

景区数字化服务规范

Digital service specification of tourist attractions

(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

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 服务提供	1
4.1 数字公共服务	1
4.2 数字预约预订	2
4.3 数字检票服务	2
4.4 数字导游导览	2
4.5 数字文化服务	2
4.6 数字共富服务	2
4.7 数字投诉评价	3
4.8 数字应急救援	3
4.9 数字低碳服务	3
4.10 数字延伸服务	3
5 服务保障	3
5.1 基础设施	3
5.2 数据治理与共享	3
5.3 应用支撑	4
5.4 安全运维	4
6 服务管理	4
6.1 基础管理	4
6.2 大数据分析	4
6.3 运营管理	5
6.4 质量控制	5
参 考 文 献	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。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别这些专利的责任。

本文件由浙江省文化和旅游厅提出。

本文件由浙江省文化和旅游标准化技术委员会归口。

本文件起草单位：浙江省风景名胜区协会、中国风景名胜区协会文化和旅游专家委员会、浙江旅游职业学院、浙江卓锐科技股份有限公司。

本文件主要起草人：

景区数字化服务规范

1 范围

本文件规定了景区数字化服务的术语和定义、服务提供、服务保障和服务管理的要求。
本文件适用于提供数字化服务的各类景区。

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 20271	信息安全技术-信息系统通用安全技术要求
GB/T 20988	信息安全技术-信息系统灾难恢复规范
GB/T 28448	信息安全技术-网络安全等级保护测评要求
GB/T 28827.1	信息技术服务运行维护第1部分：通用要求
GB/T 28827.2	信息技术服务运行维护第2部分：交付规范
GB/T 28827.3	信息技术服务运行维护第3部分：应急响应规范
GB/T 35273	信息安全技术-个人信息安全规范的规定
LB/T 062	旅游产品在线交易基本信息描述和要求

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

景区数字化服务 digital service of tourist attractions

运用信息与通讯技术，统筹运用数字化技术、数字化思维、数字化认知，对景区治理的体制机制、组织架构、方式流程、手段工具进行全方位、系统性重塑，实现信息共享和业务协同，提升景区服务、管理、保护、营销和运营等的数字化、网络化、智能化水平，推进跨部门多场景系统集成应用，为游客提供高质量与高满意度的服务，实现景区治理体系和治理能力现代化。

4 服务提供

4.1 数字公共服务

4.1.1 应提供移动通信、有线和无线网络服务，覆盖公共区域、客流密集区域和危险区域。

4.1.2 应通过官方在线平台、第三方在线服务平台、电子屏幕等提供旅游信息服务。信息内容应包括但不限于景区介绍、开放时间、设施设备开放状态、最大承载量、瞬时承载量、天气状况、环境数据、宜游指数、活动安排、注意事项、交通路况、周边资源。

- 4.1.3 应提供智能停车服务，实现自有停车场定位、空位查询、寻车引导、在线支付等功能。停车位达到最大承载量时，宜智能调度或引导游客前往周边停车资源。
- 4.1.4 宜提供智能厕所服务，实现厕所定位及导引、厕位数量及占用率、等待人数、空气质量信息查询等功能。旅游高峰期，宜智能调度或引导游客前往周边移动厕所资源。
- 4.1.5 宜提供智能标识和导向服务，能够根据查询信息进行方向引导、高峰时段或夜间智能引导。
- 4.1.6 应利用数字化技术手段对安全风险区域、生态保护区域等进行安全警示。

4.2 数字预约预订

- 4.2.1 应通过官方在线平台、第三方在线服务平台等，提供实名制且可追溯游客信息的预约预订服务。
- 4.2.2 宜提供分时段预约预订服务，提升旅游舒适度。
- 4.2.3 宜根据游客需求清单，智慧提供个性化方案，实现一键式预约预订、一站式执行服务。
- 4.2.4 应提供景区门票、景区导游、餐饮休憩、娱乐项目、旅游商品等预约预订服务。
- 4.2.5 因不可抗力关闭景区或暂停活动，景区应提供统一取消预约预订服务，并做好告知和解释工作。
- 4.2.6 应提供景区电子商务服务，实现旅游商品、付费服务等在线销售，信息描述应符合 LB/T 062 的规定。
- 4.2.7 应提供多种电子支付及电子发票服务。

4.3 数字检票服务

- 4.3.1 应具备数字化票券（电子票）打印为实物票券的服务。
- 4.3.2 应提供移动终端、检票闸机等设备进行检票服务。
- 4.3.3 可提供二维码、近场通信、身份识别、红外测温、智能安检等检票服务。
- 4.3.4 可提供健康码、行程码、预订码、购票码等多码合一的检票服务。

4.4 数字导游导览

- 4.4.1 应通过官方在线平台，提供基于景区电子地图和游客需求的游线规划与引导。
- 4.4.2 应通过官方在线平台，提供主要景点、进出口、游客中心、餐饮、住宿、购物、交通站点、停车场、旅游厕所等设施定位与引导服务。
- 4.4.3 宜利用数字现实、数字孪生、全息投影、智能穿戴等技术，提供导游导览体验服务。
- 4.4.4 宜利用云旅游、云直播、云展览、云演艺等，提供导游导览体验服务。

4.5 数字文化服务

- 4.5.1 宜采用裸眼三维、数字现实、沙盘、投影等技术，提供沉浸式的景区全貌、人文历史、展示宣传、科普教育等服务。
- 4.5.2 宜采用数字现实、人工智能和投影等技术，提供遗址、文物、文字和非物质文化遗产的活化互动体验与虚拟讲解服务。
- 4.5.3 可运用动漫游戏、网络文学、网络音乐、网络表演、网络视频、数字艺术、创意设计等，提供具有地方文化特色的原创数字产品。

4.6 数字共富服务

- 4.6.1 应通过数字化技术，为景区周边商家提供宣传推广与引流服务，盘活游客，促进二次消费。
- 4.6.2 宜开放景区官方在线平台，为景区周边商家与居民提供土特产、文创产品、民宿、餐饮等的在

线销售服务。

4.6.3 宜开放景区官方在线平台，为景区周边居民提供在线就业或技能提升服务。

4.6.4 宜开放景区官方在线平台，为游客提供非文化遗产及传统工艺等的在线课程体验服务。

4.7 数字投诉评价

4.7.1 应在官方在线平台、第三方在线服务平台等开设投诉渠道和满意度调查服务。

4.7.2 宜提供在线旅游评价和分享服务。

4.7.3 应提供在线投诉受理、状态查询、反馈等服务。

4.7.4 宜提供商家及游客的数字化旅游信用服务。

4.8 数字应急救援

4.8.1 应利用官方在线平台、一键报警柱等提供可视化一键求助、救援报警等服务。

4.8.2 应联动智能监控、智能标识、智能广播等物联网设施，在突发事件、重大灾害等情况下提供预警、疏导、定位施救等服务。

4.8.3 宜利用数字化途径提供周边医疗点、医疗设备、应急药品等信息。

4.9 数字低碳服务

4.9.1 宜利用清洁能源，提供智能多功能杆服务，减少立杆数量，集成智能照明、智能监控、智能监测、智能广播、无线通信、电子屏幕、一键报警等功能。

4.9.2 应通过官方在线平台、电子屏幕等开展文明旅游、绿色景区宣传。

4.9.3 可提供绿色消费行为智能引导服务，包括但不限于根据人数控制点菜量、自动计算卡路里，碳足迹积分兑换服务，在线低碳交通工具租赁服务，垃圾分类数字化服务等。

4.10 数字延伸服务

4.10.1 应为红色旅游、乡村旅游、研学旅行、康养旅游等提供相应的数字化服务。

4.10.2 宜利用同一二维码提供入园核验、消费支付、门禁识别等服务。

4.10.3 可采用投影、无人机、数字现实等技术，提供夜间游览服务。

4.10.4 应为老年人、残疾人、未成年人等特殊群体提供相应的数字化服务。

4.10.5 应通过官方在线平台、第三方在线服务平台、电子屏幕等开展公共卫生知识宣传。

4.10.6 可利用智能机器人，提供日常消杀、红外测温、安全提醒等服务。

5 服务保障

5.1 基础设施

5.1.1 应建设配备机房或租赁云资源的数据中心，支持数据采集、存储、交换、计算等。

5.1.2 应建设指挥调度中心，配备电子屏幕、调度台、电话或视频对讲等设施。

5.1.3 宜利用人工智能组件，建设智能视频监控系统，对景区出入口、客流集中地段、事故多发地段等重点区域进行实时监控，实现客流分析、车流分析、风险预警、寻人寻车、行为告警等功能。

5.1.4 应建设智能感知系统，实现智能物联网设备数据感知、数据采集、连接通信、远程控制等。

5.2 数据治理与共享

- 5.2.1 应建设数据仓，包括但不限于地理信息，服务类，管理类，保护类，营销类，运营类等数据资源。
- 5.2.2 宜加强数据治理，实现景区全域数据采集、数据抽取、数据整理、数据服务、数据分析、交换共享等功能。
- 5.2.3 宜依托省一体化智能化公共数据平台，建立规范通用的数据共享接口，确保景区跨业务、跨部门、跨层级、跨区域、跨系统的信息共享与数据协同。
- 5.2.4 宜对接行政主管部门相关管理平台，自动上报预约预订信息、游客信息、门票收入、视频数据、消费数据、客流数据、交通数据等。
- 5.2.5 宜开放数据资产，促进数据深度关联应用，提升数据治理能力，激发数据生产要素对文化事业、旅游产业的放大、叠加和倍增作用。
- 5.2.6 应对数据资源进行用本地或异地备份，备份数据恢复应符合 GB/T 20988 的要求。

5.3 应用支撑

- 5.3.1 应构建地理信息组件，实现二三维一体化，景区一张图，全息可视化，导航定位等功能。
- 5.3.2 应构建业务支撑组件，实现用户管理、统一登录、服务中心、安全中心等功能。
- 5.3.3 宜构建人工智能组件，实现智能语音、智能视觉、数据挖掘、机器学习、分析预测等功能。

5.4 安全运维

- 5.4.1 网络安全、系统安全、数据安全应符合 GB/T 20271 的要求。
- 5.4.2 用户数据隐私保护应符合 GB/T 35273 的规定。
- 5.4.3 信息安全等级保护测评应符合 GB/T 28448 的要求。
- 5.4.4 应配备不间断电源，保障核心运营业务、应急救援等相关软硬件正常运行。
- 5.4.5 宜建立网络内容安全审核、使用管理、安全评价和安全责任机制。
- 5.4.6 景区数字化服务系统的运行、交付和应急响应应符合 GB/T 28827.1、GB/T 28827.2、GB/T 28827.3 的要求。

6 服务管理

6.1 基础管理

- 6.1.1 管理驾驶舱通过图表形象标示业务运行的关键指标，监测业务运行情况，对异常关键指标预警和挖掘分析，提供管理者决策支持，实现信息集成、管控可视、交互联动、动态管理、指标预警、分析决策等功能。
- 6.1.2 应进行资源管理，实现自然资源、人文资源、环境资源、商业资源、设施设备的监测、保护与利用。
- 6.1.3 应进行应急管理，实现视频会议、指挥调度、应急处置、多部门联动等。
- 6.1.4 应进行调度管理，实现观光车船信息查询、智能排班、实时定位、语音调度等。
- 6.1.5 宜进行安全管理，实现自动探测、风险预警、指挥调度、电子巡更、电子围栏等。
- 6.1.6 应进行人员管理，实现智能排班、实时定位、通知发送、紧急调度、事件管理、绩效管理等。
- 6.1.7 宜进行党建管理，实现数字化党务管理、党建宣传、党员网络教育等。

6.2 大数据分析

- 6.2.1 宜利用大数据技术对景区客流数据进行挖掘分析，实现游客画像、热力分布图、行为分析、客流预测等功能。
- 6.2.2 宜利用大数据技术对景区车流数据进行挖掘分析，实现车牌识别、来源地分析、车流预测等功能。
- 6.2.3 宜利用大数据技术进行舆情监测管理，实现景区口碑、互联网舆情、网络关注度等信息的实时监测、分析、诊断与预警等功能。
- 6.2.4 宜利用大数据技术进行各渠道营销效果评价管理，实现数据对比分析等功能。
- 6.2.5 宜利用大数据技术进行服务设施与工作人员空间分布管理，实现服务资源配置与人员配置优化分析等功能。

6.3 运营管理

- 6.3.1 应制定景区数字化发展规划或计划，并提供数字化服务方案。
- 6.3.2 宜保障景区数字化运维专项资金长效投入和专兼职技术人员配备。
- 6.3.3 应制定景区数字化行政管理、财务管理、人力资源管理、资产管理等制度。
- 6.3.4 应开展景区数字化素养提升，加强员工数字化服务知识和技能培训。
- 6.3.5 应创建多渠道的官方营销宣传账号，并保持账号活跃程度。
- 6.3.6 宜综合运用数字技术开展服务营销、精准营销、智能分销等。

6.4 质量控制

- 6.4.1 应建立景区数字化服务质量评价体系和改进机制。
- 6.4.2 应定期开展针对数字化服务的游客满意度调查。
- 6.4.3 分析游客投诉、满意度调查等数据，形成景区数字化服务质量提升报告。
- 6.4.4 应对景区数字化产品或服务进行质量审核与管理。
- 6.4.5 应对景区数字化设施设备进行质量审核与管理。

参 考 文 献

- [1] WH/T 93 演出票务系统服务及技术规范
 - [2] LB/T 034 景区最大承载力核定导则
 - [3] LB/T 068 景区旅客高峰时段应对规范
 - [4] DB33/T 2350 数字化改革术语定义
 - [5] DB32/T 3585 智慧景区建设指南
 - [6] 《“十四五”文化和旅游科技创新规划》
-