

ICS 03.200
CCS A 00

DB51

四川省地方标准

DB51/T 2849—2021

智慧旅游景区建设规范

地方标准信息服务平台

2021-10-14 发布

2021-12-01 实施

四川省市场监督管理局

发布

目 次

前言	II
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 缩略语	1
5 基础支撑	2
6 景区管理	4
7 景区服务	5
8 景区营销	6
9 景区资源保护	6
10 景区安全	7
11 运行保障	8
12 创新应用	9
附录 A（规范性） 智慧旅游景区评分	10

地方标准信息服务平台

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。

本文件由四川省文化和旅游厅提出、归口并解释。

本文件起草单位：青城山-都江堰旅游景区管理局、成都中科大旗软件股份有限公司、四川川大智胜系统集成有限公司、成都东软学院、四川智胜慧旅科技有限公司、博华京成（北京）信息科技有限公司。

本文件主要起草人：艾昌勇、洪江、左齐、周道华、黄深强、张兵、王春鹏、杨陈、周涛、程巍。
本文件首次发布。

地方标准信息服务平台

智慧旅游景区建设规范

1 范围

本文件规定了智慧旅游景区建设的基础支撑、景区管理、景区服务、景区营销、景区资源保护、景区安全、运行保障和创新应用等内容。

本文件适用于四川省行政区域内A级景区的信息化建设。

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/T 17775-2003 旅游区（点）质量等级的划分与评定
- GB/T 22239-2019 信息安全技术网络安全等级保护基本要求
- GB/T 26355-2010 旅游景区服务指南
- GB/T 30225-2013 旅游景区数字化应用规范
- LB/T 034-2014 景区最大承载量核定导则

3 术语和定义

LB/T 034-2014 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

智慧旅游景区 smart tourism scenic area

运用云计算、大数据、物联网、移动互联网和人工智能等信息技术，以全面、透彻感知旅游景区环境、资源、设施和服务为目的，实现服务个性化、消费网络化、体验数字化、管理智能化的旅游景区。

3.2

最大承载量 carry capacity of scenic area

在一定时间条件下，在保障景区内每个景点旅游者人身安全和旅游资源环境安全的前提下，景区能够容纳的最大旅游者数量。

[来源：LB/T 034-2014，2.1]

4 缩略语

下列缩略语适用于本文件。

- AI: 人工智能 (Artificial Intelligence)
- VR: 虚拟现实 (Virtual Reality)
- AR: 增强现实 (Augmented Reality)
- MR: 混合现实 (Mix Reality)
- GIS: 地理信息系统 (Geographic Information System)
- OTA: 在线旅行社 (Online Travel Agency)
- IaaS: 基础设施即服务 (Infrastructure-as-a-Service)

PaaS: 平台即服务 (Platform-as-a-Service)

SaaS: 软件即服务 (Software-as-a-Service)

5 基础支撑

5.1 网络支撑

5.1.1 有线网络

5.1.1.1 应通过自建或租赁方式组建有线局域网。

5.1.1.2 具备接入电子政务外网、业务专网等功能。

5.1.1.3 满足门禁票务、视频监控、电子商务等数据传输需要。

5.1.2 无线网络

5.1.2.1 应通过自建或租赁方式组建无线网络。

5.1.2.2 具备互联网无线接入功能,为游客提供网络服务。

5.1.2.3 满足景区日常生产运营与应急等数据的无线网络传输要求,信号稳定可靠。

5.1.3 移动网络

5.1.3.1 景区内主要景点、主要游线、游客聚集地应实现移动网络、语音服务全覆盖。

5.1.3.2 应满足客流峰值通讯需求。

5.1.4 物联网

5.1.4.1 应通过自建或租赁方式组建物联网平台。

5.1.4.2 应实现重要景点、主要游线、重点管理区域、监测保护区域全覆盖。

5.1.4.3 满足旅游设施、消防设施、文保设施等在线接入需求。

5.2 数据中心

5.2.1 应采用自建或租赁云服务方式建设数据中心。

5.2.2 具备数据采集、数据存储、数据共享交换、数据保护和数据分析等功能。

5.2.3 具备数据资源管理体系,遵循相关旅游数据编目编码与交换共享标准,实现与旅游主管部门、涉旅行业的数据对接。

5.2.4 满足景区管理、公众服务、宣传营销等数据应用服务需求。

5.3 指挥调度中心

5.3.1 应建设集大屏展示、坐席操作、会商决策为一体的指挥调度中心。

5.3.2 具备 7*24 小时游客呼叫服务、指挥调度、态势分析、日常值守等功能。

5.3.3 满足景区客户服务、应急指挥等业务需求。

5.4 大数据应用

5.4.1 应建立旅游大数据应用平台。

5.4.2 应具备客流预测、营销推荐、游客画像、决策支持等功能。

5.5 视频监控

5.5.1 应对主要景点、主要游线、游客聚集地、危险区域等区域进行重点监控。

5.5.2 具备红外监控、图像录入、回放、处理等功能。

5.5.3 可支持人脸识别、轨迹抓取、游客统计、越界报警、行为分析等视频结构化应用。

5.6 公共广播

5.6.1 应在主要景点、主要游线、游客聚集地、安全隐患点位等区域提供数字音频广播服务。

5.6.2 具备统一广播、分组广播、交互广播等功能。

5.7 智能停车

5.7.1 应提供停车位的采集、管理、查询与导航服务。

5.7.2 可支持车位预约预订、车牌识别、停车引导、智能寻车、无感支付等应用。

5.8 信息发布

5.8.1 应建立信息统一发布机制。

5.8.2 应整合景区信息发布资源，实现景区公告、预警、宣传、流量等实时信息发布。

5.9 地理信息系统

5.9.1 应建立二三维 GIS 平台，为各业务系统提供统一位置服务。

5.9.2 实现文旅资源空间分布展示、设备设施集成展示、态势数据展示、可视化调度展示等功能。

5.9.3 满足多终端、跨平台应用，支持多级精度地理数据融合。

5.10 信息安全

5.10.1 应达到国家网络安全等级保护二级或以上。

5.10.2 应建立完善的信息安全管理制度。

5.10.3 应符合 GB/T 22239-2019 相应部分的规定。

5.10.4 应建立游客个人信息安全保护机制，保护游客个人隐私安全。

6 景区管理

6.1 设备设施管理

- 6.1.1 应对游步道、指路牌、护栏、厕所、路灯、消防、环卫、营运工具等设备设施进行监测。
- 6.1.2 具备巡检、报修、派工、反馈、归档业务流程化管理功能。

6.2 客流管理

- 6.2.1 应对景区预约量、入园流量、瞬时流量等进行实时监测。
- 6.2.2 对出入口、重点区域、观光车、索道、渡船等客流量进行实时监测。
- 6.2.3 具备客流预测、态势推演、超限报警、渠道管控、流量管控、游客分流等功能。

6.3 交通管理

6.3.1 外部交通

- 6.3.1.1 应对景区周边出入路段、停车场等区域车流量进行实时监测。
- 6.3.1.2 具备交通引导信息、泊位信息、分流信息发布功能。
- 6.3.1.3 可对接公安、交通部门的道路卡口和路况信息，扩大车流监测范围。

6.3.2 内部交通

- 6.3.2.1 应对景区内观光车、索道、游船等内部交通工具进行智能化管控和调度。
- 6.3.2.2 具备综合信息查询、停车管理、流量预警、运行监测、动态调度、可视化管理等功能。

6.4 产业监测

- 6.4.1 应对景区内外交通、游览、住宿、购物、娱乐、餐饮等数据进行实时监测。
- 6.4.2 具备数据分析、数据报告、决策建议等功能。

6.5 指挥调度

- 6.5.1 应对景区环境、秩序、卫生及投诉、舆情等常态、突发事件建立高效处理机制。
- 6.5.2 实现接件、分发、处置、追踪、反馈、归档的业务闭环。
- 6.5.3 实现工作人员的轨迹查询和动态调度等功能。
- 6.5.4 建立应急救援体系，提供 SOS 呼叫、热线电话等“一键式”救援服务。

6.6 协同办公

- 6.6.1 应对景区建立综合业务管理平台。
- 6.6.2 实现公文办理、事项办理、会议管理、日程管理、考勤管理、车辆管理、数据查阅等应用。

7 景区服务

7.1 咨询投诉

- 7.1.1 应设立咨询、投诉服务窗口，开通服务热线。
- 7.1.2 实现信息咨询投诉流程化处置。
- 7.1.3 满足多通道、多并发、全程跟踪回溯业务需求。

7.2 导航导览

- 7.2.1 应提供定位、导航导览服务。
- 7.2.2 实现在线讲解、线路导览、停车引导、入厕引导、设施查询等服务。

7.3 预约预订

- 7.3.1 应提供票务、住宿、餐饮、交通、娱乐、特产、活动等在线、多渠道预约预订服务。
- 7.3.2 应提供全网络、实名制、分时段票务预约服务。
- 7.3.3 具备各主流支付平台在线支付功能。
- 7.3.4 支持二维码、身份证、电子身份证、人脸等介质核销入园。
- 7.3.5 支持景区内多种票务自由组合，实现“一卡通”功能。
- 7.3.6 满足游客个性化、便捷化需求。

7.4 体验互动

- 7.4.1 应提供沉浸式历史文化、人文地理、自然景观等内容体验。
- 7.4.2 通过 VR/AR/MR 等手段，满足游客强参与、重体验、多互动、可共享需求。

7.5 游客评价

- 7.5.1 应建立游客评价监测系统，对景区景观、交通、服务、安全等方面的游客评价进行监测。
- 7.5.2 应确保系统数据的实时性、准确性，具备数据分析功能。

7.6 适老服务

- 7.6.1 应面向老年人开发语音引导、大号字、便捷化的旅游应用服务模块。
- 7.6.2 提供适合老年人方便使用的票务预约、虚拟体验、语音讲解等在线服务。

8 景区营销

8.1 直销系统

- 8.1.1 应提供多渠道旅游产品销售。
- 8.1.2 实现旅游产品的网上统一展示、预订、支付、评价。
- 8.1.3 满足游客多元化、便捷化、高品质、高性价比需求。

8.2 分销系统

- 8.2.1 应提供旅游分销平台，实现与 OTA、旅行社、社群等渠道进行系统对接。
- 8.2.2 应具备旅游产品管理、分销商管理、二级分销管理、授信管理、结算管理等功能。
- 8.2.3 满足景区统一数据归集、统一核销、多渠道清分结算需求。

8.3 宣传推广

- 8.3.1 应开展公共媒体、自媒体、OTA 等多渠道线上线下一体化营销。
- 8.3.2 通过软文、短视频、活动直播等形式满足景区立体化、集约化宣传推广需求。
- 8.3.3 通过景区网络直播满足游客虚拟游览、远程赏景、网上看展、在线观演等需求。
- 8.3.4 应在景区网络宣传推广中有机植入全省统一文旅口号、核心形象和文旅吉祥物。

8.4 营销数据分析

- 8.4.1 应提供基于大数据应用的营销数据分析。
- 8.4.2 实现消费和客流等的趋势分析和预测。
- 8.4.3 为景区资源规划、品牌推广、策略制定、活动策划、危机公关、新产品研发等提供数据支撑。

9 景区资源保护

9.1 生物监测保护

- 9.1.1 应对景区内植物、动物资源进行监测。
- 9.1.2 应长期、连续地监测对林业有害生物、空气温度、空气湿度、土壤温度等指标参数。
- 9.1.3 应动态监测名木古树生长环境、病虫害防治等。

9.2 文物监测保护

- 9.2.1 应对景区内文物实施监测。
- 9.2.2 采用仪器测量、现场巡查、远程视频监控等手段，长期、连续地采集和收集反应文物本体及周边环境对象状态、变化特征及其发展趋势。

9.3 环境气象监测

- 9.3.1 应对景区气象、水质环境、水文、土壤环境、空气环境等进行监测。
- 9.3.2 可对接环境、气象等部门环境监测系统，实现环境、气象数据共享。

10 景区安全

10.1 客流量监测管控

- 10.1.1 应科学设置景区最大承载量、最大瞬时量预警阈值。
- 10.1.2 应在景区内或重要点位实时客流达到阈值时启动应急预案。
- 10.1.3 应满足态势推演、信息发布、主动分流、效果追踪等需求。

10.2 游客行为监测预警

- 10.2.1 应科学设置游客行为安全边界。
- 10.2.2 应实时监测游客的不安全、不文明行为等。
- 10.2.3 应实现游客越界报警、在线实时干预、行为轨迹分析等功能。
- 10.2.4 应实现游客自身异常状况的监测及报警。
- 10.2.5 应实现游客群体行为监测。

10.3 景区安防监控

- 10.3.1 应设置周界电子围栏，采用智能安检、红外测温、越界监控、激光信息传感等设备，实现景区安防监控。
- 10.3.2 应具备视频分析、行为识别及报警功能，对环境和人的行为等异常状况进行实时监控与报警。
- 10.3.3 景区应根据需要布设红外、云台监控、高空瞭望等设备，进行安全监测。

10.4 景区消防监测预警

10.4.1 森林防火监测预警

- 10.4.1.1 应对景区森林资源进行全天候、全覆盖监测。
- 10.4.1.2 应具备自动巡航、自动报警、自动定位等功能。
- 10.4.1.3 应满足景区森林防火资源管理、火灾监测预警、火灾应急指挥等需求。

10.4.2 建筑防火监测预警

- 10.4.2.1 应对景区内宫观庙宇、亭台楼阁、旅游服务设施等进行全天候、全覆盖监测。
- 10.4.2.2 应具备烟感、线路过载、可燃气体异常自动报警等功能。

10.5 地质灾害监测预警

10.5.1 应对景区地质灾害隐患点全覆盖监测。

10.5.2 应科学设置地质灾害关键指标预警阈值。

10.5.3 应具备全天候灾害实时监测、分析、预报、预警、应急指挥、可视化服务等功能。

11 运行保障

11.1 体制保障

11.1.1 应用体制

11.1.1.1 应设立专门的智慧旅游景区管理领导小组。

11.1.1.2 应建立以指挥中心为核心的信息化运行体制。

11.1.1.3 应明确信息化岗位职责与权限。

11.1.1.4 应配置充足信息化岗位人员。

11.1.2 维护体制

11.1.2.1 应以自建或服务外包方式建立运维保障体制。

11.1.2.2 应配置充足专业维护人员。

11.2 机制保障

11.2.1 运转机制

11.2.1.1 应明确细化指挥中心岗位设置。

11.2.1.2 应设立处理咨询投诉业务的专职岗位。

11.2.1.3 应细化指挥调度工作边界划分。

11.2.1.4 应细化梳理指挥调度业务内容。

11.2.1.5 应固化指挥调度各项业务流程。

11.2.1.6 应制定指挥调度涉及业务的过程模板。

11.2.1.7 应建立指挥调度业务处置闭环工作机制。

11.2.2 考核机制

11.2.2.1 应建立与运转机制相对应的考核机制。

11.2.2.2 考核应职责明确、数据量化、绩效挂钩、奖惩分明。

11.2.2.3 考核应涵盖所有参与方。

11.2.2.4 考核应针对关键节点。

11.2.3 培训机制

- 11.2.3.1 应建立专业化、规范化、制度化的培训机制。
- 11.2.3.2 应积极开展景区信息化专业知识和业务技能的培训。
- 11.2.3.3 培训方式可采取内训、外训、交流挂职等形式。

12 创新应用

12.1 5G 技术

- 12.1.1 可引入“旅游+5G”融合应用。
- 12.1.2 可利用 5G 网络切片功能组建景区无线专网、物联网。
- 12.1.3 可开展景区视频监控、高清直播、在线 VR 观景、云展览、云演艺等移动应用。

12.2 云服务

- 12.2.1 可引入“云服务”融合应用。
- 12.2.2 具备 IaaS、PaaS 及 SaaS 等功能。

12.3 区块链技术

- 12.3.1 可引入“旅游+区块链”融合应用。
- 12.3.2 具备消费管理、信用管理、数字身份等功能。

12.4 人工智能技术

- 12.4.1 可引入“旅游+AI”融合应用。
- 12.4.2 可通过人工智能和机器学习重构管理、运营、服务体系。
- 12.4.3 具备交互式引领、讲解、预约预订、导游导览服务等功能。

12.5 虚拟现实技术

- 12.5.1 设置 VR/AR、4D/5D、沉浸式体验等虚拟现实、增强现实、场景再现、景物识别等活动项目，完善游客场景化服务和虚拟体验，支持在线虚拟旅游。
- 12.5.2 设置全息互动投影、球（环）幕产品。

附录 A
(规范性)
智慧旅游景区评分

A.1 智慧旅游景区评分方法

智慧旅游景区评分细则分值总体构成见表A.1,总分100分。智慧旅游景区评分细则应按照附录表A.2进行评分。

智慧旅游景区评分细则分为基本要求、基础支撑、景区管理、景区服务、景区营销、景区资源保护、景区安全、创新应用等8个大项。评分时对8个大项的总得分计算得分率,公式为:总得分率=实际总得分/总分×100%。

如部分旅游景区因资源属性(自然类、人文类)、管理类型(开放型、封闭型)或经营类型(收费型、不收费型)等不同,本身并不具备表A.2中带“*”的项目所涉及的内容,统计得分率时应在分母中去掉该项分值。

表A.1 智慧旅游景区评分细则分值总体构成

项目内容	基本要求	基础支撑	景区管理	景区服务	景区营销	景区资源保护	景区安全	创新应用	总分
分值	5	20	15	20	10	10	15	5	100

A.2 智慧旅游景区评分细则

表A.2给出了智慧旅游景区评分细则。

表A.2 智慧旅游景区评分细则

序号	评定项目	大项分值	分项分值	小项分值	检查得分
1	基本要求	5			
1.1	总体要求		1		
1.1.1	应遵守国家有关互联网、信息安全、节能环保、卫生健康、安全生产等方面的法律法规和标准要求。			0.5	
1.1.2	能配合省、市级行业管理部门完成统一的信息化、智慧化工作要求。满足得0.5分,因不配合上级主管部门信息化工作被通报批评的得0分。			0.5	
1.2	组织管理		1		
1.2.1	核心管理层设置有专职负责智慧景区建设与运行的负责人。满足得0.2分,不满足得0分。			0.2	
1.2.2	设置有信息化专职部门,并配备至少1名专职专业人员(能提供相关证明),3人以上(含)得0.3,1-2人得0.1分,无专职专业人员得0分。			0.3	
1.2.3	负责智慧景区建设的中高层管理人员应具备相应专业技术背景或三年内至少接受过3次信息化专业培训(提供工作证明和培训证明材料)。满足得0.2分,不满足得0分。			0.2	
1.2.4	建立智慧景区建设工作推进协调会议工作管理制度并有执行记录(提供景区信息化管理制度等文件证明材料)。满足得0.3分,不满足得0分。			0.3	
1.3	建设规划和专项资金预算		1		

表 A.2 智慧旅游景区评分细则（续）

序号	评定项目	大项 分值	分项 分值	小项 分值	检查 得分
1.3.1	有完善的短期、中长期智慧景区建设规划或行动方案（提供景区信息化规划或行动方案等证明材料）。满足得0.5分，不满足得0分。			0.5	
1.3.2	具备相匹配的专项管理资金安排，有年度建设运行维护资金预算和使用记录（提供资金保障计划和使用计划）。满足得0.5分，不满足得0分。			0.5	
1.4	信息化培训		0.5		
1.4.1	信息化部门至少在单位内每半年组织开展1次信息化专项培训活动（提供培训记录、培训现场照片以及培训材料等证明材料）。满足得0.2分，不满足得0分。			0.2	
1.4.2	信息化部门专业人员每人每年至少参加1次外部的专业培训（含省、市级行政管理部门或信息化专业机构组织的培训，提供外训证明材料或证书）。满足得0.3分，不满足得0分。			0.3	
1.5	信息化系统运行保障		1.5		
1.5.1	针对已建信息化业务系统应有相应的运行保障制度、运行记录和评价机制，制度完善、记录翔实。满足得0.5分，不满足得0分。			0.5	
1.5.2	景区信息化系统应具备与各级旅游行政主管部门的信息系统对接功能，可实现统一的数据交换共享。			1	
2	基础支撑	20			
2.1	网络支撑		2		
2.1.1	有线网络：通过自建或租赁方式组建有线局域网，具备接入电子政务外网、业务专网、互联网等功能，满足门禁票务、视频监控、电子商务、互联网访问等数据传输需要。			0.5	
2.1.2	无线网络：通过自建或租赁方式组建无线局域网，具备互联网接入功能，满足景区日常生产运营与应急等数据的无线局域网传输要求，为游客提供WiFi网络服务，景区重点区域有WiFi网络覆盖，信号稳定可靠。景区重点区域（游客中心、景区出入口、主要景点）有WiFi网络覆盖得0.2分，无WiFi网络得0分。			0.2	
2.1.3	移动网络：景区重点区域（游客中心、景区出入口、主要景点）应实现4G以上移动网络全覆盖，满足客流峰值通讯需求。游客可达区域的5G信号无盲区并且信号稳定得0.8分，重点区域的5G信号无盲区并且信号稳定得0.6分，游客可达区域的4G信号无盲区并且信号稳定得0.4分，重点区域的4G信号无盲区并且信号稳定得0.2分。			0.8	
2.1.4	物联网：通过自建或租赁方式组建物联网平台；实现重要景点、主要游线、重点管理区域、监测保护区域全覆盖；满足旅游设施、消防设施、文保设施等在线接入需求。景区通过自建或租用等方式具备物联网传输网络及物联网管理系统得0.3分，物联网系统能够覆盖主要景点、设备设施得0.5分，无物联网系统得0分。			0.5	
2.2	数据中心		1		
2.2.1	采用自建或租赁云服务方式建立有统一的数据中心。满足得0.5分，不满足得0分。			0.5	

表 A.2 智慧旅游景区评分细则（续）

序号	评定项目	大项 分值	分项 分值	小项 分值	检查 得分
2.2.2	满足景区管理、公众服务、宣传营销等数据应用服务需求，具备数据共享、数据保护、数据交换等功能。满足得 0.3 分，不满足得 0 分。			0.3	
2.2.3	具备景区游客服务信息数据库、地理信息与资源基础数据库，具备景区重要景观、名胜古迹、历史文物等高精度三维数字模型。满足得 0.2 分，不满足得 0 分。			0.2	
2.3	指挥调度中心		1		
2.3.1	建设集大屏展示、坐席操作、会商决策为一体的指挥调度中心。满足得 0.5 分，不满足得 0 分。			0.5	
2.3.2	具备 7*24 小时游客呼叫服务、指挥调度、态势分析、日常值守等功能，满足景区客户服务、应急指挥等业务需求。满足得 0.5 分，不满足得 0 分。			0.5	
2.4	视频监控		6.5		
2.4.1	建立景区视频监控系统，对景区出入口、重要游览点、主要休憩场所、交通枢纽地带、事故易发地点、重点保护资源等进行重点监控。每满足 1 项场所得 0.1 分，满分 0.6 分。			0.6	
2.4.2	景区视频监控系统支持人脸识别、轨迹抓取、游客统计、越界报警等视频应用功能。每满足 1 项得 0.1 分，满分 0.4 分。			0.4	
2.4.3	具备图像录入、回放、处理功能，视频保存天数应不低于 30 天。满足得 0.2 分，不满足得 0 分。			0.2	
2.4.4	现场工作人员配备可视化终端设备，可进行实时监测、预警和调度，终端设备具备视频采集、位置监测、音视频回传、点对点调控等功能。满足得 0.3 分，不满足得 0 分。			0.3	
2.4.5	视频数据应与“智游天府”文化和旅游公共服务平台实时对接。			5	
2.5	公共广播		0.5		
2.5.1	建设公共广播系统，在主要景点、主要游线、游客聚集地、安全隐患点位等区域提供数字音频广播服务。每满足 1 项场所得 0.1 分，满分 0.3 分。			0.3	
2.5.2	具备统一广播、分组广播、交互广播等功能。每满足 1 项得 0.1 分，满分 0.2 分。			0.2	
2.6	智能停车		6		
2.6.1	支持车牌识别、车位预约、停车引导、智能寻车、无感支付等应用。每满足 1 项得 0.2 分，满分 0.8 分。			0.8	
2.6.2	提供停车位的采集、管理、查询与导航服务，在常用导航地图上显示停车场。满足得 0.2 分，不满足得 0 分。			0.2	
2.6.3	实时车辆、车位等数据应与“智游天府”文化和旅游公共服务平台实时对接。			5	
2.7	信息发布		1		
2.7.1	建设信息发布系统，整合景区信息发布资源，建立信息统一发布机制，实现景区公告、预警、宣传等信息统一发布。			0.5	

表 A.2 智慧旅游景区评分细则（续）

序号	评定项目	大项 分值	分项 分值	小项 分值	检查 得分
2.7.2	支持景区门户网站、微信、微博、移动 APP、手机短信等多种信息发布渠道，设有广播、电子屏或多媒体服务终端。在 2 个以上（含）网络渠道上进行景区信息发布的得 0.2 分，2 个以下得 0 分。			0.2	
2.7.3	信息发布内容应包括通景道路交通状况、景区预约状况、在园人数、停车位情况、演出和活动信息、排队等候时间、主要景点和服务场所实时人数、设施使用情况等信息。信息发布内容满足 3 项以上（含）得 0.3 分，少于 3 项得 0 分。			0.3	
2.8	地理信息系统		1		
2.8.1	建立二三维 GIS 平台，实现基于位置的文旅资源空间分布、视频监控展示、旅游态势呈现、指挥调度等功能。每满足 1 项得 0.1 分，满分 0.3 分。			0.3	
2.8.2	支持多终端、跨平台应用，支持多级精度地理数据和三维模型数据融合。满足得 0.2 分，不满足得 0 分。			0.2	
2.8.3	提供基于二三维场景的景区公共服务设施、游览设施、特种设备等的运行状态监测与控制服务。满足得 0.2 分，不满足得 0 分。			0.2	
2.8.4	提供基于位置的线路规划、线路定制、智能导览、停车导航、反向寻车、反向寻人等服务。每满足 1 项得 0.1 分，满分 0.3 分。			0.3	
2.9	信息安全		1		
2.9.1	应符合 GB/T 22239-2019 相应部分的规定，建立完善的信息安全管理制度，达到国家网络安全等级保护二级或以上（需提供二级或以上等证明材料，租用云服务器需提供云服务厂商等证明材料）。			0.5	
2.9.2	具备保护游客个人隐私的信息安全措施（需提供隐私保护措施和保护管理条例证明材料）。			0.5	
3	景区管理	15			
3.1	设备设施管理		1		
3.1.1	对游步道、指路牌、护栏、厕所、路灯、消防设施、环卫设施、营运工具等设备设施进行监测。信息化平台具有设备设施管理系统或功能模块的得 0.3 分，具备实时监测管理能力的得 0.5 分，不满足得 0 分。			0.5	
3.1.2	景区管理终端具备的业务功能包括：巡检、报修、派工、反馈、归档业务流程化管理功能。每满足 1 项得 0.2 分，满分 0.5 分。			0.5	
3.2	✳ 客流管理		6		
3.2.1	对景区预约量、入园流量、实时流量、在园客流等进行实时监测。满足得 0.2 分，不满足得 0 分。			0.2	
3.2.2	具备客流预测、态势推演、超限报警、渠道管控、流量管控、游客分流等功能。每满足 1 项得 0.1 分，满分 0.3 分。			0.3	
3.2.3	客流量数据应与“智游天府”文化和旅游公共服务平台实时对接。			5	
3.2.4	建设景区电子门禁系统，支持身份证、电子身份证、二维码、人脸等多种介质的电子门票应用。满足 1 项得 0.1 分，满分 0.3 分。			0.3	

表 A.2 智慧旅游景区评分细则（续）

序号	评定项目	大项 分值	分项 分值	小项 分值	检查 得分
3.2.5	突发情况或高峰时段支持采用 PDA 等设备进行移动检票。满足得 0.2 分，不满足得 0 分。			0.2	
3.3	交通管理		2		
3.3.1	外部交通能对景区周边出入路段、停车场等区域车流量进行实时监测。具备周边交通监测功能得 0.5 分，同时具备交通引导信息、泊位信息、分流信息发布功能得 1 分。			1	
3.3.2	外部交通可联动公安交通系统，扩展监测引导范围。满足得 0.2 分，不满足得 0 分。			0.2	
3.3.3	可对景区内观光车、索道、游船等内部交通工具进行智能化管控和调度。每满足 1 项内部交通工具得 0.1 分，满分 0.3 分。			0.3	
3.3.4	具备交通综合信息查询、流量预警、运行监测、动态调度、可视化管理等功能。每满足 1 项得 0.1 分，满分 0.5 分。			0.5	
3.4	产业监测		1		
3.4.1	具有智慧景区运行态势监测模块，具备产业数据分析、自动预警、数据报告、决策建议等功能。每满足 1 项得 0.2 分，满分 0.5 分。			0.5	
3.4.2	对景区内外交通、住宿、购物、娱乐、餐饮、消费等数据进行可视化展示。满足得 0.5 分，不满足得 0 分。			0.5	
3.5	指挥调度		3		
3.5.1	建有景区指挥调度管理平台，对景区的突发性事件建立高效处理机制。实现接件、分发、处置、追踪、反馈、归档的业务闭环，可及时接收预警信息并启动应急预案，快速发布疏散信息。满足得 1.5 分，不满足得 0 分。			1.5	
3.5.2	可实现应急处置过程监控和归档，可评估应急处置结果。满足得 0.3 分，不满足得 0 分。			0.3	
3.5.3	配套执行考核机制，出具完善的指挥调度管理文件作为证明材料。满足得 0.2 分，不满足得 0 分。			0.2	
3.5.4	实时对接景区各业务板块，接收多种渠道应急信息上报，平台具备与公安、交通、气象、环保或安监等系统对接能力。满足得 0.5 分，不满足得 0 分。			0.5	
3.5.5	实现对旅游资源、设施设备、特种设备、物资、能源和相关人力资源的统一平台化管理、实时监测与调度，具备位置监控、轨迹查询、安全预警和动态调度等功能。满足得 0.5 分，不满足得 0 分。			0.5	
3.6	协同办公		2		
3.6.1	建有景区协同办公平台，实现公文办理、事项办理、会议管理、项目管理、考勤管理、数据查阅等景区业务全覆盖。满足得 1.5 分，不满足得 0 分。			1.5	
3.6.2	支持巡检管控、在线报修、维修记录等功能。满足得 0.5 分，不满足得 0 分。			0.5	
4	景区服务	20			
4.1	咨询投诉		4		
4.1.1	有专门的服务热线电话，同时满足多路接入。有服务热线得 0.5 分，中继信道 3 条及以上得 1 分，不满足得 0 分。			1	

表 A.2 智慧旅游景区评分细则（续）

序号	评定项目	大项 分值	分项 分值	小项 分值	检查 得分
4.1.2	建有游客呼叫服务平台，平台具备多通道、多并发、全程跟踪回溯业务等功能。满足得0.5分，不满足得0分。			0.5	
4.1.3	游客呼叫服务平台具有互联网端、移动端、线下SOS端等多渠道的客户服务接入功能。每满足1项得0.2分，满分0.5分。			0.5	
4.1.4	配备有专职接线员，接线员普通话、沟通业务能力良好，能提供英文服务。专职接线员不少于2人的得0.5分，且接线员普通话、沟通业务能力良好，至少有1人能提供英文服务，得0.5分，满分1分。			1	
4.1.5	有闭环的呼叫业务运行工作机制，有完善的保障制度和考核制度和服务制度（需提供景区发布的制度文件作为证明材料）。满足得0.5分，不满足得0分。			0.5	
4.1.6	运行效果良好，咨询投诉处置率达到100%，且满意率达到90%及以上的得0.5分，不满足得0分。			0.5	
4.2	导航导览		4		
4.2.1	提供一码游或一机游等类似服务的导航导览服务，实现景区景点介绍、在线语音讲解、VR\AR展示、线路导览、停车引导、入厕引导、咨询投诉、数据采集等服务。每满足1项得0.4分，满分2分。			2	
4.2.2	实现停车场、游客服务中心、景区道路及内部引导标识等的数字化展示及引导。每满足1项得0.5分，满分2分。			2	
4.3	✱ 预约预订		10		
4.3.1	建设景区预约预订服务平台，提供票务、住宿、餐饮、交通、娱乐、特产、活动等在线预约预订服务。每提供1项在线预约预订服务得0.2分，满分1分。			1	
	提供在线多渠道预约预订服务。提供单一在线渠道预约预定得0.3分，提供2条以上（含）在线渠道预约预定得0.5分，不满足得0分。			0.5	
4.3.2	具备各主流支付平台在线支付功能。满足得1分，不满足得0分。			1	
4.3.3	提供全网、实名制、分时段票务预约服务。满足得1分，不满足得0分。			1	
4.3.4	支持二维码、身份证、电子身份证或人脸等介质核销入园。满足得1分，不满足得0分。			1	
4.3.5	支持景区内多种票务自由组合，实现类似“一卡通”功能。满足得0.5分，不满足得0分。			0.5	
4.3.6	预约预订数据应与“智游天府”文化和旅游公共服务平台实时对接。			5	
4.4	体验互动		1		
4.4.1	提供沉浸式历史文化、人文地理或自然景观等内容体验。满足得0.5分，不满足得0分。			0.5	
4.4.2	满足游客参与、互动与分享等需求。满足得0.5分，不满足得0分。			0.5	
4.5	✱ 适老旅游服务		1		
4.5.1	为老年人开发语音引导、大号字、便捷化的旅游应用服务模块。满足得0.5分，不满足得0分。			0.5	

表 A.2 智慧旅游景区评分细则（续）

序号	评定项目	大项 分值	分项 分值	小项 分值	检查 得分
4.5.2	为老年人提供预约预订、虚拟体验、语音讲解等线下服务。满足得 0.5 分，不满足得 0 分。			0.5	
5	景区营销	10			
5.1	✱ 直销系统		2		
5.1.1	提供自媒体、微营销等多种旅游产品自有销售渠道。每提供 1 种渠道得 0.5 分，满分 1 分。			1	
5.1.2	实现自有渠道的旅游产品网上展示、预订、支付、评价等功能。满足 4 项功能的得 1 分，满足 2 项功能的得 0.5 分，少于 2 项功能的得 0 分。			1	
5.2	✱ 分销系统		2		
5.2.1	提供旅游分销平台，实现与 OTA、大型互联网电商平台旅游版块、网络社群等渠道进行系统对接。每提供 1 种渠道的得 0.5 分，满分 1 分。			1	
5.2.2	具备旅游产品管理、分销商管理、二级分销管理、授信管理、结算管理等功能。每满足 1 项功能得 0.1 分，满分 0.5 分。			0.5	
5.2.3	具备景区统一数据归集、统一核销、多渠道清分结算等功能。满足 3 项功能的得 0.5 分，少于 3 项功能的得 0 分。			0.5	
5.3	宣传推广		2		
5.3.1	利用新媒体、短视频或电商平台等开展线上线下一体化的互动营销活动。最近两年内每开展 1 次活动得 0.2 分，满分 1 分。			1	
5.3.2	通过景区网络直播为游客提供虚拟游览、远程赏景、网上看展、在线观看等服务。满足得 0.8 分，不满足得 0 分。			0.8	
5.3.3	在景区网络宣传推广中有机植入全省统一文旅口号、核心形象和文旅吉祥物。满足得 0.2 分，不满足得 0 分。			0.2	
5.4	✱ 营销数据分析		4		
5.4.1	提供基于大数据应用的营销数据分析。满足得 1 分，不满足得 0 分。			1	
5.4.2	实现客流和消费等的趋势分析和预测。满足得 1 分，不满足得 0 分。			1	
5.4.3	为景区品牌推广、策略制定、活动策划、危机公关、新产品研发提供数据支撑。每满足 1 项得 0.2 分，满分 1 分。			1	
5.4.4	提供基于大数据分析的景区旅游资源优化配置服务。满足得 1 分，不满足得 0 分。			1	
6	景区资源保护	10			
6.1	✱ 生物监测保护		3		
6.1.1	建立生物监测系统，具备实时监测有害生物、空气环境或土壤环境等指标参数的功能。满足得 1 分，不满足得 0 分。			1	
6.1.2	动态监测植物生长状态及动物活动状态。满足得 1 分，不满足得 0 分。			1	
6.1.3	具备连续监测统计、异常报警功能。满足得 1 分，不满足得 0 分。			1	
6.2	✱ 文物监测保护		4		

表 A.2 智慧旅游景区评分细则（续）

序号	评定项目	大项 分值	分项 分值	小项 分值	检查 得分
6.2.1	采用仪器测量、设备巡查、远程监控等手段，采集和收集反应文物本体及周边环境对象状态、变化特征及其发展趋势。每采用 1 项监测手段得 1 分，满分 3 分。			3	
6.2.2	具备连续监测统计、异常报警功能。满足得 1 分，不满足得 0 分。			1	
6.3	✱ 环境气象监测		3		
6.3.1	对景区气象、水质环境、水文、土壤环境、空气环境等进行监测。每满足 1 项得 0.2 分，满分 1 分。			1	
6.3.2	对接环境、气象等部门环境监测系统，实现环境、气象数据共享。对接 1 个部门得 0.5 分，满分 1 分。			1	
6.3.3	具备连续监测统计、异常报警功能。满足得 1 分，不满足得 0 分。			1	
7	景区安全	15			
7.1	客流量监测管控		4		
7.1.1	科学设置景区最大承载量、最大瞬时量预警阈值。满足得 1 分，不满足得 0 分。			1	
7.1.2	在景区实时客流达到阈值时启动应急预案。满足得 2 分，不满足得 0 分。			2	
7.1.3	满足态势推演、信息发布、主动分流、效果追踪等需求。满足得 1 分，不满足得 0 分。			1	
7.2	游客行为监测预警		3		
7.2.1	科学设置游客行为安全边界，具备游客越界报警、在线实时干预、行为轨迹分析等功能。满足得 1 分，不满足得 0 分。			1	
7.2.2	实时监测游客的不安全、不文明行为，实现游客自身异常状况的监测及报警。满足得 1 分，不满足得 0 分。			1	
7.2.3	实现游客群体行为监测。满足得 1 分，不满足得 0 分。			1	
7.3	景区安防监控		3		
7.3.1	采用电子围栏、智能安检、红外测温、越界监控、激光信息传感等设施，实现景区安防监控。每满足 1 项得 0.2 分，满分 1 分。			1	
7.3.2	具备视频分析、行为识别及报警功能，对环境和人的行为等异常状况进行实时监控与报警。满足得 1 分，不满足得 0 分。			1	
7.3.3	在景区关键区域布设红外、云台监控、高空瞭望等设备设施，进行危险监测。每满足 1 项得 0.5 分，满分 1 分。			1	
7.4	✱ 景区自然灾害与消防监测预警		2		
7.4.1	建立森林防火监测预警系统，对景区森林资源进行全天候、全覆盖监测，满足景区森林防火资源管理、火灾监测预警、火灾应急指挥等需求。满足得 0.5 分，不满足得 0 分。			0.5	
7.4.2	森林防火监测预警系统具备自动巡航、自动报警、自动定位等功能。满足得 0.5 分，不满足得 0 分。			0.5	
7.4.3	建立建筑防火监测预警系统，对景区内宫观庙宇、亭台楼阁、旅游服务设施等进行全天候、全覆盖监测。满足得 0.5 分，不满足得 0 分。			0.5	

表 A.2 智慧旅游景区评分细则（续）

序号	评定项目	大项 分值	分项 分值	小项 分值	检查 得分
7.4.4	建筑防火监测预警系统，具备烟感、线路过载、可燃气体异常自动报警等功能。满足得0.5分，不满足得0分。			0.5	
7.5	❖地质灾害监测预警		3		
7.5.1	建立地质灾害监测预警系统，对景区地质灾害隐患点全覆盖监测。满足得2分，不满足得0分。			2	
7.5.2	具备全天候灾害实时监测、数据分析、预警、应急指挥、可视化服务等功能。每满足1项得0.2分，满分1分。			1	
8	创新应用	5			
8.1	5G 应用		1		
8.1.1	利用5G网络切片功能组建景区无线专网、物联网。满足得0.2分，不满足得0分。			0.2	
8.1.2	利用5G网络，开展景区视频监控、高清直播、在线VR观景、云展览、云演艺等移动应用。每开展1项应用得0.2分，满分0.8分。			0.8	
8.2	其他新应用		4		
8.2.1	引入“旅游+区块链”融合应用，具备消费管理、信用管理、数字身份等功能。每满足1项功能得0.2分，满分0.5分。			0.5	
8.2.2	引入“旅游+AI”融合应用，通过人工智能和机器学习重构管理、运营、服务体系。每满足1项得0.5分，满分1分。			1	
8.2.3	设置VR/AR、4D/5D、沉浸式体验、全息互动投影、球（环）幕产品等虚拟现实、增强现实、场景再现、景物识别等活动项目，完善游客场景化服务和虚拟体验，支持在线虚拟旅游。每设置1项得0.2分，满分1分。			1	
8.2.4	设置无人商店、智能酒店、智能餐厅、智能路灯、智能垃圾桶、智能机器人等新型服务设施，每设置1项得0.2分，满分1分。			1	
8.2.5	采用其他新技术应用到旅游新场景，并获得相关政府奖励；或经专家认定具有示范意义的项目。满足得0.5分，不满足得0分。			0.5	
总分					100
实际总得分					
总得分率					%