

附件 2:

## 《智慧景区建设规范》编制说明

### 一、项目简况

(一) 标准名称:《智慧景区建设规范》

(二) 任务来源(项目计划号): 2021-Z045

(三) 起草单位: 三亚市旅游和文化广电体育局

(四) 单位地址: 三亚市天涯区海润路 33 号

(五) 参与起草单位: 海南大学、武汉三特爱乐玩旅游科技有限

公司

(六) 标准起草人:

表 1 标准起草人

序号	姓名	单位	职务/职称	任务分工	联系方式
1	张琳	海南大学 旅游学院	副教授	负责整个项目工作的分工、协调以及工作进度的控制;负责与委托单位、发布单位的联系、沟通;组织撰写实施方案、研究及调研计划、标准文本及编制说明;负责组织、协调小组成员开展项目工作。	
2	张珊	海南大学 旅游学院	副教授	负责标准文本内容的编制及修改工作	
3	刘静文	海南省旅 文厅	副处长	为项目的研究把握方向,负责项目推进	
4	梁其才	三亚市旅 文局	科长	负责项目的推进,对项目的质量把关	
5	吴开壮	三亚市旅 文局	科员	负责与调研单位的联系、沟通事宜,并对标准内容提出相关建议	

6	谭震宇	三特爱乐玩旅游科技公司	总经理	负责标准文本的修改、建议等	
7	张晗	海南大学旅游学院	学生	做好每次调研、征求意见的会议记录工作	
8	杨义广	海南大学旅游学院	学生	负责项目的财务报销工作	
9	王欢	海南大学旅游学院	学生	负责资料的收集	

## 二、编制情况

### （一）编制标准的必要性、意义及背景

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。

#### 1. 国家政策的支持

2015年9月，国家旅游局发布了《“旅游+互联网”行动计划》，明确到2018年，将推动全国所有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。建设“智慧景区”已经成为我国旅游业发展的一个新趋势。其建设意义体现在：树立和落实科学发展观的重要切入点和具体体现；有助于推动景区管理机构服务职能转变；有助于促进景区旅游产业的跨越式发展；促使旅游企业将实现旅游经营增长和管理成本优化的双重丰收。

## 2. 景区可持续发展面临新挑战

我国旅游业正值由世界旅游大国向旅游强国转型的关键期，同时也面临着增长方式和发展目标上的战略调整，面对新形势，我国景区可持续发展面临新挑战。主要表现为：热点景区面临游客超载；景区需要加快低碳旅游发展；景区危机管理水平需要提高等。

游客数量暴增，特别是大散客时代的到来，让游览需求更加多样化：附近的停车场还有空车位吗，最近的洗手间在哪儿，特色餐厅距离当前位置有多远，排队状况如何，去往下一个景点的电瓶车、游船几点能来等，这些细微琐碎的服务需求已经难以再靠传统方式满足。

同时，对于景区管理者来说，旅游管理中面对的种种问题也急需大数据的帮忙。如何快速向游客推送景区各类信息，如何获知人流热度以便及时指挥调度，如何管理景区的景点、道路、设施相关数据，这些都是国内更多传统景区转型中亟需攻克的难点。基于大数据，可以帮助游客和景区绘制景区内精准的基础地图数据，帮助游客和景区进行拥堵、排队等人流、车流大数据采集、分析基于位置（LBS）的大数据，帮助景区进行实时活动信息、地址信息变更等在线数据管理。

## 3. 智慧景区建设亟待规范

智慧景区建设是一个复杂的系统工程，既需要利用现代信息技术，又需要将信息技术同科学的管理理论集成。智慧景区的主要内容包括信息基础实施、数据中心、信息管理平台、综合决策平台等，因此通过本标准的制定和发布实施，对规范智慧景区建设发挥一定的作用。

### （二）编制过程简介

2021年8月9日，海南省市场监督管理局印发了《关于下达2021年第二批海南省地方标准制修订计划的通知》，《智慧景区建设规范》被列入海南省2021年度第二批地方标准制修订项目计划之一。海南大学作为主要起草编制单位，召集专业技术人员成立标准编制小组，制定编制计划，按时开展《智慧景区建设规范》的制定工作。

省内外前期调研阶段（2021.6-2021.11）：编制组收集整理相关资料，走访省内外智慧景区建设较先进企业，2021年6月2日前往武汉市黄鹤楼景区、2021年10月14日前往成都西岭雪山景区、2022年1月17日前往陵水猴岛景区、三亚天涯海角景区等地调研，初步确定项目提纲及写作原则。

地标编制阶段（2021.11-2022.3）：编制组在整理国内外相关文献资料的基础上，依据前期调研成果，结合我省实际情况，借鉴国内相关成熟经验，编制组内多次讨论修改，形成地标征求意见稿。

征求意见修改阶段（2022.4-2022.8）：标准提出单位三亚市旅文局向各相关智慧景区建设单位发函征求意见，2022年4月组织业内专家咨询论证，并根据专家意见进行再次修改完善；2022年 月 日至2022年 月 日在官网上再次广泛征求意见。

### **（三）制定标准的原则和依据，与现行法律法规、标准的关系**

#### **1. 编制标准的原则**

第一，科学性。根据智慧景区建设的要求，本文件的各章节用清晰的逻辑层次展开和表述，规定了智慧景区建设在基础设施、服务要求、管理要求三个方面的内容。

第二，适用性。适用于海南省 A 级旅游景区的智慧化建设，其他旅游服务场所智慧化建设可参照执行。

第三，规范性。本文件遵循 GB/T 1（所有部分）、GB/T 20001（所有部分）给出的规则进行起草，文本格式规范。

## 2. 制定标准的依据

本文件主要以《中华人民共和国标准化法》、《国家标准化发展纲要》和海南省《地方标准制修订工作规范》、《地方标准管理办法》（国家市场监督管理总局令 第 26 号）等规范为依据，编制本标准的主要技术条款。

### （三）与有关的现行法律法规、标准的关系

符合国家、行业标准的相关规定，能与现行有关的法律、法规相衔接，与相关的国家、行业强制性标准无冲突。

### （四）主要条款的说明

本文件的章节由范围、规范性引用文件、术语和定义、基础设施、服务要求、管理要求六个章节组成。

第四章基础设施主要从智慧景区建设所必须的电力设施、机房设施、网络通信设施、物联网设施、业务支撑平台五个方面进行规范。

第五章服务要求主要从智慧景区所提供的信息与咨询服务、检售票服务、交通服务、游览服务、休闲娱乐服务、共享服务、安全与救援服务、投诉服务八个方面进行规范。

第六章的管理要求主要从智慧景区在综合管控中心、景观资源、环境卫生、设施设备、人力资源、运营管理、营销管理、客流管理、

安全与应急九个方面提出要求。

**（五）标准中如果涉及专利，应有明确的知识产权说明**

本文件未涉及专利。

**（六）采用国际标准或国外先进标准的，说明采标程度以及国内外同类标准水平的对比情况**

无采用国际标准或国外先进标准。

**（七）重大分歧意见的处理依据和结果**

无重大分歧意见的处理依据和结果。征求意见汇总表见附件。

**（八）贯彻标准的要求和措施建议**

标准发布后将组织全省 A 级景区及相关旅游服务场所培训学习，确保标准宣贯到位，推动实施，结合本省的奖励办法，鼓励引导 A 级景区带头建设，编制组成员将为标准的实施提供技术指导。

**（九）预期效果**

通过地方标准《智慧景区建设规范》的发布实施，指导我省 A 级景区的智慧化建设，有助于推动景区管理机构服务职能转变，促进景区旅游产业的跨越式发展，提升游客的舒适体验，促使旅游企业实现旅游经营增长和管理成本优化的双重效果。

**（十）其他应予说明的事项**

无。