

智慧旅游建设与服务规范 第4部分：智慧乡村旅游目的地

Standard of construction and service for intelligent tourism—
Part 4: Intelligent rural tourism destination

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 术语和定义	1
3 规划和建设	1
4 智慧服务	2
5 智慧管理	3
6 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4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、王杜、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4部分：智慧乡村旅游目的地

1 范围

本部分规定了智慧乡村旅游目的地的术语和定义，对其规划和建设、智慧服务、智慧管理、智慧营销提出了基本要求。

本部分适用于陕西省行政区域内取得合法经营资格的智慧乡村旅游目的地。

2 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

2.1

乡村旅游目的地 rural tourism destination

指具有乡村性的自然和人文客体为旅游吸引物，具备旅游目的地功能，可以承办旅游活动、接纳游客的乡村地区，包括传统村落、特色旅游村镇、农家乐等。

2.2

乡村民宿 billage homestay

指经营者利用乡村房屋，结合当地人文、自然、生态及乡村资源加以设计改造，倡导绿色消费、乡土特色，并以旅游经营的方式，提供乡村住宿、餐饮及乡村体验的场所。

2.3

物联网 internet of things (IoT)

通过二维码识读设备、射频识别装置、全球定位系统等信息传感设备，按约定的协议把任何物品与互联网相连接，进行信息交换和通信，以实现智能识别、定位、跟踪、监控和管理的网络。

2.4

新媒体 new media

指利用数字技术、网络技术，通过互联网、宽带局域网、无线通信网、卫星等渠道，以及电脑、手机、数字电视机等终端，向用户提供信息和娱乐服务的传播形态。

3 规划和建设

3.1 规划方案

3.1.1 应编制智慧乡村旅游目的地建设规划方案，明确其智慧化建设目标、总体框架、建设内容、运营和管理、资金来源与实施计划。

3.1.2 应成立旅游信息化技术服务团队，建设、维护其信息化基础设施。

3.2 基础设施

- 3.2.1 应实现乡村旅游目的地内移动通讯信号全覆盖。
- 3.2.2 应建有较为完善的宽带信息网络，实现乡村旅游目的地办公区域、企业用户、居民的有效接入。
- 3.2.3 应在乡村旅游目的地主要游览场所覆盖无线宽带网络。
- 3.2.4 应具备覆盖乡村旅游目的地全域的广播通知系统。
- 3.2.5 应建设智慧停车场，部署乡村旅游智能停车管理系统。
- 3.2.6 宜在人流密集处设置信息触摸屏。
- 3.2.7 宜配置高清 LED 大屏。
- 3.2.8 宜在乡村旅游目的地设置多媒体展示区域，实现乡村旅游信息、交通信息、服务设施信息等信息的智能查询。
- 3.2.9 宜在乡村内商铺、旅行产品经营场所配备无现金支付的设施设备。

4 智慧服务

4.1 门户网站

- 4.1.1 应建设有独立域名、以服务游客为核心内容的乡村旅游目的地门户网站。
- 4.1.2 应配置中文、英文及其他 2 种以上的网站语言供游客选择。
- 4.1.3 应提供包含乡村旅游目的地基本信息浏览、活动预告、旅游信息查询、旅游线路推荐和行程规划、交通导航、乡村旅游推介服务、乡村旅游服务电话及虚拟体验等网站服务。
- 4.1.4 应开通乡村旅游目的地官方微博。
- 4.1.5 宜利用电子地图展示乡村旅游目的地全景图、景点位置、商铺位置、公共服务设施位置等。
- 4.1.6 可建设数字虚拟乡村旅游目的地，运用三维全景混合现实技术、三维建模仿真技术、360 度实景照片或视频等技术，实现虚拟旅游服务。

4.2 微信

- 4.2.1 应建立乡村旅游目的地微信公众号，梳理乡村旅游信息资源，做好内容推送。
- 4.2.2 应在乡村旅游目的地微信公众号中建立丰富易查的关键词查询与回复系统。
- 4.2.3 宜在乡村旅游目的地微信公众号中加入乡村旅游线路规划功能，方便游客快速精准寻找目标景点。
- 4.2.4 宜在微信公众号中嵌入具有精准定位智慧语音讲解的乡村旅游导游导览功能。
- 4.2.5 可开发乡村旅游目的地电子商务微信小程序，实现微信端的乡村旅游纪念品、农家住宿的在线预定与支付等功能。

4.3 信息发布

- 4.3.1 应配置实体信息发布设备。
- 4.3.2 应建立虚拟信息发布系统。
- 4.3.3 应实现多个渠道的信息发布集成，使信息达到一次发布、多方显示效果。
- 4.3.4 宜在乡村旅游目的地特色游览点及主要出入口设立电子公告栏或触摸屏多媒体终端机发布信息。

4.4 呼叫中心

4.4.1 应建立具备拥有交互式语音应答系统、自动呼叫分配系统，并支持呼入和呼出的乡村旅游目的地旅游呼叫中心。

4.4.2 应对接“12301”旅游服务热线。

4.4.3 应提供乡村旅游产品查询、景点介绍、旅游资讯查询等服务。

4.5 乡村旅游自驾游系统

4.5.1 宜建立自驾游路况信息管理平台系统，为自驾游游客提供实时路况信息播报、查询。

4.5.2 宜将地方交警、交通等部门发布的路况信息录入自驾游路况信息管理平台。

4.5.3 宜借助智能停车管理系统实现乡村旅游目的地停车引导功能。

4.6 智慧医疗

可根据景区实际情况，放置自助售药机。

4.7 游客评价

应建立游客评价系统。

5 智慧管理

5.1 综合管控中心

5.1.1 应设有综合管控中心，实现其各系统的汇集、管理与应急指挥调度功能。

5.1.2 应具备对乡村旅游目的地内部人员、车辆的指挥调度及应急资源的组织、协调、管理和控制功能。

5.1.3 应实现对监控终端的远程控制，并对接上级旅游指挥中心。

5.2 视频监控

5.2.1 应设有乡村旅游目的地视频监控系统，实现全域监控。

5.2.2 应建有标准统一、资源共享、接口开放的数据中心管理系统，实现旅游公共服务信息的采集、处理、发布、利用的规范化和自动化。

5.2.3 应在乡村旅游目的地出入口、客流集中地段、事故多发地段安装高清网络数字监控设备，清晰度不低于 720P。

5.2.4 应支持视频监控录像的检索和拷贝，可自定义录像条件，录像数据存储保留时间应超过 15 天。

5.2.5 应实现视频监控图像在计算机的显示与调看。

5.2.6 宜通过视频监控系统实现对乡村旅游目的地客流分析、异常事件及异常拥挤事件的报警功能。

5.2.7 宜通过视频监控系统实现对乡村民宿、农家乐的实时安全监管。

5.2.8 可通过视频监控系统对重要道路、卡口实施人流、车流进行统计分析。

5.3 人流监控

5.3.1 应实现游客总量的实时统计、上报、数据发布功能。

5.3.2 应对游客滞留热点地区进行重点监控，流量超限自动报警。

5.4 应急救援系统

5.4.1 应建有旅游应急预案及救援系统，能根据应急处理预案，对旅游突发事件进行综合指挥调度和协调救援服务。

5.4.2 应设有应急救援指挥中心，实现与上级指挥中心的对接。

5.4.3 应设有应急报警点，提供报警终端、摄像头、号角喇叭等设备，具备音视频报警、视频监控和广播喊话等功能。

5.5 智慧办公

5.5.1 应建设协同办公平台，实现办公自动化。

5.5.2 宜实现与管控中心、数据中心及乡村旅游目的地的各类应用系统的对接。

5.5.3 宜拥有明确的权限等级。

5.5.4 宜在办公环境组建内部局域网。

5.5.5 宜设有视频会议系统，保证画质清晰、语音清楚、界面流畅。

5.5.6 宜实现平台的考勤管理、公文管理、行政管理、人力资源管理、项目管理、财务管理、经营管理、即时通信、投诉管理功能。

5.5.7 可实现办公系统与微信端的同步使用。

5.6 环境管理

5.6.1 应针对乡村旅游目的地古建筑保护和地质灾害监测设置相关传感器获取实时数据，并通过物联网技术对监测数据进行回传。

5.6.2 应对乡村旅游目的地的自然资源环境数据进行监测或监控，主要包括但不限于气象监测、空气质量监测、水文监测、生物监测等。

5.7 投诉管理

5.7.1 应建设游客投诉管理应用系统，通过旅游热线、在线投诉方式为游客提供投诉受理服务。

5.7.2 应实现对游客咨询及投诉的快速响应、状态跟踪、归类整理功能。

5.7.3 宜在乡村旅游目的地官网、微信平台开设游客投诉端口，为游客提供投诉服务。

5.7.4 宜及时处理舆情事件。

5.8 乡村民宿

5.8.1 宜实现乡村民宿通过电话、线上方式完成客房信息查询、预订功能。

5.8.2 宜实现乡村民宿通过电子终端识别住客身份证信息。

5.9 农家乐

5.9.1 宜实现农家乐通过电话、线上方式完成客房及餐饮的信息查询、预订功能。

5.9.2 宜建立乡村旅游食品安全监管系统，对区域内的农家乐进行食品卫生安全监管。

6 智慧营销

6.1 电子商务

6.1.1 应实现乡村农副土特产品、旅游纪念品、民宿、农家乐在乡村旅游目的地官方网站的在线预定与支付功能。

6.1.2 可形成乡村旅游目的地电子商务诚信评价体系，提高其电子商务信用评级。

6.2 游客分析

- 6.2.1 宜建设游客旅游行为分析系统，对客流来源地、到达方式、驻留时长进行统计分析。
- 6.2.2 可建设游客消费行为分析系统，对游客对旅游产品的网络预定与支付率、旅游偏好、消费额度进行统计分析。
- 6.2.3 可建立游客分享行为分析系统，对游客分享渠道、分享方式、影响效应进行统计分析。
- 6.2.4 可对游客分析数据进行整合，完成游客自画像属性分析，为乡村旅游目的地精准营销提供数据导向。

6.3 新媒体营销

- 6.3.1 可利用网络媒体频道、短信平台、互联网门户与论坛、博客、微博、微信等各类成熟网络互动渠道作为乡村旅游目的地旅游营销载体，开展旅游营销信息发布和营销互动活动。
 - 6.3.2 可建立与国际知名旅游网站、本省（市）及周边省市的旅游网站、会议会展采购方、国内外旅行社等的内容链接与信息互动机制，提升乡村旅游目的地影响力。
-

地方标准信息服务平台