

辽 宁 省 地 方 标 准

DB21/TXXXX—2025

旅游景区数字化服务规范

Digital service specifications of tourist attractions

（草稿）

2025-XX-XX 发布

2025-XX-XX 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。

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。

本文件由辽宁省文化和旅游厅提出并归口。

本文件起草单位：沈阳师范大学、沈阳藏象科技有限公司。

本文件主要起草人：隋鑫、隋昊天、张建涛、陈金、邵彤、孙婉婷、王立红、付冰、张瑞乔、金丽、李沛浓、于晓丹、周洋。

本文件发布实施后，任何单位和个人如有问题和意见建议，均可以通过来电和来函等方式进行反馈，我们将及时答复并认真处理，根据实际情况依法进行评估及复审。

归口管理部门通讯地址：辽宁省沈阳市皇姑区北陵大街45-11号，联系电话：024-24842505。

起草单位通讯地址：辽宁省沈阳市黄河北大街253号，联系电话：024-86592402。

旅游景区数字化服务规范

1 范围

本文件规定了旅游景区数字化服务的术语和定义、基本要求，以及景区数字化服务提供、保障和持续改进的内容和要求。

本文件适用于辽宁省境内提供数字化服务的各类旅游景区。

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 20271 信息安全技术 信息系统通用安全技术要求
- GB/T 20988 信息安全技术 信息系统灾难恢复规范
- GB/T 28448 信息安全技术 网络安全等级保护测评要求
- GB/T 35273 信息安全技术 个人信息安全规范的规定
- GB/T 16766 旅游业基础术语
- GB/T 26355 旅游景区服务指南
- GB/T 10001（所有部分） 公共信息图形符号
- DB33/T 2350-2021 数字化改革术语定义
- LB/T 062 旅游产品在线交易基本信息描述和要求
- LB/T 063 旅游经营者处理投诉规范

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

以旅游及其相关活动为主要功能的区域场所，能够满足游客参观游览、休闲度假、康乐健身等旅游需求，具备相应的旅游设施并提供相应的旅游服务的独立管理区域。

[来源：DB61/T1201.32018, 2.1, 有修改]

3.2

数字化 digitalization

以数字形式表示（或表现）本来不是离散数据的数据。具体的说，就是将图像或声音等转化为数字码，以便这些信息能由计算机系统处理或保存。

[来源：GB/T25486-2010, 2.54, 有修改]

3.3

景区数字化服务 digital service of tourist attractions

以游客为中心，运用数字化思维与技术，提供即时感知、在线高效、智能个性、便捷舒适的服务。

4 基本要求

- 4.1 应制定景区数字化发展规划，建立健全景区数字化服务制度和改进机制。
- 4.2 应具备景区数字化服务提供与服务保障软硬件系统。
- 4.3 应保障景区数字化运维专项资金投入和专业人员配备。
- 4.4 应为残障人士、老年人、未成年人等特殊群体提供相应的数字化服务。

5 服务提供

5.1 基础服务

- 5.1.1 应提供移动通信、有线和无线网络服务，覆盖公共区域、客流密集区域和安全风险区域。
- 5.1.2 应提供旅游信息在线查询与咨询服务，内容包括但不限于景区景点介绍、开放时间、最大承载量、天气状况、活动安排、注意事项、交通路况、周边资源、等候时长。
- 5.1.3 应开展文明旅游、绿色景区及公共卫生疫情防控等在线公益宣传。
- 5.1.4 宜提供智能停车服务，实现自有停车场定位、空位查询、寻车引导、在线支付等。停车位达到最大承载量时，宜引导利用公共停车资源。
- 5.1.5 宜提供智能厕所服务，实现厕所定位及导引、厕位数量及占用率信息显示等。旅游高峰期，智能调度移动厕所或引导游客前往周边厕所资源。
- 5.1.6 可提供智能消杀、红外测温、安全提醒等服务。

5.2 预约预定

- 5.2.1 应提供实名制、可追溯、一键式的在线预约预订服务。
- 5.2.2 应提供景区门票、导游服务、餐饮休憩、娱乐项目、景区交通、旅游商品等预约预订服务。
- 5.2.3 因不可抗力关闭景区或暂停活动的，应做好即时告知和解释工作，暂停预约预订并统一取消。
- 5.2.4 宜提供分时错峰预约预订服务。

5.3 检票服务

- 5.3.1 应提供移动终端、检票闸机等设备进行检票服务。
- 5.3.2 应提供数字化票券打印为实物票券的服务。
- 5.3.3 可提供二维码、近场通信、身份识别、智能安检等检票服务。
- 5.3.4 可提供健康码、行程码、预订码、购票码等多码合一的检票服务。

5.4 导游讲解

- 5.4.1 应基于景区电子地图和游客需求，提供游线规划、线路导览、语音讲解、设施查询、定位与引导等服务。
- 5.4.2 应提供智能标识和导向服务，能够根据游客需求进行方向引导、高峰时段或夜间智能引导。
- 5.4.3 宜利用数字现实、数字孪生、全息投影、智能穿戴等技术，通过云旅游、云直播、云展览、云演艺等方式提供导游导览服务。

5.5 沉浸体验

5.5.1 宜采用裸眼三维、数字现实、数字模型、数字显示等技术，提供沉浸式的景区全貌、人文历史、展示宣传、科普教育等服务。

5.5.2 宜采用数字现实、人工智能和数字显示等技术，提供自然景观和人文特色的活化互动体验。

5.5.3 可运用景区特色的动漫游戏、网络文学、网络音乐、网络表演、网络视频、数字艺术、创意设计等，提供具有鲜明特征的原创数字产品。

5.6 低碳服务

5.6.1 应利用智能感知、智能调度、智能节约的服务设施设备，包括但不限于低碳建筑、新能源交通、充电桩。

5.6.2 宜利用智能多功能杆，集成智能照明、智能监控、智能监测、智能广播、无线通信、电子屏幕、一键报警等服务。

5.6.3 可提供绿色行为智能引导服务，包括但不限于根据人数控制点菜量、在线低碳交通工具租赁服务、垃圾分类数字化服务。

5.7 衍生服务

5.7.1 应提供在线销售、电子支付、电子发票、在线退换货及维权服务，旅游商品信息描述应符 LB/T062 的规定。

5.7.2 宜为周边商户和居民提供包括但不限于宣传推广、产品销售、就业创业、技能提升等在线服务。

5.7.3 宜为乡村旅游、研学旅行、康养旅游、文化旅游等提供相应的数字化服务。

5.7.4 可利用同一二维码或智能感知等方式提供入园核验、消费支付、门禁识别等服务。

5.7.5 可采用数字现实、数字投影、无人机等技术，提供夜间游览服务。

5.8 应急救援

5.8.1 应利用数字化技术手段对安全风险区域、生态保护区域等进行提醒与警示。

5.8.2 应提供一键求助、救援报警等服务。

5.8.3 应联动智能监控、智能标识、智能广播等物联网设施，在突发事件、重大灾害等情况下提供预警、疏导、定位施救等服务。

5.8.4 宜联动应急救援部门、社会力量、设施设备等提供应急救援服务。

5.9 服务响应

5.9.1 应提供在线投诉、投诉受理、状态查询和反馈等服务。

5.9.2 应提供在线旅游评价、分享服务和满意度调查服务。

5.9.3 宜提供商家及游客的数字化旅游信用服务。

6 服务保障

6.1 技术支撑

6.1.1 基础设施

6.1.1.1 应具备智能视频监控系统，对景区出入口、客流集中、事故多发等区域进行实时监控，实现客流分析、车流分析、寻人寻车、行为告警等功能。

- 6.1.1.2 应具备智能感知系统，实现智能物联网设备全生命周期的数据感知、数据采集、远程控制、故障诊断、智能运维等功能。
- 6.1.1.3 应具备指挥调度中心，设置管理驾驶舱，实现信息集成、管控可视、交互联动、动态管理、指标预警、分析决策等功能。
- 6.1.1.4 应建设配备机房或租赁云资源的数据中心，实现数据的采集、存储、交换、计算等功能。

6.1.2 数据资源

- 6.1.2.1 应具备数据仓，包括但不限于地理信息、服务类、管理类、保护类、营销类、运营类等数据资源。
- 6.1.2.2 宜依托一体化公共数据平台，建立数据共享接口，确保景区跨业务、跨部门、跨层级、跨区域、跨系统的信息共享与数据协同。
- 6.1.2.3 宜对接相关管理平台，自动上报预约预订信息、游客信息、门票收入、视频数据、消费数据、客流数据、交通数据等。
- 6.1.2.4 宜加强数据治理和开放数据资产，促进数据深度关联应用。

6.1.3 应用支撑

- 6.1.3.1 应具备地理信息组件，实现二三维一体化、景区一张图、地图服务、空间分析等功能。
- 6.1.3.2 应具备业务支撑组件，实现用户体系、统一登录、服务中心、安全中心等功能。
- 6.1.3.3 宜具备人工智能组件，实现智能语音、智能视觉、数据挖掘、机器学习、分析预测等功能。

6.1.4 信息安全

- 6.1.4.1 网络安全、系统安全、数据安全应符合 GB/T 20271 的要求。
- 6.1.4.2 信息安全等级保护测评应符合 GB/T 28448 的要求。
- 6.1.4.3 应对数据资源进行用本地或异地备份，备份数据恢复应符合 GB/T 20988 的要求。
- 6.1.4.4 用户数据隐私保护应符合 GB/T 35273 的规定。
- 6.1.4.5 应配备不间断电源，保障核心运营业务、应急救援等相关软硬件正常运行。
- 6.1.4.6 宜建立网络与信息内容安全审核、使用管理、安全评价和安全责任机制。

6.2 服务管理

6.2.1 基础管理

- 6.2.1.1 应进行资源管理，实现自然资源、人文资源、环境资源、商业资源、设施设备的监测、保护与利用等功能。
- 6.2.1.2 应进行人员管理，实现数字化技能培训、事件管理、绩效管理等功能。
- 6.2.1.3 应进行应急管理，实现视频会议、指挥调度、应急处置、多部门联动等功能。
- 6.2.1.4 应进行调度管理，实现人员及车船信息查询、智能排班、实时定位、语音调度等功能。
- 6.2.1.5 宜进行安全管理，实现自动探测、风险预警、电子巡更、电子围栏等功能。
- 6.2.1.6 宜进行舆情管理，实现景区口碑、互联网舆情、网络关注度等信息的实时监测、分析、诊断与预警等功能。

6.2.2 运营管理

- 6.2.2.1 应对客流数据进行挖掘分析，实现游客画像、热力分布图、行为分析、客流预测等功能。
- 6.2.2.2 应对车流数据进行挖掘分析，实现车牌识别、来源地分析、车流预测等功能。
- 6.2.2.3 应创建多渠道的营销手段，保持数字媒体的活跃度。
- 6.2.2.4 宜进行服务营销、精准营销、智能分销、营销效果评价等管理
- 6.2.2.5 宜进行空间分布管理，实现服务资源与人员配置优化分析等功能。
- 6.2.2.6 宜对旅游拉动消费、带动就业等推动共同富裕的效益进行监测评估。

7 服务评价与持续改进

7.1 服务评价

- 7.1.1 应建立景区数字化服务质量评价体系和改进机制。
- 7.1.2 应对景区数字化产品、服务、设施设备进行质量监督和审核。
- 7.1.3 应定期开展针对数字化服务的游客满意度调查。
- 7.1.4 应符合 LB/T 063 的要求，投诉受理应及时回复、尽快反馈处理结果。

7.2 持续改进

- 7.2.1 应对游客、居民、商户等的投诉、满意度、意见建议等数据进行智能分析，形成景区数字化服务质量提升方案。
 - 7.2.2 宜根据反馈意见及时做出针对性的跟踪处理，进一步改进服务质量，不断提升景区数字化服务水平和游客满意度。
-