

# 中华人民共和国旅游行业标准

XX/T XXXXX—XXXX

代替 LB/T 021-2013

## 旅游企业信息化服务指南

The service guide for tourism enterprises informationization

(征求意见稿)

XXXX - XX - XX 发布

XXXX - XX - XX 实施

# 目 次

前 言 .....	II
引 言 .....	III
1 范围 .....	1
2 规范性引用文件 .....	1
3 术语和定义 .....	1
4 总则 .....	1
5 旅游企业信息化服务体系 .....	1
6 旅游企业信息化服务内容 .....	3
6.1 旅游餐饮类企业信息化服务内容 .....	3
6.2 旅游住宿类企业信息化服务内容 .....	4
6.3 旅游交通类企业信息化服务内容 .....	4
6.4 旅游游览类企业信息化服务内容 .....	5
6.5 旅游购物类企业信息化服务内容 .....	5
6.6 旅游娱乐类企业信息化服务内容 .....	6
6.7 旅游代理服务类企业信息化服务内容 .....	6
6.8 旅游公共服务类企业信息化服务内容 .....	7
7 旅游企业信息化服务载体 .....	7
8 旅游企业信息化服务方式 .....	8
9 旅游企业信息化服务管理 .....	8

## 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。

本文件代替 LB/T 021—2013《旅游企业信息化服务指南》，与 LB/T 021—2013 相比，除结构调整和编辑性改动外，主要技术变化如下：

- 调整了引言、范围、规范性引用文件、术语和定义，确保与新修订版本的主体内容呼应。
- 结构由 7 章拓展为 9 章，对章标题做了相应的调整。
- 新增了“总则”，结合调整和新增的章节主题对“通用要求”进行更新。（见第 4 章）
- 新增了“旅游企业信息化服务体系”，是本文件“需考虑的因素”的整体表述，从旅游企业类型、信息化服务阶段、服务内容、服务载体、服务方式、服务管理等维度进行框架式描述。（见第 5 章）
- 整合了“通用要求”“旅行社”“星级饭店”“旅游景区”（见 2013 年版的第 4、5、6、7 章）的主要内容，调整为“旅游企业信息化服务内容”（第 6 章），并依据旅游企业分类，从“旅游餐饮类企业信息化服务内容”“旅游住宿类企业信息化服务内容”“旅游交通类企业信息化服务内容”“旅游游览类企业信息化服务内容”“旅游购物类企业信息化服务内容”“旅游娱乐类企业信息化服务内容”“旅游代理服务类企业信息化服务内容”“旅游公共服务类企业信息化服务内容”八个类别进行旅游企业信息化服务内容的阐述。（见 6.1、6.2、6.3、6.4、6.5、6.6、6.7、6.8）
- 整合了“通用要求”“旅行社”“星级饭店”“旅游景区”（见 2013 年版的第 4、5、6、7 章）的部分内容，更新和新增“信息化服务载体”“信息化服务方式”“信息化服务管理”三大章节（见第 7、8、9 章，见 2013 年版的 4.2、4.6）。

本文件由中华人民共和国文化和旅游部提出。

本文件由全国旅游标准化技术委员会（SAC/TC 210）归口。

本文件起草单位：中华人民共和国文化和旅游部资源司、常州市文化广电和旅游局、南京师范大学、江苏省文化和旅游厅、江苏省数字文化和智慧旅游发展中心、恐龙园文化旅游集团股份有限公司。

本文件主要起草人：。

本文件及其所代替标准的历次版本发布情况为：

2013年首次发布为 LB/T 021—2013 ；

本次为第一次修订。

## 引 言

旅游企业信息化服务是互联网时代保障游客高质量服务体验的前提基础,《中华人民共和国旅游法》第六条明确规定,旅游经营者应当诚信经营,公平竞争,承担社会责任,为旅游者提供安全、健康、卫生、方便的旅游服务。

为适应新的信息化发展,规范与指导旅游企业以“对客服务”为中心,以“信息化服务”为重点,围绕游客游前、游中、游后不同阶段的信息化服务需要,充分利用信息技术提升旅游服务质量,提高游客满意度和企业竞争力,特制定本文件。

# 旅游企业信息化服务指南

## 1 范围

本文件确立了旅游企业信息化服务总则和体系，并为旅游餐饮、旅游住宿、旅游交通、旅游游览、旅游购物、旅游娱乐、旅游代理服务、旅游公共服务类企业的信息化服务内容、服务载体、服务方式和服务管理提出相关建议。

本文件适用于指导接待旅游者的各类旅游企业，以及相关旅游经营单位的信息化服务建设。

## 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 16766	旅游业基础术语
GB/T 26358	旅游度假区等级划分
GB/T 22239	信息安全技术 网络安全等级保护基本要求
GB/T 39477	信息安全技术 政务信息共享数据安全技术要求
GB/T 40645	信息安全技术 互联网信息服务安全通用要求
GB/Z 41297	基于M2M技术的旅游信息服务总体技术要求
LB/T 079	旅游基础信息资源规范

## 3 术语和定义

GB/T 16766、GB/T 26358、GB/T 22239、GB/T 39477、GB/T 40645、GB/Z 41297、LB/T 079中界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

#### **旅游企业信息化服务 information services of tourism enterprise**

旅游企业利用大数据、物联网、互联网、移动通讯、云计算、数字孪生、区块链、信息处理等技术手段，借助计算机、移动终端、多媒体终端机、发布屏、广播等媒介设施设备，为游客提供安全、便捷、高效的旅游信息及相关服务的内容与过程。

## 4 总则

- 4.1 培育和践行社会主义核心价值观。
- 4.2 宣传和引导文明旅游、生态保护、低碳消费、绿色发展和高质量发展。
- 4.3 以游客为中心，在游前、游中和游后各个阶段，为游客的食、住、行、游、购、娱各个环节提供旅游信息化服务，提升游客便利度和满意度。
- 4.4 以旅游信息化服务系统或平台为支撑，提升旅游信息化服务的综合性、及时性和精准性。
- 4.5 完善旅游信息化服务体系，兼顾旅游信息化服务的静态与动态统一、共性与个性统一、线上与线下统一，提升服务的适配性、多元化和人性化。
- 4.6 注重旅游信息化服务质量，常态化、高品质地做好旅游信息化服务的运行和维护。
- 4.7 确保旅游信息化服务安全可靠，从信息生成、信息处理到信息发布和信息传播等信息化服务的全生命周期均应符合 GB/T 40645 中安全技术要求。

## 5 旅游企业信息化服务体系

旅游企业信息化服务是一个由旅游信息化服务主体、服务阶段、服务内容、服务载体、服务方式与服务管理构成的综合体系。

5.1 旅游企业主要分为旅游餐饮、旅游住宿、旅游交通、旅游游览、旅游购物、旅游娱乐，此外还包括提供旅游代理服务和旅游公共服务类企业和单位。

- 旅游餐饮类企业为旅游者在旅游过程中提供餐饮产品和服务，包括但不限于旅游饭店的餐饮部、设在旅游景区、旅游度假区、乡村旅游区和旅游休闲街区等旅游场所内的餐厅等；
- 旅游住宿类企业为旅游者在旅游过程中提供住宿产品和服务的企业，包括但不限于旅游饭店、主题酒店、汽车旅馆、青年旅馆、民宿等；
- 旅游交通类企业为旅游者在旅游过程中提供特色交通产品和服务，包括但不限于旅游客车、城市观光巴士、旅游专线、旅游专列、旅游包机、旅游房车、游船、邮轮、游艇、观光火车、索道缆车等；
- 旅游游览类企业和单位为旅游者提供观光旅游、度假旅游、探亲旅游、商务旅游、研学旅游、红色旅游、农业旅游、工业旅游、科技旅游、节事旅游、乡村旅游、温泉旅游、海洋旅游、探险旅游等游览空间、游览产品和服务，包括但不限于旅游度假区、旅游景区、主题公园、乡村旅游区、工业旅游区、文博场馆、旅游休闲街区、夜间文化和旅游消费集聚区、公益性的城市公园、博物馆、纪念馆、图书馆等；
- 旅游购物类企业为旅游者在旅游过程中提供旅游购品和服务，包括但不限于文化创意商店、旅游商品店、土特产品店等；
- 旅游娱乐类企业为旅游者在旅游过程中提供娱乐产品和服务，包括但不限于游艺娱乐场所、健身场馆、歌舞场所等；
- 旅游代理服务类企业是将旅游餐饮、旅游住宿、旅游交通、旅游游览、旅游购物等相关旅游企业的产品和服务按照游客需要组合成为不同的旅游线路或其他旅游产品，提供给旅游者的中间商企业，包括但不限于旅行社、旅游批发商、旅游零售商、在线旅行社（OTA）、互联网旅游电商等；
- 旅游公共服务类企业和单位是为旅游者在旅游过程中提供旅游资讯、旅游公共交通、旅游志愿服务、旅游投诉处理、医疗急救等服务，包括但不限于旅游主管部门和地方人民政府建立旅游公共信息和咨询平台、各类旅游集散中心、游客服务中心、游客咨询中心等。

5.2 旅游企业信息化服务阶段主要分为游前、游中、游后三个服务阶段。

- 游前主要满足游客在旅游资讯检索、查询、问询，旅游产品选择、预约预订等环节上的服务需求；
- 游中主要满足游客在途导航、导览、导游、导购、住宿、餐饮等全流程电子支付与安全救援服务需求；
- 游后主要满足游客在旅游体验分享、评价与评论、投诉与建议等领域的个性化、多样化的服务需求。

5.3 旅游企业信息化服务内容主要分为基础常态性信息、重要动态性信息、必要实时性信息、关键及时性信息、建议拓展性信息、建议引领性信息。

- 基础常态性信息主要包括企业名称、产品与服务、位置、营业时间、咨询预订电话、风俗习惯、宗教禁忌、文明旅游、厉行节约、光盘行动、生态环保、卫生安全、疫情防控、周边配套等；
- 重要动态性信息主要包括停车场空余车位、今日气象、穿衣指数、当前优惠、当日推荐、场景视频等；
- 必要实时性信息主要包括位置导航、导游、导览，产品和服务的预约、预订、支付、退换、开票、售后全流程电子支付等；
- 关键及时性信息主要包括周边突发自然灾害、公共卫生事件、社会安全事件等应急救援、应急疏散等安全管控类信息服务，以及评价、建议与投诉类维权信息等；
- 建议拓展性信息主要包括拓展与产品和服务相关的文化主题信息服务，以及周边的配套服务信息等；
- 建议引领性信息主要包括依据游客的行为偏好和信息服务需求，提供智能推荐、预订和支付信息等。

5.4 旅游企业信息化服务载体主要分为旅游企业的自媒体平台、旅游节点的信息发布屏类、电子标识标牌类、第三方网络平台、智慧城市与数字政府构建的信息化服务载体、体验类服务载体等。

5.5 旅游企业信息化服务方式主要分为信息发布、检索查询、评价评论、智能推荐、网络直播等。

5.6 旅游企业信息化服务管理主要包括安全可信、人员配备、建立发布机制、构建系统、数据采集与共享、动态检测与效能评价等。

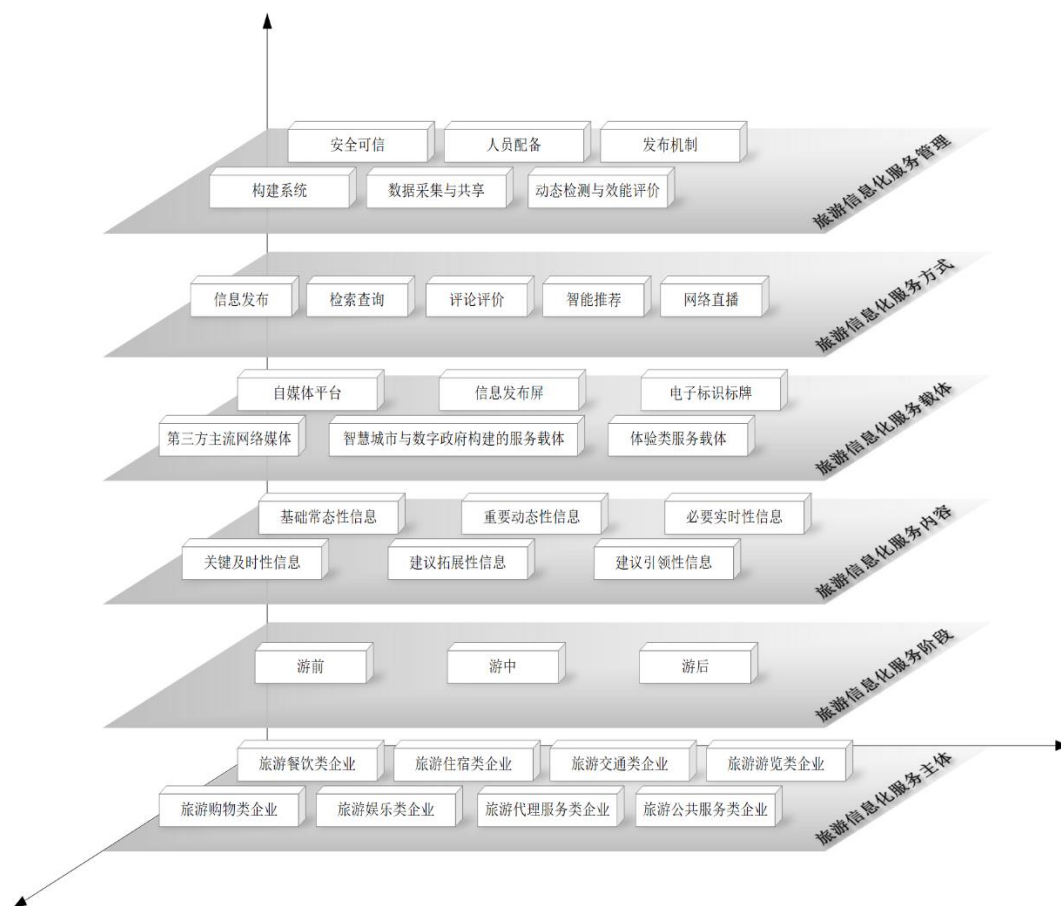


图1 旅游企业信息化服务体系

## 6 旅游企业信息化服务内容

### 6.1 旅游餐饮类企业信息化服务内容

6.1.1 基础常态性的信息化服务内容包括但不限于餐厅名称、品牌、品质（高分餐厅、连锁餐厅等）、菜系类别、菜单与菜品、自助点餐取餐服务、人均消费、是否收取服务费、自带酒水规定、配套设施与服务（无线网络服务、包间、空调、无烟区、免费停车、在线排队、在线选座、外卖送餐、打包服务、代驾服务等）、餐厅位置、营业时间、咨询预订电话、风俗习惯、宗教禁忌、文明用餐、厉行节约、光盘行动、生态环保、分餐建议、公筷倡议、卫生安全、疫情防控、周边配套等信息。

6.1.2 重要动态性的信息化服务内容包括但不限于停车场空余车位、今日气象、穿衣指数、优惠套餐与菜品、厨师长推荐菜单与菜品、时令菜品、人气菜品、必点菜品、空余餐位、排队状态、用餐评价（味道、分量、口感、服务、装修、环境、人均消费、性价比等）、后厨菜肴加工制作场景视频等信息。

6.1.3 必要实时性的信息化服务内容包括但不限于餐厅与配套停车场位置的精准导航、导游、导览信息，用餐预约、预订、支付、退换、开票、售后等全流程电子支付，便捷的离店引导与停车缴费或免费停车等信息。

6.1.4 关键及时性的信息化服务内容包括但不限于餐厅及周边突发自然灾害、公共卫生事件、社会安

全事件等应急救援、应急疏散等安全管控类信息，以及餐后用餐点评、满意度评价、建议与投诉等维权信息。

6.1.5 建议拓展性的信息化服务内容包括但不限于菜品原料的溯源信息、菜品的营养标识、消费者点餐的膳食营养均衡性信息、餐后剩余食物打包、打包食物安全食用的提示信息，以及餐厅相关的菜单、美食、服务、民俗等文化主题信息服务，以及餐厅周边的景区、住宿、交通、娱乐、购物等信息。

6.1.6 建议引领性的信息化服务内容包括但不限于根据客户餐饮消费习惯和信息服务需求，提供精准的餐饮产品智能推荐信息，提供餐饮外卖的预订、支付、快递等信息。

## 6.2 旅游住宿类企业信息化服务内容

6.2.1 基础常态性的信息化服务内容包括但不限于住宿场所名称、品牌、星级/级别(五星、四星、三星；甲级、乙级、丙级等)、类型/主题(酒店、民宿、酒店公寓、度假别墅、客栈、青年旅舍、钟点房、农家乐等)、房型(家庭房、江河湖山景房、套房、亲子主题房、私汤房、影音房、无烟房等)、床型(双床房、大床房、单人床房、多床房等)、配套设施与服务(无线网络服务、中餐厅、西餐厅、自助餐厅、多功能厅、商务服务、室内泳池、户外泳池、健身房、洗衣房、洗衣服务、接送服务、棋牌室、亲子游乐设施、免费停车、早餐服务、自助办理入住和退房、客房智能点餐送餐服务、退房时间要求、延期退房服务、客房升级服务、预定免费取消、行李寄送等)、客房内配套(洗浴用品、卫浴用品、智能马桶、洗衣机、冰箱、空调、电脑、厨房、棋牌室、国内长途电话、网络电视、房内用餐等)、位置、营业时间、宜游时间、咨询预订电话、风俗习惯、宗教禁忌、文明旅游、厉行节约、生态环保、卫生安全、疫情防控、周边配套等信息。

6.2.2 重要动态性的信息化服务内容包括但不限于今日房型房价、停车场空余车位、今日气象、穿衣指数、当季套餐推荐、预售套餐、节事活动(演艺、展览)、会员福利、优惠促销、网络评分、住客点评(环境、设施、早餐、服务等)、达人晒图、疑问解答等信息。

6.2.3 必要实时性的信息化服务内容包括但不限于住宿场所、停车场等位置的精准导航、导游、导览信息，房型/床型预约、预订、支付、退换、开票、售后等全流程电子支付，便捷的离店引导与停车缴费或免费停车等信息。

6.2.4 关键及时性的信息化服务内容包括但不限于住宿场所及周边突发自然灾害、公共卫生事件、社会安全事件等应急救援、应急疏散等安全管控类信息，以及住宿后的点评、满意度评价、建议与投诉等维权信息。

6.2.5 建议拓展性的信息化服务内容包括但不限于酒店主体建筑、客房、主要设施、出入口的三维全景信息，以及住宿建筑设计、空间布局、装修装饰、景观营造、服务内容与方式体现的地域、历史、民族、乡土等特色主题文化信息。

6.2.6 建议引领性的信息化服务内容包括但不限于根据客户住宿行为偏好和信息服务需求，提供精准的住宿产品智能推荐、预订、支付、开票等信息。

## 6.3 旅游交通类企业信息化服务内容

6.3.1 基础常态性的信息化服务内容包括但不限于根据游客目的地选择，提供旅游客车、城市观光巴士、旅游房车、游船、邮轮、观光火车、旅游专列、旅游包机、索道缆车等不同特色交通简介，根据游客出行方式需求推荐最佳组合方式、出行路径、租赁服务、沿途交通时长、始发和停靠点位置、价格、道路运行条件、沿途机场、客运火车站、汽车站、公交车站、地铁与其他轨道交通站、停车场、高速公路服务区、自驾车旅居车营地、游船码头、邮轮班次、服务区、加油站、加气站、充电桩、汽修、ETC充值、沿途餐饮、住宿、特色商铺、驿站、观景台等，提供交通服务的咨询预订电话、救援电话、沿途风俗习惯与宗教禁忌、文明旅游等信息。

6.3.2 重要动态性的信息化服务内容包括但不限于道路畅通与拥堵状态、实时交通事故、事故的预计持续时间、交通管制、潮汐车道、道路施工、绕道建议、常见交通违章、基于位置的易发事故提醒、停车场空余车位、选座服务、今日气象、穿衣指数、会员福利、优惠促销、网络评分、客户点评(路况、沿途风景、环境等)、达人晒图、疑问解答等信息。



6.3.3 必要实时性的信息化服务内容包括但不限于沿途主要停留点位置的精准导航、导游、导览信息，交通产品和服务预约、预订、支付、退换、开票、售后等全流程电子支付。

6.3.4 关键及时性的信息化服务内容包括但不限于交通沿线周边突发自然灾害、公共卫生事件、社会安全事件等应急救援、应急疏散等安全管控类信息，以及交通体验后的点评、满意度评价、建议与投诉等维权信息。

6.3.5 建议拓展性的信息化服务内容包括但不限于旅游交通沿途主要游览节点的三维全景信息服务，自驾伴游等服务信息，以及交通沿线周边餐饮、住宿、景区、娱乐等配套旅游产品信息。

6.3.6 建议引领性的信息化服务内容包括但不限于根据客户旅游交通体验行为偏好和信息服务需求，提供精准的特色交通方式和游线建议信息。

#### 6.4 旅游游览类企业信息化服务内容

6.4.1 基础常态性的信息化服务内容包括但不限于提供旅游度假区、旅游景区、主题公园、乡村旅游区、工业旅游区、文博场馆、旅游休闲街区、夜间文化和旅游消费集聚区、公益性的城市公园、博物馆、纪念馆、图书馆等游览场所的名称、品牌、等级（A级旅游景区、国家级旅游度假区、省级旅游度假区、全国乡村旅游重点村、省级乡村旅游重点村等）、产品类型（自然风光型、名胜古迹型、主题乐园型、动植物园型、休闲娱乐型、展馆展览型、演出剧场型、城市观光型等）、名优称号（也称荣誉称号）、配套设施与服务（无线网络服务、停车服务、园内交通服务、配套住宿和餐饮、露营服务、充电桩、团建服务、旅拍服务、特色项目体验、讲解服务等）、最大承载量、瞬时承载量、自助导航下载与链接、入园门票价格、门票包含服务项目、另行收费项目价格、位置、营业时间、游客须知、游览指南、咨询电话、预约预订电话、风俗习惯、宗教禁忌、文明旅游、生态环保、卫生安全、疫情防控、周边配套等信息。

6.4.2 重要动态性的信息化服务内容包括但不限于提供游览空间内新闻资讯、当前在园人数、当前园内舒适度、当季游览推荐（夏季玩水避暑类产品、冬季滑雪类产品等）、票型与票价、文体旅活动（演艺、赛事、展览、戏剧）、节庆活动（春节、元宵节、中秋节等）、预售套餐、节事活动（演艺、展览）、夜演、夜秀、停车场空余车位、核心区域视频远程查看、今日气象、穿衣指数、会员福利、优惠促销、网络评分、游客点评（门票价格、商业配套、服务配套、周边配套等）、达人晒图、疑问解答等信息。

6.4.3 必要实时性的信息化服务内容包括但不限于主要景点、游客中心、游客服务点、旅游厕所、配套餐厅和商铺等游览点和服务设施位置的精准导航、导游、导览信息，提供游览场所内及周边的餐饮、住宿、特色商品等配套商业服务的预约、预订、支付、退换、开票、售后等全流程电子支付信息。

6.4.4 关键及时性的信息化服务内容包括但不限于游览场所内限量、预约和错峰等客流管控信息，周边突发自然灾害、公共卫生事件、社会安全事件等应急救援、应急疏散等安全管控类信息，以及游览体验后的点评、满意度评价、建议与投诉等维权信息。

6.4.5 建议拓展性的信息化服务内容包括但不限于提供丰富的景点和服务项目的导览信息，注重强化景点景观的历史文化、民族民俗文化、红色文化、生态文化、科技文化等特色主题文化信息。

6.4.6 建议引领性的信息化服务内容包括但不限于提供线上演播项目、沉浸式体验项目、数字艺术体验场景、元宇宙产品体验、虚拟社交社群等新型文旅消费产品信息，依据游客的游览行为偏好和信息服务需要，提供游览项目、活动资讯、商业服务项目等智能推荐、预订、支付等信息。

#### 6.5 旅游购物类企业信息化服务内容

6.5.1 基础常态性的信息化服务内容包括但不限于提供旅游购物场所名称、品牌、商品类别（旅游装备类、食品保健类、美妆个护类、土特产品类、旅游纪念品类、文创商品类、网红商品类、DIY手工坊类等）、红榜商铺、诚信商铺、中华老字号、地理标志产品、新店特惠、配套设施与服务（无线网络服务、停车服务、货品寄送服务、发票开具等）、位置、营业时间、购物须知、咨询预订电话、周边配套、风俗习惯、宗教禁忌、文明旅游等信息。

6.5.2 重要动态性的信息化服务内容包括但不限于提供最新商品资讯、当季购物推荐、预售商品、停

车场空余车位、品牌商品宣传视频、今日气象、穿衣指数、会员福利、优惠促销、网络评分、游客点评（价格、质量、服务配套等）、达人晒图、疑问解答等信息。

6.5.3 必要实时性的信息化服务内容包括但不限于商铺与周边停车场位置的精准导航、导游、导览信息，旅游购品的预购、预订、支付、退换、开票、售后等全流程电子支付信息。

6.5.4 关键及时性的信息化服务内容包括但不限于旅游购物场所内限量、错峰等客流管控信息，周边突发自然灾害、公共卫生事件、社会安全事件等应急救援、应急疏散等安全管控类信息服务，以及购物体验后的点评、满意度评价、建议与投诉类等维权信息。

6.5.5 建议拓展性的信息化服务内容包括但不限于提供旅游物品承载的地域、历史、民族、乡土、非遗等特色主题文化信息。

6.5.6 建议引领性的信息化服务内容包括但不限于提供数字藏品、数字物品等新型文旅物品信息，依据游客的购物行为偏好和信息服务需要，提供旅游物品的智能推荐、预订和支付等信息。

## 6.6 旅游娱乐类企业信息化服务内容

6.6.1 基础常态性的信息化服务内容包括但不限于提供旅游娱乐场所名称、品牌、类别（影视、KTV、酒吧、健身中心、剧本杀、密室逃脱、沉浸体验、游艺体验、茶馆、咖啡馆、网红打卡地、美容 SPA、VR 体验等）、红榜店铺、诚信店铺、配套设施与服务（无线网络服务、停车服务、代驾服务、衣物寄存、雨伞租借、货品寄送服务、发票开具等）、位置、营业时间、体验须知、咨询预订电话、周边配套、风俗习惯、宗教禁忌、文明旅游等信息。

6.6.2 重要动态性的信息化服务内容包括但不限于提供最新资讯、当季娱乐推荐、娱乐项目票型与票价、预售套餐、停车场空余车位、重点娱乐项目宣传视频、新店特惠、今日气象、穿衣指数、会员福利、优惠促销、网络评分、游客点评（音效、服务配套、环境、人气、人均消费、性价比等）、达人晒图、疑问解答等信息。

6.6.3 必要实时性的信息化服务内容包括但不限于娱乐场所与周边停车场位置的精准导航、导游、导览信息，娱乐项目的预购、预订、支付、退换、开票、售后等全流程电子支付信息。

6.6.4 关键及时性的信息化服务内容包括但不限于旅游娱乐场所内限量、错峰等客流管控信息，周边突发自然灾害、公共卫生事件、社会安全事件等应急救援、应急疏散等安全管控类信息服务，以及休闲娱乐体验后的点评、满意度评价、建议与投诉维权信息。

6.6.5 建议拓展性的信息化服务内容包括但不限于提供旅游娱乐项目承载的地域、历史、民族、乡土、非遗等特色主题文化信息。

6.6.6 建议引领性的信息化服务内容包括但不限于提供沉浸体验等新型娱乐项目信息，依据游客的休闲娱乐行为偏好和信息服务需要，提供旅游娱乐的智能推荐、预订、支付等信息。

## 6.7 旅游代理服务类企业信息化服务内容

6.7.1 基础常态性的信息化服务内容包括但不限于提供当地游、周边游、国内游、出境游、主题游等各种旅游线路介绍、私人定制、护照、签证/签注办理、门票、酒店、机票、火车票、邮轮、线下门店等旅游代理服务产品名称、品牌、产品类别（亲子类、研学类、观光类、探险类、海滨度假类等）、代理住宿、会议、餐饮、娱乐项目的规格与标准、行程游览时间、自费项目、配套设施与服务（无线网络服务、导游服务、项目升级服务、货品寄送服务、发票开具等）、位置、营业时间、体验须知、咨询预订电话、周边配套、沿途风俗习惯与宗教禁忌、文明旅游等信息。

6.7.2 重要动态性的信息化服务内容包括但不限于提供代理产品相关目的地最新资讯与注意事项、当季推荐、不同行程与代理服务的线路安排、行程变更情况，配套交通工具的规格与标准，代理产品价格与报价的有效时段，预售套餐、沿途停车场空余车位、重点项目宣传视频、新人特惠、今日气象、穿衣指数、会员福利、优惠促销、网络评分、游客点评（行程安排、配套服务、导游服务、性价比等）、达人晒图、疑问解答等信息。

6.7.3 必要实时性的信息化服务内容包括但不限于代理项目包含的体验场所与周边停车场位置的精准

导航、导游、导览信息，营运旅游车辆位置与行驶状态，代理项目的预购、预订、支付、退换、开票、售后等全流程电子支付信息。

6.7.4 关键及时性的信息化服务内容包括但不限于代理项目包含的游览体验场所内限量、预约、错峰等客流管控信息，周边突发自然灾害、公共卫生事件、社会安全事件等应急救援、应急疏散等安全管控类信息，以及全程体验后的点评、满意度评价、建议与投诉等维权信息。

6.7.5 建议拓展性的信息化服务内容包括但不限于提供游线中核心景区、主要住宿场所的虚拟三维全景等信息，代理项目相关的地域、历史、民族、乡土、非遗等特色主题文化信息。

6.7.6 建议引领性的信息化服务内容包括但不限于依据游客选购代理产品与服务的行为偏好和信息服务需要，提供单项或者多项代理服务的智能推荐、预订、支付等信息。

## 6.8 旅游公共服务类企业信息化服务内容

6.8.1 基础常态性的信息化服务内容包括但不限于提供旅游目的地旅游餐饮、旅游住宿、旅游交通、旅游游览、旅游购物、旅游娱乐、旅游代理服务等服务单位名称、品牌、等级、服务产品与服务内容、政府门户网站推荐、旅游攻略、配套设施与服务（无线网络服务、公共交通、城市旅游集散中心、旅游资讯服务中心、游客服务中心等）、位置、营业时间、游览须知、咨询预订电话、目的地风俗习惯、宗教禁忌、文明旅游等信息。

6.8.2 重要动态性的信息化服务内容包括但不限于提供代理产品相关目的地最新资讯与注意事项、停车场空余车位、当季推荐、今日气象、穿衣指数、达人晒图、疑问解答等信息。

6.8.3 必要实时性的信息化服务内容包括但不限于旅游体验场所与周边停车场位置的精准导航、导游、导览信息，各类产品和服务的预购、预订、支付、退换、开票、售后等全流程电子支付信息。

6.8.4 关键及时性的信息化服务内容包括但不限于目的地游览体验场所内限量、预约、错峰等客流管控信息，突发自然灾害、公共卫生事件、社会安全事件等应急救援、应急疏散等安全管控类信息，以及全程体验后的点评、满意度评价、建议与投诉等维权信息。

6.8.5 建议拓展性的信息化服务内容包括但不限于提供目的地核心吸引物的虚拟三维全景、宣传视频等信息，目的地地域、历史、民族、乡土、非遗等特色主题文化信息。

6.8.6 建议引领性的信息化服务内容包括但不限于依据集成共享多源异构的游客游览消费行为偏好数据和游客的信息服务需要，提供目的地旅游产品和服务的智能推荐、预订、支付等信息。

## 7 旅游企业信息化服务载体

7.1 旅游企业充分借助门户网站、微信公众号、小程序、微博、APP等自媒体类平台载体提供信息化服务至关重要。

7.2 旅游企业宜充分借助重要旅游交通节点、旅游度假区、旅游景区、主题乐园、乡村旅游区、工业旅游区、文博场馆、旅游休闲街区、夜间文化和旅游消费集聚区、公益性的城市公园、博物馆、纪念馆、图书馆等游览场所入口处、服务中心附近的户内外大屏、触摸屏、公共广播、电子站牌等信息发布终端设备提供信息化服务十分必要。

7.3 旅游企业充分依托游客游览体验区域设置公告类（如规章制度牌）、名称类（如主题餐厅名称标识牌）、警示类（如禁烟标识牌）、指引类（如行路指引牌）等电子标识牌载体提供信息化服务十分重要。

7.4 旅游企业宜充分借助传统媒体的网络载体（人民网、光明网、新华网等）、网络传播媒体（新浪网等）、综合性商业网络媒体（OTA、社交平台、购物平台等）等第三方网络平台类服务载体提供信息化服务十分关键。

7.5 旅游企业充分借助智慧城市、数字政府建设过程中布设的各类发布终端和载体，包括但不限于部署在城市主要交通节点的大屏、触摸屏、各类行政服务中心的自助终端等显示终端设备提供信息化服务值得重视。

7.6 旅游企业充分依托游客中心、咨询中心或其他专题空间，部署智能机器人、交互式体验设备、同步翻译设备等体验类信息化服务载体，提供虚拟体验、沉浸体验与多语种翻译等拓展性和引领性信息化服务值得关注。

## 8 旅游企业信息化服务方式

8.1 常态信息发布是旅游企业基础性的信息化服务方式。旅游企业通过采集、编辑和及时更新基础常态性信息、重要动态性信息、必要实时性信息等，依托旅游企业的门户网站、微信公众号、小程序、微博、APP等自媒体平台载体、发布屏、电子标识标牌、第三方网络平台、智慧城市和数字政府建设的各类发布载体、旅游体验类服务载体常态化地发布信息，发布内容真实可靠，对满足游客游前和游中的信息化服务需要至关重要。

8.2 查询和检索服务是游客主动获取的信息化服务方式。游客基于旅游企业的门户网站、微信公众号、小程序、微博、APP等自媒体或第三方网络平台载体按照信息服务需求进行信息查询和检索，对满足游客游前和游中的信息化个性服务十分重要。

8.3 评价和评论服务是游客在游后主动分享的信息化服务方式。游客基于旅游企业的门户网站、微信公众号、小程序、微博、APP等自媒体或第三方网络平台载体设置的评论、评价和信息分享通道，在分享区域发表言论，分享旅游日志等，评价内容包括但不限于整体满意度、产品与服务、价格、环境、性价比等，对提升游客的整体满意度十分关键。

8.4 智能推荐服务是旅游企业在游后主动推荐的信息化服务方式。旅游企业宜基于游客访问门户网站、微信公众号、小程序、APP、第三方网络平台的的行为数据，或其他相关位置和轨迹数据分析游客偏好，建立客户电子档案，挖掘游客信息化服务需求和偏好，根据游客需要，向游客提供智能推荐服务，对提升游客满意度和重游率非常关键。

8.5 直播式服务是旅游企业在游前、游中或游后主动拓展的信息化服务方式。旅游企业宜发挥社会化创新媒介的传播、影响和交互作用，生动形象地进行产品和服务直播，基于门户网站、微信公众号、小程序、APP、第三方网络平台，根据产品和服务的内容特征有选择性地提供安全可信的网络直播式信息服务，对提升游客关注度十分有效。

## 9 旅游企业信息化服务管理

9.1 确保信息化服务的安全可信是重要前提。旅游企业按照 GB/T 22239 的相关要求，建立与信息服务相适应的网络环境、通信、建设和运维等安全机制，并定期进行安全评估，及时做好安全防护；制定并公布隐私保护协议，条款内容应符合《中华人民共和国个人信息保护法》及 GB/T 31524 的相关要求，收集使用个人信息，应遵循合法、正当、必要的原则，不收集与所提供无关的个人信息，对信息化服务过程中获取的旅游者信息（个人资料、旅游消费信息、旅游评论信息等）进行脱敏处理和保护，未经许可不可编辑和泄露。

9.2 配备与服务需求相适应的工作人员是重要条件。注重加强信息服务人员管理，做好人员培训和考核，建立信息发布的审核制度，对发布的文本、图片、音视频等信息内容制定审核程序，确保内容和发布流程合法合规。

9.3 建立信息化服务平台或系统是必备要素。系统一方面提供服务数据管理、系统账号管理、角色管理、操作日志管理、系统安全管理和网络管理等功能，另一方面建立信息发布屏、多媒体屏等多种信息发布终端的监测管理功能，实现终端故障的及时上报，远程完成终端的复位、强制下线、恢复出厂设置等操作，高效地做好终端的维护和管理，确保信息化服务的高效和便利。

9.4 做好信息化服务的数据采集和共享是关键要素。不同类型旅游企业一方面充分对接和整合企业内部管理类系统的对客服务信息，依据不同服务阶段、不同信息化服务内容、可依托的信息化服务载体进行数据采集、加工、处理、更新和发布，集成化推进信息化服务内容生产；另一方面充分依托智慧城市和数字政府的建设成果，共享各级（国家级、省级、市级、区县级）文化和旅游信息资源，以及充分借力第三方主流网络媒体的数据成果，高效、协同和集约化推进信息化服务。

9.5 构建信息化服务的动态监测和效能评价是重要保障。旅游企业借助信息化服务效果的动态测评，配套奖惩机制，不断提升和持续优化信息化服务实效。

