

ICS 03.080

A 12

DB3303

温州市地方标准规范

DB 3303/T 60—2016

景区智慧旅游服务规范

Specification for smart tourism service of scenic spot

2016 - 08 - 08 发布

2017 - 01 - 01 实施

温州市质量技术监督局 发布

前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由温州市旅游局提出并归口管理。

本标准起草单位：温州市标准化研究院、温州市鹿城区风景旅游管理局

本标准主要起草人：陈怡、楼红耀、虞爱娜、潘平良、苏茹、陈芳。

景区智慧旅游服务规范

1 范围

本标准规定了温州市景区智慧旅游的术语和定义、服务设施、服务组织、服务要求、服务安全、服务监督、服务评价。

本标准适用于温州市A级旅游景区（以下简称景区）。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅注日期的版本适用于本文件。凡是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/T15566.9 公共信息导向系统 设置原则与要求 第9部分：旅游景区

LB/T 013 旅游景区公共信息导向系统设置规范

3 术语与定义

下列术语与定义适用于本文件：

3.1

智慧旅游

利用云计算、物联网等技术，通过互联网、无线网络，借助便携的终端设备，实现各类旅游信息的自动感知、及时传送和挖掘分析，提升游客在食、住、行、游、购、娱等旅游活动中的自主性、互动性，为游客带来超出预期的旅游体验和无处不在的旅游服务。

4 服务设施

4.1 景区主要路段、人流聚集地应覆盖网络，为游客提供安全、方便的通信环境。

4.2 景区应设有下列用途的设施设备：

- 信息发布；
- 视频监控；
- 运行监控；
- 门票服务；
- 自助导游；
- 广播服务；
- 紧急救援；
- 应急充电。

4.3 景区内所有的设施设备应有专人负责，定期维护，确保其在营业时间有效运行。

5 服务组织

景区应设置智慧旅游服务机构，配备专人负责管理，并应具有以下职责：

- 统一管理和协调景区智慧旅游建设；
- 建立健全景区服务和信息安全管理等规范；
- 保证和监督提供规范智慧旅游；
- 定期对景区工作人员开展培训。

6 服务要求

6.1 交通服务

6.1.1 景区内交通信息设置应符合 GB/T 15566.9 的要求。

6.1.2 景区能及时发布交通信息，并能被游客接收，交通信息可包含以下内容：

- 景区周边路况；
- 停车场状况。

6.1.3 景区停车场能提供智能停车服务。

6.2 信息服务

6.2.1 总则

信息服务应形式多样，宜采用下列形式：

- 呼叫中心；
- 门户网站；
- 旅游资讯发布平台；
- 第三方平台。

6.2.2 呼叫中心

设有呼叫服务中心的，应提供下列服务：

- 信息咨询；
- 紧急救援；
- 旅游预约；
- 旅游投诉；
- 其他服务。

6.2.3 门户网站

6.2.3.1 建有门户网站的，其操作智能便捷，定期维护、及时更新，并可提供下列服务：

- 基本信息浏览；
- 信息查询；
- 旅游线路推荐和行程规划；
- 景区推介；
- 交通导航；
- 链接第三方平台；
- 电子商务服务；
- 多语种服务；
- 会员服务。

6.2.3.2 门户网站应能支持电脑、手机、信息触摸屏等终端设备访问。

6.2.4 旅游资讯发布平台

6.2.4.1 景区能利用媒体服务终端机发布旅游资讯，且布放合理，显示醒目，并能向景区范围内的游客手机发送旅游资讯。

6.2.4.2 旅游资讯的内容应实时更新，可包含但不限于下列内容：

- 景区基本情况介绍；
- 景区内实时动态感知，包括湿度、温度、紫外线、空气质量；
- 景区内智能参考信息，包括景区内实时客流量及舒适度、车流拥挤程度、停车场位置及空余数量；
- 管理部门发布的旅游及相关信息。

6.2.5 第三方平台

利用第三方平台宣传推广旅游信息的，应层次分明，主题明确，及时更新，内容与信息服务的其他方式保持一致。

6.3 票务服务

6.3.1 电子门票形式应多样化，支持网络直接销售或多渠道的分销，支持游客通过自助终端购票。

6.3.2 电子门禁系统应能自动识别门票，并能验证电子门票。

6.3.3 电子售检票应能协助实现客流监控和疏导、客源地统计分析功能。

6.4 游览服务

6.4.1 电子导览

6.4.1.1 景区内可通过手机、自助导览移动终端或固定导览终端等设备实现电子导览，提供景区内部及周边的交通、餐饮、娱乐、购物和公共服务设施的位置和简要情况。

6.4.1.2 电子导览功能应能提示基础设施的位置，导向标志的设置应符合 LB/T 013 的要求。

6.4.2 自助导游

6.4.2.1 景区应提供形式多样的自助导游服务，并可通过自助导游硬件设备或手机等手段实现。

6.4.2.2 自助导游服务应具有自助讲解功能，可具有景区地图查询搜索、游览线路规划和线路选择等功能。

6.4.3 旅游消费导购

6.4.3.1 景区能通过智能手机、自助导览移动终端或固定导览终端等设备根据游客当前位置提供附近区域的消费引导信息。

6.4.3.2 景区应能够支持刷卡支付、在线电子支付和移动支付。

6.4.3.3 景区宜通过手机终端、门户网站、信息屏等多种信息化传播方式提供旅游消费信息。

6.4.4 展示与体验服务

6.4.4.1 景区可借助现代信息技术充分展示自然和人文景观。

6.4.4.2 景区可联系其自身特色，结合景区文化主题提供游客体验服务。

7 服务安全

7.1 视频监控

7.1.1 景区视频监控应能覆盖景区重要景点、客流密集地段、事故多发地段等重点区域，并实现全时段监控，监控室应有人值班。

7.1.2 视频监控控制面板能控制画面缩放和镜头转动及红外夜视功能，能实现图像实时远程观看以及3G物联网视频监控，监控时可调整合适的录像条件，并能支持录像的检索和查看，录像数据存储保留时间应不少于30天。

7.1.3 视频监控应能协助实现客流、车流监控和疏导。

7.2 应急响应系统

7.2.1 景区应建立覆盖全景区的应急响应系统，并能根据应急情况处理预案对游客突发事件进行综合指挥和救援服务。

7.2.2 景区应在主要路段或事故多发地段设置应急报警装置，并能实现下列功能：

- 危险区域闯入及游客集聚区超限的自动报警功能；
- 火险、地质灾害等自动探测报警功能。

7.2.3 景区应设有应急广播，覆盖景区主要地段，设施需定期维护，保证其正常运行。

8 服务监督

8.1 建立投诉处理和服务质量监督机制，确定投诉受理机构并配备专人。

8.2 通过信息服务平台公布投诉电话号码、网上投诉地址、投诉受理程序和时限等信息，并能利用信息服务平台或应急响应系统及时处理投诉，保留记录完整。

8.3 有能力的景区可利用大数据开展游客满意度、客源地等信息分析。

9 服务评价

景区智慧旅游服务评价细则可参见附录A。

附 录 A
(资料性附录)
景区智慧旅游评价细则

表A.1规定了景区智慧旅游评价细则。

表A.1 景区智慧旅游评价细则

一级指标	二级指标	评定内容	
服务设施		景区主要路段、人流聚集地覆盖网络	
		设有用于信息发布、视频监控、运行监控、门票服务、自助导游、广播服务、紧急救助、应急充电的设施设备	
		设施设备有专人负责,定期维护。	
服务组织		设置智慧旅游服务机构,配备专人负责管理	
		建立健全景区服务和信息安全管理等规范	
		定期对景区工作人员开展培训	
服务要求	交通服务	交通信息设置符合 GB/T 15566.9 的要求	
		能及时发布交通信息,并能通过微信、短信、微博、彩信等方式被游客接收	
		交通信息可包含景区周边路况、停车场位置、承载量及空余量等	
		停车场可实现智能指引停车、智能收费等服务	
	信息服务	总则	信息服务应形式多样,可包括呼叫中心、门户网站、旅游资讯发布平台、第三方平台
		呼叫中心	可提供信息查询、紧急救援、旅游预约、旅游投诉、其他服务
		门户网站	网站操作智能简便,专人定期维护,内容及时更新
			可提供基本信息浏览、信息查询、旅游线路推荐和行程规划、景区推介、交通导航、链接第三方平台、电子商务服务、会员服务等服务
			支持中文、英文、日语、韩语等多种语种
			支持会员注册,实现会员管理等功能
			支持电脑、手机、信息触摸屏等终端设备访问
		旅游资讯发布平台	利用多媒体服务终端机发布旅游资讯,布放合理,显示醒目
			能向景区范围内的游客手机发送旅游资讯,通过触摸屏、电子显示屏发布旅游资讯
			旅游资讯内容可包括:景区基本情况介绍、景区内湿度、温度、紫外线强度、空气质量、实时客流量及舒适度、停车场位置及空余量、管理部门发布的旅游及相关信息
		第三方平台	能利用第三方平台宣传推广旅游信息,且层次分明、主题明确、及时更新,内容与信息服务的其他方式保持一致
票务服务	电子门票	形式多样,支持采用纸质(印有条码和二维码)、手机短信(彩信)、微信、无线射频卡等类型的门票	
		支持网上售票、自助售票机售票	

表 A.1 景区智慧旅游评价细则 (续)

一级指标	二级指标	评定内容	
服务要求	票务服务	电子门禁	能自动识别门票,支持条码、二维码、指纹、身份证、市民卡等验票类型
		能协助实现客流监控和疏导、客源地统计分析功能	
	游览服务	电子导览	可通过手机、自助导览移动终端或固定导览终端等设备实现电子导览
			提供景区内部及周边的交通、餐饮、娱乐、购物和公共服务设施的位置和简要情况
			能提示设施的位置,导向标志的设置符合 LB/T 013 的要求
		自助导游	支持手机移动客户端导游、二维码导游、第三方平台导游等多种形式导游
			电子导游具有自助讲解、景区地图查询搜索、游览线路规划、线路选择等功能
		旅游消费导购	支持手机移动客户端导购、微信导购、虚拟现实(VR)等形式的导购
	支持刷卡支付、在线支付和移动支付		
	展示与体验服务	能通过手机终端、门户网站、信息屏等多种信息化传播方式提供旅游消费信息	
		可通过环幕虚拟漫游、三维、四维立体影院等以互动或体验方式展示景区自然和人文景观	
	服务安全	视频监控	视频监控覆盖范围
监控时间			全时段监控,有人值班
监控记录保留时间			录像数据存储保留时间应不少于 30 天
视频监控功能			具有进行切换、记录、回放等功能
			可控制画面放大缩小、镜头转动,并具有红外夜视功能
			具有视频智能分析功能
		可进行视频数据存储、管理和检索	
应急响应系统		功能	能根据应急情况处理预案,对游客突发事件进行综合指挥和救援服务
		应急报警装置	在景区主要路段或事故多发地段设置应急报警装置,并与景区应急响应系统连接
		应急报警功能	能实现危险区域闯入及游客集聚区超限的自动报警功能
			能实现火险、地质灾害等自动探测报警功能
应急广播		覆盖景区主要地段,定期维护,保证正常运行	
服务监督	建立投诉处理和服务质量监督机制		
	确定投诉受理机构,并配备专人		
	通过信息服务平台公布投诉电话、网上投诉地址、投诉受理程序和时限等信息		
	利用信息服务平台或应急响应系统及时处理投诉,并保留记录完整		
	利用信息服务平台开展满意度调查,有能力的景区可利用大数据开展游客满意度、客源地信息分析		

参 考 文 献

- [1] GB/T 26355-2010 旅游景区服务指南
 - [2] GB/T 17775-2003 旅游区（点）质量等级的划分与评定
-