

山西省文化和旅游厅办公室文件

晋文旅办发〔2023〕53号

山西省文化和旅游厅办公室 关于推进全省A级旅游景区 智慧化建设工作的通知

各市文化和旅游局：

为贯彻落实《“十四五”旅游业发展规划》，加快推进以数字化、网络化、智能化为特征的智慧旅游，深化“互联网+旅游”，以数字智慧赋能我省A级景区建设，推动我省景区从数字化到智能化再到智慧化发展，丰富场景业态，创新产品体系，拓展消费空间，提升景区体验，不断增强我省景区智慧化水平和市场竞争力，现就推进全省A级旅游景区智慧化建设有关工作通知如下：

一、建设目标

积极推进全省A级旅游景区智慧化建设，进一步加强旅游信

息基础设施建设，深化“互联网+旅游”，以提升便利度和改善服务体验为导向，推动智慧旅游公共服务模式创新，打造一批智慧化示范景区。到“十四五”末，全省A级旅游景区数字展示合理，智慧服务完善，数字产品多元，场景应用丰富，4A级以上景区基本实现智慧化转型升级。

二、建设原则

（一）景区智慧化建设应遵循因地制宜、按需建设的原则。结合景区的区位、资源、业务和客流特征科学统筹和设计，合理规划，强化设施设备和技术手段的实用性与有效性，要切实通过景区智慧化建设丰富游客体验，节约管理成本，提升景区运维效能。

（二）景区智慧化建设应遵循分步实施的原则。应在贯彻落实限量、预约、错峰开放要求，强化景区流量管控的基础上，建立健全景区智慧管理体系，丰富景区体验场景，探索现代科技在景区的深度应用。

（三）景区智慧化建设要统筹发展和安全，坚持人民至上。要将安全发展放在首位，提升应急管理和风险防控能力；落实旅游数据安全主体责任，实施等级保护，预留数据接口，同文化和旅游主管部门相关平台实现对接，按照要求及时推送、交换、共享相关信息。

三、建设内容

（一）景区信息化基础设施建设。包含景区宽带网络、无线宽带、5G移动信号覆盖、视频监控接入、广播系统、物联智能设施等。

（二）景区智慧管理。包含车辆管理、客流管理、环境监测及安全管理、运行检测及应急智慧调度、景区办公自动化等。

（三）景区智慧服务。包含在线信息服务、数字信息发布、线上预约平台建设、售检票服务、智慧导游、智慧导览、电子结算、智慧体验中心、智慧场景应用、咨询投诉及救援服务。

（四）景区智慧营销。包括景区网络宣传、在线交易、线上分销、大数据分析、舆情应对与管理、客流分析等。

（五）景区信息安全。包含信息安全、运维保障、系统等级保护等。

四、开展智慧景区创建

（一）推荐范围

省内国家4A级及以上旅游景区

（二）推荐名额

各市要严格对照推荐条件，推荐数量不超过3家。推荐景区按照优先顺序排序。

（三）推荐要求

1. 各市组织属地A级旅游景区按照前文所述建设内容和《智慧景区建设指南》(DB14/T2512-2022)、《智慧景区旅游服务规范》

(DB14/T2520-2022)推进景区智慧化建设,依据《山西省智慧景区建设评分细则》进行评分并排序。

2.景区依法依规管理经营,严格落实“限量、预约、错峰”要求,切实履行社会责任,近三年来无重大旅游安全、生态环保责任事故,无重大意识形态、游客投诉事件。

(四)申报评定程序

评定程序依次为:初审推荐、省级审核、创建提升、检查评定、公示公告五个阶段。

1.创建申请由创建单位自愿提出,填写《山西省智慧景区创建申报书》,提供相关证明材料,并上报所在市文旅局进行推荐性审核。各市文旅局接到创建单位申请后,进行初步审核,提出推荐审核意见,7月10日前报送山西省文化和旅游厅。

2.省文旅厅组织专家,对照建设内容及相关标准,对申报创建单位进行资料审核,根据审核情况形成山西省智慧景区预创建名单。

3.创建单位进入对标创建提升阶段,创建期为3个月,创建期间省文旅厅根据需要组织专家赴创建单位进行指导,提升创建单位智慧化建设水平。

4.10月,省文化和旅游厅组织专家进行现场检查,综合听取汇报、资料审核、实地检查等方式进行现场打分。

5.11月,省文化和旅游厅结合现场打分情况对申报单位智慧

化建设进行综合评议，形成智慧景区名单。研究通过后，在官方网站上进行公示。公示无异议或有异议经核实无问题的景区，批准为“山西省智慧景区”并发布公告，由山西省文化和旅游厅统一命名“山西省智慧景区”并授牌。

（五）申报材料

1. 《山西省智慧景区创建申报书》（一式三份），各市文旅局初审推荐，意见加盖公章。

2. 对照《山西省智慧景区建设评分细则》进行自评打分，并根据得分点准备情况说明和佐证材料，装印成册（一式三份）；

3. 各市要严格初审推荐条件，择优确定推荐申报名单；要指导景区按照要求准备申报材料，确保申报材料质量；要对申报资格、申报材料的真实性负责，严禁弄虚作假。申报材料请于7月10日前（以寄出日期为准）报至省文化和旅游厅，电子版发送至指定邮箱，逾期不予受理。

五、建设要求

（一）积极组织统筹协调，支持智慧景区建设。各地视情况成立智慧景区建设领导小组和景区信息化管理部门，推进智慧景区建设和本地平台整合工作。鼓励建立智慧景区专项建设资金引导机制和支撑计划，推动列入地方政策优惠、信贷支持和财政补贴项目。有计划地进行智慧景区信息化人才培养和引进，定期开展景区管理人员、业务人员的信息化培训工作。组织赴先进地区

实地考察调研，学习成熟经验和先进做法，促进本地景区智慧化建设。

（二）有序安排保障落实，推进智慧景区建设。景区要建立完善的制度，制定智慧化建设规划，有明确和完善的智慧管理目标和量化指标，有科学有效的行动方案，安排专项建设资金、长期运维资金，安排专门的信息化协调员进行业务协同，确保景区智慧化工作各项措施落实。

（三）建立健全评估反馈机制，保障智慧景区建设。遵循“统一规划、统一标准、统一考评”原则进行信息化建设，建立规划落实督查考评机制。制定年度实施计划，开展年度检查与跟踪评估，充分发挥考核评估的导向作用，以评代管，以评促用，形成工作推进的良性循环。对评定为山西省智慧景区的创建单位，将进行公开发布。鼓励各级部门对被评定为山西省智慧景区的创建单位予以政策、资金、人才等方面扶持。

附件：1. 山西省智慧景区创建申报书

2. 山西省智慧景区建设评分细则

山西省文化和旅游厅办公室

2023年6月1日

（此件主动公开）

附件 1

山西省智慧景区创建申报书

申报单位（盖 章）：_____

推荐单位（盖 章）：_____

申报日期：_____

山西省文化和旅游厅编制

一、申报单位基本情况

申报单位					
统一社会信用代码		成立时间		注册资金 (万元)	
单位地址					
联系人	姓名		联系电话		
	职务		电子邮箱		
自评总分					
情况简介	(重点突出申报单位在近年来景区智慧化建设中的发展现状、特色、优势,投入及运维情况等,不超过2000字。可另附页说明情况)				

二、申报承诺书

根据有关要求，本单位申请创建山西省智慧景区。本单位已阅知填表说明，现郑重承诺：

一、本单位是合法成立并有效存续的法人实体，本单位未被认定为文化市场、旅游市场失信主体，近三年内在内容安全、生产安全、生态环境等方面未出现违法违规问题。

二、本单位在《山西省智慧景区创建申报书》中填报的数据和信息及提交的其他申报材料，全部是真实、准确、完整的。

特此承诺，如有失实，本单位愿承担全部责任。

单位负责人（签字）：

单位公章：

2023 年 月 日

注：本表由申报单位填写。

三、初审与推荐

根据《山西省智慧景区建设评分细则》有关要求，经我单位审核，_____（申报单位名称）初评得分为_____分，同意推荐其申报创建山西省智慧景区，特申请予以评审。

审核推荐单位：

（盖章）

2023 年 月 日

注：本表由推荐单位填写。

山西省智慧景区建设评分细则

一级指标	二级指标	分值	评价内容	评分标准	得分
基础设施 105 分	宽带网络	10	接入高速宽带信息网络。	100M以上得 10 分，低于 30M不得分。	
	无线宽带	10	景区核心区域无线网络免费全覆盖，游客在游览过程中可方便快捷地将手机、电脑等终端连接上网，具备免费WIFI提示。	景区核心区域无线网络免费全覆盖得 10 分。	
	移动通信信号覆盖	10	景区核心区域 4G以上信号全覆盖，移动通信方便，线路顺畅。	景区核心区域 4G信号全覆盖得 5 分，5G信号全覆盖得 10 分。	
	视频监控	15	实现景区核心区域及主要区域的高清视频监控，能实现图像的实时远程观看。视频数据与省级视频监测平台实时对接。	接入数量达到 10 路以上得 5 分，接入数量达到 15 路以上得 10 分，接入数量达到 20 路以上得 15 分。	
		10	视频接入点位应包含景区入口、售票处、检票口、核心景观、交通接驳点、停车场、景区内重点道路、公共服务区（餐厅、购物区）等游客流量密集区域。	主要点位接入齐全得 10 分；少一处扣除 1 分。	
		10	摄像机应为高清数字网络摄像机，设置点位标注清晰；网络接入带宽达到相应要求。	设备达标得 3 分，点位标注得 2 分；网络宽带达到 50M得 3 分；网络宽带达到 100M得 5 分。	
		20	视频保持 24 小时在线，如遇网络故障等特殊情况，需在 24 小时内修复上线，保证视频图像传输的流畅性、及时性、稳定性。视频备份保存时间不少于 30 天。	年度在线率达到 50%得 5 分，达到 70%以上得 10 分，达到 90%以上得 15 分；视频备份保存得 5 分。	
	广播系统	10	覆盖景区核心区域，实现分段控制，声音清晰。	景区核心区域的广播系统全覆盖得 4 分；可分段控制得 3 分；声音清晰得 3 分。	
	智能物联设施	10	无人商店、智能餐厅、水电桩、垃圾箱、公厕或路灯等重要服务设施通过与物联网或信息系统结合，实现智能化服务与控制。	智能化设施每项应用得 2 分，满分 10 分。	

智慧服务 50分	多媒体 信息发布	10	依托景区官方网站、APP、自媒体公众号、小程序等实现旅游信息发布和分享；线下具备信息发布屏、触摸屏、查询机等互动设备。	每类信息发布渠道得2分。	
	线上购票	5	可通过官方网站、APP、自媒体公众号、小程序、OTA及旅行社在线办理等实现在线购票。	每类在线购票渠道得1分，最高5分。	
	在线预约	5	景区能够提供在线预约服务。	景区实现在线预约得3分，实现分时预约的5分。	
	导游导览	5	游客可通过景区APP、二维码、小程序或无线团队讲解等，在景区点随时随地获取电子地图、导游、导览服务。	每实现一种智慧导览、导游服务得1分。	
	移动支付	5	购票、停车、二消等支持多种线上支付方式。	实现线上支付结算。	
	投诉咨询	5	具备在线咨询、投诉受理功能。	能够接受各类线上咨询、投诉得2分，能够及时处置和反馈得5分。	
	智慧体验场景	10	开发引入全息投影、球（环）幕产品、AR/VR、云旅游、5G慢直播、AI服务、4D/5D、沉浸式体验产品等智慧场景体验项目。	每种智慧服务产品得2分，满分10分。	
	救援服务	5	景区实现智慧呼救设备覆盖。	实现设备覆盖得2分；能够同指挥调度中心联动得5分。	
	智慧调度指挥	15	开发、引入并运用景区智慧管理系统，建立景区指挥调度中心。	运用智慧管理系统得5分；智慧调度中心功能完备得5分；有专职工作人员得5分。	
	办公 自动化	5	使用办公自动化软件，专业管理软件等进行内部管理。	实现景区办公自动化得5分。	
智慧管理 65分	车辆管理	20	停车场实现车辆车牌自动识别、统计、分析，空位信息实时发布；实现反向寻车；实现不停车收费。	车辆车牌自动识别得5分；空位信息发布得5分；反向寻车得5分；不停车收费得5分。	
	客流管理	10	景区出入口可通过摄像头、闸机、门禁、红外等技术实现游客入园数量统计；达到限定人数自动报警。	实现客流统计得5分；实现超限报警得5分。	
		10	客流数据能够同景区管理系统实施对接；可通过预约情况进行分析预测。	实现对接得5分；实现分析预测得5分。	

环境监测及安全管理	5	景区建立非法闯入、火险、异常天气、地质灾害等自动探测报警系统，能及时提醒游客及工作人员。	每实现 1 项自动探测报警功能得 1 分，满分 5 分。	
智慧营销 30 分	线上宣传	5	能够利用各类官媒、自媒体开展线上宣传营销活动。	开展在线宣传营销活动。
	电子商务	5	实现景区业务平台信息共享和互联互通。	游客可通过平台预定、支付、评价景区各类产品；
	大数据应用	10	利用大数据技术实现游客画像（年龄、性别、地域、行为、出游动机、消费方式、交通工具等）。	每项要素分析维度得 1 分，满分 10 分。
		10	利用大数据技术开展游客评价、景区口碑、舆情、曝光度、关注度、搜索热度等进行监测和分析。	每项监测分析得 2 分，满分 10 分。
	运维保障	20	按照 GB/T 22239 《信息安全技术网络安全等级保护基本要求》开展信息系统等级保护测评，保障景区信息系统稳定运行，无重大网络安全事故发生。	按 GB/T 22239 开展信息系统等级保护测评得 10 分；全年无重大网络安全事故得 10 分。
附加项	典型案例	10	入选文旅部、科技部等相关部门关于智慧旅游、智慧场景建设等典型案例	每项得 5 分，满分 10 分。
	参与标准制定	10	参与国家、省级、行业相关标准制定	每项 5 分，满分 10 分。
	示范效应	10	利用数字技术推进景区智慧化建设，在景区管理、服务、营销等应用方面有显著效果，对全省、行业有示范引领作用。	利用数字技术开展创新应用，自身效果提升显著得 3 分；对全省、行业有示范引领作用得 7 分。
	总得分	300		

