

ICS

CCS 点击此处添加 CCS 号

DB 53

云 南 省 地 方 标 准

DB 53/T XXXX—2023

智慧旅游景区建设规范

点击此处添加标准名称的英文译名

（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。

2023 - XX - XX 发布

2023 - XX - XX 实施

云南省市场监督管理局 发 布

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。

本文件由云南省文化和旅游厅提出并归口。

本文件起草单位：云南腾云信息产业有限公司、云南大学信息学院、云南省智慧旅游工程研究中心、丽江玉龙雪山省级旅游开发区管理委员会。

本文件主要起草人：李劭、李浩、陶大鹏、陆歌皓、陈亦敏、蔡云亮、陈仕军、陈亚妮、王亚超、梅玲、张瑞灵。

智慧旅游景区建设规范

1 范围

本文件规定了智慧旅游景区建设的基础设施、智慧管理、智慧服务、安全防范、智慧营销、新技术应用等内容。

本文件适用于适用于指导、规范及评估省内4A级及以上旅游景区的智慧化建设、评价评定等。其他景区智慧化建设可参照执行。

注：4A级景区是依据GB/T 17775的取得了质量等级的景区。

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 16571 博物馆和文物保护单位安全防范系统要求
GB 17167 用能单位能源计量器具配备和管理通则
GB/T 17775 旅游区(点)质量等级的划分与评定
GB/T 18973 旅游厕所质量等级的划分与评定
GB/T 30225 旅游景区数字化应用规范
GB/T 31167 信息安全技术云计算服务安全指南
GB 50348 安全防范工程技术标准
LB/T 034 景区最大承载量核定导则
GD/J 089 应急广播大喇叭系统技术规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1 智慧旅游景区 smart tourist attraction

运用物联网、互联网、移动互联网等网络信息和计算机技术，通过构建管理、服务、营销的信息系统，以提升管理、服务和营销水平，改善游客体验的景区。

3.2 最大承载量 carry capacity of scenicarea

在一定时间条件下，在保障景区内每个景点旅游者人身安全和旅游资源环境安全的前提下，景区能够容纳的最大旅游者数量。

注：引自LB/T 034-2016的2.1。

3.3 虚拟现实 virtual reality

一种可以创建和体验虚拟世界的计算机仿真技术。即利用计算机生成一种模拟环境，是一种多源信息融合的交互式的三维动态视景和实体行为的系统仿真，使用户沉浸到该虚拟环境中。（以下简称“VR”）。

3.4 增强现实 augmented reality

一种将真实世界信息和虚拟世界信息“无缝”集成的新技术，是把原本在现实世界的一定时间空间范围内很难体验到的实体信息（视觉信息、声音、味道、触觉等），通过电脑等科学技术，模拟仿真后再叠加，将虚拟的信息应用到真实世界，被人类感官所感知，从而达到超越现实的感官体验。（以下简称“AR”）

3.5 在线旅游服务商 online travel agency

依托互联网，可满足旅游消费者信息查询、产品预订和线上或线下支付、服务评价等需求的在线旅游平台商。（以下简称“OTA”）。

3.6 基于位置的服务 location-based service

通过通信运营商的无线电通讯网络或外部定位方式，获取移动终端用户的位置信息，在 GIS 平台的支持下，为用户提供与用户位置相关的服务。（以下简称“LBS”）。

3.7 地理信息系统 geographic information system

在计算机软件和硬件支持下，运用系统工程和信息科学的理论，科学管理和综合分析具有空间内涵的地理数据，以提供对规划、管理、决策和研究所需信息的空间信息系统。（以下简称“GIS”）。

3.8 综合巡逻 comprehensive patrol

景区综合巡逻管理系统，应实现对景区巡逻人员、巡逻路线、巡逻计划、巡逻内容、巡逻设备的电子化和信息化管理，应具备巡逻路线、巡逻轨迹回放的可视化管理功能。

4 缩略语

下列缩略语适用于本文件

AI: 人工智能 (Artificial Intelligence)

API: 应用程序编程接口 (Application Programming Interface)

APP: 应用程序 (Application)

AR: 增强现实 (Augmented Reality)

VR: 虚拟现实 (Virtual Reality)

MR: 混合现实 (Mixed Reality)

3D: 三维图形 (three-dimensional)

4D: 四维 (4-Dimensional)

5D: 五维 (5-Dimensional)

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

GPS: 全球定位系统 (Global Positioning System)

OTA: 在线旅行社 (Online Travel Agency)

4G: 第四代移动通信技术 (4th Generation Mobile Communication Technology)

5G: 第五代移动通信技术 (5th Generation Mobile Communication Technology)

Wi-Fi: 无线网络通信技术 (Wireless Fidelity)
IaaS: 基础设施即服务 (Infrastructure as a Service)
PaaS: 平台即服务 (Platform as a Service)
SaaS: 软件即服务 (Software as a Service)
SNS: 社会网络服务 (Social Networking Services)
RFID: 射频识别技术 (Radio Frequency Identification)
OA: 办公自动化 (Office Automation)
4K: 4K分辨率 (4K resolution)
8K: 8K分辨率 (8K resolution)
LBS: 基于位置的服务 (Location Based Services)

5 建设的原则

5.1 需求导向性

应以游客旅游体验、景区运营管理和政府监管的需求为导向,建设具备服务智能化、消费网络化、体验数字化、管理智能化等特征的旅游景区。

5.2 统筹规划性

应统筹考虑、整体规划、分步实施旅游景区的信息化建设内容,规范化景区建设工作。

5.3 共享开放性

依法依规推动政府与企业间相关数据资源共享,形成以开放、共享为特征的旅游业发展新模式。

5.4 前瞻创新性

利用大数据、云计算、物联网、人工智能、5G(第五代移动通信技术)、虚拟现实、增强现实、区块链等新一代信息技术应用,促进应用创新、文旅融合、旅游业转型升级。

6 基础设施

6.1 网络通讯设施

6.1.1 有线通信网络

- 6.1.1.1 应通过自建或租赁方式组建有线局域网。
- 6.1.1.2 具备接入电子政务外网、业务专网等功能。
- 6.1.1.3 应满足门禁票务、视频监控、电子商务等数据传输需要。
- 6.1.1.4 提供有线通信方式的应急报警服务专用设施。

6.1.2 无线宽带网络

- 6.1.2.1 应通过自建或租赁方式组建无线网络。
- 6.1.2.2 具备互联网无线接入功能,为游客提供网络服务。
- 6.1.2.3 应满足景区日常生产运营与应急等数据的无线网络传输要求,信号稳定可靠。
- 6.1.2.4 应设置不影响景观的 Wi-Fi(无线网络通信技术)标识符、提示牌和登录告示牌。

6.1.3 无线局域网

- 6.1.3.1 应通过自建或租赁方式组建物联网平台。
- 6.1.3.2 应实现重要景点、主要游线、重点管理区域、监测保护区域全覆盖。
- 6.1.3.3 满足旅游设施、消防设施、文保设施等在线接入需求。

6.1.4 移动网络

- 6.1.4.1 景区内主要景点、主要游线、游客聚集地应实现移动网络、语音服务全覆盖。
- 6.1.4.2 与通信供应商合作，建立覆盖景区核心区域的移动通信网络(4G/5G)，方便游客在游览过程中将手机、电脑等终端以移动通信的方式连接上网。
- 6.1.4.3 应满足客流峰值通讯需求。

6.1.5 物联网

- 6.1.5.1 应通过自建或租赁方式组建物联网平台。
- 6.1.5.2 应实现重要景点、主要游线、重点管理区域、监测保护区域全覆盖。
- 6.1.5.3 满足旅游设施、消防设施、文保设施等在线接入需求。

6.2 信息发布设施

- 6.2.1 应建立信息统一发布机制。
- 6.2.2 在景区出入口、主要景点、交通枢纽地带、游客集聚区等布设信息发布设施。
- 6.2.3 应实现景区公告、预警、宣传、流量等实时信息发布。

6.3 应用终端设施

- 6.3.1 能利用基础数据库所提供的资源和服务。
- 6.3.2 具备景区综合管理、产品运行、销售、服务、评价等分析、决策和处理功能。
- 6.3.3 在景区游客中心布设触摸屏、平板电脑、智能旅游机器人等信息查询设备。
- 6.3.4 布设一定比例的适老化设施设备和紧急医疗救护设施和安全指示牌。

6.4 物联感知设备

- 6.4.1 应建设物联感知系统，包括但不限于环境感知设备、安全感知设备、图像感知设备、身份感知设备、位置感知设备、设施感知设备等，且符合 GB/T34678 的要求。
- 6.4.2 可实现对旅游景区各个单元的全面感知和识别、以及信息的获取和采集。
- 6.4.3 建设有身份证、二维码或面部识别等信息凭证的门禁系统或验证设施。

6.5 基础数据库

- 6.5.1 应通过自建或租赁云服务方式建设基础数据库，应符合国家、行业及省文化和旅游厅对数据标准的要求。
- 6.5.2 应制定信息资源共享目录，建立更新维护机制，保证数据采集完整性、数据源统一性和一致性。
- 6.5.3 满足景区管理、公众服务、宣传营销等数据应用服务需求及保障信息数据的存储与融合。
- 6.5.4 可实现 IaaS（基础设施即服务）、PaaS（平台即服务）、SaaS（软件即服务）的服务能力。

6.6 安全防护设施

- 6.6.1 根据需要，保持自身的基础设施满足 GB/T22239-2019 不同级别的安全保护要求。

6.6.2 文物保护单位的安全防范系统还应满足 GB/T16571 的相关要求。

6.6.3 应建设应急指挥中心设施设备，包括指挥大厅、指挥大屏、调度台、视频会议设备、会议扩音设备、无线对讲设备、救援电话、IP 智能广播系统等电子设施设备，支持值守人员开展快速高效的旅游应急指挥工作。

6.6.4 应在景区出入口、主要景点、交通枢纽地带、安全隐患地带，布设应急报警设备，包括报警终端、摄像头、求助呼叫装置、号角喇叭等设备。

7 智慧管理

7.1 OA 系统

7.1.1 应建立 OA 办公自动化系统，包含流程管理、电子邮件、文档管理、公文流转、审批管理、日程管理、通知公告、新闻、个人信息维护、会议管理、考勤管理等内容。

7.1.2 宜采用统一身份、统一授权、统一认证和统一消息等进行业务统一管理，用户只需单点登陆即可进入所有系统处理业务。

7.1.3 能提供各级领导对业务人员的业务办理进展和结果进行网络化查询和督办，确保业务办理进度，提高工作效率。

7.2 地理信息系统

7.2.1 应建立 GIS（地理信息系统）平台，为各业务系统提供统一位置服务。

7.2.2 实现文旅资源空间分布展示、设备设施集成展示、态势数据展示、可视化调度展示等功能。

7.2.3 具备实景电子地图可视化管理、各类监测设备、服务设施、商户位置信息等电子地图标记功能。

7.2.4 满足多终端、跨平台应用，支持多级精度地理数据融合。

7.3 车船调度系统

7.3.1 应建立景区内交通工具及车船调度系统。

7.3.2 具备定位、车船内部实时监控、轨迹跟踪、轨迹回放、营运统计、行车路线管理等管理功能。

7.3.3 车船调度系统应具备 GPS（全球定位系统）定位、实时监控、指挥调度等功能。

7.4 人员调度系统

7.4.1 应建立景区人员调度系统，基于景区工作人员的位置，结合景区地理信息系统，利用手机客户端或单兵终端，应实现对景区工作人员的实时位置定位与跟踪、轨迹回放、紧急呼叫等功能。

7.4.2 可通过 GPS（全球定位系统）、北斗、运营商移动通信网络定位、Wi-Fi（无线网络通信技术）定位、RFID（射频识别技术）定位等多种技术手段，实现工作人员的精准定位。

7.5 交通管理

7.5.1 外部交通

7.5.1.1 能对景区周边出入路段、停车场等区域车流量进行实时监测。

7.5.1.2 能实现交通引导信息、泊位信息、分流信息、智能路况提示、智能公交查询、出租车调度发布功能。

7.5.1.3 能对接公安、交通部门的道路卡口和路况信息，扩大车流监测范围。

7.5.2 内部交通

7.5.2.1 应对景区内观光车、索道、游船等内部交通工具进行智能化管控和调度。

7.5.2.2 应实现综合信息查询、停车管理、流量预警、运行监测、动态调度、可视化管理、智能交通信号灯、智能巡逻车、自动导航系统等功能。

7.6 票务管理

7.6.1 票务系统

7.6.1.1 应建立电子票务、门票实名预售制、线上线下售票一体化应用平台。

7.6.1.2 门票信息应能联网实现远程查询，支持多种检票模式。

7.6.1.3 支持购买景区门票、套票、通票、车船索道、演出、团体票、特殊票、窗口售票等项目。

7.6.1.4 支持手机端、景区电子商务网站、OTA（在线旅行社）平台上购买景区项目票。

7.6.1.5 支持自助购买景区门票，当日购票支持在手机端显示预估进入时间。

7.6.1.6 具备所有售票渠道的自动结算和及时对账和统计功能。

7.6.2 检票系统

7.6.2.1 应建立电子检票管理系统。

7.6.2.2 支持人脸识别、纸质票、二维码、电子票、二代身份证、IC卡等方式检票。

7.6.2.3 支持个人票、团体票和特殊票种验票。

7.6.2.4 可自动统计汇总检票入园的游客量，可分类统计。

7.6.3 统计分析

7.6.3.1 应建立票务数据统计与分析系统。

7.6.3.2 按景区管理要求自动统计汇总检票入园的游客量、游客类别等数据分类统计应用。

7.6.3.3 具备数据查询、数据导出、图表展示等功能。

7.6.4 结算系统

7.6.4.1 具备售票、分销、电商等各票务业务系统的统一支付、统一对账管理功能。

7.6.4.2 可与第三方销售渠道和票务供应商自动结算。

7.6.4.3 支持在线电子发票开具。

7.7 设备管理

7.7.1 应对游步道、指路牌、护栏、厕所、路灯、消防、环卫、营运工具等设备设施进行监测，能实现巡检、报修、派工、反馈、归档业务流程化管理。

7.7.2 能实现对设施、设备的可视化、动态化管理。

7.7.3 能实现对照明灯、景观灯、喷泉、给排水泵站等部分设施设备的远程控制。

7.8 环境监测

7.8.1 运用遥感、计算机技术等现代科技手段监视、测定、监控反映环境质量及其变化趋势。

7.8.2 能与景区综合管理、应急管理、综合巡逻、车船调度等平台进行联动进行应急处理。

7.9 景观保护

应运用现代化科学管理手段对景区内水质、空气、气象、生物资源、森林病虫害、文物资源等景观资源进行信息化监测、记录、记载、保护、保存、修缮、维护等。

7.10 文物保护

- 7.10.1 应将文物保护纳入景区宣传教育，提高游客对文物的认识和保护意识。
- 7.10.2 在景区内建立文物展馆或文物陈列区，让游客近距离观赏文物，增强游客对文物的兴趣和了解。
- 7.10.3 应在景区内设置文物保护区，加强文物的监管和保护力度，防止游客的破坏和盗窃。
- 7.10.4 应在景区内建立文化创意产品开发中心，提供创意设计及定制服务，激发游客创意和兴趣，推广文化创意产品，促进文物的保护和传承。
- 7.10.5 应将文物保护与新媒体技术相结合，在景区内设置数字文物展示厅、互动体验等。
- 7.10.6 应加强景区与文物保护部门、文物管理机构的合作和交流，共同推动文物的保护和传承工作。

7.11 能源管理

- 7.11.1 应建立景区能源的互联和智能化管理，能源计量器具符合 GB17167 的规定。
- 7.11.2 具备能源运行监测、抄表结算、能耗分析、能效分析、能源安全管理以及节能治理管控功能。

7.12 地质灾害

- 7.12.1 应在景区内建立地质监测和预警系统，实时监测地质灾害的动态变化，提前预警，以便采取及时有效的应对措施。
- 7.12.2 应建立景区地质灾害应急预案，并进行演练，提高景区应急能力和应变能力。
- 7.12.3 应在文物保护区、生态保护区、风景名胜等特定地区，加强对地质灾害的治理和防范措施。包括三防设施建设，加强防护林网建设，增强生态环境的稳定性等。
- 7.12.4 应加强旅游安全教育和宣传，提高游客的安全意识，对游客进行安全知识教育和培训。
- 7.12.5 在景区规划建设过程中，应充分考虑地质灾害因素，制定合理的景区规划，避免建设在高风险地质灾害区域内。

7.13 产业监测

- 7.13.1 能通过监测旅游景区的游客数量、游客来源、游客满意度等数据，分析旅游市场的发展趋势和旅游产品的受欢迎程度，为旅游企业提供决策参考。
- 7.13.2 应对旅游景区的经济效益进行评估，了解景区发展情况，判断经营效益，为景区管理提供基础数据支持。
- 7.13.3 能监测旅游景区的生态环境、资源利用情况、文化遗产保护等方面的数据，对景区的可持续发展进行评估。
- 7.13.4 应对旅游景区的安全状况进行实时监测，及早发现安全隐患，并采取措施加以解决，保障游客的人身财产安全。

7.14 指挥调度中心

应运用物联网、5G、大数据、云计算、地理信息系统（GIS）、卫星定位等技术，在旅游道路沿线安装感知、互联和控制等信息设备，实时监测和分析道路及交通工具的通行状况、分布位置等信息，科学合理调动分配旅游区域内的道路交通资源，实现旅游交通的智慧调度。

7.15 大数据应用

- 7.15.1 应利用数字技术和可视化技术，实现园景区的大数据中心可视化智慧管理。

7.15.2 具备客流预测、营销决策、游客画像、游客大数据分析、效益预测、交通实时监控、环境监测、安全预警机制、决策支持等功能。

7.15.3 具有权威性、海量性和价值性的特点，可向上级主管部门开放数据 API(应用程序编程接口)。

8 智慧服务

8.1 信息服务

8.1.1 官方门户服务

8.1.1.1 应建立景区官方门户网站平台。支持多平台、多样化的媒介形式，包括但不限于：PC 端网站、移动端网站、公众号、生活号和景区 APP（应用程序）等。

8.1.1.2 官方门户的各媒介渠道应统一规划、统一后台管理，能承载各项信息和交互服务功能，实现一部手机游景区。

8.1.1.3 官方门户系统可向游客提供资讯信息、咨询投诉、旅游线路推荐和行程规划、景区推介产品与服务、语音导览、交通导航、7 日内气象预报及客流预测、票务及产品预订支付、评论留言等服务。

8.1.1.4 官方门户内容应保证真实可靠、常态更新。

8.1.1.5 景区统一官方门户有不少于中、英、日、韩四种外语版本。

8.1.1.6 具备适老化及全新无障碍服务功能。

8.1.2 多媒体信息发布

8.1.2.1 应建立官方网站、手机端、新媒体、短信、广播、大屏、多媒体触摸终端等信息发布渠道。

8.1.2.2 具备景区景点介绍、景区地图信息、客流信息、天气信息、票务信息、商品信息、周边住宿、餐饮信息、厕所等信息查询功能。

8.1.3 IP 智能广播

应满足GD/J089的相关要求，在主要景点、主要游线、游客聚集地、安全隐患点位等区域，应提供能提供寻人、寻物启事、通知公告、应急广播等公众广播服务，可统一广播、分组广播、交互广播等。

8.1.4 预约预定

8.1.4.1 利用 5G、大数据、云计算、人工智能等技术，应建立景区入园、门票、酒店、餐饮、娱乐项目等多渠道预定服务。可接入周边旅游资源整合，周边餐饮、酒店、租车等服务。

8.1.4.2 能为游客、旅行社等提供全网络、实名制、分时段预约入园、票务预约等服务。

8.1.4.3 支持二维码、身份证、电子身份证、人脸等介质核销入园。

8.1.4.4 支持景区内多种票务自由组合，实现“一卡通”功能。

8.1.5 提醒服务

8.1.5.1 支持游览注意事项、停车提醒、天气等短信、新媒体推送提醒消息服务。

8.1.5.2 可智能获取进入区域的手机信号，并以手机短信、手机 APP（应用程序）或其他智能方式向游客的手机推送相关旅游服务信息。

8.1.6 气象服务

8.1.6.1 应满足灾害性天气应急响应的相关要求。

8.1.6.2 能实现与环境、气象等部门数据共享，及时更新气象预报数据。有条件的景区，可建设小型气象站，实现更为精准、及时的气象监测与预报。

8.1.7 宣传服务

8.1.7.1 可将景区各类官方媒体号二维码张贴在景区醒目位置，为游客提供在线服务。

8.1.7.2 可通过景区大屏、广播系统、移动终端（公众号、小程序等）、官方微博等媒体以文字、图片或视频的形式发布景区安全宣传信息，提高游客游玩的安全意识。

8.2 诚信评价

8.2.1 应建立旅游企业诚信评价体系运维服务。覆盖餐饮、住宿、旅行社、旅游汽车公司、租赁车公司、涉旅商品经营户的规范指数评价服务。

8.2.2 具备诚信评价任务计划管理（初评、复评）、评分质量抽查、评分动态变化检测等品质指数评价服务。

8.2.3 具备通过第三方平台数据接入，提升游客评价数据的丰富程度。

8.3 投诉评价

8.3.1 应建立电话、官方网站、手机端、新媒体等多渠道咨询、评价和投诉应用。

8.3.2 具备实名投诉、匿名投诉和虚拟号码服务等方式，全方位保护游客隐私安全。

8.3.3 具备游客实时查询投诉处置进度和对处置机构进行服务评价。

8.3.4 宜将投诉处理流程、电子证据等与各级指挥中心、行政部门和涉旅企业间灵活流转和处理。具备不同角色对投诉件的查阅、受理、审核、处理、反馈处理操作；支持跨地域投诉协同处理，通过拆分投诉件，实现跨地域投诉可协同处理。

8.3.5 具备上级指挥中心对下级指挥中心的监督管理体系服务，对下级指挥中心在游客投诉响应、审核分发、督办、反馈处置工作时限及流程进行全程监督。

8.3.6 具备投诉综合预警服务，包括紧急程度预警、时限预警、区域投诉总量异常预警、区域投诉分类异常预警、实时异常增量预警的服务。

8.4 适老化服务

8.4.1 应在景区入口为年老游客设立专属入园通道，协同景区志愿者为老年人提供人工帮扶、信息引导等工作。

8.4.2 针对年老游客和视力障碍人群设计和开发具有适老属性的“长者版”服务专区或应用。

8.4.3 具备模式切换、系统读屏等应用，通过听觉和视觉反馈为视障人士提供便利。

8.4.4 应在景区入口与博物馆等旅游场所提供专门的老年人咨询窗口和现金、网上支付自动售票机。

8.4.5 利用当地的社保卡或“一卡通”整合景区票务预订、身份核验、门票核销等功能，以方便老年人出游。

8.4.6 根据年老游客身体状况设计适老化旅游路线。

8.4.7 能为不熟悉外语的老年游客提供中文导游、语音提示服务。

8.5 退货服务

8.5.1 应按照“统一名称、统一标识、统一设计、统一规程”在旅游购物街区、旅游集散中心及景区景点等区域设立退货服务点。

8.5.2 在符合《云南省“30天无理由退货”范围分类目录》范围，自购买之日起30日内，且符合退货受理条件的商品，应支持无理由退货。

8.5.3 应在 24 小时内协调游客与旅游商品零售企业达成退货、退款共识，并向游客反馈商品退回地址。

8.5.4 应为老年人提供投诉和退货服务，投诉和退货场景进行适老化改造，不用登录，即可一键拨号解决旅游中的问题。

8.6 智慧餐饮

8.6.1 应建立智慧餐饮管理系统，实现从订座到结算的全流程数字化管理服务。

8.6.2 支持智慧采供、刷脸消费、无接触服务等智慧餐饮应用。

8.7 智慧酒店

8.7.1 运用 5G、大数据、物联网、传感、生物识别等技术，采用非接触式等快捷自助服务设备，为游客提供身份证扫描、人证对比、核对订单、确认入住、票据打印、自助续住、房卡发放回收、一键退房等服务，实现酒店管理系统、公安登记系统、门禁系统、在线预订平台等多个系统的数据协同。

8.7.2 景区内配有便于旅客入住休息的智慧酒店、民宿等，应充分的考虑个人隐私、个性化的需求，以及感受到高科技带来的舒适和便利。

8.8 智慧停车

8.8.1 运用图像识别、卫星定位、地理信息系统（GIS）、红外热成像、传感等技术，在停车场出入口处、车道、车位等安装监控、引导、检测、收费等设备，实时监测采集车位预约、使用等信息，通过后台数据分析和对游客服务端信息推送，便利游客查询、预订、导航、停车、交费等，实现停车场管理能力和使用效率。

8.8.2 应对景区旅游停车场进行智能化管理，规范辖区内停车场的服务和管理，实现计费透明、出入便捷。

8.8.3 有条件的景区还应建立新能源汽车充电装置，并规范相关服务。

8.8.4 停车场宜具备基于电子地图的可视化管理功能，可实现停车指引、车牌识别、无感缴费、反向寻车、空位查询、车位数查询、无感支付、新能源充电桩使用情况统计等功能。

8.9 智慧导览

8.9.1 运用 5G、大数据、人工智能、虚拟现实、蓝牙、基于位置服务（LBS）等技术，通过自动定位、景观识别、近距离感知、人机交互、多媒体展示等功能，采取语音、文字、图片、视频等形式，为游客提供基于位置的个性化路线推荐、导览和讲解等服务，为旅游活动提供形式多样的信息提示。

8.9.2 可通过自助触控终端和官方门户（含 PC 端及移动端）向游客提供基于地理位置的导览服务。

8.9.3 可向游客提供景区景点自动语音导览及讲解、全景虚拟游览、周边景点和商户、周边的公交站、停车场、公厕、加油站、ATM 等公共服务设施以及智能行程规划等。

8.10 智慧导购

应布设智能零售终端，包括但不限于：无人货柜、无人零售机等。能实现门票、食品、饮料、日用品、纪念品等销售，支持多种支付方式。

8.11 智慧灯杆

8.11.1 宜在景区道路、停车场等场所建设智能灯杆。如集成照明、网络覆盖、充电桩、广告屏信息展示等功能于一体的智能化路灯。

8.11.2 宜通过设置“智能报警灯杆”解决老年人在游玩过程中遇到突发状况，老年人触动一键求助紧急按钮即可将警情上报到监控中心。

8.12 智慧垃圾桶

8.12.1 宜在景区出入口、主要景点、交通枢纽地带、游客集聚区，布设智能垃圾桶

8.12.2 能实现自动判别垃圾溢满情况、烟蒂引发的烟雾、明火等情况，并可告警。

8.13 智慧厕所

8.13.1 智慧厕所的设施与服务应满足 GB/T 18973 的相关要求。具备地图位置展示、厕所详情查看、智慧厕所坑位占用及拥挤情况展示服务、路线规划及导航服务、数据管理运维服务。

8.13.2 应在景区出入口及热门景点、观景平台等瞬时人流集中区域加强厕位配置。

8.13.3 应在智慧厕所入口明显位置设置智慧厕所显示屏，展示厕所信息、环境监控数据、厕位引导显示等游客便利功能，具备智慧引导系统，游客可根据厕所显示大屏查找附近的厕所，突发事件可按一键式按钮进行报警。

8.13.4 应推进“一厕一码”在线评价反馈平台建设，每个厕所均需将“全国旅游厕所管理系统”分配的“二维码”张贴在显著位置，引导游客扫码评价。

8.13.5 应制定旅游高峰期旅游厕所管理和服务专项工作方案和保洁人员数量及保洁频次，根据客流预测数据测算厕位缺口，购置或租赁移动厕所，做好如厕人员引导和分流。

9 智慧安防

9.1 信息安全

9.1.1 应达到国家网络安全等级保护二级或以上。

9.1.2 景区信息系统安全管理应符合 GB/T 22239 相应部分的规定。

9.1.3 景区信息系统物理安全应根据 GB/T 21052 的要求，满足设备物理安全、环境物理安全、系统物理安全等方面防护要求。

9.1.4 应建立高效的存储管理系统，包括网络存储设备、磁盘阵列、磁带库等，以满足不同需求的用户对数据的存储、备份和恢复要求。

9.1.5 应建立完善的信息安全管理制度，定期对已备案的信息系统进行等级保护测评，以保证信息系统运行风险维持在较低水平，不断增强系统的稳定性和安全性。

9.2 智慧监控

9.2.1 运用 5G、大数据、云计算、物联网、人工智能、图像识别、地理信息系统（GIS）、智能视频监控等技术，在出入口、集散地、重要游览点、休憩服务场所、交通枢纽地带、事故易发地、环境保护地等应安置视频监控和物联传感设备，建立实时监测、通话与定位、自动处置、SOS 救援等系统。

9.2.2 可通过无人机技术丰富立体安全防控网络，通过无人机自主巡检弥补固定摄像头视野盲区，实现视频监控、重点喊话、关键人追踪、探索环境智能监测等功能，打造立体化、全覆盖、智能化安全防控网络。实现早期安全预警，及时发现和有效处置各类安全隐患，保障游客人身安全和旅游环境安全。

9.2.3 应对主要景点、主要游线、游客聚集地、危险区域等区域进行重点监控。

9.2.4 宜支持人脸识别、轨迹抓取、游客统计、越界报警、行为分析等视频结构化应用。

9.2.5 具备红外监控、图像录入、回放、处理等功能，视频文件至少能保存 1 个月。

9.3 客流监测

9.3.1 运用 5G、大数据、物联网、地理信息系统（GIS）、生物识别等技术，通过视频监控、传感设备等获取特定区域即时人流密度和流向流速等数据，能自动比对区域游客最大承载量，动态预测拥堵区

域和时段，实时发布游客流量预警信息，及时告知游客调整游览线路，科学疏导分流。

9.3.2 具备实时监控游客流量，有效疏导拥堵，提高游览舒适度和安全性。

9.3.3 应对景区预约量、入园流量、瞬时流量等游客行为安全边界进行实时监测。

9.3.4 应对出入口、重点区域、观光车、索道、渡船等客流量进行实时监测。

9.3.5 具备客流预测、态势推演、超限报警、渠道管控、流量管控、游客分流等功能。

9.4 行为监测

9.4.1 应在景区内安装虚拟导游、监控设备及人脸识别等智能设备，对游客实时监测，记录游客活动轨迹和活动行为。

9.4.2 收集和整理游客数据，并进行数据分析，分析游客活动情况、需求、消费行为等信息，以便优化景区管理和服

9.4.3 利用 RFID(射频识别技术)技术对游客进行标记和识别，实时追踪游客位置，并在需要时对游客进行安全警示提示。

9.4.4 宜利用行为识别技术，如机器学习、神经网络等，对游客的行为进行分析和识别，并预判和预警可能出现潜在安全风险的行为。

9.4.5 利用人工智能、大数据等技术，对游客活动数据进行实时分析和监测，并提出针对性的管理措施，如整合资源、调整人员配备等。

9.4.6 宜实现游客自身异常状况的监测及报警。

9.5 综合巡逻

9.5.1 应对景区重要景点、重点管控设施设备以及核心区域、危险区域等制订固定巡逻计划。

9.5.2 可建设无人机巡逻系统，对大客流、突发事件或偏远、偏僻的景点采用无人机巡逻。

9.5.3 结合视频监控系统，实现对场馆、洞穴、古建筑、办公楼宇等景区场所的视频巡逻。

9.5.4 宜通过技术手段，自动识别安全隐患、预警提醒。

9.6 消防管理

9.6.1 应建立森林防火、古建防火等消防监测和管理系统。

9.6.2 能实现监测、传输、告警、展示、控制及消防设施设备管理应用。

9.6.3 结合景区地理信息系统、可视化管理消防设备及告警信息对消防告警作应急处理。

9.7 舆情监测

9.7.1 应建立旅游市场网络舆情监测系统。针对各种类型的危机事件，确定监测的目标网站和关键词，制定详尽的判断标准和预警方案。

9.7.2 景区舆情监测范围应覆盖论坛类、新闻类、博客、SNS(社会网络服务)、视频以及旅游行业媒体等各种媒体平台舆情信息。

9.7.3 应对接省涉旅舆情系统，对旅游舆情事件从采集、监测、预判、预警、分析、研判、分发、处置到总结反馈的闭环管理。

9.7.4 应有专人负责处理舆情事件，从舆情发生到处理完成并反馈时间应不大于 24 小时。

9.8 应急指挥

9.8.1 应建立健全调度指挥运行管理机制，实现景区应急指挥。

9.8.2 宜随时准确定位游客位置，能通知附近管理者快速到达现场并进行紧急状况处理。

9.8.3 应建立可视化指挥环境，第一时间掌握应急现场信息，具备在线视频通信，周边应急资源分布，

在地图上直接开展扁平化的 GIS（地理信息系统）调度、语音调度、视频调度应用。同时，可通过信息发布设施实现应急信息发布。

10 智慧营销

10.1 产品包装

10.1.1 宜整合周边全域旅游产品，将票务、食宿、特产、导游、车辆、卡券、线路等产品进行包装和组合，以美图美文对产品进行描述，赋予产品文化、内涵和故事。

10.1.2 在产品整合包装中，应考虑提升景区全域旅游人次、消费增长的需要，可规划设计联票、年卡和度假、线路类旅游产品，以提高游客的旅游频次。

10.2 渠道建设

在运营过程中，可根据产品的属性选择适当的平台开展渠道的销售工作。营销渠道包含但不限于以下渠道：

- a) 官方门户、景区 APP（应用程序）等自媒体渠道和全民营销渠道；
- b) 省、州市、县级及景区的“一部手机游云南”平台；
- c) 各类 OTA、大 V 和本地新媒体等。

10.3 电子商务

10.3.1 可依托国内主流的旅游电子商务平台，实现景区门票、旅游产品、商品的直销与分销。

10.3.2 可依托门户网站、微信公众号、移动 APP（应用程序）等渠道，实现门票、特色商品、纪念品的在线销售。实现包含但不限于以下功能：

- a) 游客可通过平台实现景区内的吃、住、行、游、购、娱等产品的预订、在线支付、在线评价等；
- b) 景区可通过平台实现产品管理、订单管理，以及产品销售和游客评价数据汇总和智能分析；
- c) 景区线上交易额占经营收入比重宜达到 20%及以上。

10.4 数字分销

10.4.1 运用 5G、大数据、人工智能、云计算、融媒体等技术，收集游客受众分类、规模数量、结构特征、兴趣爱好、消费习惯等数据，通过游客画像分析确定市场开发方向、锁定消费客群，并采取线上线下相结合的营销方式，向目标市场和目标客群精准推送相关旅游产品信息，实现精准高效营销。

10.4.2 宜建有旅游分销平台，且配置标准化 API 接口，能与各 OTA、社群、集团系统的信息交换，可与景区电子票务系统、酒店客房管理系统、车船票务验证系统等供应商经营系统接驳。实现包含但不限于以下功能：

- a) 向游客吃、住、行、游、购、娱等供应商展示移动端或手持终端的相关信息（如二维码或相关订单凭据），即可实现便捷消费与核销；
- b) 景区通过平台可实现产品库管理、分销商管理、多级众销管理、授信管理、统计结算管理等功能。

10.5 文旅融合

10.5.1 提炼景区的文化元素，开发系列文化创意产品传播景区历史文化，提升游客旅游的感知和体验，促进景区文化品牌传播。如小说期刊、漫画连载、电子出版物、明信片、电子旅游护照、手游软件、二

次元作品等。

10.5.2 可对传播内容进行文化创意包装，采用美图美文、视频影像和创意动图等形式，对景区景点、旅游线路和产品详情进行描述包装。

10.5.3 可通过对热点及新奇事件进行文化创意和包装设计，制造网络爆点，吸引用户关注，从而推动景区品牌传播。

11 创新应用

11.1 5G 技术

11.1.1 可引入“5G+智慧旅游”融合应用。包括但不限于 5G+VR/AR 直播，5G+4K/8K 超高清视频、5G 智慧导览、5G+VR/AR 沉浸式旅游、5G+红色旅游等应用场景。

11.1.2 可利用 5G 网络切片功能组建景区无线专网、物联网。

11.2 AI 直播

11.2.1 宜通过虚拟现实技术和 5G 技术，实现 5G+VR/AR 直播或数字人直播，满足游客在旅游全过程智慧体验。把现实世界里的精彩瞬间实时地传递到虚拟世界之中，让游客体验到一种全新的视听盛宴。

11.2.2 可重点展示标志性景点，提升景区整体吸引力；实时锁定景区客流数据，进行部门联动引导；遏制景区不良现象，及时发现各种危险情况。

11.3 人工智能

11.3.1 可通过人工智能和机器学习重构管理、运营、服务体系。

11.3.2 宜应用 AI（人工智能）技术部署具备创新性体验的应用。包括但不限于智能识景、智能识花、交互机器人等。

11.3.3 宜通过对语音识别、自然语言处理等技术，实现对游客的问题及需求进行智能回答和解决。

11.3.4 宜借助人脸识别、红外探测等技术，实现对景区安全的监控和预警，并可通过和警方系统的对接，及时处理紧急事件。

11.3.5 宜通过智能售卖设备及支付系统，提供自助购票、租赁设备、购物等服务，提高游客购物体验 and 景区收益。

11.3.6 宜通过虚拟排队系统，实现游客无需排队就可以体验项目，提高游客满意度和景区营收。

11.4 虚拟服务

11.4.1 宜运用 AR（增强现实）、VR（虚拟现实）、MR（混合现实）、裸眼 3D、4D/5D、全息投影等技术，结合环绕式音响、多通道同步视频、高清立体显示等设备，打造虚拟场景、多维展陈等新型消费业态，提升游客的感官体验和认知体验。

11.4.2 可在官方网站、手机端等各类新媒体渠道嵌入全景漫游、全景互动和互动直播等功能。

11.4.3 宜在景区内提供虚拟导游服务，游客可以通过手机或智能终端参观景区，听取语音讲解、观看实景视频等，带来更加丰富、便捷的参观体验。

11.4.4 宜在旅游景区中提供虚拟现实技术，使游客能够通过 VR 眼镜、投影仪等设备，进入数字化的景区，体验全景式的旅游体验，更加真实、沉浸式。

11.4.5 宜在景区中提供虚拟体验设施，让游客可以模拟各种体验，如滑雪、漂流、摩托车等，让游客在保证安全的前提下，享受更加刺激、惊险的旅游体验。

11.4.6 宜在景区中提供虚拟购物服务，游客可以在终端上选择商品、付款，收到商品后再取货，避免

了游客在景区内携带过多的商品。

11.4.7 宜提供各种虚拟游戏，如扫雷、赛车、FPS等，让游客在游玩的同时，增加娱乐体验。

11.5 区块链

11.5.1 景区宜建立自有或接入其他组织区块链的能力。

11.5.2 在消费管理、信用管理、数字身份、商品溯源及智慧合约管理等，宜应用区块链技术。

11.5.3 宜通过区块链技术建立旅游景区实名认证和安全可靠的交易机制，确保游客信息和资金安全。

11.5.4 宜通过智能合约技术实现全自动化、透明化、高效率订单处理和管理，避免了双方进行复杂的交易确认和纠纷处理。

11.5.5 宜将物联网与区块链技术相结合，实现旅游景区的即时监测和数据共享管理，旅游景区内各个节点间可实现信息互通、数据共享、设备联动等。

11.5.6 宜通过区块链技术实现资源的无缝对接、即时更新等功能，使游客和景区之间的购票交易更加安全和高效。

11.5.7 宜通过区块链技术实现客户隐私信息的加密保护，可以确保客户信息不被泄露，并使得景区和客户之间的交易更加安全和可信。

11.6 无人驾驶

宜建立无人驾驶导游车、无人驾驶巡逻车、无人驾驶电瓶车、无人驾驶摆渡车和无人驾驶体验区域，通过应用该技术，增强景区先进科技体验。

11.7 物联网

11.7.1 宜通过将各种设备连接到互联网，将游客和服务提供商连接起来。

11.7.2 旅客可通过手机APP来预订咖啡、叫车、预订餐馆，服务提供商可以通过传感器来了解房间内的温度、湿度、灯光等，提供更好的服务。

11.8 元宇宙

宜通过虚拟现实、增强现实、人工智能、区块链、3D（三维图形）建模等技术将旅游景点等线下场所虚拟化成为线上的虚拟旅游景点，为游客提供更加真实、个性化、互动性极高的在线旅游体验。

11.9 数字人民币

宜联合银行及运营机构，建设数字人民币多维消费场景，实现商户线上缴费，游客点餐、消费、支付一站式体验，满足游客多样化、品质化的消费需求。

11.10 数字孪生

11.10.1 宜通过数字技术将物理世界的实体建筑、设备、地理环境等信息化，构建三维虚拟场景与景区现实要素融合交互，实现景区物理空间向数字空间的全息投影，让“文化复活”和“历史重现”，打造传承和弘扬中华优秀传统文化的新场景、新应用，为游客带来深度穿越体验和震撼。

11.10.2 宜通过数字孪生技术，对景区内客流、项目设施利用率、商业销售、游客行为等数据进行全面、透彻、及时的感知、监测和分析，推动景区科学运营及决策。

12 保障措施

12.1 组织保障

应建立智慧旅游景区建设领导工作机制，明确组织架构和职责分工，保障建设工作及时有效推进。

12.2 资金保障

应建立智慧旅游景区专项资金预算，加大对智慧旅游景区建设的资金支持力度。有条件的景区，可积极探索政府引导、景区为主体、社会广泛参与的智慧旅游景区多元投资建设运营模式。

12.3 人才保障

应建立智慧旅游景区人才培养体系。引进关键领域技术人才，完善人才激励机制，开展相关知识培训。宜建立外部专家咨询机制，为智慧旅游景区建设提供决策咨询和技术支撑。

12.4 绩效评估

应加大绩效考核力度，检查和督促智慧旅游景区建设标准的执行情况，把智慧旅游景区建设任务落实情况纳入部门年度考核。

12.5 评价评定

行业主管部门可委托第三方机构开展智慧旅游景区评价评定工作，具体情况详见附录A。

附录 A
(规范性)
智慧旅游景区等级评分细则

A.1 分值分配

本细则在标准文本的基础上细化智慧旅游景区的评分表。总分共计500分，其中基本分450分，加分50分，详见表A.1。

表 A.1 智慧旅游景区评分分值分配表

项目内容	基本分（450分）						加分（50分）	总分
	基础设施	智慧管理	智慧服务	智慧安防	智慧营销	保障措施	创新应用	
分值	80	120	120	70	50	10	50	500

A.2 等级分数

将智慧旅游景区按照最后得分划分为I、II、III三级，其中I级为智慧旅游景区的最低级别，III级为最高级别。各等级分数详情如下：

- 实际评分≥350分以上，为I级智慧旅游景区；
- 实际评分≥400分以上，且加分项达到20分以上，为II级智慧旅游景区；
- 实际评分≥450分以上，且加分项达到30分以上，为III级智慧旅游景区。

A.3 评价对象

- 评价对象为依据GB/T17775的取得了质量等级4A级及以上的景区：
- a) 运营规范，服务良好，具有鲜明的品牌形象和广泛的市场知名度；
 - b) 具有发展智慧旅游景区的主动性和积极性，已开展智慧旅游景区建设；
 - c) 具有与其智慧旅游景区建设相应的资金实力和人员条件，确保项目正常运行。

A.4 评分标准

表B.1 给出了智慧旅游景区评分表。

A.5 评价方法

各级文化和旅游主管部门应根据本文件的评分标准，制定符合各地实际的工作方案和实施细则，并明确评价方法、操作流程等。

附录 B
(资料性)
智慧旅游景区评分表

表 B.1 智慧旅游景区评分标准

序号	大项	分项	计分说明	大项总分值	分项计分	得分
1	基础设施 (80)					
1.1		网络通信设施 (40)				
1.1.1			有线通信网络：有自建或租赁方式组建有线局域网。计3分。			
1.1.2			有线通信网络：具备接入电子政务外网、业务专网等功能。计3分。			
1.1.3			有线通信网络：能满足门禁票务、视频监控、电子商务等数据传输需要。计2分。			
1.1.4			有线通信网络：能提供有线通信方式的应急报警服务专用设施。计2分。			
1.1.5			无线宽带网络：有通过自建或租赁方式组建无线网络。计3分。			
1.1.6			无线宽带网络：具备互联网无线接入功能，为游客提供网络服务。计2分。			
1.1.7			无线宽带网络：能满足景区日常生产运营与应急等数据的无线网络传输要求，信号稳定可靠。计2分。			
1.1.8			无线宽带网络：设置有不影响景观的Wi-Fi（无线网络通信技术）标识符、提示牌和登录告示牌。计2分。			
1.1.9			无线局域网：有通过自建或租赁方式组建物联网平台。计2分。			
1.1.10			无线局域网：能实现重要景点、主要游线、重点管理区域、监测保护区域全覆盖。计2分。			
1.1.11			无线局域网：能满足旅游设施、消防设施、文保设施等在线接入需求。计2分。			
1.1.12			移动网络：景区内主要景点、主要游线、游客聚集地能实现移动网络、语音服务全覆盖。计3分。			
1.1.13			移动网络：建立了覆盖景区核心区域的移动通信网络(4G/5G)，方便游客在游览过程中将手机、电脑等终端以移动通信的方式连接上网。计2分。			

序号	大项	分项	计分说明	大项总分值	分项得分	得分
1.1.14			移动网络：能满足客流峰值通讯需求。计2分。			
1.1.15			物联网：有通过自建或租赁方式组建物联网平台。计2分。			
1.1.16			物联网：实现了重要景点、主要游线、重点管理区域、监测保护区域全覆盖。计2分。			
1.1.17			物联网：能满足旅游设施、消防设施、文保设施等在线接入需求。计2分。			
1.2		信息发布设施(8)				
1.2.1			建立了信息统一发布机制。计3分。			
1.2.2			在景区出入口、主要景点、交通枢纽地带、游客集聚区等布设了信息发布设施。计3分。			
1.2.3			实现了景区公告、预警、宣传、流量等实时信息发布。计2分。			
1.3		应用终端设施(9)				
1.3.1			能利用基础数据库所提供的资源和服务。计3分。			
1.3.2			具备景区综合管理、产品运行、销售、服务、评价等分析、决策和处理功能。计2分。			
1.3.3			在景区游客中心布设了触摸屏、平板电脑、智能旅游机器人等信息查询设备。计2分。			
1.3.4			布设了一定比例的适老化设施设备和紧急医疗救护设施和安全指示牌。计2分。			
1.4		物联网感知设备(7)				
1.4.1			建设了物联感知系统，比如环境感知设备、安全感知设备、图像感知设备、身份感知设备、位置感知设备、设施感知设备等，且符合GB/T34678的要求。计3分。			
1.4.2			实现了对旅游景区各个单元的全面感知和识别、以及信息的获取和采集。计2分。			
1.4.3			建设了身份证、二维码或面部识别等信息凭证的门禁系统或验证设施。计2分。			
1.5		基础数据库(9)				
1.5.1			有自建或租赁云服务方式建设标准、规范、全面、准确的符合国家、行业及省文化和旅游厅对数据标准的要求的基础数据库。计3分。			
1.5.2			制定了信息资源共享目录，建立更新维护机制，保证数据采集完整性、数据源统一性和一致性。支持			

序号	大项	分项	计分说明	大项总分值	分项计分	得分
			灵活、快速的业务部署、管理及实现服务。计2分。			
1.5.3			应满足景区管理、公众服务、宣传营销等数据应用服务需求及保障信息数据的存储与融合。计2分。			
1.5.4			实现了IaaS（基础设施即服务）、PaaS（平台即服务）、SaaS（软件即服务）的服务能力。计2分。			
1.6		安全防护设施(7)				
1.6.1			景区自身的基础设施满足GB/T22239-2019不同级别的安全保护要求，文物保护单位的安全防范系统还应满足GB/T16571的相关要求。计3分。			
1.6.2			建设有应急指挥中心设施设备，包括指挥大厅、指挥大屏、调度台、视频会议设备、会议扩音设备、无线对讲设备、救援电话、IP智能广播系统等电子设施设备，支持值守人员开展快速高效的旅游应急指挥工作。计2分。			
1.6.3			在景区出入口、主要景点、交通枢纽地带、安全隐患地带，布设了应急报警设备，如：报警终端、摄像头、求助呼叫装置、号角喇叭等设备。计2分。			
2	智慧管理(120)					
2.1		OA系统(6)				
2.1.1			建立了OA办公自动化系统，包含流程管理、电子邮件、文档管理、公文流转、审批管理、日程管理、通知公告、新闻、个人信息维护、会议管理、考勤管理等内容。计2分。			
2.1.2			能支持统一身份、统一授权、统一认证和统一消息等进行业务统一管理，用户只需单点登陆即可进入所有系统处理业务。计2分。			
2.1.3			具备各级领导对业务人员的业务办理进展和结果进行网络化查询和督办功能。计2分。			
2.2		地理信息系统(8)				
2.2.1			建立了GIS（地理信息系统）平台，为各业务系统提供统一位置服务。计2分。			
2.2.2			实现了文旅资源空间分布展示、设备设施集成展示、态势数据展示、可视化调度展示等功能。计2分。			
2.2.3			具备实景电子地图可视化管理、各类监测设备、服务设施、商户位置信息等电子地图标记功能。计			

序号	大项	分项	计分说明	大项总分值	分项得分	得分
			2分。			
2.2.4			可满足多终端、跨平台应用，支持多级精度地理数据融合。计2分。			
2.3		车船调度系统(6)				
2.3.1			建立了景区内交通工具及车船调度系统。计2分。			
2.3.2			具备定位、车船内部实时监控、轨迹跟踪、轨迹回放、营运统计、行车路线管理等管理功能。计2分。			
2.3.3			具备GPS（全球定位系统）定位、实时监控、指挥调度等功能。计2分。			
2.4		人员调度系统(4)				
2.4.1			建立了景区人员调度系统，基于景区工作人员的位置，结合景区地理信息系统，利用手机客户端或单兵终端，实现了对景区工作人员的实时位置定位与跟踪、轨迹回放、紧急呼叫等功能。计2分。			
2.4.2			可通过GPS（全球定位系统）、北斗、运营商移动通信网络定位、Wi-Fi（无线网络通信技术）定位、RFID（射频识别技术）定位等多种技术手段，实现工作人员的精准定位。计2分。			
2.5		交通管理（10）				
2.5.1			外部交通：对景区周边出入路段、停车场等区域车流量进行实时监控。计2分。			
2.5.2			外部交通：具备交通引导信息、泊位信息、分流信息、智能路况提示、智能公交查询、出租车调度发布功能。计2分。			
2.5.3			外部交通：能对接公安、交通部门的道路卡口和路况信息，扩大车流监测范围。计2分。			
2.5.4			内部交通：可对景区内观光车、索道、游船等内部交通工具进行智能化管控和调度。计2分。			
2.5.5			内部交通：实现了综合信息查询、停车管理、流量预警、运行监测、动态调度、可视化管理、智能交通信号灯、智能巡逻车、自动导航系统等功能。计2分。			
2.6		票务管理（33）				
2.6.1			票务系统：建立了电子票务、门票实名预售制、线上线下售票一体化应用平台。计2分。			
2.6.2			票务系统：能联网实现远程查询，支持多种检票模式。计2分。			

序号	大项	分项	计分说明	大项总分值	分项得分	得分
2.6.3			票务系统：支持购买景区门票、套票、通票、车船索道、演出、团体票、特殊票、窗口售票等项目。计2分。			
2.6.4			票务系统：支持手机端、景区电子商务网站、OTA（在线旅行社）平台上购买景区项目票。计2分。			
2.6.5			票务系统：支持自助购买景区门票，当日购票支持在手机端可显示预估进入时间。计2分。			
2.6.6			票务系统：具备所有售票渠道的自动结算和及时对账和统计功能。计2分。			
2.6.7			检票系统：建立了电子检票管理系统。计3分。			
2.6.8			检票系统：支持人脸识别、纸质票、二维码、电子票、二代身份证、IC卡等方式检票。计2分。			
2.6.9			检票系统：支持个人票、团体票和特殊票种验票。计2分。			
2.6.10			检票系统：可自动统计汇总检票入园的游客量，可按游客类别分类统计。计2分。			
2.6.11			统计分析：建立了票务数据统计与分析系统。计2分。			
2.6.12			统计分析：可自动统计汇总检票入园的游客量、游客类别等数据分类统计应用。计2分。			
2.6.13			统计分析：具备数据查询、数据导出、图表展示等功能。计2分。			
2.6.14			结算系统：具备售票、分销、电商等各票务业务系统的统一支付、统一对账管理功能。计2分。			
2.6.15			结算系统：可与第三方销售渠道和票务供应商自动结算。计2分。			
2.6.16			结算系统：支持在线电子发票开具。计2分。			
2.7		设备管理（6）				
2.7.1			可对游步道、指路牌、护栏、厕所、路灯、消防、环卫、营运工具等设备设施进行监测，能实现巡检、报修、派工、反馈、归档业务流程化管理。计2分。			
2.7.2			能实现对设施、设备的可视化、动态化管理。计2分。			
2.7.3			能实现对照明灯、景观灯、喷泉、给排水泵站等部分设施设备的远程控制。计2分。			
2.8		环境监测（4）				
2.8.1			运用遥感、计算机技术等现代科技手段监视、测定、			

序号	大项	分项	计分说明	大项总分值	分项计分	得分
			监控反映环境质量及其变化趋势。计2分。			
2.8.2			可与景区综合管理、应急管理、综合巡逻、车船调度等平台进行联动进行应急处理。计2分。			
2.9		景观保护（2）	运用现代化科学管理手段对景区内水质、空气、气象、生物资源、森林病虫害、文物资源等景观资源进行信息化监测、记录、记载、保护、保存、修缮、维护等。计2分。			
2.10		文物保护（12）				
2.10.1			将文物保护纳入景区宣传教育，提高游客对文物的认识和保护意识。计2分。			
2.10.2			在景区内建立了文物展馆或文物陈列区，让游客近距离观赏文物，增强游客对文物的兴趣和了解。计2分。			
2.10.3			在景区内设置了文物保护区，加强文物的监管和保护力度，防止游客的破坏和盗窃。计2分。			
2.10.4			在景区内建立了文化创意产品开发中心，提供创意设计定制服务，激发游客创意和兴趣，推广文化创意产品，促进文物的保护和传承。计2分。			
2.10.5			应将文物保护与新媒体技术相结合，在景区内设置数字文物展示厅、互动体验等。计2分。			
2.10.6			有与文物保护部门、文物管理机构的合作和交流机制，共同推动文物的保护和传承工作。计2分。			
2.11		能源管理（4）				
2.11.1			建立了景区能源的互联和智能化管理，能源计量器具符合GB17167的规定。计2分。			
2.11.2			具备能源运行监测、抄表结算、能耗分析、能效分析、能源安全管理以及节能治理管控功能。计2分。			
2.12		地质灾害（8）				
2.12.1			在旅游景区内建立了地质监测和预警系统，实时监测地质灾害的动态变化，提前预警，以便采取及时有效的应对措施。计2分。			
2.12.2			建立了景区地质灾害应急预案，并进行演练，提高景区应急能力和应变能力。计2分。			
2.12.3			在文物保护区、生态保护区、风景名胜等特定地区，有加强对地质灾害的治理和防范措施。如三防设施建设，加强防护林网建设，增强生态环境的稳定性等。计1分。			

序号	大项	分项	计分说明	大项总分值	分项计分	得分
2.12.4			有加强旅游安全教育和宣传的措施，提高游客的安全意识，对游客进行安全知识教育和培训。计2分。			
2.12.5			制定了合理的景区规划，避免建设在高风险地质灾害区域内。计1分。			
2.12		产业监测（8）				
2.12.1			能通过监测旅游景区的游客数量、游客来源、游客满意度等数据，可分析旅游市场的发展趋势和旅游产品的受欢迎程度，为旅游企业提供决策参考。计2分。			
2.12.2			可对旅游景区的经济效益进行评估，了解景区发展情况，判断经营效益，为景区管理提供基础数据支持。计2分。			
2.12.3			能监测旅游景区的生态环境、资源利用情况、文化遗产保护等方面的数据，对景区的可持续发展进行评估。计2分。			
2.12.4			可对旅游景区的安全状况进行实时监测，及早发现安全隐患，并采取措施加以解决，保障游客的人身财产安全。计2分。			
2.13		指挥调度中心（3）	运用物联网、5G、大数据、云计算、地理信息系统（GIS）、卫星定位等技术，在旅游道路沿线安装感知、互联和控制等信息设备，实时监测和分析道路及交通工具的通行状况、分布位置等信息，科学合理调动分配旅游区域内的道路交通资源，实现了旅游交通的智慧调度。计3分。			
2.14		大数据应用（6）				
2.14.1			利用数字技术和可视化技术，实现了园景区的大数据中心可视化智慧管理。计2分。			
2.14.2			具备客流预测、营销决策、游客画像、游客大数据分析、效益预测、交通实时监测、环境监测、安全预警机制、决策支持等功能。计2分。			
2.14.3			具有权威性、海量性和价值性的特点，可向上级主管部门开放数据API（应用程序编程接口）。计2分。			
3	智慧服务（120）					
3.1		信息服务（38）				
3.1.1			官方门户服务：建立了景区官方门户网站平台。支持多平台、多样化的媒介形式，包括但不限于：PC			

序号	大项	分项	计分说明	大项总分值	分项得分	得分
			端网站、移动端网站、公众号、生活号和景区APP（应用程序）等。计2分。			
3.1.2			官方门户服务：官方门户的各媒介渠道能统一规划、统一后台管理，能承载各项信息和交互服务功能，实现了一部手机游景区。计2分。			
3.1.3			官方门户服务：官方门户系统可向游客提供资讯信息、咨询投诉、旅游线路推荐和行程规划、景区推介产品与服务、语音导览、交通导航、7日内气象预报及客流预测、票务及产品预订支付、评论留言等服务。计2分。			
3.1.4			官方门户服务：官方门户内容要保证真实可靠、常态更新。计2分。			
3.1.5			官方门户服务：景区统一官方门户有不少于中、英、日、韩四种外语版本。计2分。			
3.1.6			官方门户服务：具备适老化及全新无障碍服务功能。计2分。			
3.1.7			多媒体信息发布：建立了官方网站、手机端、新媒体、短信、广播、大屏、多媒体触摸终端等信息发布渠道。计2分。			
3.1.8			多媒体信息发布：具备景区景点介绍、景区地图信息、客流信息、天气信息、票务信息、商品信息、周边住宿餐饮信息、厕所等信息查询功能。计2分。			
3.1.9			IP智能广播：能满足GD/J089的相关要求，在主要景点、主要游线、游客聚集地、安全隐患点位等区域，应能提供寻人、寻物启事、通知公告、应急广播等公众广播服务，可统一广播、分组广播、交互广播等。计2分。			
3.1.10			预约预定：运用5G、大数据、云计算、人工智能等技术，建立了景区入园、门票、酒店、餐饮、娱乐项目等多渠道预定服务。可接入周边旅游资源整合，周边餐饮、酒店、租车等服务。计2分。			
3.1.11			预约预定：能为游客、旅行社等提供全网络、实名制、分时段预约入园、票务预约等服务。计2分。			
3.1.12			预约预定：支持二维码、身份证、电子身份证、人脸等介质核销入园。计2分。			
3.1.13			预约预定：支持景区内多种票务自由组合，实现“一卡通”功能。计2分。			

序号	大项	分项	计分说明	大项总分值	分项计分	得分
3.1.14			提醒服务：支持游览注意事项、停车提醒、天气等短信、新媒体推送提醒消息服务。计2分。			
3.1.15			提醒服务：可智能获取进入区域的手机信号，并以手机短信、手机APP（应用程序）或其他智能方式向游客的手机推送相关旅游服务信息。计2分。			
3.1.16			气象服务：能满足灾害性天气应急响应的相关要求。计2分。			
3.1.17			气象服务：能实现与环境、气象等部门数据共享，及时更新气象预报数据。有条件的景区，建设有小型气象站，实现更为精准、及时的气象监测与预报。计2分。			
3.1.18			宣传服务：在景区展示区或景区醒目位置，张贴了各类官方媒体号二维码，为游客提供在线服务。计2分。			
3.1.19			宣传服务：能通过景区大屏、广播系统、移动终端（公众号、小程序等）、官方微博等媒体以文字、图片或视频的形式发布景区安全宣传信息，提高游客游玩的安全意识。计2分。			
3.2		诚信评价（6）				
3.2.1			建立了旅游企业诚信评价体系运维服务。可覆盖餐饮、住宿、旅行社、旅游汽车公司、租赁车公司、涉旅景区、涉旅商品经营户的规范指数评价服务。计2分。			
3.2.2			能支持诚信评价任务计划管理、评分质量抽查、评分动态变化检测等品质指数评价服务。计2分。			
3.2.3			第三方平台数据能接入，提升游客评价数据的丰富程度。计2分。			
3.3		投诉评价（12）				
3.3.1			建立了电话、官方网站、手机端、新媒体等多渠道咨询、评价和投诉应用。计2分。			
3.3.2			具备实名投诉、匿名投诉和虚拟号码服务等方式，全方位保护游客隐私安全。计2分。			
3.3.3			具备游客实时查询投诉处置进度和对处置机构进行服务评价。计2分。			
3.3.4			可将投诉处理流程、电子证据等与各级指挥中心、行政部门和涉旅企业间灵活流转和处理。具备不同角色对投诉件的查阅、受理、审核、处理、反馈处			

序号	大项	分项	计分说明	大项总分值	分项计分	得分
			理操作；能支持跨地域投诉协同处理，通过拆分投诉件，实现了跨地域投诉可以协同处理。计2分。			
3.3.5			具备上级指挥中心对下级指挥中心的监督管理体系服务，对下级指挥中心在游客投诉响应、审核分发、督办、反馈处置工作时限及流程进行全程监督。计2分。			
3.3.6			具备投诉综合预警服务，包括紧急程度预警、时限预警、区域投诉总量异常预警、区域投诉分类异常预警、实时异常增量预警的服务。计2分。			
3.4		适老化服务（15）				
3.4.1			在景区入口为年老游客设立了专属入园通道，协同景区志愿者为老年人提供人工帮扶、信息引导等工作。计3分。			
3.4.2			应针对年老游客和视力障碍人群设计和开发了具有适老属性的“长者版”服务专区或应用。计2分。			
3.4.3			具备模式切换、系统读屏等应用，能通过听觉和视觉反馈为视障人士提供便利。计2分。			
3.4.4			在景区入口与博物馆等旅游场所能提供专门的老年人咨询窗口和现金、网上支付自动售票机。计2分。			
3.4.5			充分利用当地的社保卡或“一卡通”整合景区票务预订、身份核验、门票核销等功能，以方便老年人出游。计2分。			
3.4.6			根据年老游客身体状况设计了适老化旅游路线。计2分。			
3.4.7			为不熟悉外语的老年游客能提供中文导游、语音提示服务。计2分。			
3.5		退货服务（9）				
3.5.1			按照“统一名称、统一标识、统一设计、统一规程”在旅游购物街区、旅游集散中心及景区景点等区域设立了退货服务点。计3分。			
3.5.2			在符合《云南省“30天无理由退货”范围分类目录》范围，自购买之日起30日内，且符合退货受理条件的商品，应支持无理由退货。计2分。			
3.5.3			能在24小时内协调游客与旅游商品零售企业达成退货退款共识并向游客反馈商品退回地址。计2分。			
3.5.4			能为老年人提供投诉和退货服务，投诉和退货场景			

序号	大项	分项	计分说明	大项总分值	分项得分	得分
			进行了适老化改造，不用登录，即可一键拨号解决旅游中的问题。计2分。			
3.6		智慧餐饮（4）				
3.6.1			建立智慧餐饮管理系统，能实现从订座到结算的全流程数字化管理服务。计2分。			
3.6.2			支持智慧采供、刷脸消费、无接触服务等智慧餐饮应用。计2分。			
3.7		智慧酒店（4）				
3.7.1			运用5G、大数据、物联网、传感、生物识别等技术，采用非接触式等快捷自助服务设备，能为游客提供身份证扫描、人证对比、核对订单、确认入住、票据打印、自助续住、房卡发放回收、一键退房等服务，实现了酒店管理系统、公安登记系统、门禁系统、在线预订平台等多个系统的数据协同。计2分。			
3.7.2			景区内配有便于旅客入住休息的智慧酒店、民宿等，应充分的考虑个人隐私、个性化的需求，以及感受到高科技带来的舒适和便利。计2分。			
3.8		智慧停车（8）				
3.8.1			运用图像识别、卫星定位、地理信息系统（GIS）、红外热成像、传感等技术，在停车场出入口处、车道、车位等安装监控、引导、检测、收费等设备，能实时监测采集车位预约、使用等信息，通过后台数据分析和对客服务端信息推送，便利游客查询、预订、导航、停车、交费等，实现停车场管理能力和使用效率。计2分。			
3.8.2			能对景区旅游停车场进行智能化管理，规范辖区内停车场的服务和管理，实现计费透明、出入便捷。计2分。			
3.8.3			能提供新能源汽车充电装置，并规范相关服务。计2分。			
3.8.4			具备基于电子地图的可视化管理功能，能实现停车指引、车牌识别、无感缴费、反向寻车、空位查询、车位数查询、无感支付、新能源充电桩使用情况统计等功能。计2分。			
3.9		智慧导览（6）				
3.9.1			运用5G、大数据、人工智能、虚拟现实、蓝牙、基于位置服务（LBS）等技术，通过自动定位、景观			

序号	大项	分项	计分说明	大项总分值	分项计分	得分
			识别、近距离感知、人机交互、多媒体展示等功能，采取语音、文字、图片、视频等形式，能为游客提供基于位置的个性化路线推荐、导览和讲解等服务，能为旅游活动提供形式多样的信息提示。计2分。			
3.9.2			能通过自助触控终端和官方门户(含PC端及移动端)向游客提供基于地理位置的导览服务。计2分。			
3.9.3			能向游客提供景区景点自动语音导览及讲解、全景虚拟游览、周边景点和商户、周边的公交站、停车场、公厕、加油站、ATM等公共服务设施以及智能行程规划等。计2分。			
3.10		智慧导购(2)	布设了智能零售终端，包括无人货柜、无人零售机等。能实现门票、食品、饮料、日用品、纪念品等销售，支持多种支付方式。计2分。			
3.11		智慧灯杆(4)				
3.11.1			在景区道路、停车场等场所建设了智能灯杆。如集成照明、网络覆盖、充电桩、广告屏信息展示等功能于一体的智能化路灯。计2分。			
3.11.2			通过设置“智能报警灯杆”能解决老年人在游玩过程中遇到突发状况，老年人触动一键求助紧急按钮即可将警情上报到监控中心。计2分。			
3.12		智慧垃圾桶(4)				
3.12.1			在景区出入口、主要景点、交通枢纽地带、游客集聚区，布设了智能垃圾桶。计2分。			
3.12.2			能自动判别垃圾溢满情况、烟蒂引发的烟雾、明火等情况，并可告警。计2分。			
3.13		智慧厕所(8)				
3.13.1			智慧厕所的设施与服务能满足GB/T18973的相关要求，具备地图位置展示、厕所详情查看、智慧厕所坑位占用及拥挤情况展示服务、路线规划及导航服务、数据管理运维服务。计2分。			
3.13.2			应在景区出入口及热门景点、观景平台等瞬时人流集中区域加强厕位配置。计1分。			
3.13.3			应在智慧厕所入口明显位置设置智慧厕所显示屏，展示厕所信息、环境监测数据、厕位引导显示等游客便利功能，具备智慧引导系统，游客可根据厕所显示大屏查找附近的厕所，突发事件可按一键式按			

序号	大项	分项	计分说明	大项总分值	分项得分	得分
			钮进行报警。计2分。			
3.13.4			应推进“一厕一码”在线评价反馈平台建设，每个厕所均需将“全国旅游厕所管理系统”分配的“二维码”张贴在显著位置，引导游客扫码评价。计2分。			
			应制定旅游高峰期旅游厕所管理和服务专项工作方案和保洁人员数量及保洁频次，根据客流预测数据测算厕位缺口，购置或租赁移动厕所，做好如厕人员引导和分流。计1分。			
4	智慧安防（70）					
4.1		信息安全（10）				
4.1.1			达到了国家网络安全等级保护二级或以上。计2分。			
4.1.2			信息系统安全管理符合GB/T22239相应部分的规定。计2分。			
4.1.3			根据GB/T21052的要求，信息系统物理安全能满足设备物理安全、环境物理安全、系统物理安全等方面防护要求。计2分。			
4.1.4			建立了高效的存储管理系统，包括网络存储设备、磁盘阵列、磁带库等，以满足不同需求的用户对数据的存储、备份和恢复要求。计2分。			
4.1.5			建立了完善的信息安全管理制度，定期对已备案的信息系统进行等级保护测评，以保证信息系统运行风险维持在较低水平，不断增强系统的稳定性和安全性。计2分。			
4.2		智慧监控（10）				
4.2.1			运用5G、大数据、云计算、物联网、人工智能、图像识别、地理信息系统（GIS）、智能视频监控等技术，在出入口、集散地、重要游览点、休憩服务场所、交通枢纽地带、事故易发地、环境保护地等安置视频监控和物联传感设备，建立了实时监测、通话与定位、自动处置、SOS救援等系统。计2分。			
4.2.2			通过无人机技术丰富立体安全防控网络，通过无人机自主巡检弥补固定摄像头视野盲区，实现视频监控、重点喊话、关键人追踪、探索环境智能监测等功能，打造立体化、全覆盖、智能化安全防控网络。实现早期安全预警，及时发现和有效处置各类安全隐患，保障游客人身安全和旅游环境安全。计			

序号	大项	分项	计分说明	大项总分值	分项得分	得分
			2分。			
4.2.3			能对主要景点、主要游线、游客聚集地、危险区域等区域进行重点监控。计2分。			
4.2.4			支持人脸识别、轨迹抓取、游客统计、越界报警、行为分析等视频结构化应用。计2分。			
4.2.5			具备红外监控、图像录入、回放、处理等功能，视频文件至少能保存1个月。计2分。			
4.3		客流监测（10）				
4.3.1			运用5G、大数据、物联网、地理信息系统（GIS）、生物识别等技术，通过视频监控、传感设备等获取特定区域即时人流密度和流向流速等数据，能自动比对区域游客最大承载量，动态预测拥堵区域和时段，实时发布游客流量预警信息，及时告知游客调整游览线路，科学疏导分流。计2分。			
4.3.2			能实时监控游客流量，有效疏导拥堵，提高游览舒适度和安全性。计2分。			
4.3.3			能对景区预约量、入园流量、瞬时流量等游客行为安全边界进行实时监测。计2分。			
4.3.4			能对出入口、重点区域、观光车、索道、渡船等客流量进行实时监测。计2分。			
4.3.5			具备客流预测、态势推演、超限报警、渠道管控、流量管控、游客分流等功能。计2分。			
4.4		行为监测（12）				
4.4.1			在景区内安装了虚拟导游、监控设备及人脸识别等智能设备，能对游客实时监测，记录游客活动轨迹和活动行为。计2分。			
4.4.2			能收集和整理游客数据，并进行数据分析，分析游客活动情况、需求、消费行为等信息，便于优化景区管理和服务，提高游客满意度。计2分。			
4.4.3			利用RFID(射频识别技术)技术能对游客进行标记和识别，并实时追踪游客位置，并在需要时对游客进行安全警示提示。计2分。			
4.4.4			利用行为识别技术，如机器学习、神经网络等，能对游客的行为进行分析和识别，并预判和预警可能出现潜在安全风险的行为。计2分。			
4.4.5			利用人工智能、大数据等技术，能对游客活动数据进行实时分析和监测，并提出针对性的管理措施，			

序号	大项	分项	计分说明	大项总分值	分项计分	得分
			如整合资源、调整人员配备等。计2分。			
4.4.6			实现了游客自身异常状况的监测及报警。计2分。			
4.5		综合巡逻（8）				
4.5.1			对景区重要景点、重点管控设施设备以及核心区域、危险区域等制订了固定巡逻计划。计2分。			
4.5.2			建设有无人机巡逻系统，对大客流、突发事件或偏远、偏僻的景点采用无人机巡逻。计2分。			
4.5.3			结合视频监控系统，实现了对场馆、洞穴、古建筑、办公楼宇等景区场所的视频巡逻。计2分。			
4.5.4			通过技术手段，能自动识别安全隐患、预警提醒。计2分。			
4.6		消防管理（6）				
4.6.1			建立了森林防火、古建防火等消防监测和管理系统。计2分。			
4.6.2			实现了监测、传输、告警、展示、控制及消防设施设备管理应用。计2分。			
4.6.3			结合景区地理信息系统、可视化管理消防设备及告警信息能对消防告警作应急处理。计2分。			
4.7		舆情监测（8）				
4.7.1			有旅游市场网络舆情监测系统。针对各种类型的危机事件，确定监测的目标网站和关键词，能制定详尽的判断标准和预警方案。计2分。			
4.7.2			景区舆情监测范围能覆盖论坛类、新闻类、博客、SNS（社会网络服务）、视频以及旅游行业媒体等各种媒体平台舆情信息。计2分。			
4.7.3			能对接省涉旅舆情系统，对旅游舆情事件从采集、监测、预判、预警、分析、研判、分发、处置到总结反馈的闭环管理。计2分。			
4.7.4			设有专人负责处理舆情事件，从舆情发生到处理完成并反馈时间小于24小时。计2分。			
4.8		应急指挥（6）				
4.8.1			建立有调度指挥运行管理机制，基于综合管理平台，能实现景区应急指挥。计2分。			
4.8.2			能随时准确定位游客位置，通过综合管控平台，通知附近管理者快速到达现场并进行紧急状况处理。计2分。			
4.8.3			建立了可视化指挥环境，第一时间掌握应急现场信			

序号	大项	分项	计分说明	大项总分值	分项得分	得分
			息，具备在线视频通信，周边应急资源分布，在地图上直接开展扁平化的GIS（地理信息系统）调度、语音调度、视频调度应用。同时，可通过信息发布设施实现应急信息发布。计2分。			
5	智慧营销（50）					
5.1		产品包装（10）				
5.1.1			能整合周边全域旅游产品，将票务、食宿、特产、导游、车辆、卡券、线路等产品进行包装和组合，以美图美文对产品进行描述，赋予产品文化、内涵和故事。计5分。			
5.1.2			在产品整合包装中，考虑提升景区全域旅游人次、消费增长的需要，规划设计联票、年卡和度假、线路类旅游产品，以提高游客的旅游频次。有类似产品的计5分。			
5.2		渠道建设（5）	在运营过程中，可根据产品的属性选择适当的平台开展渠道的销售工作。如：官方门户、景区APP（应用程序）等自媒体渠道和全营销渠道，省、州市、县级及景区的“一部手机游云南”平台，各类OTA、大V和本地新媒体等。符合一项计1分，累计不超过5分。			
5.3		电子商务（10）				
5.3.1			依托国内主流的旅游电子商务平台，实现了景区门票、旅游产品、商品的直销与分销。计5分。			
5.3.2			依托门户网站、微信公众号、移动APP（应用程序）等渠道，实现门票、特色商品、纪念品的在线销售。比如游客可通过平台实现景区内的吃、住、行、游、购、娱等产品的预订、在线支付、在线评价等，景区可通过平台实现产品管理、订单管理，以及产品销售和游客评价数据汇总和智能分析，景区线上交易额占经营收入比重宜达到20%及以上。计5分。			
5.4		数字分销（10）				
5.4.1			运用5G、大数据、人工智能、云计算、融媒体等技术，收集游客受众分类、规模数量、结构特征、兴趣爱好、消费习惯等数据，通过游客画像分析确定市场开发方向、锁定消费客群，并采取线上线下相结合的营销方式，向目标市场和目标客群精准推送相关旅游产品信息，实现精准高效营销。计5分。			

序号	大项	分项	计分说明	大项总分值	分项计分	得分
5.4.2			建有旅游分销平台，且配置标准化API接口，能与各OTA、社群、集团系统的信息交换，可与景区电子票务系统、酒店客房管理系统、车船票务验证系统等供应商经营系统接驳。能实现以下功能：向游客吃、住、行、游、购、娱等供应商展示移动端或手持终端的相关信息（如二维码或相关订单凭据），即可实现便捷消费与核销，景区通过平台可实现产品库管理、分销商管理、多级众销管理、授信管理、统计结算管理等功能。实现一项功能计1分，累计不超过5分。			
5.5		文旅融合（15）				
5.5.1			提炼景区的文化元素，开发系列文化创意产品传播景区历史文化，提升游客旅游的感知和体验，促进景区文化品牌传播。如小说期刊、漫画连载、电子出版物、明信片、电子旅游护照、手游软件、二次元作品等。计5分。			
5.5.2			对传播内容进行文化创意包装，采用美图美文、视频影像和创意动图等形式，对景区景点、旅游线路和产品详情进行描述包装。计5分。			
5.5.3			通过对热点及新奇事件进行文化创意和包装设计，制造网络爆点，吸引用户关注，从而推动景区品牌传播。计5分。			
6	创新应用（50）					
6.1		5G技术（6）				
6.1.1			引入了“5G+智慧旅游”融合应用。包括但不限于5G+VR/AR直播，5G+4K/8K超高清视频、5G智慧导览、5G+VR/AR沉浸式旅游、5G+红色旅游等应用场景。引入一项计1分，累计不超过4分。			
6.1.2			利用5G网络切片功能组建景区无线专网、物联网。计2分。			
6.2		AI直播（4）				
6.2.1			宜通过虚拟现实技术和5G技术，实现5G+VR/AR直播或数字人直播，满足游客在旅游全过程智慧体验。把现实世界里的精彩瞬间实时地传递到虚拟世界之中，让游客体验到一种全新的视听盛宴。计2分。			
6.2.2			可重点展示标志性景点，提升景区整体吸引力；实时锁定景区客流数据，进行部门联动引导；遏制景			

序号	大项	分项	计分说明	大项总分值	分项计分	得分
			区不良现象，及时发现各种危险情况。计2分。			
6.3		人工智能（8）				
6.3.1			可通过人工智能和机器学习重构管理、运营、服务体系。计2分。			
6.3.2			应用AI（人工智能）技术部署具备创新性体验的应用。包括但不限于智能识景、智能识花、交互机器人等。计2分。			
6.3.3			通过对语音识别、自然语言处理等技术，实现对游客的问题及需求进行智能回答和解决。计1分。			
6.3.4			借助人脸识别、红外探测等技术，实现对景区安全的监控和预警，并可通过和警方系统的对接，及时处理紧急事件。计1分。			
6.3.5			通过智能售卖设备及支付系统，提供自助购票、租赁设备、购物等服务，提高游客购物体验 and 景区收益。计1分。			
6.3.6			通过虚拟排队系统，实现游客无需排队就可以体验项目，提高游客满意度和景区营收。计1分。			
6.4		虚拟服务（8）				
6.4.1			运用AR（增强现实）、VR（虚拟现实）、MR（混合现实）、裸眼3D、4D/5D、全息投影等技术，结合环绕式音响、多通道同步视频、高清立体显示等设备，打造虚拟场景、多维展陈等新型消费业态，提升游客的感官体验和认知体验。计2分。			
6.4.2			在官方网站、手机端等各类新媒体渠道嵌入全景漫游、全景互动和互动直播等功能。计2分。			
6.4.3			在景区内提供虚拟导游服务，游客可以通过手机或智能终端参观景区，听取语音讲解、观看实景视频等，带来更加丰富、便捷的参观体验。计2分。			
6.4.4			在旅游景区中提供虚拟现实技术，使游客能够通过VR眼镜、投影仪等设备，进入数字化的景区，体验全景式的旅游体验，更加真实、沉浸式。计2分。			
6.4.5			在景区中提供虚拟体验设施，让游客可以模拟各种体验，如滑雪、漂流、摩托车等，让游客在保证安全的前提下，享受更加刺激、惊险的旅游体验。计1分。			
6.4.6			在景区中提供虚拟购物服务，游客可以在终端上选择商品、付款，收到商品后再取货，避免游客在景			

序号	大项	分项	计分说明	大项总分值	分项计分	得分
			区内携带过多的商品。计1分。			
6.4.7			能提供各种虚拟游戏，如扫雷、赛车、FPS等，让游客在游玩的同时，增加娱乐体验。计1分。			
6.5		区块链（7）				
6.5.1			建立自有或接入其他组织区块链的能力。计1分。			
6.5.2			在消费管理、信用管理、数字身份、商品溯源及智慧合约管理等，应用了区块链技术。计1分。			
6.5.3			通过区块链技术建立旅游景区实名认证和安全可靠的交易机制，确保游客信息和资金安全。计1分。			
6.5.4			通过智能合约技术实现全自动化、透明化、高效率订单处理和管理，避免了双方进行复杂的交易确认和纠纷处理。计1分。			
6.5.5			将物联网与区块链技术相结合，实现旅游景区的即时监测和数据共享管理，旅游景区内各个节点间可实现信息互通、数据共享、设备联动等。计1分。			
6.5.6			通过区块链技术实现资源的无缝对接、即时更新等功能，使游客和景区之间的购票交易更加安全和高效。计1分。			
6.5.7			通过区块链技术实现客户隐私信息的加密保护，可以确保客户信息不被泄露，并使得景区和客户之间的交易更加安全和可信。计1分。			
6.6		无人驾驶（2）	建立无人驾驶导游车、无人驾驶巡逻车、无人驾驶电瓶车、无人驾驶摆渡车和无人驾驶体验区域，通过应用该技术，增强景区先进科技体验。计2分。			
6.7		物联网（4）				
6.7.1			通过将各种设备连接到互联网，将游客和服务提供商连接起来。计2分。			
6.7.2			旅客可以通过手机APP来预订咖啡、叫车、预订餐馆，服务提供商可以通过传感器来了解房间内的温度、湿度、灯光等，提供更好的服务。计2分。			
6.8		元宇宙（2）	通过虚拟现实、增强现实、人工智能、区块链、3D（三维图形）建模等技术将旅游景点等线下场所虚拟化成为线上的虚拟旅游景点，为游客提供更加真实、个性化、互动性极高的在线旅游体验。计2分。			
6.9		数字人民币（2）	联合银行及运营机构，建设数字人民币多维消费场景，实现商户线上缴费，游客点餐、消费、支付一站式体验，满足游客多样化、品质化的消费需求。			

序号	大项	分项	计分说明	大项总分值	分项计分	得分
			计2分。			
6.10		数字孪生（4）				
6.10.1			通过数字技术将物理世界的实体建筑、设备、地理环境等信息化，构建三维虚拟场景与景区现实要素融合交互，实现景区物理空间向数字空间的全息投影，让“文化复活”和“历史重现”，打造传承和弘扬中华优秀传统文化的新场景、新应用，为游客带来深度穿越体验和震撼。计2分。			
6.10.2			通过数字孪生技术，对景区内客流、项目设施利用率、商业销售、游客行为等数据进行全面、透彻、及时的感知、监测和分析，推动景区科学运营及决策。计2分。			
7	保障措施（10）					
7.1		组织保障（2）	建立智慧旅游景区建设领导工作机制，明确组织架构和职责分工，保障建设工作及时有效推进。计2分。			
7.2		资金保障（2）	建立智慧旅游景区专项资金预算，加大对智慧旅游景区建设的资金支持力度。有条件的景区，可积极探索政府引导、景区为主体、社会广泛参与的智慧旅游景区多元投资建设运营模式。计2分。			
7.3		人才保障（2）	建立智慧旅游景区人才培养体系。引进关键领域技术人才，完善人才激励机制，开展相关知识培训。宜建立外部专家咨询机制，为智慧旅游景区建设提供决策咨询和技术支撑。计2分。			
7.4		绩效评估（2）	加大绩效考核力度，检查和督促智慧旅游景区建设标准的执行情况，把智慧旅游景区建设任务落实情况纳入部门年度考核。计2分。			
7.5		评价评定（2）	自行或委托第三方机构开展过智慧旅游景区评价评定相关工作。计2分。			