

智慧景区等级划分与评定

Classification & accreditation for smart tourism destinations

2022 - 12 - 27 发布

2023 - 03 - 27 实施

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。

本文件代替DB35/T 1716—2017《智慧景区等级划分与评定》。本文件与DB35/T 1716—2017相比，除结构调整和编辑性改动外，主要技术变化如下：

- a) 删除了规范性引用文件（见2017年版的第2章）；
- b) 增加了旅游景区、游客聚集区等术语和定义（见3.1、3.3）；
- c) 更改了智慧景区的定义（见3.2，2017年版的3.1）；
- d) 增加了缩略语（见第4章）；
- e) 更改了等级划分的“必备条件”（见6.1.1，2017年版的5.1.1和附录A）；
- f) 更改了评分标准的“评定指标”和对应“分值”（见6.2.1，2017年版的5.2.1）；
- g) 更改了“评定组织”（见7.1，2017年版的6.1）；
- h) 更改了申请景区范围（见7.2.1.1，2017年版的6.2.1.1）；
- i) 更改了评定审查方式（见7.2.3.1、7.2.3.2，2017年版的6.2.3.1、6.2.3.2）；
- j) 更改了复查时间（见7.2.4.1，2017年版的6.2.4.1）；
- k) 更改了复查未达标景区处理（见7.2.4.2，2017年版的6.2.4.2）；
- l) 增加了智慧景区评分细则中的评分方法和评分依据（见附录A表A.1，2017年版的附录B表B.1）；
- m) 删除了“基本要求”（2017年版的附录B表B.1）；
- n) 更改“基础设施与平台”为“基础设施”，增加了物联网设施要求（见附录A表A.1，2017年版的附录B表B.1）；
- o) 更改“管理系统”为“管理与运营”，增加了应急指挥、公共卫生防控、信息安全等要求（见附录A表A.1，2017年版的附录B表B.1）；
- p) 更改“营销平台”为“数字化营销”，增加了大数据平台、大数据应用、文旅融合应用等要求（见附录A表A.1，2017年版的附录B表B.1）；
- q) 更改“服务功能”为“游客服务”，增加了售检票服务、智慧体验服务等要求（见附录A表A.1，2017年版的附录B表B.1）；
- r) 更改“创新应用”为“创新与应用示范”，增加了智慧创新相关指标（见附录A表A.1，2017年版的附录B表B.1）；
- s) 增加了“智慧景区评定申请表”（见附录B表B.1）。

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。

本文件由福建省文化和旅游厅提出并归口。

本文件起草单位：福建省旅游信息中心、福建师范大学。

本文件主要起草人：张毅、李翔、林娟、林明水、甘萌雨、曾春水、伍世代、王弼。

本文件于2017年首次发布，本次为第一次修订。

智慧景区等级划分与评定

1 范围

本文件规定了智慧景区的等级划分与标志、等级划分条件及等级评定与管理。
本文件适用于全省旅游景区智慧化建设等级的划分与评定。

2 规范性引用文件

本文件没有规范性引用文件。

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

旅游景区 tourist attraction

以满足旅游者出游目的为主要功能（包括参观浏览、审美体验、休闲度假、康乐健身等），并具备相应旅游服务设施，提供相应旅游服务的独立管理区。该管理区有统一的经营管理机构和明确的地域范围。

[来源：GB/T 26355—2010，3.1，有修改]

3.2

智慧景区 smart tourism destinations

运用云计算、大数据、物联网、移动互联网和人工智能等信息与通讯技术，主动感知旅游环境、资源、游客、设施和服务等方面信息，并及时作出响应，具备服务个性化、消费网络化、体验数字化、管理智能化等特征的旅游景区。

3.3

游客聚集区 tourist gathering area

景区出入口、停车场、游客中心、主要休憩场所和主要游览点等。

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）

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

GPS：全球定位系统（Global Positioning System）

IP：知识产权（Intellectual Property）

OTA：在线旅行社（Online Travel Agency）

VR: 虚拟现实 (Virtual Reality)

4D: 四维 (4-Dimensional)

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

5D: 五维 (5-Dimensional)

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

5 等级划分与标志

5.1 等级划分

用钻石的数量表示智慧景区的等级。钻石的数量越多,表示旅游景区的智慧等级越高。智慧景区等级分为五个级别,即一钻级、二钻级、三钻级、四钻级、五钻级。

5.2 等级标志

等级标志由“清新福建”标识与钻石图案及辅助图案构成,用一颗钻石表示一钻级,两颗钻石表示二钻级,三颗钻石表示三钻级,四颗钻石表示四钻级,五颗钻石表示五钻级。

6 等级划分条件

6.1 必备条件

6.1.1 评价对象为全省旅游景区,且应满足表1所有的必备条件。

表1 智慧景区必备条件

序号	必备条件
1	运营规范,服务良好,具有智慧景区建设的资金和人员条件。
2	配备能覆盖游客聚集区的4G/5G通信信号或无线通信网络,能够满足信号稳定的通讯服务。
3	支持网络购票,支持多种支付方式,配备入园验证服务设施。
4	建有在线服务平台,能向游客提供真实可靠、动态更新的景区信息。
5	配备电子信息屏,能向游客提供内容丰富、传送及时、接受便捷的景区信息服务。
6	景区智慧管理平台(系统)能够和旅游行政主管部门信息平台有效对接。
7	运用信息技术提升景区管理能力,提供多种智慧服务应用场景。
8	建有完善的信息安全保障措施,近三年来未发生重大网络安全事故。

6.1.2 评定检查时,对必备项目逐项确认达标后,方可进入评分程序。

6.2 评分标准

6.2.1 评分标准包括基础设施、管理与运营、数字化营销、游客服务、创新与应用示范等五个方面,智慧景区等级划分与评定指标总分设值见表2,具体评分表见附录A。

表2 智慧景区评定指标总分设值

评定指标	分值（分）
基础设施	150
管理与运营	310
数字化营销	240
游客服务	240
创新与应用示范	60
总分	1 000

6.2.2 智慧景区等级划分实行评定必备条件和评价要素量化打分制相结合的原则。在评定等级时，除应满足必备条件外，还应满足相应等级的分值要求，分值的计算方法按附录A执行，等级与分值的对应关系见表3。

表3 智慧景区等级与分值对应关系

智慧景区等级	分值（分）
一钻级	400-499
二钻级	500-599
三钻级	600-749
四钻级	750-849
五钻级	850及以上

7 等级评定与管理

7.1 评定组织

在省旅游行业行政主管部门指导下，由相关行业协会（以下简称评定协会）组织开展智慧景区评定、复查工作，评定及复查结果向省旅游行业行政主管部门报备。

7.2 评定程序

7.2.1 申请

7.2.1.1 省内旅游景区均可自愿申请等级评定，非A级旅游景区也可参评智慧景区。

7.2.1.2 申报单位向评定协会提出申请（按附录B），并提交相关申报材料。

7.2.2 受理

评定协会对申报材料进行审核。

7.2.3 评定

7.2.3.1 对申报材料符合条件的申报单位，评定协会采用资料审查、现场查看、线上和线下相结合查看的方式，组织专家进行评定。

7.2.3.2 评定协会依据申报单位的评分评定相应等级的智慧景区。

DB35/T 1716—2022

7.2.4 复查与处理

7.2.4.1 复查工作每三年一次，由评定协会组织。

7.2.4.2 复查中对未达到标准的景区，给予限期整改、降低等级或取消定级的处理。

7.3 标志管理

7.3.1 标志牌和证书由评定协会统一制作和颁发。

7.3.2 标志牌应置于景区的明显位置。

福建省地方标准 DB35
福建省地方标准 DB35
福建省地方标准 DB35

附 录 A
(规范性)
等级划分与评定评分表

等级划分与评定评分表见表A.1。

表 A.1 等级划分与评定评分表

序号	评定项目	评分标准	评分方法	总分	计分
1	基础设施			150	
1.1	互联网设施			25	
1.1.1	景区接入互联网宽带	500 Mbps (含) 以上得10分； 300 Mbps (含) ~500 Mbps 得8分；100 Mbps (含) ~300 Mbps得5分；低于100 Mbps得 3分	提供网络拓扑结构 图；电信运营商接入 合同；现场测试	10	
1.1.2	景区游览区域覆盖免费无线通 信网络，线路顺畅、信号稳定	覆盖游览区域得5分		5	
		覆盖游客聚集区得4分			
		覆盖部分游客聚集区得3分			
1.1.3	景区全域覆盖通讯信号，线路顺 畅、信号稳定	游客聚集区覆盖5G得10分		10	
		全部区域覆盖4G得8分			
		游客聚集区覆盖4G得5分			
1.2	视频监控系统			20	
1.2.1	建立景区视频监控系统，对游客 聚集区、交通枢纽地带、事故易 发地进行重点监控	覆盖游客聚集区、交通枢纽 地带、事故易发地得20分	提供视频监控分布 图及监控画面；现场 查看	20	
		覆盖游客聚集区得15分			
		覆盖部分游客聚集区得10分			
1.3	广播系统			15	
1.3.1	具备公共广播系统，实现分段控 制，声音清晰	覆盖游览区域得10分	提供广播分布图；现 场查看	10	
		覆盖游客聚集区得8分			
		覆盖部分游客聚集区得5分			
1.3.2	游客聚集区具备应急广播系统	满足得5分		5	

表 A.1 等级划分与评定评分表（续）

序号	评定项目	评分标准	评分方法	总分	计分
1.4	物联网设施			40	
1.4.1	具备物联网传输网络及物联网管理系统	满足得10分	提供设施清单、系统截图；现场查看	10	
1.4.2	景区工作人员、观光车船、可移动重要旅游资源、重要设施设备通过北斗卫星、GPS等技术手段等实现位置动态监测	实现两项及以上得5分		5	
		实现一项得3分			
1.4.3	具备人脸识别、人流监测等功能	实现两项得10分		10	
		实现一项得5分			
1.4.4	标识系统、声光设施、出入门禁、温湿控制设施设备根据环境变化实现智能开启、关闭和调整，并支持人工远程智能管控	具备三项得10分		10	
		具备两项得8分			
		具备一项得5分			
1.4.5	水电桩、垃圾箱、路灯、厕所等重要服务设施与物联网或信息系统结合，实现智能化服务与控制	具备两项及以上得5分	5		
		具备一项得3分			
1.5	指挥调度中心			50	
1.5.1	配备景区指挥调度中心	满足得10分	提供人员、设施清单和系统截图；现场查看	10	
1.5.2	配备专职人员	满足得10分		10	
1.5.3	配备调度大屏、控制台、电脑、会议系统、语音/视频对讲系统等设施	每项得2分，最高10分		10	
1.5.4	配备GIS电子地图，景区全部工作可根据地理位置开展指挥	覆盖全部区域得10分		10	
		覆盖游客聚集区得8分			
		覆盖部分游客聚集区得5分			
1.5.5	指挥调度中心接入客流、车船、环境/气象、防火、防盗、危险区域入侵、紧急求助等安全预警信息	每项得2分，最高10分	10		

表 A.1 等级划分与评定评分表（续）

序号	评定项目	评分标准	评分方法	总分	计分
2	管理与运营			310	
2.1	景区办公管理			50	
2.1.1	实现信息化办公	满足得10分	提供系统截图；现场查看	10	
2.1.2	实现景区资源管理信息化	满足得10分		10	
2.1.3	实现景区后勤管理信息化	满足得10分		10	
2.1.4	实现景区财务管理信息化	满足得10分		10	
2.1.5	实现景区人办资源管理信息化	满足得10分		10	
2.2	景区运营管理			50	
2.2.1	设有景区信息化管理部门，负责监督和推进不同阶段智慧景区建设	满足得10分	提供相关文件或证明	10	
2.2.2	建立智慧景区建设专项资金、运维资金长效投入机制	满足得10分		10	
2.2.3	通过自建或服务外包方式建立景区信息化技术保障团队	自建团队得10分		10	
		外包团队得5分			
2.2.4	具有国家知识产权局颁发的与智慧景区相关证书	满足得5分		5	
2.2.5	智慧景区建设获得表彰、奖项、入选典型案例	国家级得10分		10	
		省级得5分			
		设区市级得3分			
2.2.6	使用云计算技术	满足得5分	提供系统截图；现场查看	5	
2.3	智能安防与应急调度			65	
2.3.1	建立景区工作人员调度系统	系统智能调度得10分	提供系统截图；现场查看	10	
		语音调度得5分			
2.3.2	建立景区内部车船调度系统	系统智能调度得10分		10	
		语音调度得5分			
2.3.3	具备非法闯入、火险、异常天气等灾害自动探测报警系统	具备两项及以上得5分		5	
		具备一项得3分			

表 A.1 等级划分与评定评分表（续）

序号	评定项目	评分标准	评分方法	总分	计分
2.3.4	警报能及时提醒游客、工作人员、接入指挥调度中心	具备两项及以上得5分	提供系统截图；现场查看	5	
		具备一项得3分			
2.3.5	具备电子巡更巡检系统（或其他方式达到同等效果），实现巡更人员信息管理、巡更计划安排、巡检轨迹监测等	满足得5分		5	
2.3.6	危险区域安装紧急求助按钮、在移动端实现一键求助功能	具备两项得5分		5	
		具备一项得3分			
2.3.7	建立应急预案，开展应急演练	近半年内开展得10分		提供应急演练活动预案及演练记录	10
		近一年内开展得6分			
		建立应急预案得3分			
2.3.8	实现应急处置结果评估与电子归档	满足得5分	提供归档文件	5	
2.3.9	实现与旅游、公安、消防等事件相关政府部门业务协同	对接三个及以上得10分	提供业务协同历史记录或方案	10	
		对接两个得8分			
		对接一个得5分			
2.4	车辆管理			30	
2.4.1	具备智能停车场系统，记录车辆出入时间，支持车牌识别、停车引导、反向寻车、自助缴费等功能	具备三项及以上得10分	提供系统截图；现场查看	10	
		具备两项得8分			
		具备一项得5分			
2.4.2	车辆流量数据可实现追溯查询、分析预测	具备两项得10分		10	
		具备一项得5分			
2.4.3	车流状况、停车场空位信息实时发布	满足得5分		5	
2.4.4	实现车辆、车位等数据与行政主管部门的信息系统实时对接	对接设区市级单位得5分	提供数据报送记录或数据接口文档	5	
		预留API接口得3分			

表 A.1 等级划分与评定评分表（续）

序号	评定项目	评分标准	评分方法	总分	计分	
2.5	客流管理			45		
2.5.1	通过信息化手段实现游客总量、客流监控实时统计	具备两项得10分	提供系统截图；现场查看	10		
		具备一项得5分				
2.5.2	景区客流数据可实现追溯查询、分析预测	具备两项得10分		10		
		具备一项得5分				
2.5.3	接近最大承载量时可通过智慧化手段及时发出景区限流预警或提示	满足得10分		10		
2.5.4	客流高峰期可结合通信运营商、电子地图等，通过流量提示、线路规划等引导游客合理安排行程	具备两项得5分		5		
		具备一项得3分				
2.5.5	客流数据实现与旅游行政主管部门的信息系统实时对接	对接省级单位得10分		提供数据报送记录或数据接口文档	10	
		对接设区市单位得8分				
		预留API接口得5分				
2.6	公共卫生事件管理			30		
2.6.1	实现智能安检、无感精准测温，异常情况实时声光报警	满足两项得10分	提供设施清单、系统截图；现场查看	10		
		满足一项得5分				
2.6.2	实现健康码、行程码、身份码、预定码、票务信息码等多码合一	满足四项及以上得10分		10		
		满足三项得8分				
		满足两项得5分				
2.6.3	可实现全程无人化、非接触式导游导览服务	满足两项得5分		5		
		满足一项得3分				
2.6.4	可辅助卫健部门生成精准流调数据	满足得5分		提供系统截图，现场查看	5	
2.7	信息安全				40	
2.7.1	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	满足得10分		提供运维日记	10	

表 A.1 等级划分与评定评分表（续）

序号	评定项目	评分标准	评分方法	总分	计分
2.7.2	近三年未发生过游客隐私信息泄露、监测数据泄露或丢失等事故	满足得 10 分	网络安全主管部门通报等文件	10	
2.7.3	实现数据资源的本地、异地备份管理	具备异地数据灾备得 10 分	提升系统截图及备份记录；现场查看	10	
		仅本地备份得 5 分			
2.7.4	按照网络安全等级保护要求定级、测评、备案	全部满足得 10 分	网络安全等保测评证书/报告	10	
		部分满足得 5 分			
3	数字化营销			240	
3.1	在线服务平台			20	
3.1.1	有正式上线、正常运营的以游客为导向的在线服务平台（包括但不限于网站、公众号、小程序等），并保持常态更新	每周更新得 10 分	提供用户名或链接供查验	10	
		每月更新得 6 分			
		更新超过一个月得 3 分			
3.1.2	提供景区及周边的食、住、行、游、购、娱要素服务、景区天气及环境质量状况	每提供一类服务信息得 2 分，最高 10 分		10	
3.2	网络营销			60	
3.2.1	建设景区自媒体营销平台，提供景区介绍、活动推荐等服务	每个平台得 3 分，最高 15 分		15	
3.2.2	利用境外互联网平台开展旅游营销信息发布及营销互动活动	满足得 5 分	提供自媒体账号供查验	5	
3.2.3	自媒体账号的订阅（粉丝）数在所在设区市景区中排名前 5	满足得 5 分		5	
3.2.4	在自媒体营销平台定期发布景区动态	每周更新得 10 分		10	
		每月更新得 6 分			
		更新超过 1 个月得 3 分			
3.2.5	近一年内景区利用自有媒体开展旅游营销活动	每开展一次得 5 分，最高 15 分	提供活动记录	15	

表 A.1 等级划分与评定评分表（续）

序号	评定项目	评分标准	评分方法	总分	计分
3.2.6	依托国内主流的旅游营销平台，实现景区门票、旅游产品、商品的直销与分销	三个及以上平台得 10 分	提供合作链接或产品截图	10	
		两个平台得 6 分			
		一个平台得 3 分			
3.3	电子商务			35	
3.3.1	景区支持在线支付	满足得 5 分	提供线上交易平台链接供查看；线上和线下相结合查看	5	
3.3.2	具备线上交易平台	满足得 10 分		10	
3.3.3	线上交易平台提供票务、酒店、交通、特色商品、纪念品等商品	三类及以上商品得 10 分		10	
		两类商品得 6 分			
		一类商品得 3 分			
3.3.4	线上交易平台具有一定的营收能力，可促进流量变现	满足得 10 分	10		
3.4	大数据平台			40	
3.4.1	建设景区地理信息数据库，包括但不限于景区旅游资源、交通路网、服务设施等地理空间数据	具备两项及以上得 5 分	提供系统截图、数据清单；现场查看	5	
		具备一项得 3 分			
3.4.2	建设景区管理类数据库，包括但不限于景区售检票、停车场、视频监控、财务经营、应急指挥、投诉建议等业务管理数据	具备两项及以上得 5 分		5	
		具备一项得 3 分			
3.4.3	建设景区服务类数据库，包括但不限于景区虚拟旅游、旅游活动、旅游舒适度、通知公告、停车位数量等对客服务信息	具备两项及以上得 5 分		5	
		具备一项得 3 分			
3.4.4	建设景区营销类资源库，对接运营商大数据、互联网大数据、电商大数据等相关数据资源，存储包括但不限于景区客流数据、客源数据、营销活动数据、网络舆情数据等	具备两项及以上得 5 分		5	
		具备一项得 3 分			

表 A.1 等级划分与评定评分表（续）

序号	评定项目	评分标准	评分方法	总分	计分
3.4.5	实现旅游大数据集成管理	自主统一管理得 10 分	提供系统截图；现场查看	10	
		部分自主管理得 8 分			
		由第三方代管得 5 分			
3.4.6	实现与地方政府政务数据中心、旅游大数据中心、旅游行政主管部门等平台的数据对接，并按照规定要求实现各类信息的按时自动报送	对接省级单位得 10 分	提供数据报送记录或数据接口文档	10	
		对接设区市级单位得 8 分			
		预留 API 接口得 5 分			
3.5	大数据应用			40	
3.5.1	利用大数据技术对票务销量、实时客流量及车流量、游客属性（包括游客年龄、性别、客源地、季节时段分布等）、游客行为（包括游客兴趣偏好、产品偏好、消费水平、逗留时长等）数据的挖掘、分析	每开展一类分析得 5 分，最高 15 分	提供应用分析材料	15	
3.5.2	利用大数据技术开展景区口碑、舆情、曝光度、搜索热度、关注度等市场监测、分析与诊断	每开展一类分析得 5 分，最高 15 分		15	
3.5.3	利用大数据技术进行品牌营销、活动策划、危机公关、新品研发	每开展一次得 5 分，最高 10 分		10	
3.6	文旅融合应用			45	
3.6.1	创造景区自有 IP 形象	满足得 10 分	提供 IP 产品清单	10	
3.6.2	结合景区自有 IP 形象开发数字化产品	满足得 5 分	提供数字化产品及说明；现场查看	5	
3.6.3	结合智慧技术，提炼景区的文化元素，开发系列文化创意产品	从产品丰富度、智慧度、文化性、创新性、实用性五个维度分别赋 0-2 分计算总分	提供数字化产品清单、产品及产品说明；现场查看	10	

表 A.1 等级划分与评定评分表（续）

序号	评定项目	评分标准	评分方法	总分	计分
3.6.4	融合景区特色,开发系列视频影像、创意动画等文化创意产品	从产品丰富度、智慧度、文化性、创新性、传播度五个维度分别赋0-2分计算总分	提供数字化产品清单、产品及产品说明;现场查看	10	
3.6.5	融合景区特色,开发系列游戏、应用程序等数字产品	从产品丰富度、智慧度、文化性、创新性、传播度五个维度分别赋0-2分计算总分		10	
4	游客服务			240	
4.1	信息服务			30	
4.1.1	在游客聚集区设有大屏、电子发布栏、多媒体服务终端,布设合理、显示醒目	满足得10分	提供照片或截图;现场查看	10	
4.1.2	游客可在景区获得天气、环境质量、交通、重要公告、演出和活 动、排队等候时间、设施使用情况等信息	提供每项信息得2分,最高 10分		10	
4.1.3	在游客聚集区设有智慧服务宣传与使用标识	满足得5分		5	
4.1.4	通过平台、短信等方式向游客推送智慧服务使用入口	满足得5分		5	
4.2	售检票服务			60	
4.2.1	支持门票库存、价格管理,并可实时查询	满足得5分	提供系统截图;现场查看	5	
4.2.2	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	提供四种及以上得10分	提供购票渠道测试 购票功能	10	
		提供三种得8分			
		提供两种得6分			
		提供一种得3分			
4.2.3	实现在线实名制购票	满足得5分		5	
4.2.4	实现分时段精准预约购票	满足得5分		5	

表 A.1 等级划分与评定评分表（续）

序号	评定项目	评分标准	评分方法	总分	计分
4.2.5	门票预约信息与旅游主管部门对接	满足得 5 分	提供数据接口文档	5	
4.2.6	提供游览票、二维码、身份证、人脸等自助识别快速入园服务	提供四种得 10 分	提供检票设施图片； 现场查看	10	
		提供三种得 8 分			
		提供两种得 6 分			
		提供一种得 3 分			
4.2.7	所有检票口配备供人流高峰、闸机故障、紧急断电时应急使用的移动验证终端设备	满足得 10 分		10	
		部分满足得 5 分			
4.2.8	实现残疾人、老年人等特殊群体无障碍快速入园	满足得 10 分		10	
4.3	导游导览服务			50	
4.3.1	开发适用移动端的虚拟导览服务	满足得 10 分	提供使用链接及系统截图	10	
4.3.2	智能导游导览服务可实现字号增大、语音辅助、简洁画面等关怀模式	提供两项及以上得 10 分		10	
		提供一项得 5 分			
4.3.3	游客可通过景区 APP、二维码、小程序、无线讲解器等获取无人化导游讲解服务	三个及以上渠道得 10 分	提供服务清单及获取途径；现场查看	10	
		两个渠道得 8 分			
		一个渠道得 5 分			
4.3.4	在游客聚集区可获取电子地图	满足得 5 分		5	
4.3.5	电子地图可提供游客定位及导航服务	满足得 5 分		5	
4.3.6	主要游览点、观光车船、餐饮点、购物点等服务设施支持虚拟排队	具备三项及以上得 10 分		10	
		具备两项得 8 分			
		具备一项得 5 分			

表 A.1 等级划分与评定评分表（续）

序号	评定项目	评分标准	评分方法	总分	计分
4.4	智慧体验服务			60	
4.4.1	在门户网站、移动平台、智能终端等可查看景区重要的景观、名胜古迹、历史文物的全景图像或三维场景	具备两类及以上得 10 分 具备一类得 5 分	提供产品/项目清单与说明；现场查看	10	
4.4.2	设置 VR/AR、4D/5D、沉浸式体验等虚拟现实、增强现实、场景再现等活动项目	每提供一项得 5 分，最高 15 分		15	
4.4.3	利用声、光、电、图技术，对景区的景观、场馆资源进行展览展示的辅助，实现互动交互服务	每实现一处得 5 分，最高 15 分		15	
4.4.4	近一年内开展云观景、云讲解、云科普、云直播等相关活动	每开展一次得 5 分，最高 20 分	提供线上活动记录	20	
4.5	游客反馈服务			40	
4.5.1	设有触摸屏多媒体终端机，具备信息查询、服务咨询等功能	满足得 10 分	提供系统截图；现场查看	10	
4.5.2	通过多种线上方式提供游客满意度评价服务	满足得 5 分		5	
4.5.3	可通过门户网站、移动平台、电话、短信等多种方式实现投诉、建议、受理状态和处理查询	三个及以上渠道得 10 分		10	
		两个渠道得 8 分			
		一个渠道得 5 分			
4.5.4	实现游客咨询与投诉信息后台快速录入、自动分发与分级处理	满足得 5 分	5		
4.5.5	实现投诉系统与旅游热线平台对接	满足得 10 分	10		

表 A.1 等级划分与评定评分表（续）

序号	评定项目	评分标准	评分方法	总分	计分
5	创新与应用示范			60	
5.1	引入“旅游+区块链”融合应用，具备消费管理、信用管理、数字身份等功能	满足得 10 分	提供证明文件	10	
5.2	引入“旅游+AI”融合应用，通过人工智能和机器学习重构管理、运营、服务体系	满足得 10 分		10	
5.3	设置全息互动投影、球（环）幕产品等活动项目，提高游客场景化服务体验	满足得 10 分		10	
5.4	设置有无人商店、智能酒店、智能餐厅、智能机器人等新型服务设施设备	满足得 10 分		10	
5.5	利用无人机等设备开展景区管理	满足得 10 分		10	
5.6	其他在景区采用信息技术的新应用场景，具有创新性和示范带动效应	满足得 10 分		10	
<p>注1：不提供售检票服务、观光车船服务、演出服务的景区，涉及相应项目以满分计算。</p> <p>注2：预留API接口，但所在设区市行政主管部门无接口的景区，涉及相应项目以满分计算。</p>					

附 录 B
(规范性)
智慧景区评定申请表

智慧景区评定申请表见表 B.1。

表 B.1 智慧景区评定申请表

景区名称					
景区地址				邮编	
景区负责人		联系电话		传真	
景区联系人		联系电话		邮箱	
自评得分		申请钻级		已有钻级	
<p>情况介绍：（包括景区简介、景区智慧建设应用情况，可另附纸。）</p>					
<p>证明材料：（景区自评打分表、佐证材料等，注明名称和数量。）</p>					

表 B.1 智慧景区评定申请表（续）

<p>申报景区_____承诺：</p> <p>根据《智慧景区等级划分与评定》，申报景区申请参加智慧景区建设评定，并将认真填写申请表中各项内容，并提供相关证明材料，对提交的所有材料的真实负责，接受审核和评价结果。</p> <p>负责人签字 (公章) 年 月 日</p>
<p>县（市）、区推荐单位意见：（景区智慧建设水平、信息真实性、推荐意见）</p> <p>(公章) 年 月 日</p>
<p>设区市推荐单位意见：（景区智慧建设水平、信息真实性、推荐意见）</p> <p>(公章) 年 月 日</p>

参 考 文 献

- [1] GB/T 26355—2010 旅游景区 术语
- [2] DB13/T 5036—2019 智慧景区建设规范
- [3] DB13/T 5276—2020 智慧旅游景区基础设施建设指南
- [4] DB21/T 3506—2021 智慧景区建设规范
- [5] DB32/T 3585—2019 智慧景区建设指南
- [6] DB34/T 3390—2019 智慧景区建设指南
- [7] DB36/T 1234—2020 智慧景区建设指南
- [8] DB41/T 1859—2022 智慧景区建设评价规范
- [9] DB43/T 2132—2021 智慧景区建设和评价规范
- [10] DB51/T 2849—2021 智慧旅游景区建设规范
- [11] DB6101/T 3116—2021 智慧景区等级划分
- [12] 福建省人民政府关于促进旅游业高质量发展的意见（闽政〔2021〕8号）
- [13] 国务院关于印发《“十四五”旅游业发展规划》的通知（国发〔2021〕32号）
- [14] 文化和旅游部、国家发展改革委等十部门联合印发《关于深化“互联网+旅游”推动旅游业高质量发展的意见》
- [15] 文化和旅游部资源开发司印发《智慧旅游景区建设指南》的通知
- [16] 文化和旅游部资源开发司 国家发展改革委社会发展司关于印发《智慧旅游场景应用指南（试行）》的通知
-