

ICS 点击此处添加 ICS 号

CCS 点击此处添加 CCS 号

# DB 6101

西 安 市 地 方 标 准

DB 6101/T XXXX—XXXX

## 智慧景区等级划分与评定规范

Smart Scenic Spot Classification and Evaluation Standards

(征求意见稿)

在提交反馈意见时，请将您知道的相关专利连同支持性文件一并附上。

2021 - XX - XX 发布

2021 - XX - XX 实施

西安市市场监督管理局 发布



# 目 次

前言 .....	II
引言 .....	III
1 范围 .....	1
2 规范性引用文件 .....	1
3 术语和定义 .....	1
4 基本要求 .....	2
5 基础设施 .....	2
6 智慧服务 .....	2
7 智慧管理 .....	3
8 智慧营销 .....	4
9 等级划分及标志 .....	5
10 等级划分条件 .....	5
11 等级评定与管理 .....	5
附录 A（规范性） 智慧景区评定必备条件检查表 .....	7
附录 B（规范性） 智慧景区评分细则 .....	8
参考文献 .....	27

## 前 言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件由西安市文化和旅游局提出、归口并负责解释。

本文件起草单位：陕西云创网络科技股份有限公司

本文件参编单位：陕西省旅游信息化工程实验室

本文件主要起草人：金岩，王晨羲，郝楠，陈大伟，王明。

## 引 言

本文件主要依据中、省关于智慧景区建设的相关政策，西安市委市政府及西安市文化和旅游局关于景区智慧化建设的相关文件要求，并结合景区智慧化建设中涉及的设施设备、服务、管理、营销等实际情况编制，对智慧景区等级划分及评定要求等问题进行了全面的说明，可为后续的智慧景区等级划分及评定提供技术参考。



# 智慧景区等级划分与评定规范

## 1 范围

本文件规定了智慧景区的术语和定义、等级划分及标志、等级划分条件、等级评定与管理，对智慧景区建设的基本要求、基础设施、智慧服务、智慧管理、智慧营销等提出了相关要求。适用于西安市行政区域内依法取得经营资格的旅游景区的等级评定。

## 2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；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/T17775-2003 《旅游景区质量等级的划分与评定》
- GB/T22239-2008 《信息安全技术信息系统安全等级保护基本要求》
- GB/T 26355-2010 《旅游景区服务指南》
- GB/T26358-2010 《旅游度假区等级划分》
- GB/T26356-2010 《旅游购物场所服务质量要求》
- GB/T30225-2013 《旅游景区数字化应用规范》
- GB/T51419-2020 《无线局域网工程设计标准》
- LB/T011-2011 《旅游景区游客中心设施与服务规范》
- LB/T013-2011 《旅游景区公共信息导向系统设置规范》
- LB/T014-2011 《旅游景区讲解服务规范》

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1 智慧景区 Smart Scenic Spot

应用移动互联网、云计算、物联网、大数据、人工智能、5G应用及相关现代信息技术，通过信息化设备和智能化信息系统，对景区进行智慧化管理、人性化服务和精准化运营，构建管理、服务、营销一体化的智慧化信息系统，提高景区智能化管理水平和经营服务能力，以此满足游客不断提升的旅游需求和智能体验。

### 3.2 旅游景区 Tourist Attraction

是以旅游及其游玩游览相关活动为主要功能的区域性场所，能够满足游客参观游览、休闲度假、互动娱乐、康乐健身等旅游需求，旅游景区应具备相应的旅游设施，并能提供相应的旅游咨询和旅游服务等。

### 3.3 电子门票 Electronic Ticket

指利用信息化设备及系统可以自动识别门票，电子门票的使用需要对应的识别系统，存在形式具有多种，可以是在印刷品上的条码、在电子设备上以数字化形式显示的二维码以及卡片中的芯片，或在不同方式中以数字化形式保存的虚拟物品。

### 3.4 数据中心 Data Center

数据中心是景区信息化建设的特定设备的网络集合，集中了资源数据库的存储传输中心、管理服务中心和数据交换展示中心。

### 3.5 无线局域网 Wireless Local Area Network

通过无线介质进行数据传送的局域网。指工作于2.4GHz/5GHz频段，遵循IEEE802.11系列协议无线局域技术，采用独立的无线局域网设备的网络。

### 3.6 智慧停车场 Smart Parking

智慧停车场是指将无线通信技术、移动终端技术、GPS定位技术、GIS技术等综合应用于停车位的采集、管理、查询、预订与导航服务，实现停车位资源的实时更新、查询、预订与导航服务一体化，实现停车位资源利用率的最大化、停车场利润的最大化和车主停车服务的最优化。

### 3.7 虚拟旅游 Virtual Tourism

虚拟旅游，指的是建立在现实旅游景观基础上，利用虚拟现实技术，通过模拟或超现实景，构建一个虚拟的三维立体旅游环境，游客足不出户，就能在三维立体的虚拟环境中遍览遥在万里之外的风光美景，形象逼真，细致生动。

### 3.8 智慧办公 Smart Office

智慧办公（又叫云办公）是一种利用云计算技术对办公业务所需的软硬件设备进行智能化管理，实现企业应用软件统一部署与交付的新型办公模式。

### 3.9 游客分析 Tourists Analysis

通过对游客的信息采集，可对游客的旅游行为进行数据分析，完成游客自画像属性分析，为景区精准营销提供数据导向和依据。

### 3.10 新媒体营销 New Media Marketing

新媒体营销是指利用新媒体平台进行营销的方式。

## 4 基本要求

- 4.1 智慧景区建设应遵守国家互联网、信息、通讯、节能、卫生、安全、环保等法律法规和标准要求。
- 4.2 应编制有景区智慧旅游建设的专项解决方案。
- 4.3 景区具备必要的信息网络技术人员或有相关技术人员提供技术支持。
- 4.4 开展智慧景区建设等相关培训与学习。
- 4.5 景区工作人员对智慧化应用系统、设备能熟练使用并进行有效维护。

## 5 基础设施

- 5.1 实现景区移动通讯信号、移动网络在游客游览区域及游览路径的基本覆盖，且可正常使用。
- 5.2 在景区游客服务中心、游客集散中心、票务中心、出入口等游客重点聚集的区域有公共 WiFi 覆盖。
- 5.3 在景区出入口设置有支持验证身份证、二维码和 RFID 电子门票的智能闸机或智能手持验票终端或人员信息采集设备。

## 6 智慧服务



## 6.1 门户网站

应建设有独立域名、以服务游客为核心的信息内容、多种语言、正常运营的景区门户网站，可对外提供景区信息浏览、活动预告、旅游线路推荐、行程规划、景区服务电话及虚拟旅游，同时具有PC端和手机端系统，配备了景区电子地图等。

## 6.2 虚拟旅游

景区可运用三维全景混合现实技术、三维建模仿真技术、720度实景照片、720度视频等技术，实现虚拟旅游服务。

## 6.3 信息发布

景区配置实体的信息发布多媒体设备，可通过简便快捷的方式和多途径进行气象信息、舒适度、车流等信息的发布。

## 6.4 景区呼叫服务中心

景区应建立包括信息资讯、票务预定、紧急求助、投诉等功能在内的景区呼叫中心，方便服务游客。

## 6.5 自助导游导览

景区应提供基于主流定位系统的平台或者设备，能为游客提供导游导览功能，包括但不限于景区景点介绍、景区地图、查询搜索、游览线路规划、景点自助语音讲解、厕所导航等。

## 6.6 多媒体体验中心

在景区设置多媒体展示区域或中心，并有明确标识；并应用高科技手段，利用声、光、电等技术为不同年龄段的游客提供智慧多媒体互动体验。

## 6.7 厕所服务

在景区建设有环保、清洁、舒适的现代化厕所，具备侧位感应和显示引导、环境监测、自助取纸、异常报警、自动除臭或空气治理等功能。

# 7 智慧管理

## 7.1 综合管控中心

在景区设有综合管控中心，可实现各系统的汇集、管理与应急指挥调度等功能，并有专人值守。通过智能大屏监控显示系统可对景区内部的人员、车辆等进行指挥调度和应急组织、协调、管理、控制等。

## 7.2 视频监控

7.2.1 景区建有视频监控系统，实现对景区的实时监控全覆盖。

7.2.2 支持视频监控录像的检索和拷贝，可自定义录像条件，存储保留录像数据。

7.2.3 实现视频监控图像在大屏、计算机显示与调看，支持切换、记录、回放操作。

7.2.4 具有监控控制功能，可控制画面放大缩小、镜头转动；实现景区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。

7.2.5 通过视频监控系统实现景区客流分析、车流分析、异常事件及异常拥挤报警功能。

7.2.6 采用文字、声音的方式及时提醒景区管理人员查看系统探测到的报警事件。

7.2.7 监控中心数据能在手机、流媒体、数字端等智能化显示设备上显示。

## 7.3 人流监控

通过监控、红外、闸机等设备或信令数据等实现入园和在园游客总量的实时统计、上报等功能，实现对游客重点聚集区域进行监控，流量超限可自动报警，同时，应具有对景区拥挤程度预测功能。

## 7.4 应急救援

7.4.1 景区具有应急处理响应能力，具有旅游应急预案、能根据应急预案，运用智慧化手段对旅游突

发事件进行综合指挥调度和协调救援服务。

7.4.2 景区应设有应急救援指挥中心,实现与上级指挥中心或相关部门的数据对接,发生应急事件时,能够及时进行人员或车辆指挥调度,并有效的对应急资源进行组织、协调、管理和控制。

## 7.5 智慧办公

7.5.1 景区建设有协同办公平台,实现办公自动化。

7.5.2 景区应在办公环境组建内部的局域网。

## 7.6 投诉管理

7.6.1 景区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,包括但不限于电话、官网、微信公众号等方式。

7.6.2 景区应具备在线投诉和现场处置相结合的投诉管理机制,包括但不限于对投诉的快速响应、状态跟踪、归类整理、反馈等功能。

7.6.3 景区建设的投诉管理系统能与 12301、12315、12345 等热线投诉系统平台对接或受理。

## 7.7 旅游舆情监测

景区应建设有旅游舆情监测与分析系统,设置景区舆情监管平台,做好景区网络舆情的实时监测管理,将海量旅游舆情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。

# 8 智慧营销

## 8.1 电子商务

8.1.1 在景区官方网站、官方微信公众号、小程序等开通网上旗舰店,实现景区门票的在线预定和支付功能。

8.1.2 景区能够实现实名在线分时预约功能,落实“限量、预约、错峰”要求。

8.1.3 支持营销渠道电子化管理,能将景区门票、旅游产品、旅游纪念品同步推送到官方旗舰店、美团、携程、去哪儿、途牛、直播等多种渠道进行分销。

8.1.4 实现景区住宿、景区餐饮、景区旅游产品、游乐设施票务、旅游纪念品在景区官方网站或官方微信公众号的在线预定,并能在线支付。

8.1.5 对景区商户形成电子商务诚信评价体系,提高景区电子商务信用评级。

8.1.6 景区内商户或旅游购物街区建立统一的支付渠道,为游客提供支持刷卡、手机扫码等便捷化的支付方式。

## 8.2 景区票务管理

景区建设有电子门票,并可直接进行扫码入园,实现线上线下售取票的一体化,并设有老年人、残疾人等特殊服务设备和服务引导人员。

## 8.3 游客分析

景区应建设游客旅游行为分析系统、游客消费行为分析系统、游客分享行为分析系统等,对游客分析数据进行整合,完成游客自画像属性分析,为景区精准营销提供数据导向。

## 8.4 新媒体营销

8.4.1 建立以游客为导向的景区官方微博,能进行景区图文信息推送,运营正常,并保持常态更新。

8.4.2 开通景区微信公众号,能进行景区图文信息推送,运营正常,并保持常态更新。

8.4.3 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、抖音等各类成熟网络互动渠道作为景区旅游营销载体,开展旅游营销信息发布和营销互动活动。

## 9 等级划分及标志

### 9.1 等级划分

智慧景区采用较长用的方式，以星的数量表示智慧景区的等级。星的数量越多，则表示旅游景区的智慧等级越高。智慧景区等级分为三个级别，即一星级、二星级、三星级。

### 9.2 标志

智慧景区等级标志用一颗星表示一星级，二颗星表示二星级，三颗星表示三星级。

## 10 等级划分条件

### 10.1 必备条件

10.1.1 必备条件由基本要求、基础设施、智慧服务、智慧管理、智慧营销、智慧创新应用等项目组成，具体详见必备条件检查表（见附录 A）。

10.1.2 景区等级评分前，需对景区必备的条件逐一确认，满足要求后方可进入评分程序。

### 10.2 评分标准

10.2.1 本标准的附录 B 为智慧景区等级划分与评定评分表，评定指标总分设值见表 1。

表 1 智慧景区评定指标总分设值表

评定指标	分值（分）
基本要求	60
基础设施	175
智慧服务	300
智慧管理	280
智慧营销	105
智慧创新应用	80
总分	1000

10.2.2 智慧景区等级评定实行必备条件和评分结合的原则。在评定等级时，在满足相应等级的必备条件之后，还需要满足相应等级的评分分值要求。分值的计算方法按附录 B 执行，等级与分值的对应关系见表 2。

表 2 智慧景区等级与分值对应关系表

智慧景区等级	分值（分）
一星级	550-699
二星级	700-849
三星级	850及以上

## 11 等级评定与管理

### 11.1 评定组织

届时将成立市级专责智慧景区评定专家委员会（以下简称评委会），具体负责智慧景区的等级评定工作。其它各区县根据需求相对应的成立区县级专责智慧景区评定机构。

### 11.2 评定程序

#### 11.2.1 自评

11.2.1.1 各类型景区对自身智慧旅游建设的情况进行自评。

11.2.1.2 若不满足一星级标准及以上的，则不用进行后续的评审程序。

#### 11.2.2 申请

11.2.2.1 西安市内的各类型景区根据自评情况，向上级旅游主管单位自愿申请相应等级的评定。

11.2.2.2 申报景区向上级旅游主管单位的评定机构提出申请，并提供包括等级评定自评表、智慧化建设情况佐证材料等在内的相关申报材料。

#### 11.2.3 初评

11.2.3.1 各区县文化和旅游局、西咸新区、各开发区文化和旅游主管部门的评定机构，对申报单位进行资料审核和现场实地调研考察相结合的方式同时进行初评。

11.2.3.2 申报单位的必备条件与评分分数同时都达到相应等级的条件后，方可被初评为相对应的星级智慧景区，并推荐给市级主管部门的评委会。

#### 11.2.4 评定

11.2.4.1 西安市智慧景区评委会组织专家，对推荐的申报单位及景区采用资料审核和现场实地调研考察相结合的方式同时进行最终评定。

11.2.4.2 申报单位的必备条件与评分分数同时都达到相应等级的条件后，可被最终评定为相应星级的智慧景区。

#### 11.2.5 复查与处理

11.2.5.1 由评委会组织，以定期或不定期相结合的方式，原则上每三年至少进行一次复查工作。

11.2.5.2 复查中，如发现未达到相应等级标准的景区，给予限期整改完成或取消评定级别的处理。

### 11.3 标志管理

11.3.1 智慧景区星级证书和标志牌由评委会在最终评定结果公布结束后，统一制作和颁发。

附 录 A  
(规范性)  
智慧景区评定必备条件检查表

序号	项 目	是否达标		
		自评	初评	评定
1	<b>基本要求</b>			
1.1	遵守国家互联网、信息、通讯、节能、卫生、安全、环保等法律法规和标准要求。			
1.2	具有景区智慧旅游建设的专项解决方案。			
1.3	景区具备必要的信息网络技术人员或有相关技术人员提供技术支持。			
1.4	开展智慧景区建设等相关培训。			
2	<b>基础设施</b>			
2.1	实现景区移动通信信号、移动网络在游客游览区域及游览路径的基本覆盖，且可正常使用。			
2.2	在景区游客服务中心、游客集散中心、票务中心、出入口等游客重点聚集的区域有公共 WiFi 覆盖。			
2.3	在景区出入口设置有支持验证身份证、二维码和 RFID 电子门票的智能闸机或智能手持验票终端或人员信息采集设备。			
3	<b>智慧服务</b>			
3.1	景区建设有门户网站。			
3.2	景区内配置了实体信息发布的智能设备。			
3.3	提供手持智慧导讲仪等设备或基于智能手机实现了景区导游导览功能。			
3.4	景区具有移动设备的充电设施建设或配置			
4	<b>智慧管理</b>			
4.1	具有综合管理控制中心，并有专业技术人员值守。			
4.2	具有覆盖全面的视频监控系统，实现对景区的监控。			
4.3	具有完善的旅游应急预案，能根据应急预案进行旅游应急事件处理。			
4.4	具有游客投诉管理及处理平台。			
5	<b>智慧营销</b>			
5.1	通过新媒体平台进行营销推广。			
5.2	具有 PC 或移动端网站等营销方式。			
	<b>达标结论</b>			
注：达标请打“√”，不达标请打“×”。达标结论：达标/不达标。				

**附录 B**  
**(规范性)**  
**智慧景区评分细则**

B.1 计分说明

评分表共计1000分。各等级智慧景区应得最低分数为：一星级550分，二星级700分，三星级850分。

B.2 评分标准

评分标准详见表B.3。

B.3 智慧景区评分表

序号	评定项目	评定方法与说明	各大项总分	各分项总分	各次分项总分	各小项总分	自评计分	初评计分	评定计分
1	<b>基本要求</b>		<b>60</b>						
1.1	<b>遵守国家有关互联网、信息、通讯、节能、卫生、安全、环保等法律法规和标准要求</b>			<b>10</b>					
1.2	<b>具有智慧景区建设完善的解决方案</b>	具有完善、详尽的景区智慧化建设的方案，有明确的智慧化建设管理目标、量化指标；有完善可行的运营和管理、资金来源与实施计划，得 15 分		<b>15</b>	15				
		有编制完成的景区智慧化建设解决方案、建设指南等，得 5 分			5				
1.3	<b>配备信息技术部门和专业技术人员</b>	有中、高层管理人员负责，有专门的信息网络技术部门或工作组，并配备相应的技术人员，得 15 分		<b>15</b>	15				
		工程技术部门有信息网络技术人员，得 10 分			10				
		有相关技术人员提供技术支持，得 5 分			5				
1.4	<b>智慧景区建设相关知识培训与学习</b>	定期或不定期为员工提供智慧景区建设相关知识教育和技能培训，组织员工开展智慧应用相关交流研讨会，得 10 分		<b>10</b>	10				

序号	评定项目	评定方法与说明	各大项总分	各分项总分	各次分项总分	各小项总分	自评计分	初评计分	评定计分
		定期或不定期开展智慧景区相关知识教育和技能培训，得 5 分			5				
1.5	<b>景区智慧化应用系统、设备的使用及维护</b>	景区管理人员及员工能熟练使用智慧化系统及相关设备		10					
1.5.1	景区管理人员及员工能够熟练使用智慧化系统设备				6				
1.5.2	景区具有专人对智慧化系统及设备进行维保，保证系统或设备正常运行，并有巡检记录				4				
2	<b>基础设施</b>		175						
2.1	<b>移动网络</b>			20					
2.1.1	景区移动通讯信号全覆盖	实现景区移动通讯信号全覆盖，且可正常使用，得 10 分 实现景区游客游览区域及游览路径移动通讯信号基本覆盖，且可正常使用，得 3 分			10				
2.1.2	景区实现 5G 网络信号基本覆盖				10				
2.2	<b>无线局域网</b>	WiFi 信号能覆盖整个景区，无盲点、无死角，且可免费和正常使用，得 15 分 游客重点游览区域及游览路径免费 WiFi 基本覆盖，且可正常使用，得 10 分 游客服务中心、游客集散中心、票务中心、景区出入口等游客重点聚集区有免费 WiFi 覆盖，得 8 分		15					

序号	评定项目	评定方法与说明	各大项总分	各分项总分	各次分项总分	各小项总分	自评计分	初评计分	评定计分
2.3	高速宽带信息网络	景区建有较为完善的宽带信息网络，办公管理区具备100M及以上的宽带网络，得10分		10					
		建有较为完善的宽带信息网络，办公管理区具备100M以下的宽带网络，得5分							
2.4	智能入园设备			20					
2.4.1	在景区出入口设置支持验证身份证、二维码和RFID电子门票的智能闸机或智能手持验票终端或人员信息采集设备	同时具备二者及以上功能的设备，得10分 具备一项设备，得5分			10				
2.4.2	验票设备具备人脸识别功能或指纹识别功能，并支持年卡游客的身份核验和自主入园	提供人脸识别或指纹功能，方便游客快速入园和二次入园；同时支持年卡游客的有效核验提升入园体验感，得10分			10				
		具有人脸识别或指纹功能，方便游客快速入园和二次入园的，得5分							
2.5	多媒体信息触摸屏			20					
2.5.1	在景区内设置多媒体触摸屏终端机	终端机数量达到3台及以上，得5分			5				
		终端机数量1~2台，得2分							
2.5.2	多媒体信息触摸屏终端机服务内容，包括但不限于旅游景区信息/交通信息/天气信息/景区设施信息查询，电子地图、留言投诉、服务咨询、虚拟旅游等服务内容	能够提供6项及以上服务内容，得10分			10				
		能够提供3至5项服务内容，得7分							
		能够提供3项以下服务内容，得2分							



序号	评定项目	评定方法与说明	各大项总分	各分项总分	各次分项总分	各小项总分	自评计分	初评计分	评定计分
2.5.3	多媒体信息触摸屏终端机支持景点门票、游览车、游船、租车等业务的自助售取票	支持 2 项及以上功能的，得 5 分			5				
		支持 2 项以下功能的，得 2 分							
2.6	在景区公共场所配置高清 LED 大屏幕	LED 大屏面积不小于 8 平方米，得 10 分		10					
		LED 大屏面积小于 8 平方米，得 5 分							
2.7	智慧停车场			20					
2.7.1	主要停车场建有智能停车系统，实现车牌识别、智能收费、停车位监测和进出口电子屏指示等功能	具备全部功能，得 20 分			20				
		具备 1~3 项功能，得 10 分							
2.8	景区内部标识标牌	景区内部有引导标识系统等，并完成数字化与智能化改造升级的，得 10 分		10					
2.9	景区物联网感知设施建设	建设有物联网感知设施，加强对旅游资源、设施设备和相关人力资源的实时监测与管理，推动无人化、非接触式基础设施普及与应用的，得 10 分		10					
2.10	数据中心			40					
2.10.1	数据中心管理系统	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等功能，得 15 分			15				
		建有数据中心管理系统，得 5 分							

序号	评定项目	评定方法与说明	各大项总分	各分项总分	各次分项总分	各小项总分	自评计分	初评计分	评定计分
2.10.2	建有景区旅游信息数据库，进行旅游信息数据的统一采集、存储、处理、共享、查询与分析				10				
2.10.3	设有景区数据库管理人员，管理、运行操作、维护检修数据库				5				
2.10.4	定期对景区数据平台主机、存储设备进行日常监控、维护和管理				5				
2.10.5	实行 7X24h 数据库性能监管				5				
<b>3</b>	<b>智慧服务</b>		<b>300</b>						
<b>3.1</b>	<b>门户网站</b>			<b>55</b>					
3.1.1	建设有独立域名、以服务游客为核心的信息内容，正常运营的景区门户网站				10				
3.1.2	网站配置中文、英文等多种语言供游客选择，包括但不限于中、英、日、韩、法、德、俄、西班牙等语言	提供多种语言服务（中文、英文为必备项，每增加一种得 2 分，最高 15 分），得 15 分			15				
		提供中文和英文语言服务，得 11 分							
		仅提供中文服务，得 8 分							
3.1.3	提供包含景区基本信息浏览、活动预告、景区信息查询、旅游线路推荐、行程规划、交通导航、景区推介服务、景区服务电	能够提供 10 项及以上网站服务内容，得 15 分			15				
		能够提供 5~9 项网站服务内容，得 10 分							
		能够提供 1~4 项网站服务内容，得 5 分							

序号	评定项目	评定方法与说明	各大项总分	各分项总分	各次分项总分	各小项总分	自评计分	初评计分	评定计分
	话及虚拟体验等网站服务								
3.1.4	景区门户网站建有手机版, 手机版可与门户网站资源共享, 为手机用户提供景区公共信息服务				10				
3.1.5	利用电子地图展示景区全景地图、景区景点位置、商业点位置、公共服务设施位置等				5				
<b>3.2</b>	<b>虚拟旅游</b>			<b>25</b>					
3.2.1	建设有数字虚拟景区, 运用三维全景混合现实技术、三维建模仿真技术、720度实景照片、720度视频等技术, 实现虚拟旅游服务	实现 2 项及以上的, 得 15 分			15				
		实现 1 项的, 得 10 分							
3.2.2	可在 PC 端、移动端、触摸屏多媒体终端机等设备上体验虚拟旅游服务	能够实现三种及以上设备虚拟服务, 得 10 分			10				
		能够实现两种设备虚拟服务, 得 7 分							
		能够实现一种设备虚拟服务, 得 4 分							
<b>3.3</b>	<b>信息发布</b>			<b>50</b>					
3.3.1	配置实体信息发布设备, 包括但不限于景区电子公告栏、大屏、自助导游终端、触摸屏、多媒体终端机等发布设备	能够实现 4 种及以上服务终端方式发布, 得 15 分			15				
		能够实现 3 种服务终端方式发布, 得 12 分							
		能够实现 1~2 种服务终端方式发布, 得 8 分							

序号	评定项目	评定方法与说明	各大项总分	各分项总分	各次分项总分	各小项总分	自评计分	初评计分	评定计分
3.3.2	能以短信、微信、APP 推送等形式向游客发送信息、资讯				10				
3.3.3	能实时发布景区相关信息,包括但不限于温湿度、光照、紫外线、空气质量、水温水质、景区内游客流量、车流拥挤程度、停车场空余车位数量、旅游预警等信息	能够发布 7 项以上旅游信息, 得 15 分			15				
		能够发布 4~6 项旅游信息, 得 12 分							
		能够发布 2~3 项旅游信息, 得 10 分							
3.3.4	实现多个渠道的信息发布集成, 使信息达到一键发布、多方显示的效果				10				
<b>3.4</b>	<b>建立景区旅游呼叫中心</b>			<b>35</b>					
3.4.1	建立景区旅游呼叫中心, 具备交互式语音应答系统、自动呼叫分配系统, 并支持呼入和呼出等功能				20				
3.4.2	景区旅游呼叫中心提供包括但不限于旅游资讯查询、票务预订、求助、投诉等服务	能够提供 4 类及以上服务内容, 得 15 分			15				
		能够提供 2~3 类服务内容, 得 10 分							
<b>3.5</b>	<b>自助导游导览系统</b>			<b>35</b>					
3.5.1	提供基于 GPS、北斗或 LBS 定位手段, 利用手持智慧导讲仪等设备实现导游导览功能				10				

序号	评定项目	评定方法与说明	各大项总分	各分项总分	各次分项总分	各小项总分	自评计分	初评计分	评定计分
3.5.2	在移动终端设备上具备自助导览功能服务，包括但不限于景区景点介绍、景区地图、查询搜索、游览线路规划和线路选择、景点自助讲解等	具备自助导览功能，能够提供5项及以上服务内容，得10分			10				
		具备自助导览功能，能够提供2~4项及服务内容，得7分							
3.5.3	能够提供语音讲解服务	能够为游客提供除中英外不少于2种语言的语音讲解服务，得10分			10				
		能够为游客提供1种语言的语音讲解服务，得6分							
3.5.4	具有导览到公厕功能	能够对景区内和周边为游客提供导览导航到公厕功能，便于游客快速找到厕所，得5分			5				
<b>3.6</b>	<b>多媒体体验中心</b>			<b>25</b>					
3.6.1	在景区设置多媒体展示区域或中心，并有明确标识				10				
3.6.2	运用高科技手段，利用声、光、电等技术为不同年龄段的游客提供智慧多媒体互动体验				10				
3.6.3	具备专门的工作人员进行引导、服务				5				
<b>3.7</b>	<b>厕所服务</b>			<b>40</b>					
3.7.1	在景区建设数量充足的厕所，具备第三卫生间				10				
3.7.2	在景区建设环保、清洁、舒适的现代厕所	定期保洁，卫生符合要求，得10分			10				

序号	评定项目	评定方法与说明	各大项总分	各分项总分	各次分项总分	各小项总分	自评计分	初评计分	评定计分
3.7.3	旅游厕所数字化	旅游厕所数字化，实现信息查询、路线导航、意见反馈等功能的，得10分			10				
3.7.4	智慧厕所应具备侧位感应和显示引导、环境监测、自助取纸、异常报警、自动除臭或空气治理等功能	实现4项以上，得10分			10				
		实现2~4项，得5分							
<b>3.8</b>	<b>其他服务</b>			<b>35</b>					
3.8.1	景区具有移动设备的充电设施或配置	充电设施满足常用的不同移动设备，例如安卓、IOS充电口，得15分			15				
3.8.2	实现对游客和景区内部人员的体温检测功能	实现对游客和景区内部人员的体温智能自动检测功能，得20分			20				
		实现对游客和景区内部人员的体温手动检测功能，得10分							
<b>4</b>	<b>智慧管理</b>		<b>280</b>						
<b>4.1</b>	<b>综合管控中心</b>			<b>60</b>					
4.1.1	设有综合管控中心，实现各系统的汇集、管理与应急指挥调度功能，并有专人值守	设有综合管控中心，通过统一的平台，实现各系统的汇集、管理与应急指挥调度功能，并有专人值守，得15分			15				
		设有管控中心，并有专人值守，得5分							
4.1.2	具备智能大屏监控显示系统	大屏面积不小于8平方米，得10分			10				
		大屏面积小于8平方米，得5分							
4.1.3	具备对景区内部人员、车辆的指挥调度及应急资源的组织、协调、管理和控制功能	通过智能信息化手段方式实现，得10分			10				
		通过其他手段方式实现，得4分							

序号	评定项目	评定方法与说明	各大项总分	各分项总分	各次分项总分	各小项总分	自评计分	初评计分	评定计分
4.1.4	实现对管控平台的远程查看				5				
4.1.5	与上级旅游主管部门智慧平台对接良好	实现实时数据信息对接，得10分			10				
4.1.6	设置电子道路指示系统，实现景区运营车辆的卫星定位功能，车辆总体运营状态的实时监管	实现3项及以上，得10分			10				
		实现1~2项，得5分							
<b>4.2</b>	<b>视频监控</b>			<b>50</b>					
4.2.1	设有景区视频监控系統，实现对景区的监控	在景区出入口、重要景点、客流聚集区域、事故多发地段能够全部安装高清网络数字监控设备，清晰度不低于720P，得10分			10				
4.2.2	视频监控主要功能				40				
4.2.2.1	支持视频监控录像的检索和拷贝，可自定义录像条件，存储保留录像数据	存储保留时间不少于15天				5			
4.2.2.2	实现视频监控图像在大屏、计算机显示与调看，支持切换、记录、回放操作					4			
4.2.2.3	具有监控控制功能，可控制画面放大缩小、镜头转动					3			
4.2.2.4	实现景区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			
4.2.2.5	通过视频监控系统实现景区客流分析、车流分析、异					10			

序号	评定项目	评定方法与说明	各大项总分	各分项总分	各次分项总分	各小项总分	自评计分	初评计分	评定计分
	常事件及异常拥挤报警功能								
4.2.2.6	采用文字、声音的方式及时提醒景区管理人员查看系统探测到的报警事件					8			
4.2.2.7	监控中心数据能在手机、流媒体、数字端等智能化显示设备上显示					5			
<b>4.3</b>	<b>人流监控</b>			<b>20</b>					
4.3.1	通过监控、红外、闸机等设备或信令数据等实现入园和在园游客总量的实时统计、上报等功能				10				
4.3.2	对游客重点聚集区域进行监控，流量超限自动报警				5				
4.3.3	具有景区拥挤程度预测功能				5				
<b>4.4</b>	<b>应急救援</b>			<b>50</b>					
4.4.1	具备应急处置响应	具有旅游应急预案，能根据应急预案，运用智慧化手段对旅游突发事件进行综合指挥调度和协调救援服务，得15分			15				
		具有旅游应急预案，能根据应急预案进行应急处理，得5分							
4.4.2	应急救援指挥中心				10				
4.4.2.1	设有应急救援指挥中心，实现与上级					5			



序号	评定项目	评定方法与说明	各大项总分	各分项总分	各次分项总分	各小项总分	自评计分	初评计分	评定计分
	指挥中心或相关部门的数据对接								
4.4.2.2	发生应急事件时，能够及时进行人员或车辆指挥调度并有效的对应急资源进行组织、协调、管理和控制					5			
4.4.3	广播				10				
4.4.3.1	广播由景区控制中心或指挥调度中心统一控制，紧急情况下可立刻转换为应急广播					5			
4.4.3.2	应急广播覆盖范围	能够覆盖景区全部游览区域，且声音清晰，得5分				5			
		能够覆盖景区重点游览区域，且声音清晰，得3分							
4.4.4	应急报警				10				
4.4.4.1	在景区重要或核心景点、客流聚集区域、事故多发地段、游客服务中心等部署有应急报警设备，应急报警设备包括但不限于报警终端、摄像头等					4			
4.4.4.2	报警设备能正常使用					3			
4.4.4.3	应急报警功能应包括但不限于音视频报警、广播喊话等					3			
4.4.5	在景区出入口、显著地点公示景区救援电话、咨询电					5			

序号	评定项目	评定方法与说明	各大项总分	各分项总分	各次分项总分	各小项总分	自评计分	初评计分	评定计分
	话、投诉电话等，且电话均保持畅通								
<b>4.5</b>	<b>智慧办公</b>			<b>35</b>					
4.5.1	景区建设有协同办公平台，实现办公自动化				33				
4.5.1.1	协同办公平台实现与管控中心、数据中心及景区的各类应用系统对接					5			
4.5.1.2	智慧办公系统具备明确的权限等级					2			
4.5.1.3	协同办公平台设有音视频会议系统，保证画质清晰、语音清楚、界面流畅					3			
4.5.1.4	协同办公平台能够实现包括但不限于考勤管理、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、景区客户关系管理、物业管理、车辆管理、后勤管理等功能	实现 7 项及以上管理功能，得 8 分				8			
		实现 3~6 项管理功能，得 5 分							
		实现 1~2 项管理功能，得 3 分							
4.5.1.5	有专业的财务管理内容，包括但不限于资产管理，筹资管理、投资管理、营业收入管理、税金管理、利润管	实现 4 种及以上管理功能得分，少于 4 项不得分				5			

序号	评定项目	评定方法与说明	各大项总分	各分项总分	各次分项总分	各小项总分	自评计分	初评计分	评定计分
	理、成本费用管理等内容								
4.5.1.6	应用信息技术对景区经营资源进行管理,包括但不限于商业资源部署、商铺经营、经营监管、合同管理、物业规范等内容	实现3种及以上管理功能得分,少于3种不得分				3			
4.5.1.7	协同办公平台能够实现与移动终端的同步使用					7			
4.5.2	在办公环境组建内部局域网				2				
<b>4.6</b>	<b>投诉管理</b>			<b>20</b>					
4.6.1	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,包括但不限于电话、官网、微信公众号等方式				10				
4.6.2	具备在线投诉和现场处置相结合的投诉管理机制,包括但不限于对投诉的快速响应、状态跟踪、归类整理、反馈等功能				5				
4.6.3	能与12301、12315、12345等热				5				

序号	评定项目	评定方法与说明	各大项总分	各分项总分	各次分项总分	各小项总分	自评计分	初评计分	评定计分
	线投诉系统平台对接或受理								
<b>4.7</b>	<b>旅游舆情监测</b>			<b>15</b>					
4.7.1	旅游舆情监测与分析				15				
4.7.1.1	设置景区舆情监管平台，做好景区网络舆情的实时监测管理					5			
4.7.1.2	将海量旅游舆情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					3			
4.7.1.3	对重点媒体、论坛、博客、微博、OTA 等的舆情信息进行动态监测	3 种渠道及以上，得 4 分 3 种渠道以下，得 2 分				4			
4.7.1.4	通过对定向旅游网站首页内容的自动采集处理、敏感词过滤、智能主题聚集、事件网络传播影响力评估、负面信息自动识别和统计分析，进行舆情动态掌握					3			
<b>4.8</b>	<b>智慧旅游建设</b>			<b>30</b>					
4.8.1	能够按照与旅游主管部门数据互通共享	积极配合旅游主管部门并能完成数据互通共享要求，得 20 分				20			

序号	评定项目	评定方法与说明	各大项总分	各分项总分	各次分项总分	各小项总分	自评计分	初评计分	评定计分
		能够配合旅游主管部门并完成数据互通共享要求，得 15 分							
		能够基本完成数据互通共享要求，得 5 分							
4.8.2	积极配合旅游主管部门开展智慧旅游建设				10				
5	<b>智慧营销</b>		<b>105</b>						
5.1	<b>电子商务</b>			<b>45</b>					
5.1.1	在景区官方网站、官方微信公众号、小程序等开通网上旗舰店，实现景区门票的在线预定和支付功能	具有网上旗舰店并实现两种以上途径预订和支付门票，得 10 分			10				
		实现一种途径预订和支付门票，得 5 分							
5.1.2	景区能够实现实名在线分时预约功能，落实“限量、预约、错峰”要求				10				
5.1.3	支持营销渠道电子化管理，能将景区门票、旅游产品、旅游纪念品同步推送到官方旗舰店、美团、携程、去哪儿、途牛、直播等多种渠道进行分销	支持 6 个及以上主流分销渠道，得 10 分			10				
		支持 2~5 个主流分销渠道，得 8 分							
5.1.4	实现景区住宿、景区餐饮、景区旅游产品、游乐设施票务、旅游纪念品在景区官方网站或官方微信公众号的在	实现 4 种及以上产品，得 5 分			5				
		实现 2~3 种产品，得 3 分							

序号	评定项目	评定方法与说明	各大项总分	各分项总分	各次分项总分	各小项总分	自评计分	初评计分	评定计分
	线预定，并能在线支付								
5.1.5	对景区商户形成电子商务诚信评价体系，提高景区电子商务信用评级				5				
5.1.6	景区内商户或旅游购物街区建立统一的支付渠道，为游客提供支持刷卡、手机扫码等便捷化的支付方式				5				
5.2	景区票务管理			20					
5.2.1	电子门票				10				
5.2.1.1	门票采用电子化介质，并可直接扫码入园					5			
5.2.1.2	实现线上线下售票一体化					2			
5.2.1.3	实现售票、验票信息的联网和远程查询，支持门票库存管理					3			
5.2.2	特殊票务服务	为老年人、残疾人等特殊群体及不会使用电子化票务设备的人，具有专人负责引导和辅助操作等，得10分			10				
5.3	游客分析			10					
5.3.1	可对游客分析数据进行整合，完成游客自画像属性分析	建设游客旅游行为分析系统，对游客来源地、到达方式、驻留时长进行统计、分析，得4分			4				

序号	评定项目	评定方法与说明	各大项总分	各分项总分	各次分项总分	各小项总分	自评计分	初评计分	评定计分
	析，为景区精准营销提供数据导向	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、景区偏好、消费额度进行统计分析，得3分			3				
		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，得3分			3				
5.4	<b>新媒体营销</b>			<b>30</b>					
5.4.1	景区官方微博				10				
5.4.1.1	建立以游客为导向的景区官方微博，能进行景区图文信息推送，运营正常，并保持常态更新					6			
5.4.1.2	官方微博建立丰富易查的关键词查询与回复系统					4			
5.4.2	景区微信公众号				12				
5.4.2.1	开通景区微信公众号，能进行景区图文信息推送，运营正常，并保持常态更新					6			
5.4.2.2	微信公众号建立丰富易查的关键词查询与回复系统					4			
5.4.2.3	支持对景区天气、门票等信息的智能查询和购买					2			
5.4.3	营销载体及营销内容				8				

序号	评定项目	评定方法与说明	各大项总分	各分项总分	各次分项总分	各小项总分	自评计分	初评计分	评定计分
5.4.3.1	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、抖音等各类成熟网络互动渠道作为景区旅游营销载体，开展旅游营销信息发布和营销互动活动	能够利用 4 种及以上网上营销载体，得 8 分							
		能够利用 2~3 种网上营销载体，得 5 分							
6	<b>智慧创新应用</b>		80						
6.1	<p>本项内容指在本办法基础上，景区为提升游客体验及景区管理、建设、服务、营销等方面的水平而运用的各种创新技术、手段和方法而且进行的智慧旅游建设创新，旨在鼓励景区积极应用最新网络通信技术及现代科技，提升群众在文体娱乐等应用场景下的体验。例如：支持 5G 及通信网配套设施建设，通过 5G 网络与超高清视频、AR/VR、无人机、人工智能、可穿戴设备等技术结合实现的旅游创新应用场景、沉浸式体验等。</p>	<p>每一案例根据技术创新性、领先程度、应用效果等可得 2—10 分； 基于同一类型技术的多个创新应用案例最高得 20 分。 本项最高得分不超过 80 分。</p>		80					
合计			1000						



## 参 考 文 献

- GB/T17775-2003 《旅游景区质量等级的划分与评定》
- GB/T22239-2008 《信息安全技术信息系统安全等级保护基本要求》
- GB/T 26355-2010 《旅游景区服务指南》
- GB/T26358-2010 《旅游度假区等级划分》
- GB/T26356-2010 《旅游购物场所服务质量要求》
- GB/T30225-2013 《旅游景区数字化应用规范》
- GB/T51419-2020 《无线局域网工程设计标准》
- LB/T011-2011 《旅游景区游客中心设施与服务规范》
- LB/T013-2011 《旅游景区公共信息导向系统设置规范》
- LB/T014-2011 《旅游景区讲解服务规范》
- DB 13/T 5036-2019 《智慧景区建设规范》
- DB 32/T 3585-2019 《智慧景区建设指南》
- DB 510100/T 125-2013 《成都市智慧旅游景区建设规范》