

智慧旅游建设与服务规范 第5部分：智慧旅行社

Standard of construction and service for intelligent tourism—
Part 5: Intelligent travel service

地方标准信息服务平台

2018-12-13 发布

2019-01-13 实施

目 次

前 言	2
1 范围	3
2 规划和建设	3
3 智慧服务	3
4 智慧管理	4
5 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5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5部分：智慧旅行社

1 范围

本部分规定了智慧旅行社的术语和定义，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旅行社。

2 规划和建设

2.1 规划方案

2.1.1 应编制智慧旅行社建设规划方案，明确建设目标、总体框架、建设内容、运营和管理、资金来源与实施计划。

2.1.2 应成立专业运营团队。

2.2 基础设施

2.2.1 办公区域包括但不限于总部、门市、体验中心等场所，应配备相应的通讯设备，包括但不限于有线电话、移动电话。

2.2.2 应确保办公场所包括但不限于游客接待处、重点区域的无线网络全覆盖。

3 智慧服务

3.1 门户网站

3.1.1 应建立具有独立域名的门户网站，提供中文、英文及其他2种以上语言版本，提供及时、准确的信息资讯服务。

3.1.2 应在门户网站实时发布最新产品及旅游产品的电子说明书，为游客提供在线查询、在线咨询、线上投诉、意见反馈等功能。

3.1.3 宜提供在线个性化产品定制服务，对于查询内容相关信息提供链接服务，对于查询内容提供对比服务和最优推荐服务、支持模糊查询并通过数据挖掘技术形成产品推荐功能。

3.1.4 宜开发移动端APP或微信公众平台，可为游客提供旅游产品、旅游线路以及旅游服务（包括但不限于在线预订、支付等功能）。

3.1.5 将电商功能、分销功能模块嵌入门户网站，实现查询、预订和支付服务。

3.2 在线咨询及反馈

3.2.1 应建立在线咨询及反馈渠道，提供多媒体旅游呼叫服务，通过自助语音、短信、电子传真和邮件方式实现线上实时信息咨询及意见反馈服务。

3.2.2 应提供热线电话咨询服务，实现在线投诉管理和解决流程、结果在线反馈功能。

3.2.3 宜在游客接待区通过移动终端为游客提供产品推广、产品促销、活动推广的查询服务。

3.2.4 宜建立在线互动分享机制，为游客提供分享途径，建立旅游口碑、旅游互动交流圈。

3.2.5 宜建立基于网络平台的服务质量跟踪体系，实现实时的旅游信息交流和意见反馈，具有在线留言与评价功能。

4 智慧管理

4.1 供应商管理

4.1.1 实现旅游供应商信息的在线管理，包括但不限于供应商基本信息、产品价格和合同记录，实时查询供应商产品资源信息。

4.1.2 宜与景区、饭店、交通公司、导游服务公司、旅游保险公司进行在线信息对接，实现在线资源采购、财务结算和采购合同管理。与相关部门实现数据对接，为管理层决策分析提供数据支撑。

4.2 客户管理

4.2.1 应建立客户信息管理平台，通过系统对游客基本信息进行收集和管理，对客户信息进行分类和统计分析。

4.2.2 宜建立客户反馈及评价体系，可进行处理客户投诉、满意度调查、客户行为分析。

4.3 团队管理

4.3.1 宜实现电子咨询单、电子预订单、电子行程单、电子保险单、电子结算单、导游领队任务单、团队地接任务的电子通知书及相关在线文档的管理。

4.3.2 宜具备或借助第三方平台实现导游领队的在线审核查询、在线指挥调度功能，实现对其实际工作情况实时的、全面的监督管理，以及导游领队的相关信息与主管部门上下游的对接。

4.3.3 可实现对国内团队即时信息（出团计划、团队实时状态、团队行程）的管理、统计、查询。

4.3.4 宜具备或借助第三方平台实现出团旅游大巴实时监测，如汽车司机违规驾驶、行车路线偏离预订行程、异常停车等情况采取询问、警告、报警等处理方式。

4.4 内部管理

4.4.1 应建立网络化管理体系、办公自动化系统和移动办公系统规范日常工作的管理，包括但不限于行政事务、计划管理、资源管理、会议管理、请示审批和办公指南。

4.4.2 应借助智能办公设施设备，建立完善的员工考核和内审机制。

4.4.3 应配合旅游行政主管部门，实现旅游电子合同、电子行程单等的技术对接与在线监管，实现旅游统计数据的及时上报，完成上下游信息的对接。

4.4.4 宜采用专业的财务管理系统，进行财务决策、在线收（付）款、统计结算的在线管理，财务报表和数据报告可通过在线自动生成，实现财务数据监控及与业务数据的在线对接。

4.4.5 可实时掌握旗下子公司、门店、分支机构、网站、代理等相关部门及人员的业务实况，实现在线调控、管理。

5 智慧营销

5.1 营销活动

5.1.1 应利用搜索引擎、新媒体、互联网渠道，投放旅游产品信息、开展营销活动。

5.1.2 应建立自有可控的信息发布渠道（官方网站、微博、微信）展开营销活动。

5.1.3 应利用或搭建 B2B 企业分销系统平台，实现在线分销与订单结算。

5.1.4 宜对注册会员、粉丝、线下客户进行管理和跟踪，展开二次营销。

5.2 营销行为

5.2.1 宜采用网络营销，依托互联网开展企业展示、品牌推广、产品推销等营销行为。

5.2.2 宜开发与旅游产品相关的虚拟旅游、游戏等产品进行旅游产品营销行为。

5.2.3 宜建立营销效果评价体系，根据各渠道导入的网站流量、咨询量和预订量等，判断各合作网站的营销效果，逐步筛选出合作效果较好的网络营销渠道。

5.3 舆情监测

5.3.1 宜建立旅游舆情监测系统，对旅游市场舆情进行实时动态监测。

5.3.2 宜建立与第三方研究机构、在线旅游平台等和旅游企业之间的信息收集与交换机制。

地方标准信息服务平台