|  |  |
| --- | --- |
| ICS  | 03.200 |
| CCS  | A 00 |

|  |
| --- |
|  43 |

湖南省地方标准

DB43/T XXXXX—XXXX

智慧景区建设和评价规范

Specification of construction and assessment for smart tourist attractions

（本草案完成时间：2021.3.16）

XXXX - XX - XX发布

XXXX - XX - XX实施

湖南省市场监督管理局  发布

目次

[前言 II](#_Toc66796554)

[1 范围 1](#_Toc66796555)

[2 规范性引用文件 1](#_Toc66796556)

[3 术语和定义 1](#_Toc66796557)

[4 缩略语 1](#_Toc66796558)

[5 建设要求 1](#_Toc66796559)

[5.1 基础设施 1](#_Toc66796560)

[5.2 智慧服务 2](#_Toc66796561)

[5.3 智慧管理 3](#_Toc66796562)

[5.4 智慧应用 4](#_Toc66796563)

[6 评价要求 5](#_Toc66796564)

[6.1 必备条件 5](#_Toc66796565)

[6.2 等级评价 5](#_Toc66796566)

[附录A（规范性） 智慧景区评价指标体系和评分要求 6](#_Toc66796567)

[参考文献 11](#_Toc66796568)

1. 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专利的责任。

本文件由湖南省文化和旅游厅提出并归口。

本文件起草单位：湖南省质量和标准化研究院、中惠旅智慧景区管理股份有限公司、湖南省技术标准创新促进会、…

本文件主要起草人：

智慧景区建设和评价规范

* 1. 范围

本文件规定了智慧景区建设的基础设施、服务、管理、应用以及评价等要求。

本文件适用于智慧景区的建设和评价活动。

* 1. 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—2017 旅游业基础术语

GB 17859—1999 计算机信息系统 安全保护等级划分准则

LB/T 034 景区最大承载量核定导则

* 1. 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

智慧景区 smart tourist attractions

运用信息通信技术，主动、实时感知并分析旅游资源、旅游经济、旅游活动、旅游者等各方面信息，实现智能化管理、服务、营销及其他应用的景区。

* 1. 缩略语

下列缩略语适用于本文件。

AI：人工智能（Artificial Intelligence）

APP：手机应用程序（Application）

AR：增强现实（Augmented Reality）

GIS：地理信息系统（Geographic Information System）

OTA：在线旅行社（Online Travel Agency）

VR：虚拟现实（Virtual Reality）

* 1. 建设要求
		1. 基础设施

应配备能覆盖景区主要游览区域的无线通信网络及有线局域网络，能满足信号稳定的语音通话和网络通讯服务等。

应在景区出入口、主要景点、交通枢纽、事故多发地等景区核心区域配备视频监控设施设备。监控设施设备应配置固定IP的地址。监控视频应清晰。视频数据应与行业管理部门对接，实现视频数据实时共享。

应建有指挥调度中心。指挥调度中心宜建设综合管控平台，实现景区各业务系统集成（包括但不限于景区信息化管理系统、呼救快速响应系统、会议系统、视频监控系统、广播系统、官方门户系统、信息发布系统、车牌图像识别系统、车位感应系统、自动缴费系统、景区地图系统等），形成智慧景区综合管理门户。指挥调度中心宜配备电子屏幕、调度台、电脑、会议系统、电话/视频对讲等设施设备。

宜配备或租赁机房，能满足景区各类数据采集、存储、交换、运算等要求。

应配备不间断电源，能保障应急通信、指挥调度、公共广播等主要信息化设备断电运行2小时。

应配备广播系统，广播系统能覆盖景区核心区域，满足应急指挥、寻人寻物、宣传推广等方面的需求。

应在景区配备一定数量的电子屏幕、电子发布栏等信息发布设备和多媒体服务终端，保障游客能在入园时方便快捷地获得景区游览路线、景点开放情况、景区营业时间、景区运营活动等信息。

水电桩、垃圾箱、路灯、厕所坑位或游览车等重要服务设施宜通过与物联网或景区信息化管理系统结合，实现智能化管理。

* + 1. 智慧服务
			1. 在线信息服务

应建有景区网站、手机网站、微信公众号、APP、支付宝生活号、网络商店和小程序等等官方在线服务平台。在线服务平台在吃、住、行、游、购、娱 6 个版块的产品实现在线预订、咨询建议等功能，可向游客提供真实可靠、动态更新的景区资讯、旅游导览、线路推荐、气象预报、营业时间、景点动态等信息。

* + - 1. 信息发布服务

应在景区出入口、游客服务集散地、主要景点和活动区域等通过大屏、电子发布栏或多媒体服务终端等实时显示客流最大承载量、在园人数、天气状况、空气质量、节目演出、交通、重要公告、服务人员和车辆车位以及其他信息。发布信息准确，所有媒体发布的信息准确且保持一致。

* + - 1. 售检票服务

应提供人工购票、自助机购票、官网购票、OTA购票及旅行团在线办理等多种售票方式。宜在景区游客中心配备足够数量、满足需要的自助售取票机。人工售票窗口应配置电脑、票务打印机或电子门票读写设备等。

应在景区入口处配置识别和验证游览票、二维码或二代身份证的闸机设备，提供准确、快速通行服务。有条件或有需要的景区可配备人脸、掌纹或指纹等识别和验证设备和服务。

应配备一定数量的手持验证终端设备，以供人流高峰、闸机故障、紧急断电时应急备用。

* + - 1. 导游导览服务

应通过景区 APP、二维码、小程序或无线团队讲解器等向游客提供免费导游/导览服务、实时定位服务、公共设施定位服务、游客互动服务。应提供景区的二维或三维电子地图，方便游客查找景点、商户、餐馆、公交站、停车场、公厕、ATM等公共服务场所或设施。

* + - 1. 交通服务

可通过官方门户系统、移动APP等提供停车场定位服务，发布动态车位占用情况。

停车场应配备车牌图像识别系统、车位感应系统、自动缴费系统等。

公共交通站点应配置显示屏，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。

公共交通车辆应配备车载视频监控设备。

* + - 1. 餐饮、住宿和购物服务

景区内的餐馆、宾馆应配备信息化管理系统、视频监控系统等。

可依托主流电子商务平台、门户网站、移动APP等渠道，实现景区特色商品、纪念品的在线销售。

* + - 1. 结算服务

内部可无现金交易，支持多种支付方式，提供线上、线下良好购物体验。

* + - 1. 咨询投诉及救援服务

建设咨询投诉中心或窗口，统一接收来自电话、网络、终端设备等方面的咨询和投诉，实现快速的咨询反馈和投诉处置。

提供呼救快速响应系统，并与指挥调度中心联动。

* + - 1. 其他公共服务

景区主要公厕的蹲位占用、等待人数、空气质量等信息可实时通过信息化设备公布。

景区宜配备充电宝、雨伞、储物柜、自行车等智能共享服务设施设备。

* + 1. 智慧管理
			1. 信息系统

应建立景区信息化管理系统，功能模块包括但不限于办公自动化（OA）系统、财务管理系统、酒店管理系统、餐饮管理系统、资产管理系统、运营管理系统、客户关系管理（CRM）系统、客服系统、监控管理系统、统计分析系统、计划与调度系统、进销存系统、安全预警系统等。

景区信息化管理系统应统一身份认证，统一管理用户、角色和权限资源。

应建立规范通用的数据共享接口，确保景区内各业务系统之间的信息共享与业务协同。

* + - 1. 数据资源

应建立景区数据资源库，数据分类、结构、编码和描述统一且符合相关标准要求。

数据资源库有效数据包括但不限于地理数据、游客画像数据、客流统计数据、车辆统计数据、财务数据、舆情数据、线上销售数据等。

应实现数据资源的本地、异地备份管理。

数据库预留数据接口，将可公开的旅游经营数据对接给政府的旅游主管部门。

* + - 1. 环境监测及安全管理

建立非法闯入、火险等自动探测报警系统，能实时接入指挥调度中心，并及时提醒游客及工作人员。

应在游客密集区、危险路段或易出现意外处设置安全警示标识，安装紧急求助按钮，能实时向指挥中心传送紧急信息，指挥中心能及时实施相应救助或救援。

* + - 1. 安全运维

制定有安全运维规范，建立数据安全防御体系。定期对重要数据和信息系统进行安全检查和风险评估，并有相关运维记录，全年无重大网络安全事故发生。应配备或委托专业团队，对各信息系统、技术设备等进行常态化运行维护，保障系统、数据的正常稳定、安全可靠。

* + - 1. 车流管理

停车场通过车牌图像识别系统、车位感应系统、信息发布系统等，实现对游客车牌的自动识别、统计分析，车流状况、停车场空位信息实时发布，快速引导车辆出入。实现车辆、车位等数据与行业管理部门系统对接、实时数据共享。

* + - 1. 客流管理

通过门禁系统、红外成像、手机信令分析、WIFI 探针等技术实现游客总量实时统计、入口/出口及热点地区客流统计，实现总体客流量超限自动报警。

景区客流数据可实现追溯查询。

客流数据实现与行业管理部门系统对接和实时数据共享。

* + - 1. 运行监测及应急指挥调度

指挥调度中心有专职人员负责。

利用 GIS 平台实现景区游客、车辆、缆车、游船、资源、商户、讲解员和工作人员等的统一调度管理。

日常通过综合管控平台实现景区内视频监控、信息发布、热点标注、应急演练等功能。

应急状态时通过综合管控平台实现应急点定位、预案调取、一键报警、区域通知、广播分流、大屏提示、救援队伍安排、线上调度、现场视频会议、接警上报等业务协同。

* + - 1. 业财融合

实现旅游业务数据（旅游企事业单位在经营过程中的各类市场营销活动数据，在线化办公数据，经营资源的进销存数据，对客服务数据）与财务数据（旅游企事业单位的收入数据、各类支出成本数据等）的充分融合。

* + 1. 智慧应用
			1. 营销

应有官方宣传账号、微信公众号、微博企业号、抖音企业号、企鹅号等主流自媒体账号，保持账号的活跃程度，利用自有媒体、新媒体、短视频、电商平台等开展综合互动、宣传营销等活动。

* + - 1. 在线交易

宜扩大网上预订、网上交易和网上支付等在线交易方式在经营中的比例。

* + - 1. 大数据应用

利用大数据技术实现游客画像（年龄、性别、学历、地域、行为、出游动机、消费方式、交通工具等）的在线分析，并能进行消费和客流等趋势分析及预测。

景区利用大数据技术开展景区口碑、舆情、曝光度、关注度、搜索热度等市场监测、分析与诊断，并为景区品牌营销、活动策划、危机公关或新品研发等提供支持。

利用云计算、物联网、人工智能、VR、AR 或可穿戴等信息技术，在景区的管理、服务、营销或产品打造上开展创新应用，对景区自身经营管理提升有显著效果，对整个行业有示范引领作用。

* 1. 评价要求
		1. 必备条件

智慧景区应满足表 1 所示的必备条件。

1. 智慧景区必备条件

|  |  |
| --- | --- |
| 序号 | 必备条件 |
|  | 配备能覆盖景区主要游览区域的无线通信网络及有线局域网络，能满足信号稳定的语音通话和网络通讯服务等。 |
|  | 配备不间断电源，能保障应急通信、指挥调度、公共广播等主要信息化设备断电运行 2 小时。 |
|  | 在重点位置配备监控设施，并正常运行，能实时监控景区状态，保存景区核心位置近 90 日的监控数据。 |
|  | 建有官方门户系统，能向游客提供真实可靠、动态更新的景区资讯、天气、票务等信息，能提供线上售票服务。 |
|  | 官方门户系统设置线上的咨询投诉入口，景区服务大厅建有线下的咨询投诉窗口，能为线上、线下、电话咨询的游客提供信息咨询解答、投诉受理服务等。 |
|  | 配备入园验证服务设施设备，能提供入园验证自助服务。 |
|  | 建有完善的信息安全保障措施，全年无重大网络安全事故发生。 |

* + 1. 等级评价

应对必备条件逐项确认达标后，方可开展等级评价。

应按照评价指标逐条评分，评价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。评价指标体系、评分方法见附录A。

1. 智慧景区评价指标及分值

| 评价指标 | 分值（分） |
| --- | --- |
| 基础设施 | 220 |
| 智慧服务 | 310 |
| 智慧管理 | 310 |
| 智慧应用 | 160 |

用星的数量表示智慧景区的等级。星的数量越多，表示旅游景区的智慧等级越高。智慧景区分为三个等级，即三星级、四星级、五星级。智慧景区等级对应分值见表 3。

1. 智慧景区等级对应分值

|  |  |
| --- | --- |
| 等级 | 分值（分） |
| 三星级 | 600（含）～800 |
| 四星级 | 800（含）～900 |
| 五星级 | 900（含）～1000（含） |

1.
2. （规范性）
智慧景区评价指标体系和评分要求

应按照表A.1 所给的评分标准和评分方法（依据）逐条评分。

* 1. 智慧景区评价指标体系和评分要求

| 一级指标 | 二级指标 | 评分标准 | 评分方法或依据 |
| --- | --- | --- | --- |
| 1.基础设施（220 分 ） | 1.1 宽带网络（ 20 分） | 接入 500 M（含）以上高速宽带信息网络得 20 分；100 M（含）～500 M得 10 分；没有接入宽带不得分。 | 查看宽带接入合同，并现场测试网速。 |
| 1.2 无线网络（ 20 分） | 景区核心区域 WIFI 免费全覆盖，游客在游览过程中能方便、快捷、安全地将手机、电脑等终端连接上网，且信号稳定的得 20 分。未达到全覆盖的酌情扣分。没有安装 WIFI 审计设备，落实公共上网服务互联网安全保护技术措施的该项不得分。 | 现场测试 WIFI 信号，测试点不少于 5 个并具有代表性。查验安全设备和措施。 |
| 1.3 移动通信信号覆盖（ 20 分） | 景区核心区域每覆盖一家运营商（移动、联通、电信）的 4G 信号，且移动通信方便，线路顺畅、信号稳定的得 5 分，共 15 分。 | 现场测试移动通信信号，测试点不少于 5 个并具有代表性。 |
| 景区核心区域覆盖任一运营商（移动、联通、电信）的 5G 信号，且移动通信方便，线路顺畅、信号稳定的得 5 分。 |
| 1.4 视频监控（ 40 分） | 景区核心区域的视频监控全覆盖得 15 分；覆盖主要景点和出入通道得 10 分；没有视频监控不得分。 | 现场查看和测试设施设备，检查监控室的监控视频。 |
| 视频监控系统选择 200 万以上像素的高清摄像头得 10 分。 |
| 视频监控系统固定 IP 地址得 10 分。 |
| 视频数据与行业管理部门系统实时数据共享的得 5 分。 |
| 1.5 指挥调度中心（ 50 分） | 建有指挥调度中心得 20 分。 | 现场查验场地和设施设备。 |
| 指挥调度中心建有综合管控平台得 15 分。 |
| 指挥调度中心配备了电子屏幕、调度台、电脑等电子设施设备得 10 分。 |
| 指挥调度中心配备了会议系统、电话/视频对讲等电子设施设备得 5 分。 |
| 1.6 机房（ 5 分） | 配备或租赁机房，能满足景区各类数据采集、存储、交换、运算等要求得 5 分。 | 现场查验场地和设施设备，无自主机房的，查验租赁服务器提供的租赁合同。 |
| 1.7 不间断电源（ 10 分） | 配备不间断电源，能保障应急通信、指挥调度、公共广播等主要信息化设备断电运行 2 小时的得 10 分。 | 现场检查不间断电源设施设备，查看设施设备采购/安装合同及技术资料。 |
| 1.8 广播（ 20 分） | 广播系统覆盖景区核心区域得 10 分。 | 现场测试设施设备。 |
| 广播系统实现分段控制得 5 分。 |
| 广播系统声音清晰得 5 分。 |
| 1.9 信息公示查询设备（ 25 分） | 景区入口配备电子屏幕、电子发布栏等信息发布设备，且布放合理、显示醒目得 15 分。 | 现场查看并测试设施设备。 |
| 信息公示系统能实时滚动发布最新消息得 5 分。 |
| 在景区出入口、主要景点、交通结点等位置配备一定数量的多媒体服务终端得 5 分。 |
| 1.10 智能化设施（ 10 分） | 水电桩、垃圾箱、路灯、厕所坑位或游览车等重要服务设施通过与物联网或信息系统结合，每类设施实现智能化管理计 2 分一个，最高 10 分。 | 现场查看并测试设施设备。 |
| 2.智慧服务（310分） | 2.1 在线信息服务（ 50 分） | 自建或依托第三方平台建立在线服务平台（网站、手机网站、微信公众号、APP、支付宝生活号、网络商店和小程序等）每种得 5 分，最高 30 分。 | 在线查验信息平台，测试功能，查询信息。 |
| 在线服务平台在吃、住、行、游、购、娱 6 个版块的产品实现在线预订、咨询建议等功能得 10 分，功能缺失的酌情扣分。 |
| 在线服务平台可向游客提供真实可靠、动态更新的景区资讯、旅游导览、线路推荐、气象预报、营业时间、景点动态等信息得 10 分，出现信息不全、错误、更新不及时的酌情扣分。 |
| 2.2 信息发布服务（ 30 分） | 动态发布客流最大承载量、在园人数、天气状况、空气质量、节目演出、交通、重要公告、服务人员和车辆车位等信息并实时更新得 20分，发布内容不全的酌情扣分。 | 现场查看信息发布栏，检查信息发布内容。 |
| 所有媒体发布信息准确、一致得 10分。景区自行运营的媒体，如官网、自助查询系统、各媒体平台中发布的信息，关系到文旅行业时政信息有错误每处扣 5 分，景区经营与实际不相符合的每处扣 2 分，扣完为止。 |
| 2.3 售检票服务（ 70 分） | 提供人工购票、自助机购票、官网购票、OTA 购票及旅行团在线办理等多种购票方式，每提供 1 种购票方式得 5 分，最高 25 分。 | 测试购票功能，现场查看票务服务设施设备。 |
| 提供游览票、二维码、身份证、人脸等自助识别入园服务，实现快速入园，每提供 1 种快速入园方式得 8 分，最高 30 分。 |
| 配备一定数量的供人流高峰、闸机故障、紧急断电时应急使用的移动验证终端设备得 15 分。 |
| 2.4 导游导览服务（ 60 分） | 游客可通过景区 APP、二维码、小程序或无线团队讲解器等，结合二维或三维电子地图，在景区核心区域可随时随地获取免费导游导览服务，每项得 10 分，共计 40 分。 | 现场测试服务功能，测试点不少于 5 个并具有代表性。 |
| 游客可获取实时定位服务得 5 分；可获取公共设施定位服务得 10 分；可获取游客互动服务得 5 分，共计 20 分。 |
| 2.5 交通服务（ 30 分） | 游客可通过官方门户系统、移动 APP 等查询景区的停车场位置以及动态车位占用情况得 10 分。 | 现场查看设施设备，测试服务功能。 |
| 景区停车场配备车牌图像识别系统、车位感应系统、自动缴费系统等得 10 分。 |
| 景区公共交通站点配置显示屏，实时为游客提供车船数量、票价、路程、时间等公共交通服务信息得 5 分。 |
| 景区公共交通车辆配备车载视频监控设备得 5 分。 |
| 2.6 餐饮、住宿和购物服务（ 10 分） | 景区内的餐馆、宾馆配备信息化管理系统、视频监控系统等得 5 分。 | 现场查看设施设备，测试服务功能。 |
| 依托主流电子商务平台、门户网站、移动APP等渠道，实现景区特色商品、纪念品的在线销售得 5 分。 |
| 2.7 结算服务（ 10 分） | 内部可无现金交易，支持电子支付得 10 分。 | 现场测试服务功能。 |
| 2.8 咨询投诉及救援服务（ 40 分） | 建设线上咨询投诉中心得 10 分。  | 现场查看设施设备，测试服务功能。 |
| 线上咨询投诉中心能统一接收来自电话、网络、终端设备等方面的咨询、投诉，咨询和投诉渠道每个 3 分，最高 10 分。 |
| 能通过信息化手段实现快速的咨询和投诉处置得 10 分。 |
| 提供呼救快速响应系统，并能够与指挥调度中心联动得 10 分。 |
| 2.9 其他公共服务（ 10 分） | 景区主要公厕的蹲位占用、等待人数、空气质量等信息可实时通过信息化设备公布得 5 分。 | 现场查看场地和设施设备，测试服务功能。 |
| 配备充电宝、雨伞、储物柜、自行车等智能共享服务设施设备得 5 分。 |
| 3.智慧管理（310 分） | 3.1 信息系统（ 50 分） | 建立信息化管理系统且功能完备得 30 分。主要功能缺失酌情扣分（功能模块包括但不限于办公自动化系统、财务管理系统、酒店管理系统、餐饮管理系统、资产管理系统、运营管理系统、客户关系管理系统、客服系统、监控管理系统、统计分析系统、计划与调度系统、进销存系统、安全预警系统等）。 | 现场测试信息系统功能，并查验信息系统建设、运维合同。 |
| 景区信息化管理系统统一身份认证，统一管理用户、角色和权限资源得 10分。 |
| 建立规范通用的数据共享接口，景区内各业务系统之间实现信息共享与业务协同得 10 分。 |
| 3.2 数据资源（ 40 分） | 建立了标准化景区数据资源库，数据库有效数据每项得 6 分，最高 30 分（数据资源库有效数据包括但不限于地理数据、游客画像数据、客流统计数据、车辆统计数据、财务数据、舆情数据、线上销售数据等）。 | 查验数据展示平台。 |
| 实现数据资源的本地、异地备份管理得 5 分。 |
| 数据库预留数据接口，将可公开的旅游经营数据对接给政府的旅游主管部门得 5 分。 |
| 3.3 环境监测及安全管理（ 20 分） | 建立非法闯入、火险等自动探测报警系统得 10 分。 | 现场测试报警系统和求助按钮。 |
| 非法闯入、火险等自动探测报警系统实时接入指挥调度中心，探测到异常状态时能及时提醒游客及工作人员得 5 分。 |
| 安装紧急求助按钮，能实时向指挥调度中心传送紧急信息得 5 分。 |
| 3.4 安全运维（ 70 分） | 具有数据灾备中心得10分 | 查看安全运维相关文件和合同，查验近 12 个月的运维数据。 |
| 制定安全运维规范得 10 分。 |
| 建立数据安全防御体系得10 分。 |
| 定期对重要数据和信息系统进行安全检查和风险评估，并有相关运维记录得 20 分。 |
| 全年无重大网络安全事故发生得 10 分。 |
| 配备或委托专业团队，对各信息系统、技术设备等进行常态化运行维护得 10 分。 |
| 3.5 车流管理（ 30 分） | 实现车辆、车位等数据与行业管理部门系统对接，实时数据共享得 5 分。 | 现场查看相关设施设备，测试车辆管理功能。 |
| 实现车牌自动识别、统计分析功能得 10 分。 |
| 实现车流状况、停车场空位信息实时发布功能得 10 分。 |
| 实现车辆快速引导得 5 分。 |
| 3.6 客流管理（ 50 分） | 通过信息化手段实现游客总量实时统计得 10 分。 | 现场查看相关设施设备，测试游客管理功能。 |
| 实现入口、出口及热点地区的分区域客流统计得 10 分。 |
| 景区客流数据实现追溯查询得 15 分。 |
| 客流数据实现与行业管理部门系统对接，实时数据共享得 15 分。 |
| 3.7 运行监测及应急指挥调度（ 40 分） | 指挥调度中心配备专职人员得 10 分。 | 查看专职人员合同。 |
| 利用 GIS 平台实现景区游客、车辆、缆车、游船、资源、商户、讲解员和工作人员等的统一调度管理得 10 分。 | 现场测试统一调度管理功能。 |
| 日常通过综合管控平台实现景区内视频监控、信息发布、热点标注、应急演练等功能得 10 分，功能缺失的酌情扣分。  | 现场功能测试。 |
| 应急状态通过综合管控平台实现应急点定位、预案调取、一键报警、区域通知、广播分流、大屏提示、救援队伍安排、线上调度、现场视频会议、接警上报等业务协同得 10 分，功能缺失的酌情扣分。 |
| 3.8 业财融合（ 10 分） | 实现旅游业务数据与财务数据的充分融合得 10 分。 | 现场查看系统报表和数据。 |
| 4.智慧应用（160分） | 4.1 营销（ 30 分） | 有官方宣传账号、微信公众号、微博企业号、抖音企业号、企鹅号等主流自媒体账号，每个账号 2 分，满分 10 分。 | 查验活动记录文件或合同，查看自媒体账号。 |
| 利用自有媒体全年开展宣传营销活动每次得3分，满分 10 分。 |
| 综合运用新媒体、短视频、电商平台等开展综合互动营销或活动，每次得 3 分，满分 10 分。 |
| 4.2 在线交易（ 20 分） | 支持网上预订、网上交易和网上支付等，在线交易额占营收额的比例小于 20% 得 10 分，20%～40% 得 15 分，40% 以上得 20 分。 | 查验统计数据。 |
| 4.3 大数据应用（ 110 分） | 利用大数据技术实现游客画像（年龄、性别、学历、地域、行为、出游动机、消费方式、交通工具等）的全部要素在线分析得 25 分。 | 查验应用分析材料。 |
| 利用大数据能进行消费和客流等趋势分析及预测得 15分。 |
| 利用大数据技术开展景区口碑、舆情、曝光度、关注度、搜索热度等市场监测、分析与诊断得 25 分。 |
| 利用大数据技术制定品牌营销、活动策划、危机公关或新品研发的，每次得 5 分，满分 15 分。 |
| 利用大数据技术或信息化手段开展廉政文化宣传得 10 分。 | 现场查看宣传内容和展示效果。 |
| 利用云计算、物联网、AI、VR、AR 或可穿戴等信息技术，在景区的管理、服务、营销或产品打造上开展创新应用，对景区自身经营管理提升有显著效果得 10 分。 | 现场查看新设备，测试创新服务、新功能。查看相关媒体报道、推荐证明、奖励证明等。 |
| 创新应用成果被省级权威媒体报道，获得省级行业主管部门推荐或奖励，对整个行业有示范引领作用得 10 分。 |

参考文献

[1] GB/T 37043—2018 智慧城市 术语

[2] GB/T 30225—2013 旅游景区数字化应用规范

[3] DB32/T 3585—2019 智慧景区建设指南

