

DB21

辽宁省地方标准

DB21/T 3506—2021

智慧景区建设规范

Specification for the Construction of Smart Tourist Attractions

地方标准信息服务平台

2021 - 09 - 30 发布

2021 - 10 - 30 实施

辽宁省市场监督管理局 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 智慧景区建设质量等级评定的一般要求	2
5 智慧营销	2
6 智慧服务	2
7 智慧管理	3
8 智慧设施	3
9 智慧产品	3

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。

本文件由辽宁省文化和旅游厅提出并归口。

本文件起草单位: 辽宁大学。

本文件主要起草人: 郭舒、曹宁、王瑾、刘佳玮、平兴强、喻莎莎、刘朕、葛程诚、樊海莲、邓彦丰、李宁。

本标准发布实施后,任何单位和个人如有问题和意见建议,均可以通过来电和来函等方式进行反馈,有关单位将及时答复并认真处理,根据实际情况依法进行评估及复审。

归口管理部门和联系方式: 辽宁省文化和旅游厅(辽宁省沈阳市皇姑区北陵大街45-11号), 024-24866935。

标准起草单位和联系方式: 辽宁大学(辽宁省沈阳市沈北新区道义南大街58号), 024-60602130。

地方标准信息服务平台

智慧景区建设规范

1 范围

本文件规定了旅游景区智慧营销、智慧服务、智慧管理、智慧设施、智慧产品的建设要求。
本文件适用于接待游客的各类旅游景区的智慧化建设。

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 旅游景区质量等级的划分与评定

GB/T 30225 旅游景区数字化应用规范

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 tourist attractions

具有较为完备的智慧旅游基础设施，主动、及时感知旅游资源、旅游经济、旅游活动、游客等各方面信息，结合景区区域环境、资源特色、业务流程与实际服务需要，实现智慧营销、服务、产品、管理、设施及其集成应用的景区。

3.2

智慧营销 smart marketing

旅游景区的营销活动，利用人工智能、大数据分析等信息技术，基于市场需求及其变化，开展多渠道、线上线下等多种手段，招徕游客的活动。

3.3

智慧服务 smart service

旅游景区的服务活动，采用位置服务、虚拟现实、人工智能等信息技术，综合分析游客需求与服务资源信息，为游客提供全过程、全方位、主动式、人性化的服务。

3.4

智慧管理 smart management

旅游景区的管理活动，利用物联网、传感网等技术，动态感知景区人员、资源、环境、设施设备等各方面状态信息，及时掌握景区运营状况，以业务系统为支撑，实现景区人员管理、业务管理、设施管理、部门管理的高效化与智能化。

4 智慧景区建设质量等级评定的一般要求

- 4.1 应具备智慧景区建设总体规划或在景区规划中有智慧景区建设的内容。
- 4.2 应具备明确的智慧景区建设目标、建设方案。
- 4.3 应具备相对完善的智慧化管理体系。
- 4.4 应具备相对独立的信息化管理职能。
- 4.5 应培育和践行社会主义核心价值观。
- 4.6 其他一般要求应符合 GB/T 17775 旅游景区质量等级划分与评定的必备条件。

5 智慧营销

- 5.1 应在全国主流旅游网站或在线交易平台开展网络营销，建立自媒体营销平台，提供景区介绍、产品推介等在线营销活动。包括但不限于门户网站、电子商务平台、网络媒体频道、SNS 社区、直播平台、短信平台、论坛、博客、微博、短视频、微信公众号、移动 APP 等媒体。
- 5.2 应对营销计划、活动方案等信息进行有效管理，实现营销信息的统一发布，开展针对游客偏好和特征的精准营销。包括但不限于公布合作媒体、营业时段、活动主题，宣传景区资源，打造品牌形象等。
- 5.3 应提供在线旅游预订、在线交易、网上支付及移动端支付服务。包括但不限于景区内交通、酒店、餐饮、特色商品、个性化定制产品等。
- 5.4 应建立游客信息采集与分析系统。
- 5.5 应保持适当活跃度，及时更新与良好互动。

6 智慧服务

- 6.1 应通过多种渠道发布服务信息。包括但不限于景区天气、空气质量、停车寻车、门票价格、景区介绍、服务设施、活动动态、客流状况、应急管理、诚信服务等相关信息。
- 6.2 应通过门户网站、微信公众号、移动 APP 等提供景区票务、游览、餐饮、娱乐、购物查询服务和相关预约服务。包括但不限于景区信息发布、客流量信息、数字化景区展示、交通导引、游览线路、行程规划、门票预订、酒店预订、餐饮预订、导游预订、在线咨询、下载服务等。
- 6.3 应提供基于电子地图的精准景点导引、讲解和内容体验服务。包括但不限于基于全球定位、射频识别定位、红外感应等游客动态定位技术的交通与停车场、服务设施、旅游厕所、景点的向导系统和讲解系统。
- 6.4 应提供救援电话或支持游客使用在线方式寻求安全救援。

- 6.5 应通过多种渠道受理游客投诉并方便查询受理状态。
- 6.6 应保持服务信息内容丰富度。包括但不限于实时动态感知信息如温湿度、光照、紫外线、水温水质等，景区内智能参考信息如游客服务设施供给信息、游客和车量密度等，安全信息如安全隐患、灾情险情、疏散渠道等，开放互动信息如游客点评、景区回应、游客互动等。
- 6.7 应保持服务信息手段连续性。包括但不限于移动终端、电子触摸屏、自助缴费机、人脸识别机、无感支付机、扫码器、闸机、指纹识别门禁等。

7 智慧管理

- 7.1 景区数据应采集齐全、集中管理、有效维护、及时更新并与省市智慧旅游平台有效对接。
- 7.2 应建立智慧化资源管理系统。包括但不限于景观资源信息记录与监控、人力资源、财务管理、协同办公系统、客户关系、管理决策等系统。
- 7.3 应建立票务、咨询、讲解、车船管理、接待、投诉、环境卫生、业态运营、舆情监测等智慧化运营管理系统。
- 7.4 应建立视频监控、客流监测、环境监管、安全管理、预警预测等智慧化安防监管系统。包括但不限于电子门禁、视频监控、动态客流信息、电子巡更巡检、环境监测与灾害预警、应急指挥、危险源监控、应急广播、应急救援、舆情监测等系统。
- 7.5 其他智慧化安防监管系统要求应符合 GB/T 30225 安全管理与防范体系要求。
- 7.6 应具备游客信息安全制度。

8 智慧设施

- 8.1 应具备满足游客游览活动和景区办公需要的宽带网络。
- 8.2 应在景区出入口、主要景点、游客集聚区布设信息发布设施。
- 8.3 宜建立官方网站或新媒体平台。
- 8.4 应在游客游览的主要区域和重要节点安装监控设备，支持客流数据采集、环境监测和安全监测。
- 8.5 应具有支持身份证、二维码或面部识别等信息凭证的门禁系统或验证设施
- 8.6 应设有智能化信息查询、导览导航、智能化场景体验等服务设施。
- 8.7 应及时对数字化设备设施的系统进行升级。
- 8.8 应实现电力、通信、物联、信息发布、信息安全、指挥等设施的持续改进。

9 智慧产品

- 9.1 宜利用虚拟现实、增强现实、混合现实等多种信息技术创新数字化体验产品。
- 9.2 宜提供智能自助售货机商品、无感支付超市、智能餐厅、智能酒店等智能化产品。

地方标准信息服务平台