口、图像和其它连接的需要。

4.2.3 网络传输线缆应采用五类以上双绞线，室内光缆宜使用多模光缆。

4.2.4 应安装长延时不间断供电系统（UPS 电源），提供 1h 以上的电力供应。

4.2.5 主要技术设备应与保护地相连，对供电设施，配置三级防雷击浪涌保护装置。

4.2.6 应配置空调制冷设备。

4.2.7 应具有能够支持软件业务的各类服务器，宜采用机架式服务器。

### 4.3 大屏显示系统

4.3.1 应配备大屏幕显示设备，可采用投影、大屏幕显示器、室内小间距 LED、DLP、液晶显示单元。

4.3.2 显示系统应具有信号控制系统，可通过图形处理器连接多个应用系统，传输并合成计算机图像，以适合的图像大小/分辨率显示在大屏幕上。

4.3.3 显示系统应具有各类视频信号的处理功能，可以在计算机图形上叠加视频窗口，这些图像和图形能够任意拼接缩放，如单屏、跨屏显示。

### 4.4 视频会议系统

4.4.1 建设视频会议系统，分辨率不低于 720P。

4.4.2 具有双流功能和数据会议功能。

4.4.3 具备标准接口，可实现不同品牌终端的互联互通。

4.4.4 可实现远程培训，同步传输培训内容。

### 4.5 视频监控系统

4.5.1 应将多个不同区域、不同类型的监控图像进行统一整合，实现图像的统一查看、调用。

4.5.2 可通过大屏显示系统同时显示多路监控图像。

4.5.3 系统接口应满足多级视频级联，视频监控系统应采用基于 IP 网络传输的设备。

4.5.4 系统应支持 ONVIF 协议或符合 GB/T 28181—2011 的要求，并具有完善的接口说明文档。

4.5.5 宜支持监控图像的云镜控制，并可在多个指挥中心之间传输监控图像。

### 4.6 会议扩声系统

4.6.1 应具备音响系统，可实现在监管指挥及会议过程中对音源进行放大和传送。

4.6.2 扩声效果应清晰明亮、饱满圆润。

#### 4.7 GIS 应用系统

4.7.1 应具有旅游目的地资源信息化展示和目的地查询功能，能对基础地理数据和专业数据进行跨地区、跨部门、跨领域的访问。

4.7.2 可通过统一的 GIS 空间信息处理平台，实现各类数据在运行监测平台上的规范组织和统一展现。

#### 4.8 数据中心

4.8.1 建设旅游资源信息数据库、旅游地理信息空间数据库、旅游电子商务信息数据库，要求实现数据采集，交换和输出的智能化和自动化。

4.8.2 实现信息查询、主题分析、趋势分析、数据关联、报表统计、组合查询、系统管理功能。

4.8.3 宜实现旅游数据中心和相关部门、涉旅企业的数据交换共享。

#### 4.9 软件系统接口

4.9.1 软件系统接口应采用 TCP/IP 网络的 HTTP、SOAP、FTP、SMTP、ITU 国际标准协议，可采用 HTML、XML、Web Services 或文件传输技术路线，实现应用系统之间的数据交换。

4.9.2 软件系统应预留符合以上国际标准的接口，并提供完整的接口说明文档。

### 5 产业监测

#### 5.1 旅游景区运行监测

5.1.1 省级产业监测平台监测范围应包括全省高 A 级景区，地市级产业监测平台监测范围应包括辖区内 3A 级以上景区，区县级产业监测平台监测范围应包含辖区内 A 级以上景区。

5.1.2 区域内旅游景区基本信息的录入、查询和展示。

5.1.3 区域内景区出入口、游客集中区域、游客中心、停车场监控图像实时定位、查询、浏览。

5.1.4 宜实现景区门票在线销售情况（包含门票购买来源、购买人数）的实时监测。

5.1.5 景区客流、景区预计接待游客数量的实时监测。

5.1.6 景区周边路况信息的实时监测及查询服务。

5.1.7 应支持景区停车场可容纳车辆数量、已占用数量、车牌信息的实时监测。

5.1.8 支持景区气象实况及预警预报监测。

5.1.9 支持景区空气质量及预警预报监测。

5.1.10 应根据节假日景区接待情况、客源客流进行汇总分析。

5.1.11 可采用 GIS 地图形式发布各区域客流统计数据，并展现重点景区最大承载量、景区实时客流数据、景区接待团队数量、监控点信息。

#### 5.2 乡村旅游目的地运行监测

5.2.1 支持管辖区域内乡村旅游目的地基础信息录入、查询和展示。

5.2.2 支持管辖区域内乡村旅游目的地重点区域监控图像实时定位、查询、浏览。

5.2.3 支持管辖区域内乡村旅游目的地周边路况信息的实时监测及查询服务。

5.2.4 支持管辖区域内乡村旅游目的地游客总数、停车位数量、接待团队数量、监控点信息展示。

5.2.5 支持管辖区域内乡村旅游目的地气象实况及预警预报监测。

5.2.6 支持管辖区域内乡村旅游目的地空气质量及预警预报监测。

### 5.3 旅行社运行监测

5.3.1 支持旅行社企业信息的监管。

5.3.2 支持旅行社审核状态、旅行社及其分支机构备案管理、导游领队管理、电子合同、旅游投诉的监测。

5.3.3 可实现旅行社审批、导游领队审核等各类申请批示功能，行政复议申请等项目的监管。

### 5.4 旅游团队运行监测

5.4.1 可支持对管辖区域内旅游团队基本情况、线路安排及带团导游、领队及司机信息查询。

5.4.2 可支持对管辖区域内旅游团队游客人数、游客基础信息监测与查询。

5.4.3 可对管辖区域内旅游团队电子行程单进行实时查询监管。

### 5.5 旅游大巴运行监测

5.5.1 可监测管辖区域范围内旅游大巴的数量分布情况。

5.5.2 可按条件查询旅游大巴的所属单位、车牌号、驾驶员信息。

5.5.3 可查询旅游大巴规划路线、实时位置、运行轨迹。

### 5.6 导游/领队运行监测

5.6.1 可实现对导游/领队的基础信息查询。

5.6.2 可实现对导游/领队的注册登记、资格审验以及导游行程单申领等业务的实时监控。

### 5.7 饭店运行监测

5.7.1 应实现管辖区域内饭店停车位数量、停放车辆数量、可用车位数量信息查询、展示。

5.7.2 应展示管辖区域内星级饭店与景区景（点）的空间联系。

5.7.3 可实现管辖区域内星级饭店基础信息展示。

5.7.4 宜与公安部门进行数据对接，实现管辖区域内星级饭店的接待量、客源结构的查询和展示。

### 5.8 舆情监测

5.8.1 可实现舆情信息的动态实时监控。

5.8.2 可实现全网数据的抓取、分类和储存。

5.8.3 可实现舆情信息的分类、可视化和走势分析。

5.8.4 可实现舆情事件的热度排行和舆情预警及研判。

### 5.9 气象环保监测

5.9.1 可监测旅游目的地、景区、乡村旅游目的地实时天气数据和未来七天天气数据。

5.9.2 可监测旅游目的地、景区、乡村旅游目的地空气质量数据。

### 5.10 交通数据监测

5.10.1 可监测交通主干道的车流量信息、道路情况。

5.10.2 可将相关信息发布到交通广播、路侧广播、图文电视、车载终端、可变情报板等显示装置，为出行者提供较为完善的出行信息服务。

### 5.11 12301 服务热线

应推广12301旅游服务热线数据接入旅游产业运行监测与应急指挥平台进行统一监管。

## 6 应急指挥

### 6.1 应急预案管理

6.1.1 制定各类各级应急预案，具备修编、更新、查询等动态管理功能。

6.1.2 实现各级用户按照用户权限进行分级共享功能。

### 6.2 应急指挥管理

6.2.1 应在突发事件发生时对人员、车辆进行指挥调度及对应急资源的组织、协调、管理和控制等功能。

6.2.2 应实现突发事件信息的接报处理、跟踪反馈和情况综合等应急值守业务管理。

6.2.3 应实现人机对话和图像输出功能，能满足随机的数据查询要求。

6.2.4 宜实现预案的制作、管理及发生突发事件时的预案智能选择，为决策者提供决策依据。

6.2.5 宜集成多种类型的设备实现应急会议功能。

### 6.3 预警管理

6.3.1 应具有预警信息接收功能。

6.3.2 应具有预警级别分类分级调整、下达功能。

6.3.3 应具有预警信息发布流程管理功能。

6.3.4 应具有预警启动、监测、退出辅助决策功能。

### 6.4 应急培训、演练及评估管理

6.4.1 应具有培训、演练方案生成功能。

6.4.2 应具有演练过程记录功能。

6.4.3 应具有演练考核评估功能。

6.4.4 可对突发事件事前、事中、事后的分析，综合评估各级政府、各职能部门的工作成效。