

ICS XX.XXX.XX

CCS L XX

团体标准

T/CNPA 0*—2022

智慧景区评价指标

Evaluation indicator for wisdom Scenic spots

2022-**-**发布

2022-**-**实施

中国风景名胜区协会 发布

目 次

目 次.....	I
前 言.....	II
1 范围.....	3
2 规范性引用文件.....	3
3 术语和定义.....	3
4 缩略语.....	3
5 评价原则.....	3
6 智慧景区指标体系框架.....	4
7 机制保障.....	5
8 基础设施.....	6
9 数据资源.....	7
10 资源保护.....	7
11 景区管理.....	9
12 景区服务.....	10
13 景区营销.....	11
14 创新应用.....	11
附 录 A.....	13
附 录 B.....	23

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。

本文件由中国风景名胜区协会归口。

本文件起草单位：

本文件主要起草人：

智慧景区评价指标

1 范围

本标准规定了智慧景区机制保障、基础设施、数据资源、资源保护、景区管理、景区服务、景区营销和创新应用等评价内容。从智慧景区业务维度来确定三级评价指标，突出功能兼顾效用，拟建立科学、客观、实用的景区智慧化评价指标体系，确定以评价为导向的景区智慧化发展思路。

本标准适用于智慧景区评价，随着技术进步和需求的变化，宜适时调整修编。

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。

《中国世界文化遗产地监测工作指南》

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1 智慧景区 Wisdom Scenic Spots

通过智能网络对景区地理事物、自然资源、游客行为、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，实现自然资源和遗产资源的有效保护，提高服务质量，实现景区环境、社会和经济的全面、协调和可持续发展。

4 缩略语

下列缩略语适用于本文件。

5 评价原则

5.1 公正性

坚持独立、客观、公正的评价原则，评价结果不受实施难度或其它主、客观因素影响。

5.2 科学性

坚持定性与定量、动态与静态相结合的评价指标分类原则。

5.3 导引性

突出智慧景区的本质和特征，注重智慧景区建设的质量与成效，充分发挥对本领域智慧化建设的引导作用。

5.4 代表性

应体现本领域特点，具有典型性和代表性。

5.5 可操作性

应可量化,且指标相关的历史数据和最新数据易于获得。

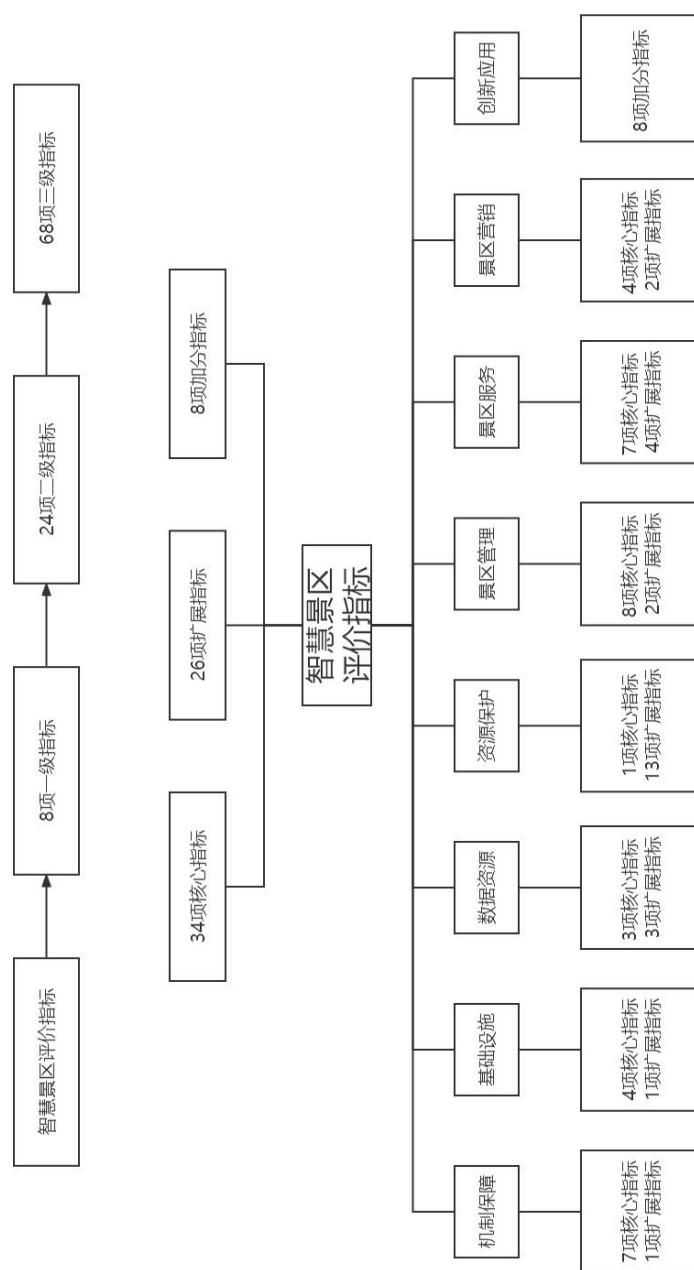
5.6 系统性

评价指标共同组成评价本领域智慧景区建设水平和成效的有机整体。

6 智慧景区指标体系框架

6.1 智慧景区指标评价指标体系总体框架

智慧景区指标评价指标体系包含一级指标,二级指标和三级指标,三级指标涉及到核心类、扩展类和加分类三种指标。



6.2 指标设立要求

6.2.1 一级指标

指标体系有8个一级指标构成，一级指标名称体现分领域特征。

6.2.2 二级指标

在一级指标下，结合分领域特征，筛选了部分指标，设立了24个二级指标。

6.2.3 三级指标

在二级指标下，结合具体业务，筛选了部分指标，设立了68个三级指标。每个三级指标下列出具体评分项，不宜超过3个。

6.2.4 核心指标

核心指标是体现智慧景区分领域建设应实现功能的基础指标。其中前七项一级指标的核心指标有34个。

6.2.5 扩展指标

扩展指标是体现智慧景区分领域建设提高要求的指标，作为可选项。其中前七项一级指标的扩展指标有26个。

6.2.6 加分指标

加分指标是为了充分体现智慧景区建设的创新性，作为可选项。仅涉及创新应用内容，加分指标有8个。

6.3 指标选取要求

评价指标在选取时，应充分考虑该指标能体现智慧景区发展特征，适用于该领域当前发展阶段特征。此外，分项评价指标选取应满足以下三点要求：

6.3.1 具有明确的评价依据

要充分考虑指标评价的科学性、便利性和可验证性，设立评价指标评分细则时应同时给出每一项评价依据。

6.3.2 确保指标之间相互独立

指标和评分细则应尽量避免指标相互之间具有重复性或其他关联。对于具有重复性、关联性的内容，应进行适当筛选或合并。如果确实需要同时存在两个以上具有关联性的指标和评分细则，相关说明中应对这种关联进行说明。

6.3.3 开展指标的验证与意见征集工作

选取评价指标时，应开展充分的调研与意见征集工作，应选择不同类型的景区对指标进行验证，并向该领域的建设与管理相关方以及专家征求意见和建议，对选取的指标逐步进行补充和优化。最终，形成一套完整的价指标体系。

7 机制保障

7.1 一般要求

从组织、人员、资金、制度、管理等多方面顶层设计，形成引领智慧景区发展的保障机制。

7.2 规划与建设

7.2.1 总体规划

应具备完善性与连接性的智慧景区规划。

7.2.2 规划执行

智慧景区规划与执行情况的匹配度。

7.3 组织保障

7.3.1 组织架构

(1) 应有专职负责智慧景区建设与运行维护的领导小组和专职信息部门。

(2) 应成立网络安全小组、数据安全小组、应急处理小组等组织。

7.4 运转保障

7.4.1 资金保障

在建设资金筹备或规划中，应设有建设预算、迭代升级预算等专项资金。具备支撑建、用一体的运维资金体系。

7.4.2 运转机制

(1) 应建立以景区指挥中心为核心的运转体系。

(2) 应建立应急指挥工作涉及的业务边界划分、业务内容细分、业务流程固化、业务模板制定等闭环工作机制。

(3) 应建立游客咨询、求助、投诉等客户服务工作涉及的业务边界划分、业务内容细分、业务流程固化、业务模板制定等闭环工作机制。

7.4.3 考核机制

应建立与运转机制相对应的考核机制。考核机制应职责明确、数据量化、绩效挂钩、奖惩分明，覆盖关键节点并涵盖所有参与方。

7.4.4 培训机制

(1) 培训内容应包含专业基础理论、专业操作技能、业务程序等基本模块。

(2) 培训对象应包含领导层、专职人员、全体员工。

(3) 年度培训数量。

7.4.5 技术保障团队建设

(1) 宜通过自建或服务外包方式建立景区信息化技术保障团队。

(2) 宜技术保障团队成员应具备相关专业资质。

(3) 技术保障团队宜建立工作内容、工作流程、工作规范、工作模板和绩效评估等完整工作机制。

8 基础设施

8.1 一般要求

参照智慧景区顶层设计，以新一代数字基础设施为基点，打造符合景区未来数字化、智能化发展的基础环境。

8.2 网络基础设施

8.2.1 有线网络

应具备有线网络、基础网络建设应用水平。

8.2.2 无线网络

应具备新一代移动通信网络建设及应用水平，并达到相关覆盖范围，如5G/4G、物联网等。

8.3 信息基础设施

8.3.1 数据中心

应配置景区智慧化系统所需的计算、存储资源，并具备数据备份存储、系统应急措施，确保景区信息系统运行的可靠与高效。

8.3.2 指挥中心

应具备智慧景区信息化综合数据展示能力的专属物理空间，发挥监测预警、指挥调度功能。

8.3.3 网络安全

应根据《网络安全法》要求，按等保依据评价，根据业务类型制定等级别。

9 数据资源

9.1 一般要求

对景区生产数据、第三方数据等进行采集、治理、分析、挖掘，依据《数据安全法》，在确保数据安全的前提下，为部门提供数据共享应用，为大众提供数据开放应用，为景区的保护、管理、营销和服务提供决策支撑。

9.2 数据应用

9.2.1 数据规范

应遵循《个人信息保护法》制定用户个人信息采集规范，在服务协议中应告知用户个人信息数据用途及处理机制，对用户个人敏感信息制定删除机制；构建景区数据共享、开放、应用等机制和流程；制定景区数据共享、开放、应用等规范。

9.2.2 数据共享

- (1) 宜依据《数据安全法》等相关法律法规，向景区各部门共享相关数据资源；
- (2) 共享数据数量、种类。

9.2.3 数据开放

- (1) 宜依据《数据安全法》等相关法律法规，向社会开放部分数据资源；
- (2) 开放数据数量、种类。

9.2.4 开发利用

宜利用综合数据分析广度和深度，可分权限为多部门的领导决策提供支撑。

9.3 数据安全

9.3.1 制度规范

应制定数据安全相关制度（包括数据分类分级保护制度、数据存储安全、数据使用安全等），并制定数据安全处置方案。

9.3.2 安全措施

应根据数据安全处置方案，定期开展数据安全培训、演练和灾备。

10 资源保护

10.1 一般要求

风景名胜资源具有非常高的科学价值和文化价值，为了更充分准确的及时感知和使用各类资源信息，更精细动态和高效安全的保护景区资源，需要运用信息技术手段对景区资源进行实时监测、数据采集、统计分析、预警预测、应用展示，以实现环境监测、生物监测、文物监测、地质监测、非物质文化遗产保护、森林防火等功能。

10.2 环境监测

10.2.1 气象监测

宜建有自动气象站或由相关气象监测部门提供共享气象数据，对温度、湿度、降水、气压、大风等气象因子进行实时监测，满足景区对整体气象监测预警需要。

10.2.2 空气质量监测

宜对可吸入颗粒物（PM10）、细颗粒物（PM2.5）等空气质量因子实时监测，具备预警功能，满足景区保护、服务工作对大气环境监测需要。

10.2.3 水监测

宜对覆盖景区内河、湖、水库等水利设施具备实时监测、数据采集、分析预警等功能，满足景区防汛抗旱工作需要。应监测景区内水体中污染物的种类、各类污染物的浓度及变化趋势等，满足景区保护及旅游服务水质监测与预警需要。

10.3 生物监测

10.3.1 古树名木监测

宜对古树名木保护具备实时监测、数据采集、分析预警等功能，满足景区古树名木保护管理及可持续利用需要。

10.3.2 生物多样性监测

宜对生物多样性具备实时监测、数据采集、分析评价、影响预警等功能，满足景区生物多样性保护管理需要。

10.3.3 森林有害生物监测

宜对森林有害生物、美国白蛾和松材线虫等病虫害具备数据采集、统计分析、预测预报等功能，满足景区森林病虫害测报、防治工作需要。

10.4 地质监测

10.4.1 地质遗迹监测、地貌监测

宜对地质遗迹本体、地质遗迹环境、地质遗迹等业务，具备实时监测、数据采集、分析评价、预警报警等功能，预防景区地质遗迹被盗、被破坏，满足景区地质遗迹保护及管理应用需要。

10.5 自然灾害监测

10.5.1 自然灾害监测与预警

宜根据景区所处地理环境、地质特征，对可能发生自然灾害风险类型具有监测和预警功能，通过信息化技术开展监测数据采集，具有数据分析、自动研判、预警报警能力，防范和化解安全风险，降低灾害损失。

10.6 文化保护

10.6.1 非物质文化遗产监测

宜对非物质文化遗产传承与保护管理业务，具备数据采集、数据存储、动态查询、统计分析、监测预警等功能，满足景区非物质文化遗产保护、抢救、利用和管理工作需要。

10.6.2 可移动文物监测

宜对可移动文物本体，以及展厅、库房环境，具备实时监测、数据采集、统计分析、预警报警等功能，预防景区文物被盗、破坏，满足文物保护工作需要。

10.6.3 不可移动文物监测

宜对不可移动文物本体、文物环境、文物防盗等业务，具备实时监测、数据采集、统计分析、预警报警等功能，预防景区文物被盗、被破坏，满足景区内古建筑、古遗址、石窟寺、石刻、古墓葬、纪念址等不可移动文物保护管理需要。

10.7 森林防火

10.7.1 火警预防

宜对装备游览线路火种查禁设备、非游览线路人员及火种查禁报警、防火戒严区人员智能监测定位等系统，具备人员、火种监控报警和防控区域智能定位报警功能，满足景区火灾隐患查控工作需要。

10.7.2 火情报警

应具有无人机监测预警功能、热成像火情监测预警功能，实现全面监测覆盖，具备实时监测、分析预警等功能，搭建景区“空、天、地、人”全方位火情监测预警体系。

10.7.3 火灾扑救

应具有三维指挥、火情趋势分析、救援定位、无线通讯等功能，融合无线通讯技术，满足景区火灾扑救指挥工作需要，实现火灾扑救全过程的自动化、智能化、智慧化。

11 景区管理

11.1 一般要求

智慧景区管理全面解决景区存在的数据孤岛、信息不共享、数据分析不全面、数据不联动、调度效率低、资源配备不科学等问题，可通过日常管理、应急管理、安全管理，使景区的日常管理工作更加精细化、智能化、立体化、联动化、数据共享化，从而大大提升景区的管理能力。

11.2 日常管理

11.2.1 协同办公

应使用OA、专业财务管理等相关软件，具有办公自动化。

11.2.2 客流管理

应具有客流统计、分时段控制、客流预警、客流预测、客流分析和客流数据追溯查询等功能。

11.2.3 巡更巡检

应具有日常巡检、保养和维护记录、巡更轨迹查看功能。

11.2.4 舆情监测

应具有对网站、论坛、贴吧、app端、短视频等网络热点事件、负面舆论全面监测、统计、预警、分析等功能。

11.2.5 资产监测

应具有对固定资产要素实现在线监测，并可多端应用管理。

11.2.6 经营管理

应实现景区多业态融合、统一支付管理、统一数据管理、投诉管理流程化功能。

11.2.7 值守管理

- (1) 应具有多渠道事件接入，记录、常规处置和应急上报流转能力；
- (2) 应具有呼救快速响应功能，并实现与指挥调度中心联动；
- (3) 应具有实施图像，物联感知数据，巡场异常综合研判告警，联动处置的能力，能对索道、车辆、施工、道路、桥梁、交通等安全风险点运营安全进行管理，并实现移动端应用。

11.3 应急管理

11.3.1 应急预案管理

应具有预案分类、响应级别、预案建立维护、响应程序的管理能力，实现线上、线下应急联动。

11.3.2 指挥调度管理

- (1) 应实现对告警信息进行事件类型、事件等级研判；
- (2) 应实现指挥联动功能，具备联动指挥记录存储、查询功能；
- (3) 应具备移动端应用。

11.3.3 应急演练

可开展应急事件演练，实现应急事件完整处置。

12 景区服务

12.1 一般要求

运用互联网、云计算、大数据、人工智能、虚拟现实等信息技术打造各类智慧服务应用场景，为游客提供游前、游中、游后的景区服务内容，提升游客旅游体验与旅游品质。

12.2 基础服务

12.2.1 信息服务

(1) 应为游客提供旅游资讯、旅游线路、旅游攻略、景区介绍、酒店介绍、餐饮介绍、活动介绍、本地文化介绍、气象信息、景区舒适度等信息服务内容；

(2) 应通过网站、APP、小程序、短信、户外大屏等多渠道，能及时发布景区的相关旅游信息服务，为游客的旅游出行规划提供支撑。

12.2.2 预约预订

(1) 应为游客提供景区所经营的各类产品、服务的预约预订服务，例如：门票预约、酒店预订、车辆预约、餐饮预订、商品预订、导游预约、活动预约等；

(2) 应为游客提供多种预约预订服务方式，鼓励网络预约。

12.2.3 咨询投诉

应为游客提供PC端、APP、小程序等咨询投诉渠道，具有完善的游客投诉处理流程与规范，投诉信息可追溯。

12.2.4 交通服务

应通过多种方式游客提供实时交通服务和预定服务，例如：景区外部道路交通诱导服务、景区内部交通工具信息、景区周边交通状况、客运信息等。

12.2.5 停车服务

应实现智慧停车服务，例如：停车场诱导、停车场剩余车位信息发布、停车场智能缴费（移动支付或不停车收费等）等内容。

12.2.6 游客评价

应为游客提供便捷的评价渠道和评价方式，能让游客给景区的服务质量、卫生情况、产品价格、交通情况等服务内容给予评价，例如：现场评价、在线评价、服务满意度评价设备等方式。

12.3 游览服务

12.3.1 导览服务

应通过数字化手段为游客多种导览服务方式，例如：电子导游导览、机器人导服、全景VR、电子语音讲解、数字标牌等方式。

12.3.2 体验互动

宜通过数字化手段，可为游客提供体验互动的内容，例如：VR/AR沉浸式体验、多媒体互动等内容。

12.3.3 接待服务

可为游客提供便捷的接待服务方式，例如：自助售取票、快速入园（二代证、刷脸等）、通过人脸识别游客二次入园。

12.4 其它服务

12.4.1 智慧厕所

宜根据智慧厕设标准或规范建设智慧旅游厕所，为游客提供便捷服务。

12.4.2 便捷服务

宜为游客提供移动支付，快速检票、电子发票等服务，对特定人群宜提供免费入园等服务。

13 景区营销

13.1 一般要求

融合互联网、大数据、人工智能等信息化技术，运用数字化营销平台与监测分析、营销工具，实现旅游产品创新与推广，提高营销分析决策能力，提升景区产品及品牌影响力。

13.2 网络营销

13.2.1 网络直销

宜通过自有电商平台或第三方平台，实现景区直接为旅游者提供网络预订产品服务。

13.2.2 网络分销

宜对接在线旅游分销平台，为游客提供多种在线预订服务渠道，为旅行社提供团队预约的服务平台。

13.3 内容营销

13.3.1 自媒体营销

应运用互联网平台和媒体传播和发布景区资讯，提升景区品牌宣传推广和影响力。

13.3.2 产品与品牌营销活动

宜通过各类营销工具或活动，提升营销效果。

13.4 营销分析

13.4.1 营销数据分析

应对景区的营销数据进行监测分析，分析内容包括但不限于营销收入与效益分析、营销结构分析、产品销售排行、分销渠道分析、游客画像分析、游客消费偏好分析、营销走势与同比分析等。

13.4.2 营销热点监测

可对景区营销热点事件进行有效监测，能及时掌握负面营销事件并及时做好负面舆情引导和处理。

14 创新应用

14.1 一般要求

结合景区实际情况，运用新一代信息技术在智慧景区建设、运营中形成数字化协同创新应用的新格局，助力景区转型发展。

14.2 新一代信息技术应用

14.2.1 技术应用

宜结合景区实际，融合新一代信息技术并在不同场景进行应用落地，最终实现优化资源配置，降低成本，提高效率，提升景区综合管理和服务能力。

14.3 协同创新

14.3.1 部门协同

宜通过部门协同，打破各部门数据壁垒、系统整合业务流程重塑等工作。

14.3.2 产业链合作

宜通过资源整合，实现产业链中各企业长期与景区进行合作。

14.3.3 景地联动

宜能与政府实现数据交换共享、落实政府产业扶持带动政策等合作创新。

14.3.4 产学研合作

宜能与院校、专业研究机构开展合作基地、研究院、实训基地等产学研合作。

14.4 创新成果

14.4.1 知识产权（软著、专利、标准）

- （1）宜具有国家知识产权局颁发的证书；
- （2）宜颁布智慧景区相关标准。

14.4.2 奖励（国家、省部级、行业）

- （1）宜具有国家、省部级科技成果；
- （2）宜具有行业内奖项；
- （3）宜具有行业内首创应用证明材料。

14.4.3 创新应用专项材料

- （1）宜具有国家级刊物刊发与智慧景区相关的学术论文；
- （2）宜具有行业内知名刊物刊登的专题材料。

附录 A
(规范性附录)
智慧景区评价指标评定细则

A.1 分值分配

本细则在标准文本的基础上细化智慧景区评价指标评的评分表，总分共计1000分（核心指标636分，扩展指标364分），另涉及加分项为100分。共分为机制保障、基础设施、数据资源、资源保护、景区管理、景区服务、景区营销和创新应用8大部分。（其中有8个一级指标，24个二级指标，68三级指标，核心指标34个，扩展指标26个，加分指标8个），详见表A.1。

表A.1 智慧景区评价指标评分表分值分配

项目内容	基本分（1000分，核心指标636分，扩展指标364分）							加分（100分）	总分
	机制保障	基础设施	数据资源	资源保护	景区管理	景区服务	景区营销	创新应用	
分值	100	100	150	200	150	150	150	100	1100

A.2 智慧景区等级划分

a) 风景名胜区“智慧景区”划分为I、II、III三级。根据智慧景区评价指标评定细则量化指标（满分1100分），I级为最高级别，III级为最低级别。各级分数详情如下：

实际评分 \geq 总分*85%，核心分值 \geq 核心总分值*70%，为I级智慧景区；

实际评分 \geq 总分*70%，核心分值 \geq 核心总分值*50%，为II级智慧景区；

实际评分 \geq 总分*60%，核心分值 \geq 核心总分值*30%，为III级智慧景区。

由中国风景名胜区协会标准化工作委员会组建评审委员会进行评审，评审结果报中国风景名胜区协会。

b) 若评分出现合理删减情况，实际评分计算方法如下：

实际评分=（参评核心指标实际得分/参评核心指标总分数）*核心指标总分数+（参评扩展指标实际得分/参评扩展指标总分数）*扩展指标总分数+加分项

A.3 评价对象

评价对象为中国风景名胜区

- a) 运营规范，服务良好，具有鲜明的品牌形象和广泛的市场知名度；
- b) 具有发展智慧景区的主动性和积极性，已开展智慧景区建设；
- c) 具有与其智慧景区建设相应的资金实力和人员条件，确保项目正常运行。

A.4 评价方法

可采用资料查阅、现场调查、远程查验等方法进行评价。

A.5 评价流程

A.5.1 申请

各风景名胜区可自愿申请，并向中国风景名胜区协会提交智慧景区评价申请表（见附录 B）。

A. 5.2 受理

由中国风景名胜区协会牵头，协会标准化工作委员会负责成立评审委员会，成员宜为涉及到本标准各领域的相关专家。

根据本标准制定具体的评分细则，评审工作方案和实施细则，明确评价方法、操作流程等。

中国风景名胜区协会对申请进行受理，并由评委会对申请材料的完整性进行审核。

A. 5.3 评价

对申请材料符合条件的景区，由评委会开展评价工作，完成八个章节的专题评价。涉及监测类指标宜按照《中国世界文化遗产地监测工作指南》执行。

A. 5.4 成果产出

A. 5.4.1 智慧景区评价分析报告。

A. 5.5 复核

A. 5.5.1 复核工作由中国风景名胜区协会组织，评委会实施，原则上每两年进行一次，评委会可根据复核结果调整其级别，并报中国风景名胜区协会审定。

A. 5.5.2 评价对象申请上一级等级须在取得评定结果满一年后，方可再次申请。

A. 5.5.3 如两年内出现重大事故，由评委会根据事故级别、影响报中国风景名胜区协会共同商定处理办法。

A. 6 评分标准

表A. 2给出了智慧景区评价指标评定评分标准。

表A.2 智慧景区评价指标评定评分标准（核心分值 636 分，扩展分值 364 分）

序号	一级指标	二级指标	三级指标	指标属性	条文说明	考核依据	分值	得分
1	1-机制保障 100分	规划与建设 10分	总体规划	核心指标	应具备完善性与连接性的智慧景区规划。	规划文本	6	
2			规划执行	扩展指标	智慧景区规划与执行情况的匹配度。	规划与实施文本	4	
3		组织保障 20分	组织架构	核心指标	应有专职负责智慧景区建设与运行维护的领导小组和专职信息部门。	组织职能职责文档	20	
					应成立网络安全小组、数据安全小组、应急处理小组等组织。	文件、组织架构文档		
4		运转保障 70分	资金保障	核心指标	在建设资金筹备或规划中，应设有建设预算、迭代升级预算等专项资金。具备支撑建、用一体的运维资金体系。	合同协议	10	
5			运转机制	核心指标	应建立以景区指挥中心为核心的运转体系。	机制文件、相关方案、业务流程等文档，以及实地考察	30	
					应建立应急指挥工作涉及的业务边界划分、业务内容细分、业务流程固化、业务模板制定等闭环工作机制。			
	应建立游客咨询、求助、投诉等客户服务工作涉及的业务边界划分、业务内容细分、业务流程固化、业务模板制定等闭环工作机制。							
6	考核机制	核心指标	应建立与运转机制相对应的考核机制。考核机制应职责明确、数据量化、绩效挂钩、奖惩分明，覆盖关键节点并涵盖所有参与方。	考核方案文档，实地考察	5			
7	培训机制	核心指标	培训内容应包含专业基础理论、专业操作技能、业务程序等基本模块。	培训方案、照片以及相关记录等，实地考察	5			
			培训对象应包含领导层、专职人员、全体员工。					
			年度培训数量。					

序号	一级指标	二级指标	三级指标	指标属性	条文说明	考核依据	分值	得分
8	1-机制保障 100分	运转保障 70分	技术保障 团队建设	核心 指标	宜通过自建或服务外包方式建立景区信息化技术保障团队。	文档或合同协议等，实地考察	20	
					宜技术保障团队成员应具备相关专业资质。			
					技术保障团队宜建立工作内容、工作流程、工作规范、工作模板和绩效评估等完整工作机制。			
9	2-基础设施 100分	网络基础设施 35分	有线网络	核心 指标	应具备有线网络、基础网络建设应用水平。	网络拓扑结构图，实地查看	25	
无线网络			核心 指标	应具备新一代移动通信网络建设及应用水平，并达到相关覆盖范围，如5G/4G、物联网等。	网络拓扑结构图，实地查看	10		
11		信息基础设施 65分	数据中心	核心 指标	应配置景区智慧化系统所需的计算、存储资源，并具备数据备份存储、系统应急措施，确保景区信息系统运行的可靠与高效。	实地查看及远程核查、截图等方式	20	
12			指挥中心	扩展 指标	应具备智慧景区信息化综合数据展示能力的专属物理空间，发挥监测预警、指挥调度功能。	实地查看	20	
13			网络安全	核心 指标	应根据《网络安全法》要求，按等保依据评价，根据业务类型制定等级别。	网络安全等保测评证书/报告	25	
14	3-数据资源 150分	数据应用 100分	数据规范	核心 指标	应遵循《个人信息保护法》制定用户个人信息采集规范，在服务协议中应告知用户个人信息数据用途及处理机制，对用户个人敏感信息制定删除机制；构建景区数据共享、开放、应用等机制和流程；制定景区数据共享、开放、应用等规范。	文件、标准规范等文档	30	
15			数据共享	核心 指标	宜依据《数据安全法》等相关法律法规，向景区各部门共享相关数据资源。	共享目录清单、日志信息（远程核查），共享应用截图。	30	
					共享数据数量、种类。			
16			数据开放	扩展 指标	宜依据《数据安全法》等相关法律法规，向社会开放部分数据资源。	开放目录清单、日志信息（远程核查）	20	
					开放数据数量、种类。			
17	开发利用	扩展 指标	宜利用综合数据分析广度和深度，可分权限为多部门的领导决策提供支撑。	文档、核查系统或系统截图	20			
18	数据安全 50分	制度规范 安全 措施	核心 指标	应制定数据安全相关制度（包括数据分类分级保护制度、数据存储安全、数据使用安全等），并制定数据安全处置方案。	文档、制度、预案等文档	30		
19			扩展 指标	应根据数据安全处置方案，定期开展数据安全培训、演练和灾备。	文档、培训和演练记录、核查系统或系统截图	20		

序号	一级指标	二级指标	三级指标	指标属性	条文说明	考核依据	分值	得分
20	4-资源保护 200分	环境监测 20分	气象监测	扩展指标	宜建有自动气象站或由相关气象监测部门提供共享气象数据，对温度、湿度、降水、气压、大风等气象因子进行实时监测，满足景区对整体气象监测预警需要。	系统截图或监测报告	10	
21			空气质量监测	扩展指标	宜对可吸入颗粒物（PM10）、细颗粒物（PM2.5）等空气质量因子实时监测，具备预警功能，满足景区保护、服务工作对大气环境监测需要。	系统截图或监测报告	5	
22			水监测	扩展指标	宜对覆盖景区内河、湖、水库等水利设施具备实时监测、数据采集、分析预警等功能，满足景区防汛抗旱工作需要。应监测景区内水体中污染物的种类、各类污染物的浓度及变化趋势等，满足景区保护及旅游服务水质监测与预警需要。	系统截图或监测报告	5	
23		生物监测 30分	古树名木监测	扩展指标	宜对古树名木保护具备实时监测、数据采集、分析预警等功能，满足景区古树名木保护管理及可持续利用需要。	系统截图或监测报告	10	
24			生物多样性监测	扩展指标	宜对生物多样性具备实时监测、数据采集、分析评价、影响预警等功能，满足景区生物多样性保护管理需要。。	系统截图或监测报告	10	
25			森林有害生物监测	扩展指标	宜对森林有害生物、美国白蛾和松材线虫等病虫害具备数据采集、统计分析、预测预报等功能，满足景区森林病虫害测报、防治工作需要。	系统截图或监测报告	10	
26		地质监测 20分	地质遗迹监测、地貌监测	扩展指标	宜对地质遗迹本体、地质遗迹环境、地质遗迹等业务，具备实时监测、数据采集、分析评价、预警报警等功能，预防景区地质遗迹被盗、被破坏，满足景区地质遗迹保护及管理应用需要。	系统截图或监测报告	20	

序号	一级指标	二级指标	三级指标	指标属性	条文说明	考核依据	分值	得分
27	4-资源保护 200分	自然灾害监测 20分	自然灾害监测与预警	扩展指标	宜根据景区所处地理环境、地质特征，对可能发生自然灾害风险类型具有监测和预警功能，通过信息化技术开展监测数据采集，具有数据分析、自动研判、预警报警能力，防范和化解安全风险，降低灾害损失。	系统截图或监测报告	20	
28		文化保护 50分	非物质文化遗产监测	扩展指标	宜对非物质文化遗产传承与保护管理业务，具备数据采集、数据存储、动态查询、统计分析、监测预警等功能，满足景区非物质文化遗产保护、抢救、利用和管理工作需要。	系统截图或监测报告	10	
29			可移动文物监测	扩展指标	宜对可移动文物本体，以及展厅、库房环境，具备实时监测、数据采集、统计分析、预警报警等功能，预防景区文物被盗、破坏，满足文物保护工作需要。	系统截图或监测报告	20	
30			不可移动文物监测	扩展指标	宜对不可移动文物本体、文物环境、文物防盗等业务，具备实时监测、数据采集、统计分析、预警报警等功能，预防景区文物被盗、被破坏，满足景区内古建筑、古遗址、石窟寺、石刻、古墓葬、纪念址等不可移动文物保护管理需要。	系统截图或监测报告	20	
31		森林防火 60分	火警预防	扩展指标	宜对装备游览线路火种查禁设备、非游览线路人员及火种查禁报警、防火戒严区人员智能监测定位等系统，具备人员、火种监控报警和防控区域智能定位报警功能，满足景区火灾隐患查控工作需要。	系统截图	15	
32			火情报警	核心指标	应具有无人机监测预警功能、热成像火情监测预警功能，实现全面监测覆盖，具备实时监测、分析预警等功能，搭建景区“空、天、地、人”全方位火情监测预警体系。	系统截图	25	
33			火灾扑救	扩展指标	宜具有三维指挥、火情趋势分析、救援定位、无线通讯等功能，融合无线通讯技术，满足景区火灾扑救指挥工作需要，实现火灾扑救全过程的自动化、智能化、智慧化。	系统截图	20	

序号	一级指标	二级指标	三级指标	指标属性	条文说明	考核依据	分值	得分		
34	5-景区管理 150分	日常管理 110分	协同办公	扩展指标	应使用OA、专业财务管理等相关软件，具有办公自动化。	系统截图	10			
35			客流管理	核心指标	应具有客流统计、分时段控制、客流预警、客流预测、客流分析和客流数据追溯查询等功能。	系统截图；客流分析报告	30			
36			巡更巡检	核心指标	应具有日常巡检、保养和维护记录、巡更轨迹查看功能。	系统截图；巡检记录	10			
37		日常管理 110分		舆情监测	核心指标	应具有对网站、论坛、贴吧、app端、短视频等网络热点事件、负面舆论全面监测、统计、预警、分析等功能。	系统截图；舆情分析报告	10		
38				资产监测	核心指标	应具有对固定资产要素实现在线监测，并可多端应用管理。	系统截图	20		
39				经营管理	核心指标	应实现景区多业态融合、统一支付管理、统一数据管理、投诉管理流程化功能。	系统截图	20		
40				值守管理	核心指标	应具有多渠道事件接入，记录、常规处置和应急上报流转能力。		系统截图；值守记录	10	
						宜具有呼救快速响应功能，并实现与指挥调度中心联动。				
		宜具有实施图像，物联感知数据，巡场异常综合研判告警，联动处置的能力，能对索道、车辆、施工、道路、桥梁、交通等安全风险点运营安全进行管理，并实现移动端应用。								
41		应急管理 40分		应急预案管理	核心指标	应具有预案分类、响应级别、预案建立维护、响应程序的管理能力，实现线上、线下应急联动。	系统截图；预案文档	10		
42				指挥调度管理	核心指标	应实现对告警信息进行事件类型、事件等级研判。		系统截图	20	
						应实现指挥联动功能，具备联动指挥记录存储、查询功能。				
						应具备移动端应用。				
43		应急演练	扩展指标	可开展应急事件演练，实现应急事件完整处置。	制度文件，流程文档	10				

序号	一级指标	二级指标	三级指标	指标属性	条文说明	考核依据	分值	得分
44	6-景区服务 150分	基础服务 85分	信息服务	核心指标	应为游客提供旅游资讯、旅游线路、旅游攻略、景区介绍、酒店介绍、餐饮介绍、活动介绍、本地文化介绍、气象信息、景区舒适度等信息服务内容。	查看系统、效果截图	15	
应通过网站、APP、小程序、短信、户外大屏等多渠道，能及时发布景区的相关旅游信息服务，为游客的旅游出行规划提供支撑。								
45			预约预订	核心指标	应为游客提供景区所经营的各类产品、服务的预约预订服务，例如：门票预约、酒店预订、车辆预约、餐饮预订、商品预订、导游预约、活动预约等。	查看系统、效果截图	20	
		应为游客提供多种预约预订服务方式，鼓励网络预约。						
46		咨询投诉	核心指标	应为游客提供PC端、APP、小程序等咨询投诉渠道，具有完善的游客投诉处理流程与规范，投诉信息可追溯。	查看系统、效果截图、文档	15		
47		交通服务	核心指标	应通过多种方式为游客提供实时交通服务和预定服务，例如：景区外部道路交通诱导服务、景区内部交通工具信息、景区周边交通状况、客运信息等。	查看系统、效果截图	10		
48		停车服务	核心指标	应实现智慧停车服务，例如：停车场诱导、停车场剩余车位信息发布、停车场智能缴费（移动支付或不停车收费等）等内容。	查看系统、效果截图	10		
49		游客评价	核心指标	应为游客提供便捷的评价渠道和评价方式，能让游客给景区的服务质量、卫生情况、产品价格、交通情况等服务内容给予评价，例如：现场评价、在线评价、服务满意度评价设备等方式。	查看系统、效果截图	15		
50		游览服务 45分	导览服务	核心指标	应通过数字化手段为游客多种导览服务方式，例如：电子导游导览、机器人导服、全景VR、电子语音讲解、数字标牌等方式。	查看系统、效果截图	15	
51			体验互动	扩展指标	宜通过数字化手段，可为游客提供体验互动的内容，例如：VR/AR沉浸式体验、多媒体互动等内容。	查看系统、效果截图	15	
52	接待服务		扩展指标	可为游客提供便捷的接待服务方式，例如：自助售取票、快速入园（二代证、刷脸等）、通过人脸识别游客二次入园。	查看系统、效果截图	15		
53	其他服务 20分	智慧厕所	扩展指标	宜根据智慧厕所建设标准或规范建设智慧旅游厕所，为游客提供便捷服务。	查看系统、效果截图	10		
54		便捷服务	扩展指标	宜为游客提供移动支付，快速检票、电子发票等服务，对特定人群宜提供免费入园等服务。	查看系统、效果截图	10		

序号	一级指标	二级指标	三级指标	指标属性	条文说明	考核依据	分值	得分
55	7-景区营销 150分	网络营销 60分	网络直销	核心指标	宜通过自有电商平台或第三方平台，实现景区直接为旅游者提供网络预订产品服务。	查看系统、效果截图	30	
56			网络分销	核心指标	宜对接在线旅游分销平台，为游客提供多种在线预订服务渠道，为旅行社提供团队预约的服务平台。	查看系统、效果截图	30	
57		内容营销 50分	自媒体营销	核心指标	应运用互联网平台和媒体传播和发布景区资讯,提升景区品牌宣传推广和影响力。	查看系统、效果截图	30	
58			产品与品牌营销活动	扩展指标	宜通过各类营销工具或活动，提升营销效果。	查看系统、效果截图	20	
59		营销分析 40分	营销数据分析	核心指标	应对景区的营销数据进行监测分析，分析内容包括但不限于营销收入与效益分析、营销结构分析、产品销售排行、分销渠道分析、游客画像分析、游客消费偏好分析、营销走势与同比分析等。	查看系统、效果截图	25	
60			营销热点监测	扩展指标	可对景区营销热点事件进行有效监测，能及时掌握负面营销事件并及时做好负面舆情引导和处理。	查看系统、效果截图、文档	15	
61	8-创新应用 100分	新一代信息技术应用 15分	技术应用	加分指标	宜结合景区实际，融合新一代信息技术并在不同场景进行应用落地，最终实现优化资源配置，降低成本，提高效率，提升景区综合管理和服务能力。	系统截图、远程核查	15	

序号	一级指标	二级指标	三级指标	指标属性	条文说明	考核依据	分值	得分
62	8-创新应用 100分	协同创新 40分	部门协同	加分指标	宜通过部门协同，打破各部门数据壁垒、系统整合业务流程重塑等工作。	文档	10	
63			产业链合作	加分指标	宜通过资源整合，实现产业链中各企业长期与景区进行合作。	合同、协议	10	
64			景地联动	加分指标	宜能与政府实现数据交换共享、落实政府产业扶持带动政策等合作创新。	现场核查、系统截图、合同、协议	10	
65			产学研合作	加分指标	宜能与院校、专业研究机构开展合作基地、研究院、实训基地等产学研合作。	合同、协议	10	
66		创新成果 45分	知识产权 (软著、专利、标准)	加分指标	宜具有国家知识产权局颁发的证书。	合同、协议	15	
					宜颁布智慧景区相关标准。。			
67			奖励 (国家、省部级、行业)	加分指标	宜具有国家、省部级科技成果；	证书、奖状、正式文件	15	
					宜具有行业内奖项。			
	宜具有行业内首创应用证明材料。							
68	创新应用 专项材料		加分指标	宜具有国家级刊物刊发与智慧景区相关的学术论文	刊物、下载次数	15		
				宜具有行业内知名刊物刊登的专题材料。				

附录 B
(规范性附录)
智慧景区评价指标申请表

智慧景区评价指标申请表见表 B.1。

表 B.1 智慧景区评价指标申请表

景区名称				景区级别	(国家级/省级)
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		申请等级		已有等级	
<p>情况简介：(包括景区简介、机制保障、基础设施、数据资源、资源保护、景区管理、景区服务、景区营销、创新应用等方面的建设和应用情况，不超过 3000 字。)</p>					
<p>附件材料：1. 自评打分表；2、根据评分标准逐项给出参评景区对应材料；3、证明材料(包括文件、合同、截图等。)</p>					
<p>申报景区承诺： 根据《智慧景区评价指标》，申报景区_____ (景区名称)_____ 申请参加智慧景区评价，并将遵守以下准则： (1) 认真填写申请表中的各项内容，并提供相关证明材料，对其提交的所有申请材料的真实性负责。 (2) 接受审核和评价结果。</p> <p style="text-align: right;">负责人签字： (公章) 年 月 日</p>					