

ICS 35.240
L67
备案号：44805-2015

DB32

江苏省地方标准

DB 32/ T 2727—2015

旅游企业智慧旅游建设与应用规范

Construction and Application Specifications of Smarter Tourism for Tourism
Enterprises

2015 - 02 - 15 发布

2015 - 04 - 15 实施

江苏省质量技术监督局 发布

前 言

本标准由江苏省旅游局提出并归口。

本标准起草单位：江苏省旅游信息中心、江苏有客网络科技有限公司。

本标准主要起草人：周晓平、丁世红、姚志国、鹿晓龙。

旅游企业智慧旅游建设与应用规范

1 范围

本标准规定了江苏省内旅游区、旅游饭店和旅行社智慧旅游建设和应用的工作规范。

本标准适用于江苏省内旅游区、旅游饭店和旅行社，江苏省内旅游度假区、城市特色街区、乡村旅游集聚区等也可参照执行。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅所注日期的版本适用于本文件。凡是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 旅游业基础术语

GB/T 26360 旅游电子商务网站建设技术规范

JT/T 796 道路运输车辆卫星定位系统平台技术要求

LB/T 019 旅游目的地信息分类与描述

3 术语和定义

GB/T 16766表述的以及下列术语和定义适用于本标准。

3.1

智慧旅游 Smarter Tourism

通过新一代信息技术与旅游业深度融合，促进旅游服务、旅游管理、旅游营销通过智慧化转型升级的新理念和新模式。

3.2

无线热点 Hotspot

在公共场所提供通过无线局域网连接到互联网的接入点。

3.3

非金融机构支付服务 Non Financial Institution Payment Service

非金融机构在收付款人之间作为中介机构提供部分或全部货币资金转移服务，也称为第三方支付。

3.4

网络支付 Online Payment

依托公共网络或专用网络在收付款人之间转移货币资金的行为，包括货币汇兑、互联网支付、移动电话支付、固定电话支付、数字电视支付等。

3.5

预付卡 Prepaid Card

以营利为目的发行的、在发行机构之外购买商品或服务的预付价值，包括采取磁条、芯片等技术以卡片、密码等形式发行的预付卡。

3.6

社会化媒体 Social Media

一系列基于新一代互联网思想和技术，并允许用户创建和分享内容的互联网应用。

4 旅游区智慧旅游建设与应用

4.1 智慧旅游基础设施

4.1.1 通信设施

- a) 应建有供游客使用的公用电话，数量和位置安排合理。所有公共电话设施处应明显标注旅游区咨询电话、救援电话和投诉电话。公共电话应支持报警和求助，可免费接通旅游区内接警人员或 110 电话。
- b) 工作区域、游客服务点、游客游览区域应实现各通信运营商手机信号完全覆盖。

4.1.2 网络接入

- a) 应有宽带接入互联网，接入总带宽应满足游客量饱和情况下的正常使用。
- b) 工作区域、游客服务点、主要游客游览区域应实现无线热点信号完全覆盖。

4.1.3 系统安全

- a) 应符合法律法规和强制性标准要求，应建立必要的系统安全保障并制定信息安全管理制度。
- b) 应按 GB/T 26360 的规定建设旅游区电子商务网站和相关系统。

4.1.4 支付手段

- a) 应支持国内银行借记卡、信用卡消费。
- b) 应支持国际信用卡消费。
- c) 应支持主流第三方支付，支持签约预付卡消费。

4.2 综合管理

4.2.1 办公自动化

- a) 应使用办公自动化软件。
- b) 应使用财务管理软件。
- c) 应使用企业电子邮箱。

4.2.2 监控和监测

- a) 应配置视频监控系统,视频监控应覆盖旅游区主要出入口和主要游览区域,视频监控系统支持远程实时监控,支持镜头调焦和转向,支持视频文件自动保存、回放和检索。
- b) 应对非游览区域设置闯入提示预警功能。
- c) 应具有旅游区自然环境监测系统,监控项目包含但不限于空气质量、噪声、气温、气压、风速、风向、湿度、地温、水温。
- d) 应具有旅游区信息化设备运营监控系统,文博单位、馆藏文物和旅游观光、娱乐的设施设备应具有相应的监控防护系统。
- e) 应按 LB/T 019 的规定支持对旅游区运营车辆的定位监测。
- f) 可根据通信运营商基站定位监测游客流量并根据监测数据进行客源分析。

4.2.3 指挥调度中心

- a) 应通过大屏幕显示设备集中展现旅游区销售数据、游客流量分布、监控视频影像、旅游区工作人员和运营车辆位置信息、相关统计数据图表。
- b) 应和旅游区工作人员建立语音对讲,实现远程调度和指挥。
- c) 应实现对旅游区广播、显示设备信息的集中发布管理。
- d) 应统一接听游客咨询、投诉和救援电话,并能对接旅游主管部门和公安、消防、交通、卫生等相关部门,实现工作联动。

4.2.4 电子票务系统

- a) 应支持生成条形码、二维码、短信验证码等电子票形式,可在获得用户许可的前提下记录和保存票务相关的游客身份证、手机号码等信息。
- b) 应支持游客凭电子票信息、手机号码或身份证取票,可设置自助取票机。
- c) 应设置支持电子票验证的门禁闸机,游客可凭电子票或二代身份证直接通过。
- d) 应和旅游区电子商务系统对接。

4.3 游客服务

4.3.1 游客服务中心

- a) 应提供游客自行操作的触摸查询设备。
- b) 应提供大屏幕信息显示设备,可播放宣传资料或作为电子导引设备。
- c) 收取门票的旅游区应提供游客自助购票或取票设备。
- d) 应提供数码设备充电服务。

4.3.2 电子导引设备

- a) 应通过各类电子显示屏,指引游览线路、发布通知公告等。
- b) 应支持对各类电子显示屏信息发布的集中管理。

4.3.3 自助导游导览设备

- a) 应提供旅游区导览电子地图,并可推荐游览路线。
- b) 应支持多语种选择,可根据游客位置信息或感知设备触发推送图文或语音导游信息。
- c) 应支持查找当前位置附近的景点、旅游设施和服务场所。
- d) 应支持基于地理位置的投诉、求助、报警功能。

4.4 网络营销和电子商务

4.4.1 网站建设

- a) 应拥有独立域名的网站，网站应符合法定要求。
- b) 网站应按 LB/T 019 的规定提供信息服务，并具备以下功能：
 - 1) 应提供旅游区介绍、景点介绍、服务设施设备介绍。
 - 2) 应提供旅游区管理机构介绍和联系方式、游客咨询电话与投诉电话。
 - 3) 应提供旅游区到达指引、详细地址和电子地图。
 - 4) 应提供照片、虚拟全景、视频音频等多媒体形式的旅游区资料。
 - 5) 收取门票的旅游区应提供门票类型和实时价格信息。
 - 6) 应提供旅游区内及其周边其他产品和服务信息。
 - 7) 应支持发布旅游专题、活动信息、旅游帮助、旅游提示、游记攻略。
 - 8) 应具有游客在线咨询、在线点评、用户分享等互动功能。
- c) 应具有简体中文、繁体中文和英语版本，可根据主要客源国情况建设其他语种版本。

4.4.2 网络营销

- a) 应通过搜索引擎、社会化媒体、网络社区、旅游类网站等展开。
- b) 应借助各级旅游主管部门官方网站、微博和微信公众号等展开。
- c) 应建立网络营销效果评价体系，针对不同投放渠道和营销主题，建立基于广告展示量、广告点击量、网站访问量、电话咨询量、成交率等指标的投资回报率统计与分析。

4.4.3 电子商务

- a) 网站应提供旅游区门票和其他旅游产品的在线预订功能。
- b) 网站应支持网络支付。
- c) 应搭建面向旅游产品分销商的门票分销系统。
- d) 应和旅游预订网站建立技术对接，实现门票销售订单自动确认。

4.5 移动互联网应用

- a) 网站应开发适合移动设备浏览的版本。
- b) 应开发旅游区移动应用或轻应用。
- c) 应在显著位置放置二维码引导游客快速获取旅游区网站移动版或相关应用。
- d) 旅游区门票产品应对接移动应用、轻应用或其他移动互联网平台，实现移动端的门票预订。

5 旅游饭店智慧旅游建设与应用

5.1 智慧旅游基础设施

5.1.1 通信设施

- a) 公共区域、客房、办公区域应实现各通信运营商手机信号完全覆盖。
- b) 应具有内部对讲系统，实现前台、各楼层和办公区域的语音对讲。

5.1.2 网络接入

- a) 应有宽带接入互联网，接入总带宽应满足 100%入住率情况下的正常使用。
- b) 公共区域、客房应实现无线热点信号完全覆盖。

5.1.3 系统安全

- a) 应符合法律法规和强制性标准要求，应建立必要的系统安全保障并制定信息安全管理制度。
- b) 应按 GB/T 26360 的规定建设旅游饭店电子商务网站和相关系统。

5.1.4 视频监控

- a) 应建有视频监控系统，视频监控应覆盖所有出入口、大堂、电梯、停车场等公共区域。
- b) 视频监控录像资料应自动保存一个月以上，支持按时间检索回放。

5.1.5 支付手段

- a) 应支持国内银行借记卡、信用卡消费。
- b) 应支持国际信用卡消费。
- c) 应支持主流第三方支付，支持签约预付卡消费。

5.2 服务设施

5.2.1 前台和接待区域

- a) 应提供大屏幕信息显示设备，可播放宣传资料或作为电子导引设备。
- b) 可提供游客自行操作的电脑或触摸查询设备。
- c) 可提供办理入住和退房的自助设备。

5.2.2 客房房卡

- a) 应具有客房门禁功能。
- b) 应具有内部消费计费功能。
- c) 可具有身份识别与入住引导功能。

5.2.3 客房设施

- a) 应提供不间断电源插座。
- b) 应提供网络接口和网线。
- c) 客房电视应具有信息查询和视频点播功能。

5.2.4 其他服务场所设施

- a) 餐厅应提供电子菜单。
- b) 会议场所应提供多媒体音响系统，提供投影仪或大屏幕。

5.3 业务管理

5.3.1 办公自动化

- a) 应使用办公自动化软件。
- b) 应使用财务管理软件。
- c) 应使用企业电子邮箱。

5.3.2 预订和入住管理系统

- a) 应支持全部房型、房价的动态调整,支持针对不同时段预设房价,支持优惠促销价格方案,支持针对不同销售渠道制定不同价格政策。
- b) 应能实时显示全部客房的入住和预订情况。
- c) 主要销售渠道的客房销售和预订数据应实时统一。

5.3.3 客房管理系统

- a) 应支持客人离开状态自动更新提示。
- b) 应支持客房物料管理。
- c) 应支持客房清洁整理工作安排管理。

5.3.4 客户关系管理系统

- a) 应支持客户基本信息管理。
- b) 应支持客户消费信息管理。
- c) 可提供会员积分与兑换功能。
- d) 可根据会员级别设定折扣优惠和奖励。

5.4 网络营销和电子商务

5.4.1 网站建设

- a) 应拥有独立域名的网站,网站应符合法定要求。
- b) 网站应具备以下功能:
 - 1) 应提供旅游饭店基本情况介绍,包括简介、星级、服务电话、详细地址、交通指南等。
 - 2) 应提供客房详细信息介绍,包括客房类型、数量、房型介绍、客房图片、客房视频或虚拟全景等。
 - 3) 应提供餐饮、会议、娱乐休闲场所、商务场所等设施的图文介绍。
 - 4) 应提供旅游饭店近期推出的活动和促销信息。
 - 5) 应提供旅游饭店周边旅游区、消费场所等推荐信息。
 - 6) 应链接旅游饭店所在城市及周边旅游信息。

5.4.2 网络营销

- a) 应通过主流搜索引擎、社会化媒体、网络社区、旅游类网站等展开。
- b) 应借助各级旅游主管部门官方网站、微博和微信公众号等展开。
- c) 应建立网络营销效果评价体系,针对不同投放渠道和营销主题,建立基于广告展示量、广告点击量、网站访问量、电话咨询量、成交率等指标的投资回报率统计与分析。

5.4.3 电子商务

- a) 应通过自身网站进行在线直销。
- b) 应与旅游行业分销系统、旅游服务商等企业进行产品数据对接与营销合作

5.5 移动互联网应用

- a) 网站应开发适合移动设备浏览的版本。
- b) 应开发旅游饭店移动应用或轻应用。
- c) 应在显著位置放置二维码引导游客快速获取旅游饭店网站移动版或相关应用。

- d) 旅游饭店产品应对接移动应用、轻应用或其他移动互联网平台，实现基于移动端的产品预订。

6 旅行社智慧旅游建设与应用

6.1 智慧旅游基础设施

6.1.1 网络接入

- a) 应有宽带接入互联网。
- b) 游客接待区域应实现无线热点信号完全覆盖。

6.1.2 系统安全

- a) 应符合法律法规和强制性标准要求，应建立必要的系统安全保障并制定信息安全管理度。
- b) 应按 GB/T 26360 的规定建设旅行社电子商务网站和相关系统。

6.1.3 视频监控

- a) 应建有视频监控系统，视频监控应覆盖旅行社所有出入口和游客接待区域等。
- b) 视频监控录像资料应自动保存一个月以上，支持按时间检索回放。

6.1.4 支付手段

- a) 应支持国内银行借记卡、信用卡消费。
- b) 应支持国际信用卡消费。
- c) 应支持主流第三方支付，支持签约预付卡消费。

6.1.5 游客接待区域

- a) 接待人员应配备电脑或移动终端等信息化设备。
- b) 应提供大屏幕信息显示设备。
- c) 可提供游客自助操作的信息化设备。

6.2 业务管理

6.2.1 办公自动化

- a) 应使用办公自动化软件。
- b) 应使用财务管理软件。
- c) 应使用企业电子邮箱。

6.2.2 门店销售管理系统

- a) 应支持产品信息发布与实时更新。
- b) 应支持旅游合同管理。
- c) 门店游客信息应与客户关系管理系统对接。
- d) 应支持所有门店订单的统一管理。

6.2.3 团队管理系统

- a) 应提供旅游行程单和游客信息。

- b) 应提供旅游团队领队、导游、司机和车辆信息。
- c) 应对接旅游主管部门旅游团队管理系统。

6.2.4 计划采购与调度管理系统

- a) 应支持票务、导游、住宿、旅游车辆、旅游餐饮等计划采购。
- b) 应支持票务、导游、住宿、旅游车辆、旅游餐饮等调度。
- c) 应按 LB/T 019 的规定支持对旅游车辆的定位监测。

6.2.5 同行业务管理系统

- a) 应支持同行产品采购管理。
- b) 应支持旅行社产品同业分销管理。
- c) 可根据实际情况为产品供应商分配账号，由供应商登入系统后录入并更新产品与价格信息。
- d) 可通过技术接口和供应商与分销商的业务系统对接，实现产品和价格信息的同步，实现订单的自动确认。

6.2.6 客户关系管理系统

- a) 应支持游客基本信息管理。
- b) 应支持游客消费信息管理。
- c) 可提供会员积分与兑换功能。
- d) 可根据会员级别设定折扣优惠和奖励。
- e) 可针对不同客户类型推送客户服务或营销信息。

6.2.7 呼叫中心系统

- a) 应支持号码呼入动态分配，支持交互语音应答，支持电话录音。
- b) 应与客户关系管理系统信息对接，对游客需求进行记录并设置反馈时间提醒。

6.3 网络营销和电子商务

6.3.1 网站建设

- a) 应拥有独立域名的网站，网站应符合法定要求。
- b) 应通过江苏省旅游局旅游信息电子认证，并在网站放置电子认证证书。
- c) 网站应具备以下功能：
 - 1) 应提供有效的旅行社基础信息，包括企业简介、经营范围、资质说明、联系方式等。
 - 2) 应支持按旅游目的地、线路类型、旅游主题、价格区间、出行天数等查找旅游线路，支持旅游线路搜索。
 - 3) 网站旅游线路介绍应注明每日详细行程安排，明确用餐、住宿、交通方式和规格。
 - 4) 产品信息、发团时间和价格应及时更新。
 - 5) 应支持游客在线提交定制需求。
 - 6) 应支持游客在线咨询，可根据业务需要开通在线即时咨询或在线留言咨询，游客在线即时咨询应保障工作时间有专人回应，游客在线留言咨询回应时间应不超过 24 小时。
 - 7) 可根据旅行社经营需要提供包括机票、酒店、租车、签证等单项服务查询和预订。
- d) 开展入境旅游接待业务的旅行社，可开通对应主要海外客源国语种的网站版本，或在相关平台开通网页。

6.3.2 网络营销

- a) 应通过搜索引擎、社会化媒体、网络社区、旅游类网站等展开。
- b) 应借助各级旅游主管部门官方网站、微博和微信公众号等展开。
- c) 应建立网络营销效果评价体系,针对不同投放渠道和营销主题,建立基于广告展示量、广告点击量、网站访问量、电话咨询量、成交率等指标的投资回报率统计与分析。

6.3.3 电子商务

- a) 应通过网站实现线路产品的在线预订,支持网络支付,可根据业务需要设定支付全款或部分预付款。
- b) 应通过自建分销系统或借助旅游同业平台分销产品,可加入旅游预订网站开放平台通过技术对接分销产品。

6.4 移动互联网应用

- a) 网站应具有适合移动设备浏览的页面格式。
 - b) 应支持通过移动设备查询和预订旅游产品与服务,支持移动端网络支付。
 - c) 可实现对领队、导游、司机及其他服务人员在旅游服务过程中的位置监管。
 - d) 可通过移动终端实现对游客旅游全程的信息服务和管理。
-