

陕西省智慧旅游发展三年行动计划
(2016—2018)

目 录

一、指导思想	1
二、发展原则	1
(一) 坚持政府引导与市场主体相结合	1
(二) 坚持统一标准与互联共享相结合	2
(三) 坚持重点突破与分步实施相结合	2
三、发展目标	2
四、重点项目	4
(一) 一个中心	4
(二) 三个平台	5
(三) 五类示范	10
(四) 五大支撑	12
五、保障措施	14
(一) 加强组织领导	14
(二) 注重规划指导	15
(三) 加大资金投入	15
(四) 促进融合发展	15
附件 1 陕西省智慧旅游发展年度计划项目库 (2016-2018)	17
附件 2 陕西省旅游运行监测指挥中心建设要点	23
附件 3 陕西省智慧旅游景区建设要点	37
附件 4 陕西省智慧旅游旅行社建设要点	49
附件 5 陕西省智慧旅游酒店建设要点	57

陕西省智慧旅游发展三年行动计划

(2016—2018)

一、指导思想

依据《国务院关于积极推进“互联网+”行动的指导意见》、《国家旅游局关于促进智慧旅游发展的指导意见》、《国家旅游局关于实施“旅游+互联网”行动计划的通知》和《陕西省人民政府关于促进旅游业改革发展的实施意见》等文件精神，深入贯彻落实科学发展观，坚持“2336”发展思路，顺应全域旅游发展的新常态和新趋势，以“便捷、高效、共享、创新、融合”为发展理念，以满足国内外游客的信息需求为基础，以提高公共服务质量、增强行业监管效力和创新旅游营销方式为核心，形成完善的智慧旅游体系，不断促进旅游业的转型升级和提质增效，为建成全国旅游强省和世界旅游目的地提供有力支撑。

二、发展原则

(一) 坚持政府引导与市场主体相结合

政府着力做好智慧旅游发展顶层设计，制定相应行业标准和扶持政策，推进公共服务和行业监管建设；企业在顶层

设计、标准和政策的引导下，以市场需求为导向，开发满足游客需求的产品和服务。政府与企业分工协作，提升旅游信息化发展水平，优化旅游供给侧结构，促进旅游业健康持续发展。

（二）坚持统一标准与互联共享相结合

制定和完善涵盖智慧旅游基础标准、应用标准、管理标准、服务标准和安全标准的标准体系、制度体系和技术体系，推动旅游信息的互联互通和交互共享，避免重复建设和资源浪费，解决旅游信息的孤岛化和碎片化问题。

（三）坚持重点突破与分步实施相结合

着眼于旅游业发展的实际需要和趋势，统筹安排智慧旅游建设，从最迫切最紧要问题入手，规划一批重点建设项目，有计划有目标地分批分期实施，循序渐进，做好做强。

三、发展目标

以“智游陕西”为发展宗旨，充分利用物联网、互联网和数据分析在旅游业的集成与应用创新，以“服务游客、服务政府、服务企业”为导向，建设一个中心（旅游运行监测指挥中心），完善三个平台（旅游公共服务平台、电子商务营销平台和政务管理平台），创建五类示范（智慧景区示范

点、智慧酒店示范点、智慧旅行社示范点、智慧乡村旅游示范点和智慧自驾车·房车营地示范点),做好**五大支撑**(完善基础设施、制定标准体系、搜索引擎推广、加强人才建设、培育智慧产业),简称**“1355”工程**。

到2018年,按照“大旅游,大市场,大产业”的要求,初步实现旅游服务信息化、旅游管理智能化和旅游营销精准化。

——旅游服务信息化。到2018年末,建成全省三级(省、市和景区景点)旅游信息服务中心体系;完成旅游资讯网体系和官方微信集群;完成12301旅游服务热线统一接入国家平台;4A级(含4A级)以上旅游景区和4星级(含4星级)以上酒店的无线网络(Wi-Fi)覆盖率达100%。

——旅游管理智能化。到2018年末,建成全省智慧旅游数据云中心;建成基于旅游大数据的三级(省、市和景区景点)旅游运行监测指挥中心和应急指挥中心;建成旅行社监管平台和导游公共服务监管平台;建成旅游行业诚信管理系统;完善政务信息发布机制。

——旅游营销精准化。到2018年末,完成基于云平台的旅游大数据分析;形成基于互联网的全球分销系统和国内分销系统;建成“智游陕西”PC端和手机APP在线营销服务平台;重点培育一批智慧旅游企业和旅游电商。

四、重点项目

（一）一个中心

通过与交通部门、公安部门、气象部门、国土部门、通讯部门、高 A 级旅游景区、高星级酒店等协作，建设三级（省、市和景区景点）旅游运行监测指挥中心和应急指挥中心，构建旅游日常监管及安全应急管理联动指挥体系，推进日常监管及应急指挥向标准化、数字化、网络化、自动化迈进。

充分运用智能视频、卫星定位、遥感通讯和移动通讯等技术，依托智能传感器等物联网基础设施，将重要涉旅场所、主干道及景区周边交通、旅游景区、旅游酒店、旅行社、旅游大巴等相关数据接入中心，实时监测旅游行业运行动态（如车流、客流、票务、入住、车辆轨迹等）。到 2018 年，市级旅游主管部门接入率达 100%，4A 级（含 4A 级）以上景区接入率达 60%；4 星级（含 4 星级）以上酒店接入率达 60%，旅游大巴（旅行社）接入率达 60%。

在旅游旺季及节假日，及时发布预警信息，采取应对措施，避免突发事件发生；在突发事件发生时，配备应急响应机制和紧急救助方案，联动指挥现场工作人员进行应急处理，确保安全。

按照游前、游中、游后的游客行为规律，对旅游大数据进行深度挖掘和分析，为旅游决策和流量预警提供依据。建

立查询访问行为分析模型，包括用户搜索关键词、网站驻留时间、关注热点、搜索习惯等；建立游客行为分析模型，包括客流来源地、网络预订与支付率、景区偏好、消费额度等；建立游客分享行为分析模型，包括分享渠道、分享方式、影响效应等。

通过对定向旅游网站网页内容的自动采集处理、敏感词过滤、智能主题聚类、事件网络传播影响力评估、负面信息自动识别和统计分析，全面掌握舆情动态，提供舆情预警，做好旅游网络舆情监督管理。

（二）三个平台

以项目带动和模式创新为抓手，建设陕西省智慧旅游综合平台，主要包括旅游公共服务平台、电子商务营销平台和政务管理平台等。

1、旅游公共服务平台

（1）建立省域旅游信息数据库

旅游信息数据库属于公共信息服务平台的后端支撑体系。从长远、整体和全局出发，制定省域公共信息数据库标准与规范，统一数据采集、信息存储、交换技术和信息发布标准，为数据录入和应用打好基础。选择建设一批基础性、公益性的旅游信息数据库，内容包括旅游交通数据库、地理信息数据库、旅游景区数据库、酒店数据库、旅行社数据库、

乡村旅游数据库、旅游购物点数据库等。在全省范围内建立有效的信息共享机制，逐步实现旅游公共信息数据向各级政府部门、旅游企业、旅游营销平台及社会公众开放。

（2）建设资讯网体系

资讯网体系为政府公益性信息网站，属于智慧旅游的前端应用载体。建设和完善陕西旅游资讯网和各地市旅游官网，统一构架，上下协同，逐步形成“1+12(11个地市和杨凌示范区)+8(8种语言)”的资讯网体系，推出中文简体、中文繁体、日文、韩文、英文、法文、德文、西班牙文和俄文等8种语言、9个版本的多语种网站体系，以视频、图片、文字、地图等多种手段和方式展现自然山水和历史文化。

为保证信息的准确性与时效性，定期更新、完善数据库信息；增加游客出游引导性信息的内容，依据季节变化推出不同旅游线路和产品；增加信息关联，提供旅游目的地交通、天气、租车等内容；开辟旅游社交论坛，增强与游客的互动。

（3）建设“一带一路”智慧文化旅游大数据平台

以丝绸之路为主题，以凸显文化遗产的历史地位和时代价值为引导，与“一带一路”沿线城市通力合作，采集文化旅游大数据，建立面向“丝绸之路经济带”建设的智慧文化旅游大数据平台。

（4）完善提升官方微信微博

以“陕西省旅游局”官方微信号为总入口，整合全省各

地市旅游局官方微信号和景区景点微信号，梳理信息资源，做好内容推送；建立丰富易查的关键词查询与回复系统，便于游客使用。

提升“陕西省旅游局”微博的体验性和互动性，及时提供行业新动态和旅游热点，规律性更新，保持内容连贯性；定期举办活动，增加粉丝忠诚度和活跃度。

（5）推广 12301 旅游服务热线

按照国家旅游局相关要求，省、市两级政府共同推进“12301”旅游服务热线统一接入国家智慧旅游公共服务平台全媒体中心，使其成为旅游咨询、旅游投诉、旅游救援、旅游提示的平台，提供人工座机服务、IVR 自动语音服务、Web 在线服务、电子邮件、短信和微信服务。

2、电子商务营销平台

（1）开发省级手机客户端 APP 在线营销服务

制定省级旅游查询、预订与支付系统建设标准和规范，避免模式不兼容问题。面对智能手机的普及和移动互联网的发展，优先建设“智游陕西”手机客户端 APP 在线营销服务平台，全面营销旅游产品与服务。

（2）建设省级 PC 端在线营销服务

优化组合各类资源，建设面向游客的 B2C 省级 PC 端营销平台，自主实现省域景区门票、酒店住宿、旅游特产等旅游产品的在线销售；积极推动政府与国际国内知名旅游电商

合作，开设陕西旅游官方旗舰店；积极推动省内旅游电商建设面向国际国内旅游分销商的 B2B 营销平台，形成全球分销系统和国内分销系统。

（3）引导旅游企业开展电子商务

引导扶持旅行社、旅游景区、酒店等各类旅游企业，强调“以游客为中心”的服务理念，优化门户网站和微信公众号开展电子商务，逐步增加电子商务销售收入在旅游收入中的比率。

（4）拍摄“大美陕西”旅游宣传片

按照国际国内旅游客源市场的特点，做好主题策划，拍摄中文、英文等不同版本的旅游宣传片，投放到优酷、土豆、Youtube 等网站和推特（Twitter）、脸书（Facebook）上，重点突出、生动活泼地介绍全省旅游特色和景区景点。

（5）注重线上线下产品的对接

优化预订与支付模式，提高在线订单的处理效率；实现在线订单和电子票务系统、智能门禁系统等的无缝对接，简化在线业务的退订流程；注重线下旅游产品的体验性，提高游客的满意度。

3、政务管理平台

（1）优化政务管理系统

加强各级旅游部门内部管理信息化的应用，优化自动办公系统和移动办公系统（包括身份验证、公文管理和档案管

理等方面)。完善文件在线行政审批程序，逐步实现从业务办公到公文编制、报送、审批等无纸化办公。

(2) 建立政务信息发布机制

进一步提升陕西旅游政务网的对外信息服务功能，及时发布旅游重大活动和节庆信息；建立法规政策查询检索；完善旅游投诉执法体系；完善旅游统计发布体系。

(3) 建设旅行社监管平台

普及推广全省旅行社电子合同的应用，提供电子合同生成打印和相关统计报表功能；通过系统掌握每个团队的日程安排、导游、旅游车辆及司机、游客名单及身份证等信息，对出境游、入境游、国内游三大市场进行有效监管。

(4) 建设导游公共服务监管平台

按照全国导游公共服务监管平台的要求，建设省级监管平台。促进基于智能移动端的导游证电子化，全方位记录导游执业过程，方便游客、用人单位对导游进行服务评价和投诉，开展导游网上培训及年审等工作。

(5) 建设旅游行业诚信管理系统

运用大数据推动旅游信用体系建设，营造公平诚信的市场环境和氛围。制定旅游企业诚信评定管理办法和公示机制，定期发布评定结果；严格执行国家旅游局《旅行社行前说明服务规范》、《导游领队引导文明旅游规范》和《游客不文明行为记录管理暂行办法》等文件精神，对各类不文明行

为予以公示。

(三) 五类示范

选择有条件和发展基础较好的旅游景区等企事业单位和乡村旅游点，通过示范创建提升全省智慧旅游发展水平。

到 2018 年，共创建 60 家智慧旅游景区、60 家智慧酒店、30 家智慧旅行社、30 个智慧乡村旅游点、30 个智慧自驾车·房车营地。

1、智慧旅游景区示范点

加快编制智慧旅游景区建设与服务规范，在高 A 级景区中进行试点。到 2018 年，成功创建 60 个智慧旅游景区。

重点做好以下工作：统一网络预订与支付标准，建立景区门票预约制度，提升在线直分销能力；完善提升门禁系统，鼓励用身份证、二维码等方式直接进入景区；强化景区信息化基础设施；建设自助导览导游、多媒体展示及虚拟旅游体验等工程；建设景区流量实时统计、上报和发布工程；做好景区最大承载力核算、景区拥挤程度预测和旅游舒适度评价；建设、完善景区安全保障智能监控系统；建设门户网站、呼叫中心和投诉平台等工程；建设景区应急管理及紧急救援工程；建设内部办公系统；鼓励开发系列游戏软件等。

2、智慧酒店示范点

编制智慧酒店建设与服务规范，在高星级酒店中进行试

点。到 2018 年，成功创建 60 个智慧酒店。

重点做好以下工作：提供酒店信息网络查询、入住、餐饮及其他服务预订/退订/评分等服务；加强酒店网络及通信基础设施；鼓励酒店使用一卡通、一钥通；建设酒店自助服务及电子商务终端工程；完善监控安防系统；开发 APP 终端和官方微信，提供酒店信息和周边景区、商业网点、餐饮、交通一键通等服务内容；建设酒店综合视频会议系统工程；建设酒店呼叫中心工程；建设投诉、满意度调查及游客互动系统工程；建设智能客房控制系统工程；建立智慧内部管理体系等。

3、智慧旅行社示范点

编制智慧旅行社建设与服务规范，在经营状况较好的旅行社中进行试点。到 2018 年，成功创建 30 个智慧旅行社。

重点做好以下工作：做好电子合同管理系统、领队及导游管理系统、车载监控系统三个方面，实现对领队、导游、旅游大巴的信息化管理；建设 B2B 企业分销工程；建设 B2C 门户网站；建设旅行社在线 OA 管理工程；建设旅行社供应商管理工程；建设旅行社电子行程单管理平台；建设旅行社保险管理平台；建设旅行社客户关系管理（CRM）及会员卡管理系统；建设服务质量跟踪及游客反馈系统；建设旅行社应急系统；建设旅行社移动商务平台等。

4、智慧乡村旅游示范点

编制智慧旅游乡村建设与服务规范，在“全国休闲农业与乡村旅游示范点”、“陕西省乡村旅游示范村”中进行试点。到2018年，成功创建30个智慧乡村旅游点。

重点做好以下工作：建设旅游乡村基础网络工程（包括无线局域网络WLAN建设工程和室内宽带无线覆盖工程）；建立门户网站和预订系统，提供导引信息和预订服务；游客活动区域实现全Wi-Fi覆盖；建设乡村农副土特产品网络营销订购和旅游服务工程；建设消费刷卡无障碍服务工程；完善安全信息服务和自助导游导航服务；建设视频监控等物联网设施；鼓励有条件的乡村，与通信运营商、旅游分销商等开展合作，进行大数据分析。

5、智慧自驾车·房车营地示范点

充分吸收和借鉴发达国家汽车营地发展理念，以提供自助和智能服务为方向，从营地查询、预订与支付、水电桩操控、智能停车场、服务保障中心等方面进行建设与服务，培育营地旅游品牌和标杆，成功创建30个智慧自驾车·房车营地。

（四）五大支撑

1、完善基础设施

加快建设机场、火车站、汽车站、旅游景区、酒店、乡村旅游点等重点涉旅场所的无线上网（Wi-Fi）环境；加快建设4A级（含4A级）以上景区、4星级（含4星级）以上酒店和旅游大巴等重点涉旅场所的视频监控、位置监控等物联网基础设施。

建设陕西智慧旅游云数据中心，全面覆盖旅游服务信息资源，汇聚陕西旅游行业大数据，实现数据可靠存储、高效管理、智能分析和可视化访问等功能。

依据游客行为规律，在人流密集处设置信息触摸屏，以陕西旅游信息数据库、自助旅游查询与预订系统为载体，为游客提供自助查询、导览、网上订购等服务。

2、制定标准体系

智慧旅游标准体系是智慧旅游建设和发展的科学依据，是智慧旅游工程项目设计、运营维护、绩效评估的管理规范。坚持以政府为主导，做好公共信息数据库、网络预订与支付和各类示范点等标准的制定，以标准促进数据共享和示范引领。

3、搜索引擎推广

与国际国内搜索引擎运营商 Google、百度等开展合作，通过关键词搜索和视频营销推广，为境内外游客提供精准旅游信息和行程规划服务。与相关数据分析公司合作，通过客

户查询及预订分析，预测旅游发展趋势，为旅游服务、旅游管理、旅游营销提供科学依据。

4、加强人才建设

加强与高等院校、科研机构的合作，积极引进高层次专业人才；制定完善的智慧旅游培训计划，对旅游行政管理人员、企业经营管理人員和旅游服务人员开展系统培训，不断提高旅游从业人员的信息化素质与能力。

5、培育智慧产业

引导旅游企业大力发展电子商务和互联网平台经济，推动人工智能技术和旅游大数据分析在旅游业的广泛应用；积极鼓励研发以旅游城市、旅游景区、历史事件、名人等为蓝本的游戏软件，实现虚拟旅游；积极鼓励 IT 企业拓展旅游业务，提供技术服务和劳务输出，实现规模经济，壮大智慧旅游产业。

五、保障措施

（一）加强组织领导

各级旅游行政管理部门应设立智慧旅游发展领导小组和职能机构，合理配置人员，全面负责智慧旅游建设的总体部署和监督实施。省旅游局授权陕文投集团陕西云创网络科技有限公司建设陕西省旅游运行监测指挥中心和陕西

省智慧旅游综合平台项目，请予以配合协助。鼓励有条件的市、县（区）设立智慧旅游公共服务中心、产业孵化中心和人才服务中心。

（二）注重规划指导

各市、县（区）应结合需要制定本地区智慧旅游发展专项规划、年度计划或行动方案，统筹安排，逐步实施。智慧旅游发展专项规划要与城市规划、土地规划、交通规划、旅游规划、乡村规划相衔接，有效利用已有基础设施和环境，提高相关工作的协同性。

（三）加大资金投入

各级政府部门要高度重视智慧旅游发展，逐年加大所需基础设施资金投入；做好智慧旅游项目的立项和审批，广泛争取扶持资金，保障基础性、公益性和示范性项目的顺利开展；建立和完善多元化投入机制，拓宽融资渠道，鼓励各类投资主体进行建设和创新发展；对发展快、效益好、有示范效应的单位实行以奖代补，调动发展智慧旅游的积极性。

（四）促进融合发展

加强旅游管理部门与涉旅管理部门等机构的沟通与协作，消除信息壁垒，实现技术与数据共享；加强与通信运营商、电子商务公司等企业的合作，通过数据互换、资金投入、

服务外包等方式探索推进模式；成立智慧旅游协会，为业界提供成果推广和交流平台。

附件 1 陕西省智慧旅游发展年度计划项目库

附件 1 陕西省智慧旅游发展年度计划项目库（2016-2018）（共计 20 个）

序号	年度	项目名称	建设内容	备注
1	2016 年 (7 个)	旅游运行监测指挥中心建设	陕西省旅游运行监测指挥中心	LED 显示屏、服务器、数据接入等
			各地市旅游运行监测指挥中心	
			各景区景点旅游运行监测指挥中心	
2		陕西旅游数据库建设	旅游交通等旅游数据库建设	
3		陕西旅游资讯网体系建设	建设 1+12(11 个地市和杨凌示范区)+8（8 种语言）”的资讯网体系，推出中文简体、中文繁体、日文、韩文、英文、法文、德文、西班牙文和俄文等 8 种语言、9 个版本的多语种网站体系	
4		“智游陕西”手机 APP 开发	制定旅游查询、预订与支付系统建设标准和规范；与全省景区、酒店、银行等的对接和运营	
5		智慧旅游基础设施建设	重要涉旅场所 Wi-Fi 覆盖和物联网建设；设置信息触摸屏等	
6	智慧旅游标准制定	制定《陕西省旅游运行监测指挥中心建设规范》、《陕西省智慧旅游景区建设与服务规范》等一系列标准		

7	2016 年 (7 个)	智慧旅游系列培训	编制培训计划，对旅游行政管理人员、企业经营管理人 员和旅游服务人员开展系统培训	
8	2017 年 (9 个)	成立省级智慧旅游协 会	确定协会章程、工作内容等	
9		12301 旅游服务 热线	统一接入江苏常州国家智慧旅游公共服务平台全媒体中心	
10		陕西旅游 PC 端网络营 销平台开发	制定旅游查询、预订与支付系统建设标准和规范	
			建设面向游客的 B2C 营销平台	
11		第一批示范项目 创建	成功创建 30 个智慧旅游景区、30 个智慧酒店、15 个智慧旅行社、15 个 智慧乡村旅游点、10 个智慧自驾车·房车营地	
12		“大美陕西”宣传片 拍摄	拍摄宣传片并投放到优酷、土豆、Youtube 等网站和推特 (Twitter)、 脸书 (Facebook) 上	
13		“一带一路”智慧文 化旅游大数据平台建 设	采集丝绸之路沿线的旅游资源、旅游酒店等各类数据	

14	2017 年 (9 个)	与国际国内知名电商合作	与国际世界十大在线旅游 (OTA) 公司 (如 Priceline、TripAdvisor 等) 和国内知名在线旅游 (OTA) 公司 (如去哪儿、途牛、驴妈妈等) 进行合作, 开设陕西旅游官方旗舰店	
			建设面向旅游分销商的 B2B 营销平台	
15		搜索引擎推广	与 Google、百度合作, 通过关键词搜索、视频营销进行推广	
16		智慧行政办公系统建设	视频会议系统建设; 文件在线行政审批程序	
17	2018 年 (4 个)	陕西省旅行社监管平台建设	建设旅行社电子合同、实时监管平台	
18		陕西省导游 (含领队) 公共服务监管平台建设	采集导游、领队信息, 建立管理平台	
19		陕西省智慧旅游云数据中心建设	全省旅游行业数据存储服务器、交换机等	
20		第二批示范项目创建	成功创建 30 个智慧旅游景区、30 个智慧酒店、15 个智慧旅行社、15 个智慧乡村旅游点、20 个智慧自驾车·房车营地	

附件2 陕西省旅游运行监测指挥中心建设要点

附件2 陕西省旅游运行监测指挥中心建设要点

1 前言

旅游运行监测指挥中心旨在应用现代计算机技术、网络技术和通讯技术，构建旅游日常监管调度及安全应急管理联动指挥体系，推进旅游日常监管调度及应急指挥向数字化、网络化、自动化、标准化迈进，通过运行监测指挥中心的建立，及时、有效地整合区域内旅游信息，全面了解游客需求、旅游目的地动态、投诉建议等内容，帮助旅游管理部门实现科学决策和管理。

本建设要点旨在规范陕西省内各级旅游运行监测指挥中心的建设内容和要求。

本建设要点适用于陕西省各级旅游运行监测指挥中心的建设。

2 建设内容和要求

2.1 网络与通信

2.1.1 光纤宽带网络

应当部署光纤宽带网络，指挥中心的接入带宽可满足本地区景区视频监控、视频会议接入需求。

2.1.2 防火墙

应在网络边界部署网络防火墙，需具有防病毒、木马和网络攻击的手段，应当有上网日志记录等功能，对敏感信息进行报警提示。

2.1.3 无线局域网

在运行监测中心应实现无线局域网（WLAN）全覆盖，便于指挥人员手机、电脑等终端无线接入网络。

2.1.4 移动通讯网络

实现指挥中心所有区域移动网络覆盖，保障通信质量。

2.2 基础设施建设

2.2.1 指挥中心场地规划

指挥中心会场布置合理，至少包含大屏显示区、指挥区、会商区。室内设计符合简洁现代的风格。

2.2.2 大屏显示系统

2.2.2.1 显示设备系统

由显示单元拼接而成的拼接大屏，可采用小间距 LED、DLP、液晶等显示单元。

2.2.2.2 信号控制系统

图形处理器连接多个应用系统，传输并合成计算机网络图像，以适合的图像大小/分辨率显示在大屏幕上，同时具有 VGA 信号、DVI 信号、HDMI 信号等处理功能，可以在计算机图形上叠加视频窗口。并且这些图像和图形能够任意拼接缩放，如单屏、跨屏显示。

2.2.3 视频会议系统

2.2.3.1 分辨率

至少达到高清 1080P 分辨率。

2.2.3.2 视频会商

满足日常召开全单位或某部门之间的点对点会议、全网多点会议、分组会议等应用,可以随时随地进行沟通,图像清晰流畅。当有突发事件发生时,需要调度处置时,上级指挥中心可以强拆会议,直接调度下级单位。

2.2.3.3 远程培训

利用双流功能和数据会议功能实现远程培训,进行安全知识、应急知识、应急救援知识培训等,能同时传输讲课人的图像和教学课件。

2.2.3.4 协议标准

视频会议系统必须支持 ITU-T H. 323 和 IETF SIP 通信标准,会议速率最高支持 8Mbps。

支持 H. 263、H. 264、H. 264 High Profile、MPEG4 等视频编解码协议。

支持 G. 711、G. 722、G. 728、G. 722. 1AnnexC、G. 719、MPEG4-AAC LC/LD 等音频协议,可达到 20KHz 以上的宽频效果。

支持 H. 239 标准双流协议。

2.2.4 可视应急指挥调度

2.2.4.1 视频监控

视频监控系统应能将多个不同区域、不同时期、不同品牌、不同类型的监控图像进行统一整合,并实现图像的统一看、控、调。

2.2.4.2 分屏显示

可通过大屏幕分屏或电视墙同时显示多路监控图像，支持监控图像的云镜控制，并可在多个指挥中心之间传输监控图像。

2.2.4.3 会议监控融合

视频监控图像与视频会议资源统一融合接入到指挥调度系统中，实现在统一界面下，对全部在网图像资源的一键调度。

2.2.4.4 单方调度

可实现点对点调度相应的会议资源，并且可以远程控制调度会场的摄像机，通过远程控制对端的摄像机可以直接观察与会人员的细节等，并且可以远程切换对端的接入终端的视频资源。

2.2.4.5 多方调度

突发事件发生时，应能把事发点相关的会场调度上来，建立上下级之间的会议连接。同时可以把事发点的实时监控图像调度上来，上下级指挥中心可以针对事发现场进行决策指挥，并且可以控制监控前端的摄像头上下左右移动，进行人员的跟踪、事件的定位等。

2.2.4.6 组呼功能

系统可召集各个调度指挥中心之间、各个双向可视调度点之间的视频会议，可进行便捷的点对点会议，也可进行多点会议或全网广播会议，支持多级级联会议。

2.2.4.7 扩展功能

可实现车载无线监控、单兵无线监控、甚至相关人员的手机

或固定电话直接呼叫等资源调度。上下级指挥人员可以在同一个画面中看到所有与会决策的会场图像、现场监控图像，指挥中心也可以与单兵、车载、语音电话持有者进行实时的语音交流及指挥。

2.2.4.8 系统接口

为满足多级视频指挥调度，视频监控系统应采用基于 IP 网络传输的设备，摄像机、NVR 需支持 ONVIF 协议标准或 GB28181-2011 标准。应急指挥系统应当预留符合 ONVIF 协议或 GB28181-2011 标准接口，并具有完善的接口说明文档。

2.2.5 音响系统

在监管指挥及会议过程中对发言者的声音进行放大和传送，在各个位置都能够清晰地听到发言者的声音。声音效果要清晰明亮、饱满圆润，没有噪音干扰，不产生啸叫，既能够真实地再现发言者的声音又能够对声音进行修饰和润色。

2.2.6 机房建设

2.2.6.1 基础装修

机房室内色调应淡雅柔和，机房的天花板、墙面、柱面、地面上应进行防尘、防潮、防水、保温处理，同时使房屋内部平整、光滑，清洁美观，改善采用光条件，增强保温、隔热、隔音、防尘等性能从而改善环境条件。选用的装修材料应选用难燃材料和非燃材料，应能防潮、吸音、不起尘、抗静电等。主机房和工作间的内门、观察窗、管线穿墙等的接缝处，均应采取密封措施。

2.2.6.2 综合布线

能适应和支持现有的或将来的通信及计算机网络需求，能适应语音、数据计算机局域网、光纤分布数据接口、图像和其它连接的需要。

必须使用超五类以上网线，大对数电缆应当使用超五类以上铜芯对绞线缆，室内光缆建议使用多模光缆。

2.2.6.3 UPS 供电

应当安装长延时不间断供电系统（UPS 电源）。要求其具有足够的功率储备和电池数量；当两路市电切换或都发生供电故障时，不间断电源系统可以临时提供短时间的电力供应（2 小时以上）；为保证设备本身的可靠性，建议采用双机头并联模式，当其中一组机头发生故障时另一组仍可以保证电力供应。

2.2.6.4 防雷接地

按照国家《建筑物防雷设计规范》(GB50057—2000)的要求，提供联合接地手段为主要设备提供安全保障。主要技术设备须与保护地相连。对供电设施，配置三级防雷击浪涌保护装置，第一级安装在进室机柜中（依靠建筑物的防雷接地系统），第二级安装在 UPS 配电柜中，第三级安装在末端负载电路上。对室外进入的通信线、视频线、数据线，分别安装信号防雷装置。

2.2.6.5 空调制冷

在指挥大厅、机房、操作间分别配置相应的空调制冷设备，满足室内温度调节功能，使会议人员和工作人员有良好的工作环

境。

2.3 数据中心建设

2.3.1 数据中心数据库

旅游数据中心建设主要包括旅游信息资源标准体系的建立、系统软硬件和开发平台搭建、应用系统开发、数据采集和更新渠道的建立、多模式应用等多个部分。

主要建设内容包括：旅游资源信息数据库、旅游地理信息空间数据库、旅游业态信息数据库、旅游电子政务信息数据库、旅游电子商务信息数据库等，要求实现数据采集，交换和输出的智能化和自动化。

2.3.2 数据采集处理

实现旅游数据中心与相关委办厅局、涉旅企业，以及省旅游基础数据库等的数据更新与共享。

2.3.3 公共服务平台

通过公共服务平台，可获得统计查询结果等各项功能。主要包括：公共查询、主题分析、趋势分析、数据关联、统计报表、组合查询、系统管理等功能模块。

2.3.4 基础数据库管理系统

能够依据用户对数据的使用和分类习惯，为用户提供有针对性的、直观地、方便地数据检索、导入、导出、增加、删除和修改功能。

2.4 产业监测平台

2.4.1 地理信息系统

能对基础地理数据和专业数据进行跨地区、跨部门、跨领域的访问，搭建统一的 GIS 空间信息处理平台，以实现各类数据在运行监测平台上的规范组织和统一 GIS 展现，实现信息的共享。

2.4.2 景区视频监控整合

景区视频监控展示使用视频接入系统提供的图像资源，并基于加载到数据库中的视频图像的元数据，实现监控图像定位、查询、浏览和查看的功能。

2.4.3 旅游业态监测

2.4.3.1 区域内客流综合展示

包含展示景区景点实时客流、节假日景区接待情况汇总分析、综合接待情况汇总分析、客源客流综合分析。

2.4.3.2 景区客流量综合展示

以 GIS 地图形式发布各区域客流统计数据，并展现重点景区最大承载量、景区实时客流数据、景区接待团队数量、监控点信息、应急状态展示等。

2.4.3.3 导游/领队信息展示

通过关键字搜寻导游或领队的相关信息，能快速找到导游及其所在单位。

2.4.3.4 旅游团队信息展示

实现对旅游团队电子行程单的监管，可查看旅行团队基本情

况、线路安排及带团导游等信息,与国家旅游局旅行社团队管理系统、省旅游局数据中心对接。

2.4.3.5 大巴信息展示

监测区域范围内旅游大巴的数量分布,进入其他省的分布情况,能按条件查询旅游大巴的信息、实时位置和景区周边大巴信息。

2.4.3.6 假日运行监测

包括节假日及旅游黄金周期间的住宿设施监测、旅游景区运行监测、旅行社监测与汇总、景区人流量监测、景区周边交通路况监测、景区气象实况及预警预报监测等。

2.4.3.7 住宿设施监测

统计假日期间星级饭店的网络预订票数、现场售卖票数、客房状态、入住率、收入等信息。

2.4.3.8 旅游景区运行监测

无缝对接重点景区的门禁票务系统,接入通信运营商手机信令统计数据 and 景区上报数据,实现景区票务和景区接待情况的实时统计,保证景区旅游秩序井然,避免出现游客等待时间过长、游客超额接待等情况而导致的应急事件。

2.4.3.9 旅行社监测与汇总

旅行社的发团数和出团情况将对接旅行社自有的业务管理系统和国家旅游局的旅行社团队管理系统,实现对各旅行社组团情况的统计。

2.4.3.10 景区周边道路监测

按照景区名称的關鍵字匹配通往全区各重要景区的交通道路情况。若出现道路中断等相关情况，平台提供自动报警给值班人员，并提供一键发送报警信息到本地区旅游政务网和旅游资讯网。

2.4.3.11 景区气象实况监测

提供全区域范围内各地市、重点景区未来三天的天气预报，预报内容包括时间、天气情况、温度范围、风力风向、白天和夜间天气现象等内容。

2.4.3.12 12301 咨询投诉信息展示

对接国家旅游局 12301 旅游公共服务平台，收集、整理的旅游咨询投诉信息统计分析包括呼叫量、受话情况、咨询情况、投诉情况、投诉问题、被投诉对象、坐席服务信息的统计分析以及统计汇总信息查看等功能模块。

2.4.4 移动 APP

应当建设旅游产业监测平台 APP，将指挥中心大屏端展示的旅游信息实时同步到手机终端上，方便用户随时随地了解陕西省旅游运行状况。

2.4.5 系统接口

软件应用系统接口应当采用基于 TCP/IP 网络的 HTTP、SOAP、FTP、SMTP、ITU 等国际协议，基于 HTML、XML、Web Services 或文件传输等技术路线，实现应用系统之间的数据交换。

软件应用系统应当预留符合以上国际标准的接口，并提供完整的接口说明文档。

2.5 创新应用

在本建设要点基础上，各地市运用各种创新技术、手段和方法，能提升本区域内监测、应急、调度等方面的水平。

附件 3 陕西省智慧旅游景区建设要点

附件3 陕西省智慧旅游景区建设要点

1 前言

智慧景区指景区能够通过智能网络对景区地理事物、自然资源、旅游者行为、景区工作人员行迹、景区基础设施和服务设施进行全面、透彻、及时的感知，对游客、景区工作人员实现可视化管理，优化再造景区业务流程和智能化运营管理，同旅游产业上下游企业形成战略联盟，实现有效保护遗产资源的真实性和完整性，提高对旅游者的服务质量，实现景区环境、社会和经济的全面协调和可持续发展。

本建设要点旨在规范陕西省智慧旅游景区的建设内容和要求。

本建设要点适用于陕西省区域内各类A级旅游景区智慧旅游的建设。

2 建设内容和要求

2.1 景区规划方案和管理制度

2.1.1 智慧景区建设规划方案

应编制详尽、专业的智慧旅游景区(景区信息化、数字景区)建设总体方案,明确建设目标、总体框架、建设内容与实施计划。

2.1.2 旅游信息化服务团队

应设立有独立的信息化部门,岗位充足,负责统筹、规划景区智慧化建设,人员结构合理。

2.2 通讯网络

2.2.1 公用电话网

2.2.1.1 公用电话

建有供游客使用的公用电话。数量充足，设置合理。

2.2.1.2 电话报警点

建有电话报警点，并公示景区救援电话、咨询电话、投诉电话。游客可拨打报警点电话向接警处系统的值班人员求助。

2.2.2 移动通讯

能接收手提电话信号，移动通信方便，线路顺畅。

2.2.3 高速宽带网络

建有较为完善的宽带信息网络，实现景区办公区域、景区企业用户、景区居民的有效接入。

2.2.4 无线宽带网络（WLAN）

覆盖有无线宽带网络，旅游者在游览过程中可以方便的将手机、电脑等终端以无线方式连接上网。最大并发用户数不小于景区最大游客承载量。

2.3 景区智慧管理体系

2.3.1 视频监控

2.3.1.1 监控点部署

全面覆盖景区，重点监控重要景点、客流集中地段、事故多发地段。

2.3.1.2 监控显示

监视界面图像能在各种显示设备上显示，支持切换、记录、

回放等各种基本操作。视频监控应具备闯入告警等功能。

2.3.1.3 环境监控

对自然资源环境数据进行监测或监控,主要包括:气象监测、空气质量监测、水质监测、生物监控等。

2.3.1.4 远程控制

视频监控控制面板能控制画面缩放和镜头转动等,能实现图像的实时远程观看以及 3G 物联网视频监控等。

2.3.1.5 视频存储

支持录像的检索和调看,可自定义录像条件,录像数据存储保留时间应超过 15 天。

2.3.2 客流统计

2.3.2.1 客流预警

应包含和实现入口客流计数管理,出口客流计数管理,旅游者总量实时统计,旅游者滞留热点地区统计与监控,流量超限自动报警等。

2.3.2.2 分流机制

可以通过预订分流、门禁分流和观光车分流实行三级分流。

2.3.3 财务管理

应使用专业的财务管理软件。包含资产管理、筹资管理、投资管理、营业收入管理、税金管理、利润管理、成本费用管理等财务管理内容以及财务预测、财务决策、财务预算、财务控制、财务分析、财务审计等财务管理方法。

2.3.4 政务管理

政务管理应包含流程管理,电子邮件,文档管理,公文流转,审批管理,工作日历,人员动态展示,财务结算管理,公告、新闻、通知,个人信息维护,会议管理,考勤管理等内容。

2.3.5 经营管理

能应用现代化的技术手段形成一套规范的体系,包含商业资源部署、商铺经营、经营监管、合同管理、物业规范等内容。

2.3.6 人事管理

使用专业的人事管理软件。包含人力资源管理、培训管理、考勤管理、员工自助管理等模块以及基础数据层、业务处理层、决策支持层等后台架构。

2.3.7 地理信息管理

应建有景区各类资源详细的地理位置图层,可实现基于地理信息系统查询。建立基于地理信息系统和卫星定位的旅游位置服务,为导游、导航应用提供基础支持。

2.3.8 应急指挥与调度

2.3.8.1 应急广播

广播应覆盖全景区,声音清晰。广播应由景区控制中心和指挥调度中心统一控制,遇灾害或紧急情况时,可立刻转换为紧急广播。

2.3.8.2 应急报警点

应急报警点应提供报警终端、摄像头、号角喇叭等设备,集

成音视频报警、视频监控和广播喊话等功能。

2.3.8.3 应急处置响应

建有旅游应急预案及应急响应系统。能够根据应急处理预案，对旅游突发事件进行综合指挥调度和协调救援服务。

2.3.8.4 指挥调度中心

具备对人员、车辆的指挥调度以及对应急资源的组织、协调、管理和控制等功能。能对监控终端进行控制，获取旅游综合信息和发布有关旅游信息，并对接省旅游局指挥中心。

2.3.8.5 交通引导

景区道路合理设置电子道路指示系统。景区交通实现运营车辆卫星定位，实现车辆运营状态与道路交通状况的可视化管理。

2.3.8.6 智能停车场

在停车场建有智能停车系统，实现停车位监测和进出电子指示。

2.4 景区智慧服务体系

2.4.1 景区门户网站

建有以服务旅游者为核心内容的景区门户网站，上线正常运营，网站打开速度、更新频率、服务有效性等方面可用性较强。门户网站应包含景区基本信息浏览、活动预告、景区信息查询、旅游线路推荐和行程规划、交通导航、电子地图、景区推介服务、景区服务电话及虚拟体验等服务，接入省市级重点旅游服务系统，并建立官方微博。

2.4.2 电子商务

2.4.2.1 线上预订

景区门票能够实现工作时间电话咨询及预定服务，24 小时网上受理咨询、预定与支付服务。

2.4.2.2 线上支付

景区旅游产品、旅游纪念品能够实现网上电子商务交易与结算服务。

2.4.3 电子门票

采用电子门票形式，并实现售票计算机化。售、验票信息能够联网，应实现远程查询。应配有手持移动终端设备或立式电子门禁，实现对门票的自动识别检票。

2.4.4 数字虚拟景区和虚拟旅游

运用三维全景实景增强现实技术、三维建模仿真技术、360 度实景照片或视频等技术建成数字虚拟景区，实现虚拟旅游，增强景区的公共属性。数字虚拟景区应占旅游者真实游览全部景区面积的较高比例。数字虚拟景区和虚拟旅游平台能在互联网、景区门户网站、触摸屏多媒体终端机、智能手机等终端设备上应用。

2.4.5 智能服务终端及系统

2.4.5.1 呼叫服务中心

具备拥有交互式语音应答系统、自动呼叫分配系统，并支持呼入和呼出的景区旅游呼叫中心，并对接市（县）级旅游服务热线、12306 投诉热线、联通 116114、电信 118114、移动 12580

和旅游企业电话咨询等服务资源,提供旅游产品查询、景点介绍、票务预订服务、旅游资讯查询等服务,并对接应急调度系统。

2.4.5.2 自助导游系统

依托无线通信、全球导航卫星、移动互联网、物联网等技术建立现代自助导游系统。自助导游终端能提供景区电子导游图及位置服务,支持无线上网,支持全球导航卫星系统,提供自助导游讲解。

2.4.5.3 旅游信息发布系统

景区特色游览点及主要出入口设有电子公告栏或触摸屏多媒体终端机发布信息;能在自助导游终端发布旅游信息;能以短信、彩信等形式向旅游者的手机发送信息。能实现多个渠道的信息发布的集成,一次发布、多方显示。

2.4.5.4 旅游者互动多媒体服务系统

景区内设有触摸屏多媒体终端机。可实现旅游景区信息、交通信息、服务设施信息等信息查询,电子地图,以及触摸屏上的虚拟旅游等功能。

2.4.5.5 多媒体体验中心

景区建有多媒体展示体验中心,主要借助地理信息系统、虚拟现实和现代多媒体等多种技术,运用高科技手段,利用声光电来展示包括景区景观、自然文化遗产、生物多样性、古文物再现等,提升旅游者旅游体验。

2.4.6 旅游者咨询投诉联动服务

应建立旅游热线投诉、在线投诉处理机制，提供旅游者咨询投诉联动服务，统一接收来自电话、网络、终端设备等方面的咨询和投诉，实现完善的投诉处置和即时反馈。

2.4.7 旅游信用评价系统

设置信用评价终端，或连入市级公共旅游信用评价平台，由每位享受服务的旅游者对其企业信用状况进行评价。

2.5 景区智慧营销体系

2.5.1 网上营销体系

2.5.1.1 新媒体营销

应利用网络媒体频道、短信平台、互联网门户与论坛、博客、微博、微信、SNS 社区等各类成熟网络互动渠道作为景区旅游营销载体，开展旅游营销信息发布和营销互动活动。

2.5.1.2 景区影响力推广

建立与国际知名旅游网站、本省（市）及周边省市的旅游网站、会议会展采购方、国内外旅行社等的内容链接与信息互动机制，提升节事活动旅游与会议会展旅游等的综合影响力。

2.5.2 媒体管理与舆情监测

2.5.2.1 媒体信息采集

对线上、线下众多媒体旅游宣传信息进行有效收集与管理，实现基于事件、媒体等多种维度的报表分析与查询，促进对景区营销活动各个方面进行有序梳理与优化。

2.5.2.2 舆情监控

应建立旅游市场舆情监测与预警,对重点媒体、论坛、博客、微博等的舆情信息进行动态监控,将海量信息按照信息内容的正负面、影响力、信息属性及时间等进行分类,提取相关信息,定期自动生成相应报告,按照预定策略对潜在的危机事件及时预警和处置。

2.5.3 旅游故事及游戏软件

2.5.3.1 旅游故事营销

编写与旅游景区有关的旅游故事,与旅游营销结合起来形成商业化运作。

2.5.3.2 旅游趣味游戏营销

编写与旅游景区有关的游戏软件,与旅游营销结合起来形成商业化运作。

2.5.4 游客行为信息分析

对旅游者行为信息进行收集、整理与分析,实现对旅游者行为的统计、评估与决策分析。

2.5.5 电子合同

推行使用旅游电子示范合同文本。

2.6 旅游信息资源管理

2.6.1 数据中心

应建有标准统一、资源共享、接口开放的数据中心管理系统,实现旅游公共服务信息的采集、处理、发布、利用的规范化和自

动化。

2.6.2 旅游资源信息库

应建有区域旅游资源信息库，完善采集更新机制，全面汇聚景区旅游企业、相关机构、从业人员等旅游管理信息，吃、住、行、游、购、娱等旅游服务资源信息，进行旅游信息资源的统一采集、存储、处理、共享、查询与分析，满足景区旅游信息资源开发利用与数据分析的需要。

2.6.3 数据上报

向上级部门定期上报旅游资源相关数据，向本级部门共享旅游相关信息资源，为行业监管与分析提供数据支撑。

2.6.4 数据共享机制

应实现与旅游、工商、公安、交通、质检、物价等部门的信息共享与协助，协同相关监管执法部门，建立健全以部门协同、联合执法为主要形式的旅游市场监督管理机制。

2.7 创新应用

在本建设要点基础上，景区运用各种创新技术、手段和方法，能提升景区建设、管理、服务、营销等方面的水平。

附件 4 陕西省智慧旅游旅行社建设要点

附件4 陕西省智慧旅游旅行社建设要点

1 前言

智慧旅行社是指利用物联网、云计算、移动互联网等新一代信息技术，借助便携的终端上网设备，将旅游资源的组织、旅游者的招徕和安排、旅游产品开发销售和旅游服务等旅行社各项业务及流程高度智能化，实现高效、便捷和规模化运行。

本建设要点旨在规范陕西省智慧旅游旅行社建设内容和要求。

本建设要点适用于陕西省区域内智慧旅行社的建设。

2 建设内容和要求

2.1 智慧营销

2.1.1 营销渠道分析

应利用现代技术收集、整理、分析旅游者数据和旅游产品消费数据，选择营销渠道。

2.1.2 营销系统

网络营销，依托互联网，开展企业展示、品牌推广、产品推销等营销行为。

同行分销，利用或搭建分销系统平台，实现在线分销与订单结算。

2.2 智慧服务

2.2.1 门户网站

应建立安全、稳定的Web门户网站，提供及时和准确的信息

服务。

2.2.2 电子商务

利用电子商务平台，实现网上招徕、咨询、预定、支付和合同签订等一体化的旅游服务。

2.2.3 旅游产品

2.2.1.1. 产品策划与定制

应实现旅游产品在线策划与发布，根据旅游者需求提供旅游产品定制服务。

2.2.1.2. 产品展示与查询

应在线提供旅游产品信息展示和查询服务。

2.2.4 旅游呼叫

应提供多媒体旅游呼叫服务，通过自助语音、短信、电子传真和邮件等方式提供旅游咨询服务。

2.2.5 旅游投诉处理

应建立标准化在线旅游投诉处理系统，统一接收电话投诉及网络投诉，实现投诉处理与反馈。

2.2.6 旅游保险

应与保险公司进行系统对接，实现旅游保险产品同步销售，自动生成保险单，并与保险公司实现自动的业务统计和结算。旅游者可在线查询相关信息。

2.2.7 无线网络

应在游客接待区覆盖无线网络，可为旅游者提供电脑、手机

等终端设备无线上网。

2.2.8 查询服务

应在游客接待区为旅游者提供产品推广、产品促销、活动推广等查询服务。

2.2.9 服务质量跟踪体系

建立基于网络平台的服务质量跟踪体系，实现实时的旅游信息交流和意见反馈，具有在线留言与评价功能。

2.3 智慧管理

2.3.1 资源管理

2.3.1.1. 供应商信息管理

应实现旅游供应商信息的在线管理，包括供应商基本信息、要素价格和合同记录等，实时查询供应商产品资源信息。

2.3.1.2. 采购管理

应与景区、饭店和导游服务公司等进行在线信息对接，实现在线资源采购、财务 结算和采购合同管理。

2.3.1.3. 客户信息管理

应建立客户信息管理平台，通过系统对旅游者基本信息进行收集和管理，对客户信息进行分类和统计分析。

2.3.2 订单管理

应通过电子商务平台实现电子订单的管理，包括产品订单、结算单和导游任务单等，实现在线订单流转、数据统计和分析。

2.3.3 团队管理

2.3.1.4. 旅游团信息管控

应实现旅游团信息管理与查询统计，包括出团计划、团队基本情况和和团队行程等信息。

2.3.1.5. 导游管理

应建立导游管理系统，实现导游分级分类在线调度、审核查询和旅游者评价等功能。

2.3.4 内部管理

2.3.1.6. 行政管理

日常管理工作应建立网络化管理体系、办公自动化系统和移动办公系统、包括行政事务、计划管理、资源管理、会议管理、请示审批和办公指南等。

2.3.1.7. 人力资源管理

建立完善的员工考核和内审机制，通过人力资源信息系统实现自动化绩效考核。

2.3.1.8. 财务管理

应使用专业的财务管理系统，进行财务决策、在线收（付）款、统计结算等财务管理，财务报表和数据报告可通过在线自动生成，实现业务数据和财务数据的在线对接和财务数据监控。

2.3.1.9. 业务监控

应实现业务在线监控与管理，实现了解电子商务平台、分社和服务网点等经营情况。

2.3.5 对接行业主管部门

应与旅游行政主管部门实现技术对接，配合旅游行政主管部门在线监管，实现旅游数据及时上报，完成上下游信息的对接。

2.4 其他创新应用

在本建设要点基础上，旅行社在建设、管理和服务等方面应用其他创新技术、手段和方法，提升旅行社服务质量和旅游者的综合满意度。

附件 5 陕西省智慧旅游酒店建设要点

附件5 陕西省智慧旅游酒店建设要点

1 前言

智慧旅游酒店是指利用物联网、云计算、移动互联网等新一代信息技术，对酒店内各类信息进行自动感知、及时传送和数据挖掘分析，建立具有在线预定、支付、客服等功能的营销平台，实现酒店的智能化，为旅游者提供个性化的服务。

本建设要点旨在规范陕西省智慧旅游酒店建设的内容和要求。

本建设要点适用于陕西省各行政区域内智慧旅游酒店的建设。

2 建设内容和要求

2.1 网络与通信

2.1.1 网络

- 1、应实现无线宽带网络全覆盖。
- 2、客房应配有有线宽带网。
- 3、应具有带宽管理的技术手段和多种计费方式。
- 4、应具有防病毒和木马的手段，上网日志记录等功能，对敏感信息进行报警提示。

2.1.2 固定电话

- 1、固定电话交换机应接入 SIP 终端，可从电脑、平板电脑上发起呼叫。
- 2、应提供可视电话服务。

3、应提供电脑收发传真服务。

2.1.3 移动通讯

移动运营商信号应覆盖酒店所有区域，手机语音和数据通信畅通。

2.2 广播电视系统

应能收看适宜数量的中文节目和外文节目，具有视频点播功能，配备有线或卫星电视；

酒店公共区域应能播放背景音乐。

2.3 会议设施

1、应具备灯光分区控制、亮度可调节、隔音效果好、有同声传译的功能。

2、应具备会议投票、表决、主席控制系统。

3、应具备电视电话会议功能，有多媒体演讲系统。

4、应具备远程会议系统。

5、应具备会议自动签到系统。

6、应具备会议统计系统。

7、应通过网络或智能终端等设备提供预订服务。

2.4 智能系统

2.4.1 智能停车场管理系统

应建设智能停车场管理系统，提供智能卡计时、计费或视频车牌识别计时计费服务；车库入口应显示空闲车位数量；应提供电子化寻车、定位、导引。

2.4.2 自助入住/退房系统

应建设自助入住/退房系统，提供手持登记设备（TABLET）进行远程登记服务。

2.4.3 智能电梯系统

应建设智能电梯系统，通过 RFID 技术自动识别旅游者房间卡信息，升降至旅游者所在楼层；无卡者进入电梯，应拒绝其任何按键操作；应配备盲文，供盲人操作。

2.4.4 智能导航系统

应建设智能导航系统，自动感应旅游者的房卡信息，点亮指示牌，指引旅游者找到自己的房间。

2.4.5 智能可视对讲系统

应建设智能可视对讲系统，为旅游者提供视频咨询服务。

2.4.6 电视门禁系统

应建设电视门禁系统，通过电视视频看到来访者实时图像，自动应答。

2.4.7 智能安防监控系统

应具有防盗功能、防破坏功能，视频清晰度高，能在黑夜环境中识别车牌号码；应设置电子围栏，对超过围栏的，进行提醒；图像信息可供其他系统调用；应识别火灾并与消防系统联动。

2.4.8 智能信息终端

客房信息终端应支持多种形式（电视、电话和移动终端），应支持多种功能（包括音视频播放、全球定位功能、带有便携式

操作系统、能进行 3G 无线通信、能进行触摸控制、支持无线网、支持视频通话、具有较高的分辨率), 应支持多种语言。

2.4.9 智能楼宇系统

客房智能控制应设置控制单元, 网络通讯方式支持 TCP/IP 方式传输数据, 可扩展性好。智能终端应控制空调、灯光、电视、窗帘等, 具有模式(睡眠、舒适等)设定功能。客房内应有节能措施。

2.5 网站服务

- 1、应建设具有独立域名的酒店官方网站。
- 2、网站应提供多语言信息服务。
- 3、应建有移动终端应用支持, 实现与网站资源共享。
- 4、应建有网站电子商务平台, 提供 24 小时网上咨询、预订与支付服务。

2.6 数字虚拟酒店

- 1、应运用三维全景实景增强现实技术、三维建模仿真技术、360 度实景照片或视频等技术建成数字虚拟酒店, 实现虚拟漫游。
- 2、数字虚拟酒店应在酒店网站、触摸屏、智能手机上发布。

2.7 智能信息服务

2.7.1 信息呈现

- 1、应通过网站和智能信息终端显示本区域的天气、温度和房间内的温度、湿度、空气质量等信息。
- 2、应通过网站和智能信息终端显示酒店介绍、酒店公告、

酒店特色餐饮、会议设施介绍、服务指南和客房展示等信息。

3、应通过网站和智能信息终端显示航班、火车、长途汽车、地铁、公交等信息及其线路图。

4、应通过网站和智能信息终端显示酒店周边“吃、住、行、游、购、娱”信息。

5、应通过网站和智能信息终端提供地图查询服务。

6、应通过网站和智能信息终端显示旅游者消费明细。

7、应通过网站和智能信息终端发布公告。

8、应通过网站和智能信息终端发布公益信息、地域文化、政策法规等内容。

2.7.2 多媒体服务

1、应通过网站和智能信息终端为旅游者提供租借物品服务、客房服务、点餐服务。

2、应通过网站和智能信息终端为旅游者提供查看前台留言、通知退房服务。

3、应连接酒店收费系统，将消费帐合并到客房计费。

4、餐厅应提供平板电脑智能点餐服务。

2.8 智慧营销

1、应利用网络媒体频道、短信（彩信）平台、互联网门户与论坛、博客、微博、微信、SNS 社区等各类网络互动渠道作为营销载体，开展营销活动。

2、应建立与国际知名旅游网站、本省（市）及周边省（市）

的旅游网站、会议会展采购方、国内外旅行社的内容链接与信息共享机制，提升节庆活动旅游与会议会展旅游等的综合影响力。

2.9 智慧管理

1、应有 ERP 系统（Enterprise Resource Planning 企业资源计划），应包括物资管理、人力资源管理、财务管理。

2、应有 PMS 系统（Property Management System 物业管理系统），应包括预订、查询客房状态、留言、出账管理、报表、夜审等功能，方便与其他系统对接。

3、应有 CRM 系统（Customer Relationship Management 客户关系管理系统），应包括旅游者回访、建立旅游者档案、满意度调查、投诉处理等功能，对各类数据进行挖掘分析，提供多种方式进行在线预订服务。

4、应有应急预案和应急响应系统，提供报警终端、摄像头、号角喇叭等设备，具备集成音视频报警、视频监控和广播喊话等功能。

5、应与旅游行政主管部门实现技术对接，配合旅游行政主管部门在线监管，实现旅游数据的及时上报，完成上下旅游信息的对接。

2.10 创新项目

在本建设要点的基础上，酒店运用各种创新技术、手段和方法，提升酒店在管理、服务、营销等方面的水平。