

智慧景区等级划分与评定

Classification & accreditation for smart tourism destinations

2024 - 08 - 28 发布

2024 - 12 - 01 实施

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 | 2 |
| 5 划分原则 | 2 |
| 6 评定指标体系 | 2 |
| 7 等级划分要求 | 3 |
| 附录 A（规范性） 智慧景区等级划分与评定评分表 | 6 |

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。

本文件由贵州省文化和旅游厅提出并归口。

本文件起草单位：贵州省文化和旅游厅、贵州省邮电规划设计院有限公司、贵州财经大学。

本文件主要起草人：刘宇松、张永环、曹巩华、赵杭、徐昊、陈伟、麦著文、胡晶、陈海、卜翠、高廷阳、杨钦钦、喻曦、安冯竞。

智慧景区等级划分与评定

1 范围

本文件规定了智慧景区划分与评定的术语和定义、缩略语、划分原则、评定指标体系及等级划分要求。

本文件适用于智慧景区的等级划分与评定。

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/T 16766 旅游业基础术语

GB/T 22239 信息安全技术 网络安全等级保护基本要求

GB/T 25070 信息安全技术 网络安全等级保护安全设计技术要求

LB/T 019 旅游目的地信息分类与描述

DB52/T 1123 政务数据 数据分类

DB52/T 1124 政府数据资源目录 第1部分：元数据描述规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

智慧旅游 smart tourism

利用物联网、云计算、新一代通信网络、高性能信息处理、智能数据挖掘等技术，充分发挥文化旅游产业数据资源要素价值、培育文化创意新产品、提升旅游服务水平、提升旅游治理能力等，形成高效、可持续发展的旅游生态系统。

3.2

智慧景区 smart tourism destinations

运用物联网、云计算、大数据、移动物联网和人工智能等信息技术，对景区内游客行为、设备状态、旅游环境、旅游资源等进行感知，实现智慧化、智能化的景区管理、营销和服务。

3.3

智慧管理 smart manageability

利用物联网、传感网等技术，动态感知景区资源、环境、人员、设施设备等各方面状态信息，及时掌握景区运营状况，有效开展数据分析、资源优化配置、风险管理、危机预警与指挥调度，提升游客体验、提高服务质量，增进景区管理效率与水平。

3.4

智慧营销 smart marketing

利用大数据分析、人工智能等信息技术，及时、准确掌握市场需求及其变化，依托自媒体营销平台和景区第三方营销平台等，开展多方式的营销活动。

3.5

智慧服务 smart service

采用5G应用、虚拟现实、人工智能、云直播、区块链和元宇宙等技术，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、人性化体验等服务。

3.6

游客集聚区 tourist gathering area

景区出入口、游客服务中心、售票处、步行(车行)道、索道上下站、区内景点、展览展示区、休闲区等游客集中区域。

4 缩略语

下列缩略语适用于本文件。

OTA: 在线旅行社 (Online Travel Agency)

AI: 人工智能 (Artificial Intelligence)

VR: 虚拟现实 (Virtual Reality)

AR: 增强现实 (Augmented Reality)

XR: 拓展实现 (Extended Reality)

MR: 混合现实 (Mixed Reality)

5 划分原则

5.1 公正性

坚持独立、客观、公正的评定原则，评定结果不受主、客观因素影响。

5.2 科学性

坚持定性与定量、动态与静态相结合的指标分类原则。

5.3 可靠性

采集和使用真实、客观的数据，评定结果客观、准确地反映评定活动情况。

6 评定指标体系

智慧景区等级划分与评定指标体系见图1。各项指标要求详见附录A。

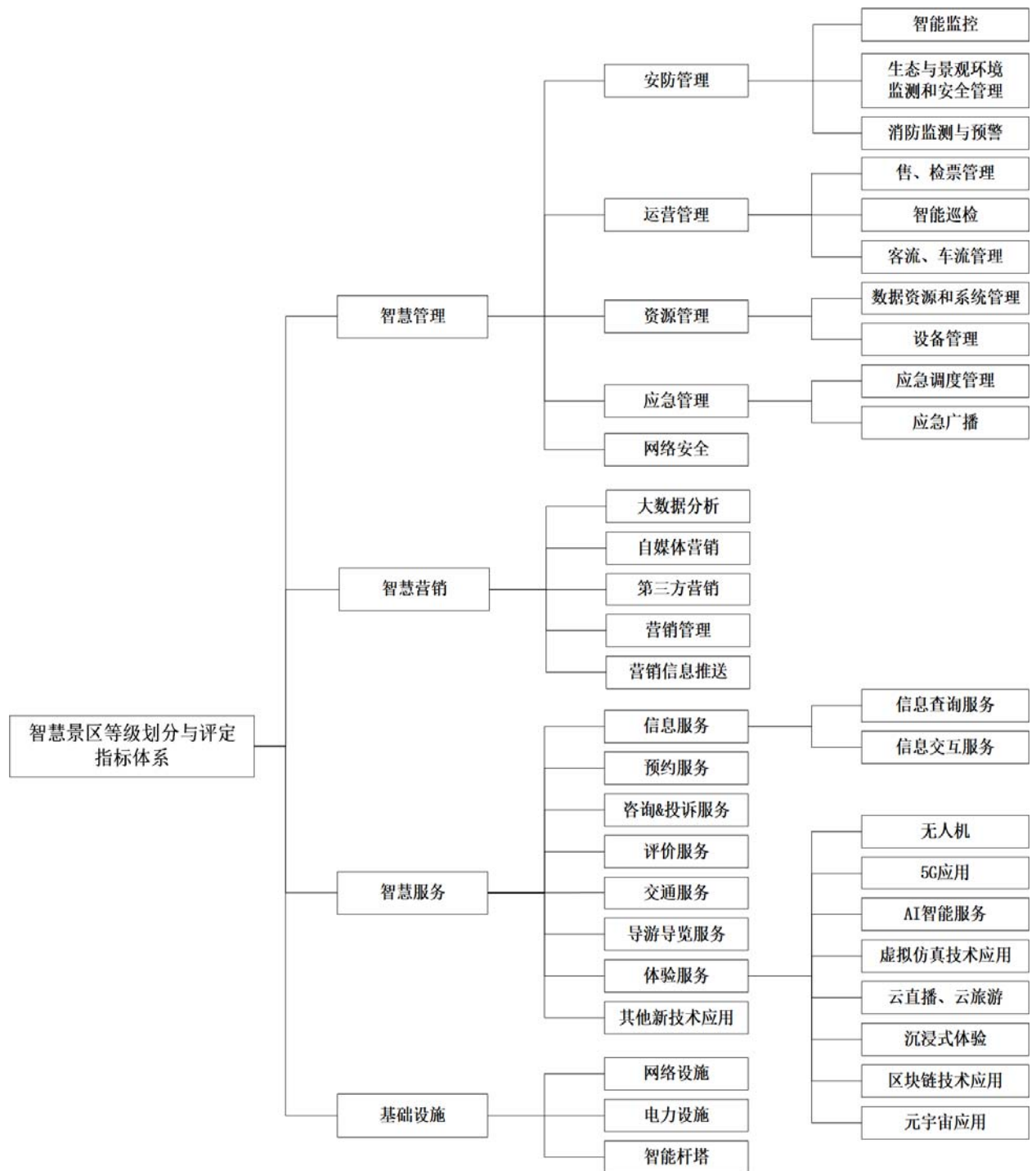


图1 智慧景区等级划分与评定指标体系

7 等级划分要求

7.1 必备条件

5A级、4A级、3A级及以下智慧景区评定必备条件见表1，各项指标要求详见附录A。

表1 各级景区必备条件

| 评定指标 | 5A 级景区 | 4A 级景区 | 3A 级及以下景区 |
|------|--|--|---|
| 智慧管理 | 景区监控满足智能监控指标要求。 | 景区监控满足智能监控指标要求。 | 景区监控满足智能监控指标要求。 |
| | 满足消防监测与预警指标要求，实现对消防设施运行状态和信息管理及消防报警功能。 | 满足消防监测与预警指标要求，实现对消防设施运行状态和信息管理及消防报警功能。 | |
| | 景区售票和检票满足售、检票管理指标要求，支持多方式购票、检票，实现票务统计。 | | |
| | 满足客流、车流管理指标要求，具有预警功能，能够与市级、省级主管部门实时对接。 | 满足客流、车流管理指标要求，具有预警功能，能够与市级、省级主管部门实时对接。 | |
| | 满足数据资源和系统管理的指标要求。 | | |
| | 满足应急调度管理指标要求。 | | |
| | 满足应急广播指标要求，景区游客集聚区广播全覆盖。 | 满足应急广播指标要求，景区游客集聚区广播全覆盖。 | 满足应急广播指标要求，景区游客集聚区广播全覆盖。 |
| | 满足网络安全指标要求。 | 满足网络安全指标要求。 | 满足网络安全指标要求。 |
| 智慧营销 | 有大数据监测平台，功能满足大数据分析指标要求。 | | |
| | 有景区自媒体营销平台，提供景区介绍、在线预订、活动推荐等服务。 | 有景区自媒体营销平台，提供景区介绍、在线预订、活动推荐等服务。 | |
| | 满足营销信息推送指标要求。 | 满足营销信息推送指标要求。 | |
| 智慧服务 | 满足信息交互服务指标要求，配备大屏、电子发布栏或多媒体服务终端，及时发布景区信息。 | | |
| | 满足预约服务指标要求，实现景区分时预约和预约数据有效归集管理。 | 满足预约服务指标要求，实现景区分时预约和预约数据有效归集管理。 | 满足预约服务指标要求，实现景区分时预约和预约数据有效归集管理。 |
| | 满足咨询&投诉服务指标要求。 | 满足咨询&投诉服务指标要求。 | |
| | 停车场配备车牌图像识别系统、车位感应系统、自动缴费系统等；实时为游客提供公共交通服务信息，包括车船数量、票价、路程、时间等信息。 | | |
| | 满足导游导览服务指标要求。 | 满足导游导览服务指标要求。 | |
| 基础设施 | 景区 5G 及 4G 移动网络信号覆盖游客集聚区，提供无线 WIFI 服务，接入 500 M（含）以上高速宽带网络。 | 景区 5G 及 4G 移动网络信号覆盖游客集聚区，提供无线 WIFI 服务，接入 500 M（含）以上高速宽带网络。 | 景区有 5G 移动网络信号，4G 移动网络信号覆盖游客集聚区，接入高速宽带网络。 |
| | 确保景区应急通信、指挥调度、公共广播、视频监控功能在主电路停止工作后能正常运行 24 小时以上。 | 确保景区应急通信、指挥调度、公共广播、视频监控功能在主电路停止工作后能正常运行 12 小时以上。 | 确保景区应急通信、指挥调度、公共广播、视频监控功能在主电路停止工作后能正常运行 6 小时以上。 |

7.2 等级划分

7.2.1 智慧景区评定指标

按照评定指标逐项评分，评定指标分为一级指标和二级指标，一级指标分值见表2，总分1000分。评定指标、评分方法详见附录A。

表2 智慧景区等级划分与评定指标及分值

| 评定指标 | 分值（分） |
|------|-------|
| 智慧管理 | 345 |
| 智慧营销 | 180 |
| 智慧服务 | 375 |
| 基础设施 | 100 |

7.2.2 智慧景区等级划分

智慧景区分为三个级别：一星级智慧景区、二星级智慧景区、三星级智慧景区，智慧景区等级对应分值见表3。

表3 智慧景区等级对应分值

| 等级 | 分值（分） |
|---------|----------------|
| 三星级智慧景区 | 900（含）~1000（含） |
| 二星级智慧景区 | 750（含）~900 |
| 一星级智慧景区 | 600（含）~750 |

7.2.3 评定方法

应按照附录A所给的评分标准和评分方法逐项评分。

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/817150065022006154>