

智慧旅游建设与服务规范 第7部分：智慧自驾车旅居车营地

Standard of construction and service for intelligent tourism—
Part 7: Intelligent self-driving and RV camping

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 规划和建设	2
4 智慧服务	3
5 智慧管理	4
6 智慧营销	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7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7部分：智慧自驾车旅居车营地

1 范围

本部分规定了智慧自驾车旅居车营地的术语和定义，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自驾车旅居车营地。

2 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

2.1

营地 campground

有明确范围和相应休闲服务设施的露营或车辆宿营场所。

2.2

电子门禁系统 electronic access control system

游客在线预定营地住宿后输入自驾车车牌，在车辆进入/驶出营地大门时视频监控摄像头可智能识别预定车牌信息，为其自动抬起电子起落杆，在一定时限内车辆可多次进出营地。

3 规划和建设

3.1 规划方案

3.1.1 应编制智慧自驾车旅居车营地的建设规划方案，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、维护营地信息化基础设施。

3.2 基础设施

3.2.1 应实现自驾车旅居车营地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，并安排专人对公用电话进行设备维护。

3.2.3 应建有较为完善的宽带信息网络，实现自驾车旅居车营地办公区域、企业用户的有效接入。

3.2.4 应在营地内覆盖无线网络。

3.2.5 应在人流密集处设置信息触摸屏。

3.2.6 应在营地内配备高清 LED 大屏。

3.2.7 应具备覆盖全营地的广播通知系统。

3.2.8 应建设智慧停车场，部署营地智能停车管理系统。

3.2.9 宜在营地出入口设置电子门禁系统。

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自驾车旅居车营地门户网站。
- 4.1.2 应配置中文、英文及其他 2 种以上的网站语言。
- 4.1.3 应提供包含自驾车旅居车营地基本信息浏览、活动预告、信息查询、行程规划、交通导航、营地推介服务、营地服务电话及虚拟体验等网站服务。
- 4.1.4 应开通营地官方微博。
- 4.1.5 宜利用基于 GIS 技术的电子地图展示营地全景图、营位信息、公共服务设施位置等。

4.2 微信

- 4.2.1 应建立自驾车旅居车营地微信公众号，提供营地信息、周边景区、商业网点、餐饮等的服务。
- 4.2.2 应在营地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 应在营地微信公众号中实现营位信息网络查询、入住、餐饮及其他服务预定/退订/评分等功能。
- 4.2.4 宜在营地微信公众号中实现自驾车/旅居车车牌信息与预定住宿信息的绑定功能。

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 宜在营地的自驾车露营区/旅居车露营区/特色露营区/特色活动区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 呼叫服务中心

- 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营地呼叫服务中心。
- 4.4.2 应提供营地信息查询包括但不限于营地介绍、空余营位数、实时住宿价格、营地餐饮、自助服务，周边旅游景区信息查询服务、周边生活服务信息。

4.5 智能水电桩

- 4.5.1 应支持扫描水电桩上的二维码进行营位水电费的充缴、营位定位。
- 4.5.2 应支持使用营地住宿卡通过水电桩智能感应来实现刷卡取电、取水的智能水电桩功能。

4.6 智能电瓶车

- 4.6.1 宜采用扫描二维码的方式实现营地电瓶车叫车功能，自动识别叫车位置。
- 4.6.2 宜将营地的电瓶车配置 GPS 及北斗双模定位系统，实现精准定位。

4.7 智慧医疗

- 4.7.1 可根据营地实际情况，放置自助售药机。
- 4.7.2 可根据营地实际情况，放置智慧健康一体机。

4.8 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，实现营地各系统的汇集、管理与应急指挥调度功能。
- 5.1.2 应具备对营地内部人员、观光电瓶车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 宜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 应设有营地视频监控系统，实现对营地的全域监控。
- 5.2.2 应在营地出入口、自驾车露营区、旅居车露营区、帐篷区、特色露营区及主要游览点、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。
- 5.2.3 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。
- 5.2.4 宜通过视频监控系统实现营地重点区域的烟雾火灾识别功能，可第一时间发出火灾安全警告。
- 5.2.5 宜通过视频监控系统实现营地客流分析、异常事件及异常拥挤报警功能。
- 5.2.6 宜采用文字、声音的方式及时提醒营地管理人员查看系统探测到的报警事件。
- 5.2.7 可通过视频监控系统对重要道路、卡口实时人流、车流统计分析。
- 5.2.8 可实现视频监控图像在大屏、计算机、手机显示与调看，支持切换、记录、回放操作。
- 5.2.9 可实现视频监控系统的步态/人脸识别功能，提高营地安防。

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。
- 5.3.3 宜具有营地最大承载力核算功能和营区拥挤程度预测功能。

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，集成音视频报警、视频监控和广播喊话等功能。

5.5 数据中心

- 5.5.1 应建有标准统一、资源共享、接口开放的数据中心管理系统，实现营地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。
- 5.5.2 应建有营地旅游信息数据库，进行旅游信息数据的统一采集、存储、处理、共享、查询与分析，并向上级部门共享旅游相关信息数据。
- 5.5.3 应设有营地数据库管理人员，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。
- 5.5.4 应定期对营地数据平台主机、存储设备进行日常监控、维护和管理。
- 5.5.5 应设专人对营地数据库进行管理，实行 7*24h 数据库性能监管。

5.6 智慧办公

- 5.6.1 应建设协同办公平台，实现办公自动化。
- 5.6.2 应实现与管控中心、数据中心及营地的各类应用系统的对接。
- 5.6.3 应拥有明确的权限等级。
- 5.6.4 宜在办公环境组建内部局域网。
- 5.6.5 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。
- 5.6.6 可实现办公系统与微信端的同步使用。

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 宜在营地官网、微信平台开设游客投诉端口，为游客提供投诉服务。

6 智慧营销

6.1 电子商务

- 6.1.1 应实现营地营位及可租用的帐篷、木屋、房车等经营性住宿场所在自驾车旅居车营地官方网站、官方微信公众号的在线预定与支付功能。
- 6.1.2 宜实现营地旅游产品、旅游纪念品、住宿、餐饮在营地官方网站的在线预定与支付功能。
- 6.1.3 可形成营地电子商务诚信评价体系，提高营地电子商务信用评级。

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、驻留时长进行统计分析。
- 6.2.2 宜建设游客消费行为分析系统，对游客对旅游产品的网络预定与支付率、营地偏好、消费额度进行统计分析。
- 6.2.3 可对游客分析数据进行整合，完成游客自画像属性分析，为营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营地旅游营销载体，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、自驾车旅居车采购方、国内外旅行社等的内容链接与信息互动机制。