

### 附件 3:

## 全国旅游信息化示范项目评分细则

(试用版)

全国旅游信息化示范项目分成五大类分别评定,包括旅游电子政务类、旅游公共服务类、旅游电子商务类、旅游市场营销类、旅游信息综合管理服务类,每类项目总分 100 分,每类中因项目功能侧重点不同评分要求不同。根据申报项目评分结果确定各类示范项目达标分值。评分细则将在项目申报过程中根据各地反馈意见,进一步完善,其最终解释权归部信息中心。具体评分细则如下:

### 一、旅游电子政务类项目

序号	旅游电子政务类项目评定指标	大项分值	小项分值	评定得分
1	符合政策引导	3		
1.1	符合旅游电子政务系统发展相关政策引导、旅游信息化总体规划要求。		1	
1.2	较好贯彻实施。		2	
2	系统使用情况	5		
2.1	系统使用方便,操作流程简单易理解。		1	
2.2	系统符合用户需求,使用频率高。		2	
2.3	系统安全稳定有保障,有防范系统瘫痪措施和手段,未发生重大安全事故的,得满分;无防范系统瘫痪措施和手段,发生过重大安全事故的,该项不得分。		2	
3	政务信息公开透明	4		

3.1	政务信息公开制度完备，政策法规等文件及时发布、有效。		2	
3.2	政务系统在线服务便捷、互动渠道完善；政务咨询沟通及时有效；		2	
4	<b>网上办公流程优化</b>	4		
4.1	建设了一套涵盖旅游管理部门、景区、旅行社、酒店、涉旅企业为一体的网络协同办公体系，实现了对日常行政业务的网上无纸化办公。		2	
4.2	系统匹配了旅游行政审批业务的实际需求，行政审批信息管理机制完备，申报审批链条完善且高效运转，支持通过短信、邮件等多种形式反馈审批进度。		2	
5	<b>环境监测及安全管理</b>	5		
5.1	建立异常天气、地质灾害等灾害预警系统。		3	
5.2	通过有效渠道能及时提醒游客及工作人员。		2	
6	<b>客流管理</b>	16		
6.1	景区通过门禁系统、红外成像或手机信令分析、wifi 探针等技术实现游客总量实时统计。		5	
6.2	实现景区出入口及热点地区人流计数管理。		3	
6.3	实现景区游客超限自动报警。		3	
6.4	景区客流数据可实现追溯查询、分析预测，实现对客流的有效疏导。		5	
7	<b>产业运行监测及应急调度</b>	20		
7.1	建设区域旅游指挥调度中心。		4	
7.2	建立能实现游客、车船、工作人员等的网络调度管理体系。		4	
7.3	项目建立日常运营、重大节假日、应急突发事件、参观访问等多种场景应用模式和预案，多系统、多部门数据集成共享，依托系统实现多部门协同联动。		10	
7.4	建立视频会议系统，采用专线或公网模式，保障会议、应急会商的通讯畅通。		2	
8	<b>舆情监测</b>	5		

8.1	建立了舆情监测系统，实现对旅游舆情在线实时监控、预防突发事件。		5	
9	<b>视频监控管理</b>	8		
9.1	景区重要节点实现视频全覆盖。		4	
9.2	景区视频监控接入区域旅游指挥调度中心，实现对重点时段、重要节点进行远程指挥。		4	
10	<b>旅游企业诚信经营管理</b>	15		
10.1	完善的旅游企业名录档案信息管理，及时的信息更新		5	
10.2	成熟的旅游企业失信经营的处理机制，保障了市场监管的效力。		10	
11	<b>数据（信息）整合共享</b>	15		
11.1	建立了有效的数据采集、更新、维护机制；		5	
11.2	建立了信息资源目录，信息整合度高,信息及时更新。		5	
11.3	实现其基础数据与行业管理部门系统对接，得 2 分；实现与涉旅相关部门数据对接，得 3 分。		5	

## 二、旅游公共服务类项目

序号	旅游公共服务类项目评定指标	大项分值	小项分值	评定得分
1	<b>符合政策引导</b>	3		
1.1	符合旅游公共服务类信息化项目发展的政策引导和旅游信息化总体规划要求。		1	
1.2	较好贯彻实施。		2	
2	<b>系统使用情况</b>	5		
2.1	系统使用方便，操作流程简单易理解。		1	
2.2	系统符合用户需求，使用频率高。		2	
2.3	系统安全稳定有保障，有防范系统瘫痪措施和手段，未发		2	

	生重大安全事故的，得满分；无防范系统瘫痪措施和手段，发生过重大安全事故的，该项不得分。			
3	<b>信息发布</b>	20		
3.1	旅游公共服务信息发布完善，实现通过多种终端发布天气、交通、预警信息、重要旅游公告等信息。		5	
3.2	旅游信息查询服务便捷，游客能够及时查询到旅游资讯、旅游公告、旅游厕所等公共服务信息。		5	
3.3	提供旅游信息查询个性服务：停车场余位、主要宾馆民宿床位余位等信息。		10	
4	<b>导游、导览、导购服务</b>	12		
4.1	能为游客提供方便、实用、及时、准确的在线服务行程规划。		5	
4.2	能为游客提供方便、实用、及时、准确的导游导览导购。		4	
4.3	能为游客提供方便、实用、及时、准确的在线讲解服务。		3	
5	<b>应急救援服务</b>	10		
5.1	建立旅游应急救援机制，能为游客提供实时呼救快速响应服务。		10	
6	<b>旅游体验服务</b>	25		
6.1	实施 AR、VR 或 AI 等创新游客服务体验。旅游沉浸式体验较好。		10	
6.2	实现基于 LBS、GIS、北斗导航等便捷的位置服务，在旅游导览、路线规划等方面实现了创新应用。		10	
6.3	利用直播媒体平台，在旅游名片宣传、旅游实景展示等方面，具有良好的交互体验。		5	
7	<b>旅游投诉服务</b>	5		
7.1	满足游客实时在线的旅游投诉需要，投诉处理及时效率高，与地区热线或与 12301 平台对接顺畅，联动处理有力。		5	
8	<b>旅游分享评价服务</b>	5		
8.1	满足游客旅游分享互动与旅游消费评价的需要。		5	

9	数据（信息）整合共享	15		
9.1	建立了有效的数据采集、更新、维护机制；		5	
9.2	建立了信息资源目录，信息整合度高，信息及时更新。		5	
9.3	实现其基础数据与行业管理部门系统对接，得2分；实现与涉旅相关部门数据对接，得3分。		5	

### 三、旅游电子商务类项目

序号	旅游电子商务类项目评定指标	大项分值	小项分值	评定得分
1	系统使用情况	5		
1.1	系统使用方便，操作流程简单易理解。		1	
1.2	系统符合用户需求，使用频率高。		2	
1.3	系统安全稳定有保障，有防范系统瘫痪措施和手段，未发生重大安全事故的，得满分；无防范系统瘫痪措施和手段，发生过重大安全事故的，该项不得分。		2	
2	在线交易	50		
2.1	旅游目的地自建旅游电商服务平台，在线购买旅游产品的体验良好。		5	
2.2	利用成熟电子商务平台构建目的地旅游旗舰店，悉数引入属地旅游产品，打造目的地品牌营销与产品分销导流转化阵地。		15	
2.3	电子商务平台销售的旅游产品品类丰富，突出当地旅游产品特色，促进当地经济社会发展明显，促进当地就业、扶贫、乡村振兴等。		20	
2.4	在旅游消费活动中，为游客提供二维码、银联等多种消费支付结算手段。		10	
3	线上电商分销渠道整合情况	45		
3.1	与OTA、成熟电商平台整合较好，线上分销渠道完善。		20	

3.2	旅游产品在线上电商分销渠道销售增长快，年增长率在 20% 以上。		25	
-----	----------------------------------	--	----	--

#### 四、旅游市场营销类项目

序号	旅游市场营销类项目评定指标	大项分值	小项分值	评定得分
1	系统使用情况	5		
1.1	系统使用方便，操作流程简单易理解。		1	
1.2	系统符合用户需求，使用频率高。		2	
1.3	系统安全稳定有保障，有防范系统瘫痪措施和手段，未发生重大安全事故的，得满分；无防范系统瘫痪措施和手段，发生过重大安全事故的，该项不得分。		2	
2	网络宣传	30		
2.1	网络宣传渠道多样化，通过网站、论坛、自媒体、APP 等多种渠道，提升当地旅游品牌知名度，宣传当地特色文化民俗，丰富旅游目的地内涵。		10	
2.2	储备整理了大量各类图片、视频、游记、等旅游内容信息，形成旅游目的地特有的旅游信息攻略，并依托自媒体和知名网络平台同步进行分发宣传。		10	
2.3	网络宣传推广效果显著，网站、论坛点击率，微博、微信公众号、抖音等自媒体平台粉丝增长率明显。		10	
3	营销方式多样化	20		
3.1	建立政府、企业、媒体、公众、游客等多主体参与的营销机制，实施效果良好。		10	
3.2	采用微博、微信、微电影、APP、抖音等新媒体进行旅游宣传推广，每种得 1 分，直至分值达到上限为止。		5	
3.3	整合利用各类宣传营销资源，建立推广联盟合作平台。		5	

4	线上、线下营销和交易	20		
4.1	线下营销推广促进了线上交易的活跃，线上交易增长明显。线上交易促进了旅游品牌的推广，知名度的提升。		10	
4.2	在线交易占营收的 20%以上，提供线上良好的购物体验。		10	
5	大数据营销	25		
5.1	利用大数据进行旅游目的地客源市场分析监测；游客消费行为分析监测；目的地旅游品牌形象传播分析监测；游客满意度分析监测；为旅游营销提供决策支持。		10	
5.2	利用大数据制定旅游品牌营销和传播策略，开展精准营销，并进行效果监测，持续优化营销效果。		10	
5.3	通过对网络营销素材浏览量、点赞量、评论量等数据的变化评估网络营销的效果，并加以分析。		5	

## 五、旅游信息综合管理服务类项目

序号	旅游信息综合管理服务类评定指标	大项分值	小项分值	评定得分
1	符合政策引导	3		
1.1	符合旅游电子政务、公共服务类信息化项目发展相关政策引导、旅游信息化总体规划要求。		1	
1.2	较好贯彻实施。		2	
2	系统使用情况	5		
2.1	系统使用方便，操作流程简单易理解。		1	
2.2	系统符合用户需求，使用频率高。		2	
2.3	系统安全性有保障，有防范系统瘫痪措施和手段，未发生重大安全事故的，得满分；无防范系统瘫痪措施和手段，发生过重大安全事故的，该项不得分。		2	
3	环境监测及安全管理	5		

3.1	建立异常天气、地质灾害等灾害预警系统。		3	
3.2	通过有效渠道能及时提醒游客及工作人员。		2	
4	<b>客流管理</b>	10		
4.1	景区通过门禁系统、红外成像或手机信令分析、wifi 探针等技术实现游客总量实时统计。		3	
4.2	实现景区出入口及热点地区人流计数管理。		2	
4.3	实现景区游客超限自动报警。		2	
4.4	景区客流数据可实现追溯查询、分析预测，实现对客流的有效疏导。		3	
5	<b>运行监测及应急调度</b>	12		
5.1	建设区域旅游指挥调度中心。		3	
5.2	建立能实现游客、车船、工作人员网络管理体系。		3	
5.3	项目建立日常运营、重大节假日、应急突发事件、参观访问等多种场景应用模式和预案，多系统、多部门数据集成共享，依托系统实现多部门协同联动。		4	
5.4	建立视频会议系统，采用专线或公网模式，保障会议、应急会商的通讯畅通。		2	
6	<b>舆情监测</b>	3		
6.1	建立了舆情监测系统，实现对旅游舆情在线实时监控、预防突发事件		3	
7	<b>视频监控管理</b>	5		
7.1	景区重要节点实现视频全覆盖。		2	
7.2	景区视频监控接入区域旅游指挥调度中心，实现对重点时段、重要节点进行远程指挥。		3	
8	<b>信息发布</b>	16		
8.1	旅游公共服务信息发布完善，实现通过了各种终端发布天气、交通、预警信息、重要旅游公告等信息。		3	



8.2	旅游信息查询服务便捷，游客能够及时查询到旅游资讯、旅游公告、旅游厕所等公共服务信息。		3	
8.3	提供旅游信息查询个性服务：停车场余位、主要宾馆民宿床位余位等信息。		10	
9	<b>应急救援服务</b>	5		
9.1	建立旅游应急救援机制，能为游客提供实时呼救快速响应服务。		5	
10	<b>旅游投诉服务</b>	3		
10.1	满足游客实时在线的旅游投诉需要，投诉处理及时效率高，与地区热线或与 12301 平台对接顺畅，联动处理有力。		3	
11	<b>网络宣传</b>	10		
11.1	储备整理了大量各类图片、视频、游记、攻略等旅游内容信息，形成旅游目的地特有的旅游信息攻略，并依托自媒体和知名网络平台同步进行分发宣传。		10	
12	<b>大数据营销</b>	13		
12.1	利用大数据进行旅游目的地客源市场分析监测；游客消费行为分析监测；目的地旅游品牌形象传播分析监测；游客满意度分析监测；为旅游营销提供决策支持。		5	
12.2	利用大数据制定旅游品牌营销和传播策略，开展精准营销，并进行效果监测，持续优化营销效果。		5	
12.3	通过对网络营销素材浏览量、点赞量、评论量等数据的变化评估网络营销的效果，并加以分析。		3	
13	<b>数据（信息）整合共享</b>	10		
13.1	建立了有效的数据采集、更新、维护机制；		3	
13.2	建立了信息资源目录，信息整合度高，信息及时更新。		2	
13.3	实现其基础数据与行业管理部门系统对接，得 2 分；实现与涉旅相关部门数据对接，得 3 分。		5	