

DB3205

苏州市地方标准

DB3205/T 1063—2023

旅游景区实名分时预约服务规范

Specification for real name time-sharing reservation service

2023-02-06 发布

2023-02-13 实施

苏州市市场监督管理局 发布

目 次

前 言..... II

1 范围..... 1

2 规范性引用文件..... 1

3 术语和定义..... 1

4 基本要求..... 1

5 服务要求..... 2

 5.1 咨询服务..... 2

 5.2 互联网平台服务..... 2

 5.3 景区入口服务..... 4

 5.4 景区票务服务..... 4

 5.5 标识引导服务..... 4

 5.6 预检服务..... 4

 5.7 检票服务..... 4

 5.8 数据查验..... 4

 5.9 宣传服务..... 5

6 服务准备..... 5

 6.1 设施准备..... 5

 6.2 旅游量管理..... 6

 6.3 评价与监督..... 6

 6.4 景区安全管理..... 6

 6.5 应急保障..... 6

7 投诉处理..... 7

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。

本文件由苏州市文化广电和旅游局提出并归口。

本文件起草单位：苏州市拙政园管理处。

本文件主要起草人：薛志坚、程洪福、李艳、程晓峰、沈亮、严伟良、谈小国、张心怡、火家慧、沈威斌、钱雅琴、余俪。

本文件为首次发布。

旅游景区实名分时预约服务规范

1 范围

本文件给出了旅游景区实名分时预约服务的术语和定义、基本要求、服务要求、服务保障和投诉处理等内容。

本文件适用于旅游景区的实名分时预约管理。

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 10001.1 公共信息图形符号 第1部分：通用符号
- GB/T 10001.2 公共信息图形符号 第2部分：旅游休闲符号
- GB/T 26355-2010 旅游景区服务指南
- GB/T 30225-2013 旅游景区数字化应用规范
- GB/T 37694-2019 面向景区游客旅游服务管理的物联网系统技术要求
- LB/T 034 景区最大承载量核定导则
- LB/T 068 景区游客高峰时段应对规范
- RB/T 312-2017 旅游自然景区服务认证要求
- DB 32/T 3585-2019 智慧景区建设指南

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

实名分时预约 `realname staggered reservation`

旅游景区管理机构根据景区面积、游客最大承载量、瞬时最大承载量，将全天开放时长划分为若干时段，提供游客预约。游客通过官方渠道或其他授权的渠道线上预约游览日期和时间段，绑定身份信息后，于预约时间到景区门口，核验后进入景区游览。

4 基本要求

- 4.1 景区应按照相关法律法规和 GB/T 26355-2010、RB/T 312 的要求，按照保护和合理利用旅游资源的前提，为游客提供旅游预约服务。
- 4.2 景区应利用信息化技术提升旅游景区的综合管理和服务水平，按 DB32/T 3585-2019 的要求配置实名信息的读取设备。
- 4.3 景区根据自身实际情况将全天开放时长划分为若干时段，提供游客预约。

- 4.4 每时段预约限额应根据单日游客最大承载量、瞬时游客最大承载量、游客峰谷值、周边交通条件等因素设定；每日预约总额不得高于景区单日最大游客承载量。
- 4.5 景区应开展工作人员培训活动，工作人员应熟悉景区实名分时预约情况，能提供相应咨询服务。
- 4.6 景区应在入口区域设置与客流量相匹配的监测点位、闸机通道和一线服务人员。
- 4.7 景区应在入口区域设置游客分流通道和应急处置场所。

5 服务要求

5.1 咨询服务

- 5.1.1 景区应设置专门服务热线电话，配备专职接线员且接线员普通话、沟通业务能力良好，可向游客提供景区票务、分时预约咨询、游览预警等服务，接待外宾时能提供英文服务。
- 5.1.2 景区应指导相关旅游票务代理服务系统提供有关分时预约的咨询服务。
- 5.1.3 景区应具备游客呼叫服务平台，具有线上线下各类终端、渠道的客户服务接入功能。
- 5.1.4 景区应面向老年人提供便捷的适老化购票咨询服务，帮助老年人完成分时预约购票。

5.2 互联网平台服务

5.2.1 基本要求

- 5.2.1.1 各互联网平台应保证网络服务平台运行的可靠性，提供 24 小时不间断运营服务，并做好运维故障应急预案，保证故障发生时技术人员在半小时内响应，在 24 小时内解决问题。
- 5.2.1.2 互联网平台应包括互联网网站和手机客户端，配备证件信息读取设施设备，做好平台逻辑架构，并定期更新完善。
- 5.2.1.3 平台应准确、完整展示景区提供并通过审核的游览信息，通过合理的方式向用户展示分时预约的操作流程、价格政策、使用期限、使用条件、退改政策等信息和交易规则。
- 5.2.1.4 平台应及时更新发布景区的限流信息、游客高峰时段预警信息等内容，引导用户提前购票、发生限流前的引导。平台和景区在游客高峰时段应在限流情况下，采取联动措施暂停或停止售票。
- 5.2.1.5 用户在平台完成门票预约购买后，平台应在交易完成页面和订单信息中明确用户门票使用方式和结果，并将购票信息实时通过短信发送至用户。
- 5.2.1.6 平台应针对团队与散客设置不同预约通道，支持团队批量导入信息。
- 5.2.1.7 针对未使用的预约门票设置全款退款通道，退票成功后票款将在 3-7 个工作日内按原支付渠道退还。

5.2.2 售票流程

平台售票流程见图 1。

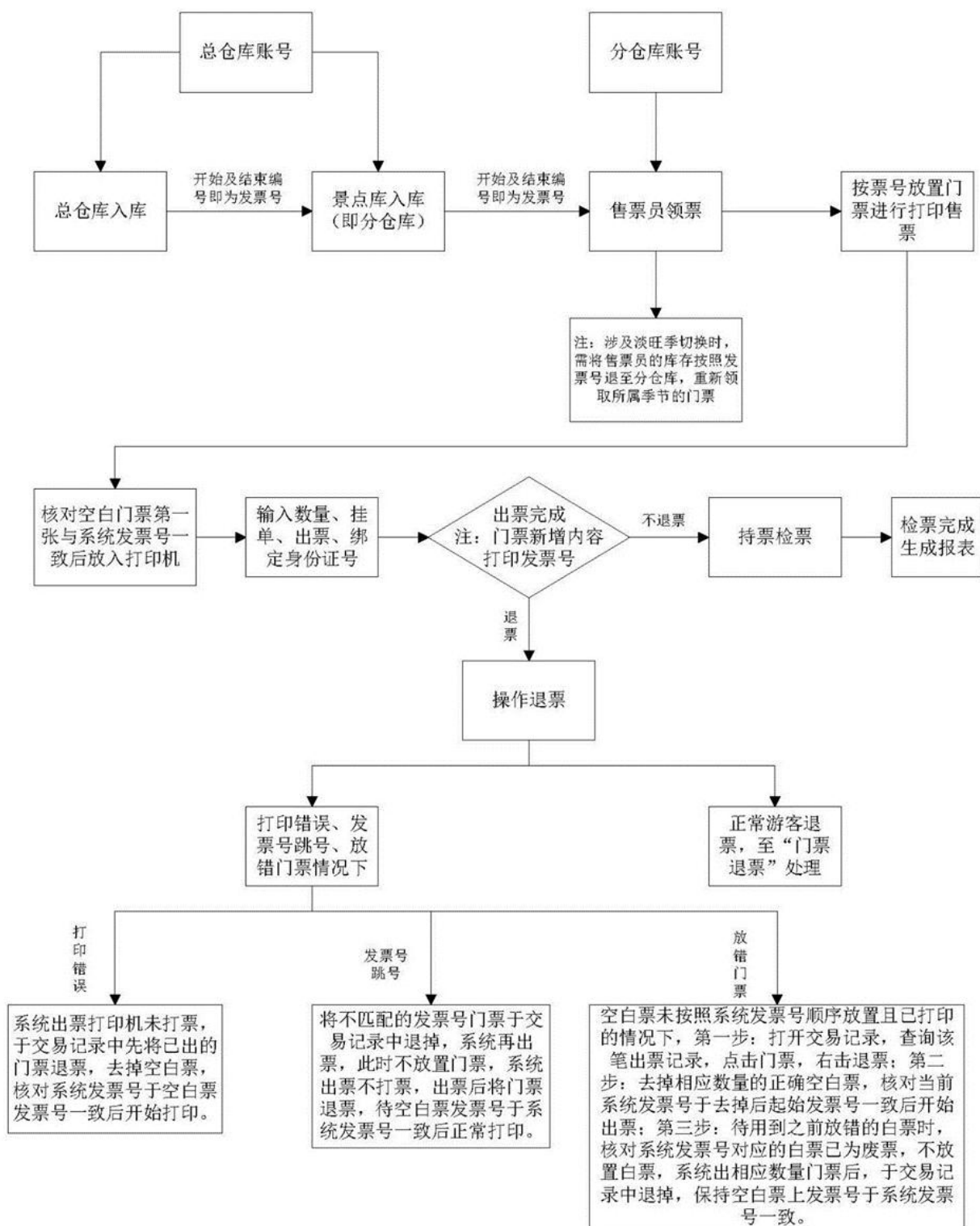


图 1 互联网平台售票流程图

5.2.3 信息安全

- 5.2.3.1 各互联网平台应建立信息安全保护制度，加强对用户个人信息、国家安全信息的保护。
- 5.2.3.2 采集的用户信息及生成的相关业务数据，不应用于实名分时预约之外的其他用途，不应出于商业目的出售、提供或转让给他人使用。
- 5.2.3.3 应采取有效措施防止用户个人信息泄露、损毁、丢失。在发生或可能发生信息泄露、损毁、丢失时，应立即采取措施补救，告知相关信息主体，并按规定向有关部门报告。
- 5.2.3.4 各互联网平台宜接受第三信息安全审计，发布年度信息安全报告，接受社会监督。

5.3 景区入口服务

- 5.3.1 景区应在入口区域设置团队、优抚、散客等相关分流通道。
- 5.3.2 景区应在入口醒目处公示服务时段、景区内瞬时流量等旅游服务信息。
- 5.3.3 景区应设置线下服务场所的中外文导向标识。
- 5.3.4 景区宜设置预检服务场所。

5.4 景区票务服务

- 5.4.1 景区应提供线上和线下购票渠道。
- 5.4.2 景区现场购票支持现金、刷卡以及电子支付等方式。
- 5.4.3 景区应制定优抚对象预约购票制度，以满足各类特殊人群的需求。
- 5.4.4 景区应在售票处醒目位置和线上平台对票务信息进行公示，公示内容应包括门票价格、另行收费项目的价格、收费管理规定、套票和年票优惠信息、景区门票使用说明等。
- 5.4.5 景区在调整旅游服务内容时，应及时发布公告。
- 5.4.6 景区应制定与分时预约相对应的退票制度。
- 5.4.7 景区应将预约、限流政策提供给景区主管部门和平台，以便实现信息线上线下的同步展示。

5.5 标识引导服务

- 5.5.1 景区应在线上线下设置实名分时预约服务流程，依时序设计多个版本的公告及预约须知，至少有一种外语对照，符合 GB/T 10001.2 的要求。
- 5.5.2 在不同渠道、不同标识标牌上呈现的同一信息的图形符号、文字等保持一致。

5.6 预检服务

- 5.6.1 预检人员应在游客到达预检口时主动服务，提醒游客出示预约信息、提前备好相关证件以便快速进入景区。
- 5.6.2 预检人员对提前到达景区的游客进行秩序维护。
- 5.6.3 景区应对未按预约时段到达的游客，提供退改签服务。
- 5.6.4 预检人员应及时对未购票游客进行疏导。
- 5.6.5 预检人员应快速、准确核验游客的购票凭证。

5.7 检票服务

- 5.7.1 景区检票服务应支持纸质门票、电子门票、身份证、二维码等验票方式。
- 5.7.2 检票人员应对游客门票凭证进行二次核验，核验无误后方可放行。
- 5.7.3 景区应设定合理的检票截止时间，以保证游客游览时长。

5.8 数据查验

景区应保障票务数据安全，通过定期不定期查验方式，加强账务、钱款核验，确保人票一致，账实相符。

5.9 宣传服务

5.9.1 前期准备

5.9.1.1 景区应做好预约前置工作，与相关旅行社、电商平台进行提前沟通，做好预约辅导，鼓励旅行社推广实名分时预约，将电商开放系统端口接入实名预约平台数据库。

5.9.1.2 景区应准确展示景区游览信息，向用户告知景区介绍、价格政策、门票时效、使用条件、退票渠道等信息和预约流程、规则，宜使用中英文双语发布信息。

5.9.2 宣传

5.9.2.1 景区应提前通过媒体、电商平台、旅游咨询中心、旅行社、短信发送等方式进行分时预约的提示和宣传。

5.9.2.2 景区宜在城市交通枢纽、旅客集散点、酒店宾馆等投放景区实名分时预约宣传广告。

5.9.2.3 在旅游高峰期，景区宜在周边放置扩音器、利用大屏幕等设施设备，向游客宣传预约购票方式；拉长宣传前端，在景区周边的交通枢纽实时公布景区预约信息。

6 服务准备

6.1 设施准备

6.1.1 硬件设备

6.1.1.1 景区应有有线局域网，具备接入电子政务外网、业务专网等功能，满足票务、视频监控、电子商务等数据传输需要。

6.1.1.2 景区应有无线网络，具备互联网接入功能，移动数据信号稳定可靠。

6.1.1.3 景区应升级检票闸机，做好机房服务器、交换机、防火墙等网络设备的更新升级，以满足实名分时预约检票要求。

6.1.1.4 景区应实施电力、网络、数据等设备的多重备份，遇有故障，能够保证切换顺畅。

6.1.1.5 景区应实现不同运营商的宽带保障，保证游客购票网络快捷、检票口刷码通行有序。

6.1.1.6 景区应有数据中心，满足景区管理、公众服务等数据应用服务需求。

6.1.1.7 景区应具备视频监测系统，对景区出入口、重要游览点、客流集中点等进行重点监控。

6.1.1.8 景区应配备公共广播系统，在景区出入口、主要景点、主要游线、游客聚集地、应急疏导点位等区域提供数字音频广播服务。

6.1.1.9 景区检票设备的响应时长应不超过 2 秒，应具备语音播报功能。

6.1.1.10 景区固定式检票设备的电子验证区应保障良好扫码环境条件。

6.1.2 购票设施

6.1.2.1 景区应提供自助购票服务，游客可通过线上支付进行购票。

6.1.2.2 景区自助售票场所的开放时间应与检票时间同步。

6.1.2.3 景区应做好自助预约设施设备的升级更新，确保设施设备可实现全票型购买。

6.1.2.4 景区自助售票场所应安装监控设备。

6.1.3 预检设施

6.1.3.1 景区应在入口区域设置预检口，布置相应提示牌，告知游客预检时段，高效分流游客，避免拥堵。

6.1.3.2 景区预检口应配备相应设施设备，对游客进行预约信息的检验。

6.1.4 检票通道设置

6.1.4.1 景区应在所有检票通道设置监控设备。

6.1.4.2 景区的检票口的通道应根据分时段限额数量合理设置，满足各时段散客、团队、优抚对象的通行，避免游客积压。

6.1.4.3 景区通道宽度应满足正常成年人的通行，保证至少一条通道的宽度不低于 100cm。

6.1.4.4 景区应设置补票及返流通道。

6.2 旅游量管理

6.2.1 根据 LB/T 034 科学合理设置景区最大游客承载量，且通过景区主管部门批准。

6.2.2 应在景区入口、游客中心等醒目位置以及线上平台对景区游客承载量进行公布。

6.2.3 景区宜通过大数据等技术手段对游客流量进行预测，根据 LB/T 068 提出的游客高峰时段三级预警的应对要求，实行分级管理，为应对预案的启动提供数据支撑。

6.2.4 当游客量达到日最大承载量的 80%时，景区应及时采取疏导、分流等措施，引导游客合理选择景点和游览路线。

6.2.5 景区应制定游客高峰时段的安全疏导方案，合理控制游客流量。

6.3 评价与监督

6.3.1 互联网平台应建立服务热线和在线投诉解决机制，依法及时处理用户有关服务投诉。

6.3.2 用户可通过互联网平台对预约游览服务提出评价和建议，平台应及时处理评价并改进，督促旅游景区整改。

6.3.3 平台宜积极与景区运营方协调，为游客预约游览服务提供便利，最大限度保障用户权益。

6.4 景区安全管理

6.4.1 景区应设有安全管理部门，并建立与分时预约制度相对应的安全管理制度，配备与景区规模相适的安保人员、设施设备等，在地方政府应急指挥机构统一领导下开展分时预约工作。

6.4.2 景区宜按照景区主管部门和地方政府要求与安排，配合公安、消防、医疗、卫生、环保等相关部门，构建应急管理系统。

6.4.3 景区应建有完备的分时预约应急处理机制，具备应对突发事件的能力。

6.4.4 景区定期组织安全管理人员开展分时预约知识培训教育和安全技能训练、演练，并做好记录。

6.4.5 在景区应设有足够的安全疏散通道，并保持其畅通无阻。

6.4.6 景区应按规定设置各种消防设施、器材和监控系统，定期检查，消防设施完好率须达 100%。

6.4.7 景区应通过线上线下平台发布景区安全管理规定，帮助游客掌握要点、服从分时预约管理。

6.5 应急保障

6.5.1 景区应成立分时预约应急工作小组，做好应急保障工作。

6.5.2 景区应组织网络信息安全应急保障力量，景区应对电力设施、通信设施、机房设施等进行定期检查，并配备 UPS 电源等备用设施，确保在突发情况下可以维持景区的分时预约业务。

6.5.3 景区应明确网络信息安全突发事件发生时各部门的岗位职责和责任人，确保按照突发事件级别配备足够的人员。景区人员进行相应应急处置时应当符合 GB/T 26355-2010 的规定。运营商、网络预约

平台应配备维保人员，制定应急预案。

6.5.4 景区应定期开展应急演练，确保突发事件发生时能有效应对，妥善处置。

7 投诉处理

7.1 景区应设立投诉受理机构并配备专门人员，制定完善的分时预约投诉受理和处理制度，并多渠道公布监督投诉电话。

7.2 景区投诉机制运行良好，能及时、妥善处理投诉，对于现场投诉，应在 1 小时内给予游客反馈；对于事后投诉，应在收到投诉材料后 3 个工作日内给予游客反馈。

7.3 景区投诉处理满意率应不低于 95%(含)，不发生重大服务质量投诉事件。

7.4 对投诉意见建立专门的档案资料，保持两年以上的备查期。
