

### 智慧旅游建设与服务规范 第6部分：智慧旅行饭店

Standard of construction and service for intelligent tourism—  
Part 6: Intelligent tourist hotel

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6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：西安航天恒星科技实业（集团）有限公司、长安大学。

本部分主要起草人：宋阳、游婧悦、李梦阳、王杜、丁华。

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6部分：智慧旅行饭店

### 1 范围

本部分规定了智慧旅游饭店的术语和定义，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旅游饭店。

### 2 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

#### 2.1

##### 饭店 hotel

饭店主要为游客提供住宿服务，以及餐饮、游戏、娱乐、购物、商务中心、宴会及会议等设施。

#### 2.2

##### 交互式语音应答系统 interactive voice response (IVR)

采用用户导向的语音目录，根据客户选择（通过电话键盘或语音）完成相应的信息查询和命令执行，是企业为客户提供自助服务的主要设备。

#### 2.3

##### TCP/IP协议 transmission control protocol/internet protocol

传输控制协议/因特网互联协议，又名网络通讯协议，是Internet最基本的协议、Internet国际互联网络的基础，由网络层的IP协议和传输层的TCP协议组成。TCP/IP定义了电子设备如何连入因特网，以及数据如何在它们之间传输的标准。协议采用了4层的层级结构，每一层都呼叫其下一层所提供的协议来完成自己的需求。

#### 2.4

##### 电子商务 electronic commerce

是以信息技术为手段，以旅游商品交换为中心的商务活动；也可理解为在互联网、企业内部网和增值网上以电子交易方式进行旅游产品交易活动和相关服务的活动。

#### 2.5

##### 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 应编制智慧旅游饭店建设规划方案，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 应实现饭店内移动通讯信号全覆盖。
- 3.2.2 应建有供游客使用的公用电话，并确保电话设备正常使用。
- 3.2.3 应建有较为完善的宽带信息网络，实现饭店客房、餐饮等区域的有效接入。
- 3.2.4 应在饭店经营区域内实现无线宽带网络全覆盖。
- 3.2.5 应建设智慧停车场，部署饭店智能停车管理系统。
- 3.2.6 应具备覆盖全饭店的消防广播通知系统。
- 3.2.7 应建立智能电梯系统，通过 RFID 技术自动识别游客房间卡信息，升降至游客所在楼层。
- 3.2.8 应在饭店电梯内配备语音提示系统及盲文按钮，供盲人操作。
- 3.2.9 宜实现客房内固定电话的权限（市话、长途、国际长途）可区分功能，详单应可在前台打印。
- 3.2.10 宜实现饭店房卡的饭店消费、车辆通行、开启房门、楼层识别等功能。
- 3.2.11 可在饭店前厅区域设置“智能无人售货区”，经营常用食品、饮料及生活用品。

## 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饭店门户网站。
- 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 应提供包含饭店基本信息浏览、活动预告、客房信息查询、旅游线路推荐和行程规划、交通导航、饭店推介服务、饭店服务电话等网站服务。
- 4.1.4 应开通饭店官方微博。

### 4.2 微信

- 4.2.1 应建立饭店微信公众号，提供饭店信息、周边景区、商业网点、餐饮、交通一键通的服务。
- 4.2.2 应在饭店微信公众号中建立丰富易查的关键词查询与回复系统，便于游客使用。
- 4.2.3 宜在饭店微信公众号中实现饭店信息网络查询、入住、餐饮及其他服务预定/退订/评分等功能。

### 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。

### 4.4 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饭店旅游呼叫中心。
- 4.4.2 宜提供饭店信息查询、周边旅游景区信息查询服务、周边生活服务信息查询。

#### 4.5 智能客房

- 4.5.1 宜实现设置客房智能控制单元，网络通讯方式支持 TCP/IP 方式传输数据。
- 4.5.2 宜实现智能终端可控制空调、灯光，具有模式（睡眠、舒适等）设定功能。
- 4.5.3 宜实现顾客信用入住。
- 4.5.4 宜通过手机 APP 或第三方平台，实现自助选房、入住、退房功能。

#### 4.6 智慧医疗

- 4.6.1 可根据饭店实际情况，放置自助售药机。
- 4.6.2 可根据饭店实际情况，放置智慧健康一体机。

#### 4.7 游客评价

应建立游客评价系统。

### 5 智慧管理

#### 5.1 视频监控

- 5.1.1 应设有饭店视频监控系统，实现对饭店的全域监控。
- 5.1.2 应在饭店安装高清网络数字监控设备，清晰度不低于 720P。
- 5.1.3 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。
- 5.1.4 宜通过视频监控系统实现饭店公共区域的烟雾火灾识别功能，可第一时间发出火灾安全警告。
- 5.1.5 宜采用文字、声音的方式及时提醒饭店管理人员查看系统探测到的报警事件。
- 5.1.6 宜实现视频监控系统的步态/人脸识别功能，提高饭店安防。

#### 5.2 应急救援系统

- 5.2.1 应建有饭店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。
- 5.2.2 应设有应急救援指挥中心，实现与上级指挥中心的对接。

#### 5.3 数据中心

- 5.3.1 应建有标准统一、资源共享、接口开放的数据中心管理系统，实现饭店相关信息的采集、处理、发布、利用的规范化和自动化。
- 5.3.2 应建有饭店信息数据库，进行饭店信息数据的统一采集、存储、处理、共享、查询与分析，并向管理部门共享相关信息数据。
- 5.3.3 应设有饭店数据库管理人员，包括但不限于管理、运行操作、维护检修及日常操作监督人员。
- 5.3.4 应定期对饭店数据平台主机、存储设备进行日常监控、维护和管理。

#### 5.4 智慧办公

- 5.4.1 应建设协同办公平台，实现办公自动化。
- 5.4.2 应实现与数据中心及饭店的各类应用系统的对接。
- 5.4.3 应拥有明确的权限等级。
- 5.4.4 应设有视频会议系统，保证画质清晰、语音清楚、界面流畅。
- 5.4.5 宜在办公环境组建内部局域网。

5.4.6 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。

5.4.7 可实现办公系统与微信端的同步使用。

## 5.5 投诉管理

5.5.1 应建设游客投诉管理应用系统，通过饭店服务电话、在线投诉方式为游客提供投诉受理服务。

5.5.2 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。

5.5.3 宜在饭店官网、微信平台开设游客投诉端口，为游客提供投诉服务。

## 5.6 舆情监管

5.6.1 应设置饭店舆情监管平台，做好饭店网络舆情的实时监督管理。

5.6.2 应定期自动生成舆情监测报告，有预定策略可对潜在的危机事件进行及时预警和处置。

5.6.3 可对重点媒体、论坛、博客、微博等的舆情信息进行动态监控，将海量信息按照信息内容的正负面、影响力、信息属性及时间进行分类。

## 6 智慧营销

### 6.1 电子商务

6.1.1 应实现饭店入住、餐饮及其他服务在饭店官方网站、官方微信公众号的在线预定与支付功能。

6.1.2 可形成饭店电子商务诚信评价体系，提高饭店电子商务信用评级。

### 6.2 游客分析

6.2.1 应建设游客旅游行为分析系统，对客流来源地、到达方式、住宿时长进行统计分析。

6.2.2 宜建设游客消费行为分析系统，对游客关于饭店产品的网络预定与支付率、住宿偏好、消费额度进行统计分析。

6.2.3 宜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。

### 6.3 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饭店旅游营销载体，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，提升饭店影响力。