《智慧景区建设和评价规范》

地方标准（征求意见论稿）编制说明

一、工作简况

（一）任务来源

本标准根据湖南省市场监督管理局文件《关于下达 2020 年地方标准制修订第一批项目计划的通知》，由湖南省文化和旅游厅提出并归口，由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等科研机构以及相关旅游景区参与编制工作，计划项目完成时间是2021年6月。

（二）标准制定目的与意义

旅游业是国民经济的综合性产业，是拉动经济增长的重要动力。近年来，随着以互联网为代表的新一代科技革命席卷全球，旅游与计算机、物联网、4G/5G等信息通信技术的深度融合发展已经成为不可阻挡的时代潮流。

早在原国家旅游局《关于实施“旅游+互联网”行动计划的通知》（旅发[2015]210号）就提出，“到2020年，旅游业各领域与互联网达到全面融合，互联网成为我国旅游业创新发展的主要动力和重要支撑”、“加快制定出台国家智慧旅游景区标准，到2018年，推动全国所有5A级景区建设成为智慧旅游景区。到2020年，推动全国所有4A级景区实现免费WIFI、智能导游、电子讲解、在线预订、信息推送等功能全覆盖”。旅游景区是旅游业发展的主体和基础，也是智慧旅游建设的重要组成部分，智慧景区能够通过信息通信技术对景区地理事物、自然资源、旅游者行为、景区人员行迹、景区基础设施进行全面、及时的感知和可视化管理，能够优化再造景区的业务流程和运营模式，进一步提高景区的服务质量、服务效率和管理水平，实现景区社会、经济和生态的全面、协调和可持续发展。

湖南省旅游资源丰富、旅游景区类型多样，在自然风景、人文景观、红色文化等方面都具有较强的地方特色。多数景区都开展了景区信息化的建设、管理和服务，但是信息化、智慧化程度参差不齐，多数景区还存在着景区旅游数据信息不对称、不规范，信息化缺乏整合协同，智能化程度不高等问题。所以，制定《智慧景区建设和评级规范》标准，一是可以为湖南省文化和旅游行业评价景区的智慧化程度提供技术依据；二是可以引导旅游景区如何开展信息化、智能化建设工作，提升景区服务质量和管理水平；三是可以有效增强游客在景区的旅游体验感和吸引力，增加游客的旅行兴趣和乐趣。

二、标准编制过程

（一）准备阶段

1、成立起草工作组：标准起草工作小组于2020年12月成立，组员由湖南省文化和旅游厅、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等单位的相关负责人及技术人员组成。

2、资料收集：2020年12月，工作组收集了智慧旅游、智慧景区相关的法律、法规、规划文件，国家、行业标准等，了解智慧景区的政策、标准化基本情况，完成了标准基本框架的编写，形成标准工作组讨论稿（第一稿）。

（二）起草工作阶段

1、工作组第一次讨论会：2021年1月27，起草工作组首次会议成功召开，会议就标准工作组讨论稿（第一稿）进行研讨，明确了标准下一步任务分工和时间进度安排。

2、完善标准工作组讨论稿：2021年2月～3月上旬，工作组按照首次会议纪要内容，对草案稿提出的意见、建议进行了认真分析、理解和总结，完成了标准工作组讨论稿（第二稿）的编写。之后与中惠旅有关技术专家开展内部研讨，进一步修改形成标准工作组讨论稿（第三稿）。

3、调查研究：2020年3月11日，由省文旅厅、省质标院、湖南师大、省技术标准创新促进会的专家组成的工作组赴“长沙石燕湖旅游区”进行实地调研考察，并开展了座谈，充分了解该景区智慧化建设的发展现状及标准化需求情况，实地征求相关意见，并对调研结果认真分析并修改完善，形成了标准征求意见稿。

三、标准编制原则和主要内容

（一）编制原则

本标准本着科学性、适用性和可操作性的原则，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》给出的规则编写。

1、科学性原则

本标准的制定符合国家、省内的相关文件以及国家、行业标准相关要求，标准的主要内容及各项评价项目科学合理。

2、适用性原则

本标准的制定充分体现了信息化、数字化、智能化的发展理念，同时根据我省旅游景区的发展现状，兼顾行业的整体水平，提高了标准的适用范围。

3、可操作性原则

本标准在制定过程中，多次开展了试评价工作，确保评价项目设置、评分方法、评分要求的可操作性。

（二）编制思路

**1、明确智慧景区建设和评价标准的定位**

该标准内容的重点在于旅游景区的信息化、数字化、智能化建设的要求以及评价，而与信息化没有关联的景区建设、管理和服务内容不作规定和要求，这与GB/T 17775-2003《旅游区（点）质量等级的划分与评定》等相关标准有区别，侧重点在景区信息化、智能化建设。

**2、把握景区信息化、数字化和智能化建设内涵**

智慧景区从本质上来说就是景区的信息化、数字化和智能化建设过程。景区信息化建设即是运用计算机技术、网络技术等，记录、存储、统计、发布游客、旅行社、景区经营管理等信息，基本实现无纸化办公和管理，提高了景区工作效率和质量，不足的是还需要人工录入、操作；景区数字化建设是通过大数据、云计算、4G/5G网络、物联网等技术，自动采集、存储、计算呈几何式增长的景区数据，为景区建设和管理提供决策，为游客提供更优质、便捷的服务，所以说数字化和信息化建设的区别在于，景区数据的采集、分析均由机器完成，并在人工预设规则下完成的自动化工作；景区智能化建设是在信息化、数字化建设的基础上，不需要人工参与，而是直接由机器来作决策和应用，实现智能化感知、识别、定位、管理、跟踪、导航、导游、导览、导购等。通过分析智慧景区的内涵，智慧景区建设和评价标准就应该包括信息化建设要求、数字化建设要求、智能化建设要求。

**3、从提升景区管理效能和满足游客体验的角度编写标准**

该标准的制定充分考虑了景区智慧化建设的三个主体（旅游管理部门、旅游景区和游客）实际需求，按照管理和服务两个方面编写标准内容。旅游管理部门可以高效、实时获取旅游景区必要的数据（基础设施、客流、管理、服务、运营等），通过统计、比较分析各景区的运行情况，为智慧景区进一步的建设和管理提出建议、支持或决策。旅游景区通过按标准要求开展基础设施建设、景区管理、应用服务等，其目的都是为了提高景区的管理和服务水平和效率、提升抵御风险的能力、减少资源浪费和环境污染等。对游客的要求一般包括身份认证、配合基本信息采集、遵循安全警示、参与评价或满意度调查等。

**4、遵循理论结合实际的方法确定评价项目和要求**

为确保建设和评价内容的科学、合理，以调查问卷的形式，选择5-8家3A级以上景区进行实地调研，了解A级景区的信息化、智能化建设情况，实地征求相关意见，同时选择50-80家A级景区，进行试评价，根据调查结果统计分析，科学设置评价项目和评价分值。

（三）主要内容的解释和说明

本标准共分为5章，分别为范围、规范性引用文件、术语和定义、建设要求、评价要求。

第1章 范围，规定了智慧景区建设的基础设施、游览、管理、应用以及评价等要求。适用于智慧景区的建设和评价活动。

第2章 规范性引用文件，引用了3项标准，分别是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》

第3章 术语和定义，提出了一项术语：

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。（来源）

第4章 建设要求，对基础设施、智慧服务、智慧管理、智慧应用提出了相关要求。

基础设施包括通讯、电子、应急、自动识别等信息化设施设备。

智慧服务包括信息服务、票务服务、验证服务、导游导览服务、交通服务、餐饮/住宿/购物服务、体验服务、其他公共服务等。

智慧管理包括信息系统、数据资源、安全防范、景区资源与环境等管理。

智慧应用包括客流分析、游客分析、运营分析、数据对接等应用。

第5章 评价要求，提出了评分要求、评价项目及项目分值。

四、实施本标准效益分析

本标准的制定与实施，可有效指导我省各有关景区科学开展智慧景区的建设工作，可以引导旅游景区如何开展信息化、智能化建设工作，提升景区服务质量和管理水平，减少资源浪费和环境污染，具有一定的生态效应；可以有效增强游客在景区的旅游体验感和吸引力，增加游客的旅行兴趣和乐趣，旅客流量将逐步上升，可产生较强的经济效益和社会效益。

五、采用国际标准和国外先进标准的情况，与国际、国内同类标准水平的对比情况

国内江西省（既建也评）、江苏省（只建不评）、河北省（只建不评）、福建省（划分与评定）等省份发布实施了与智慧景区建设相关的地方标准，本标准与其他省份的相关标准相比较，标准内容更为科学、全面，且更具有可操作性。

六、与有关的现行法律、法规和强制性国家标准的关系

本标准与相关法律、法规、规章及相关标准协调一致，没有冲突。

七、重大分歧意见的处理经过和依据

无。

八、贯彻标准的要求和措施建议

为了贯彻实施本标准，建议省文化旅游行政主管部门在标准发布后有针对性地开展该标准的集中宣贯和培训工作，同时，鼓励相关评价主体依据本标准开展全省的智慧景区评价工作，通过评价工作增强各景区实施该标准的信心和意识，从而有效规范全省各级景区的智慧化建设，提高我省旅游服务水平，助推我省旅游业高质量发展。

九、废止现行有关标准的建议

无。

十、其他应予说明的事项

无。