



中华人民共和国旅游行业标准

LB/T 097—2025

智慧旅游 沉浸式体验空间要求与评价

Smart Tourism—requirements and evaluation for immersive experience space

2025-10-17 发布

2025-10-17 实施

目 次

前言III

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 1

4 缩略语 1

5 基本要求 1

6 内容与体验 2

 6.1 内容和主题 2

 6.2 智慧旅游技术应用 2

 6.3 沉浸式体验项目 2

7 服务条件 2

 7.1 空间和场地 2

 7.2 服务设施 3

 7.3 指引和提示 3

8 管理能力 4

 8.1 技术保障 4

 8.2 安全管理 4

 8.3 质量管理 4

9 评价指标体系 4

10 评价指标取值规则 5

11 评价结果形成规则 5

附录 A（规范性） 基本条件评价 6

附录 B（规范性） 质量评价 7

参考文献 11

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责任。

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、中国文化旅游行业协会、无锡拈花湾文化投资发展有限公司、上海国际主题乐园有限公司、洛阳国晟商业发展有限公司、大连博涛文化科技股份有限公司、西安唐时良辰文化旅游发展有限公司、陕西元景数创科技有限公司、扬州中国大运河博物馆、浙江大丰实业股份有限公司、光禹莱特数字科技（上海）有限公司、北京爱奇艺科技有限公司、上海风语筑文化科技股份有限公司、良业科技集团有限公司、京东方艺云科技有限公司、北京小鸟看看科技有限公司、山东金东数字创意股份有限公司。

本文件主要起草人：付磊、吴国平、孔明、李蕊、肖迪、邹林丰、裴纪辰、索建州。

智慧旅游 沉浸式体验空间要求与评价

1 范围

本文件规定了智慧旅游应用场景下沉浸式体验空间的基本要求以及在内容与体验、服务条件、管理能力等方面的要求,确立了评价指标体系,规定了评价指标的取值规则,描述了评价结果的形成规则。

本文件适用于在智慧旅游应用场景下开展沉浸式体验服务的场所以及相关机构对该类场所的评价工作。

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 2894 安全标志及其使用导则

GB/T 10001.1 公共信息图形符号 第1部分:通用符号

GB/T 15566.9 公共信息导向系统 设置原则与要求 第9部分:旅游景区

GB/T 18973 旅游厕所质量要求与评定

GB/T 22239 信息安全技术 网络安全等级保护基本要求

GB/T 25058 信息安全技术 网络安全等级保护实施指南

GB/T 41867 信息技术 人工智能 术语

3 术语和定义

GB/T 41867 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

沉浸式体验 immersive experience

利用拓展现实、人工智能等技术、设施和装备,融合文化创意元素,营造或模拟特定环境、情境或场景,使人深度参与其中,产生身临其境之感或情感共鸣的过程。

4 缩略语

下列缩略语适用于本文件。

AI: 人工智能 (Artificial Intelligence)

AR: 增强现实 (Augmented Reality)

IoT: 物联网 (Internet of Things)

MR: 混合现实 (Mixed Reality)

VR: 虚拟现实 (Virtual Reality)

XR: 拓展现实 (Extended Reality, 包含 AR、VR、MR)

5 基本要求

5.1 有管理主体或经营主体,责任、权利和义务明确,如涉及营业性演出、游艺娱乐、剧本娱乐等文化市场经营活动,应取得相应许可或备案。

- 5.2 有开展服务、提供体验的实体空间,边界范围清晰。
- 5.3 有主题鲜明、形态完整、沉浸感明显的体验项目。
- 5.4 使用数字化、网络化、智能化等技术手段,包括但不限于 AI、XR、IoT、元宇宙、全息投影、数字化控制等。
- 5.5 在消防、安全保障、风险应对、环境保护等方面符合相应规定,满足开放条件。
- 5.6 正常运营达到 6 个月及以上。
- 5.7 未发生重大安全责任事故和负面舆情事件。

6 内容与体验

6.1 内容和主题

- 6.1.1 应以旅游者需求为导向,兼顾当地居民,有针对性地研发、设计内容和主题。
- 6.1.2 内容和主题应体现以下要求:
 - 发挥科技手段的功能;
 - 展示和传播文化;
 - 开展沉浸式体验;
 - 有独特性或创新性,带来增量吸引力;
 - 符合大众审美需求,兼顾新奇性与艺术性。
- 6.1.3 应根据需求、技术、资源等方面的变化进行评估,及时更新内容、优化主题。
- 6.1.4 应优先以所在地的文化等特色资源等为素材,促进优秀文化、文化遗产的保护、传承与发展。
- 6.1.5 有原创性,尊重和保护知识产权。

6.2 智慧旅游技术应用

- 6.2.1 应统筹考虑内容主题、运营成本、预期效果等因素,选择适用的智慧旅游技术和手段。
- 6.2.2 应使用性能稳定、安全可靠的科技成果和技术手段。
- 6.2.3 应通过科技应用,提高项目吸引力、服务精准性,提升运营效能。
- 6.2.4 应通过科技与文化融合,增强沉浸式体验效果。
- 6.2.5 应适应老年人、青少年等不同群体的生理条件、消费习惯和体验偏好。
- 6.2.6 结合实践,拓展、丰富或创新智慧旅游应用场景。

6.3 沉浸式体验项目

- 6.3.1 应提供在惯常状态或现实场景中难以实现的体验效果。
- 6.3.2 应有多元体验感受,包括但不限于视觉、听觉、嗅觉、触觉、心理感觉等。
- 6.3.3 所营造场景在情节、创意、表达等方面具有艺术性。
- 6.3.4 应有旅游者能参加、影响乃至控制过程的交互型项目或环节。
- 6.3.5 应有定制化的体验项目,适应特定的群体和个体的兴趣与需求。
- 6.3.6 在既有项目上添加的沉浸式体验服务,应与既有内容相匹配,具有整体性。

7 服务条件

7.1 空间和场地

- 7.1.1 统筹考虑体验方式、接待功能等因素,设置开展沉浸式体验的主体空间和提供服务保障的配套空间,相互匹配,衔接顺畅。

- 7.1.2 主体空间的结构、尺度等物理条件应满足沉浸式体验项目的需要,有利于虚实结合,实现体验效果。
- 7.1.3 配置稳定高效的网络,支持大数据传输及运算,适配高精度投影、XR、体感交互等设备器材。
- 7.1.4 立体投影、大型屏幕等视觉体验设备的选用应匹配空间和场地条件,保证应用效果。
- 7.1.5 对于毗邻的相互独立的体验项目,或涉及个人隐私的项目,应采取隔离措施,互不干扰。
- 7.1.6 不同体验区域之间应有明确的分隔和过渡,以防旅游者产生混淆或迷失方向。
- 7.1.7 体验动线应满足无障碍通行条件。
- 7.1.8 室内空间应保持适宜的温度、湿度和空气流通性。
- 7.1.9 空间设计风格、装饰元素应与内容、主题相协调。
- 7.1.10 统筹考虑设备、项目、服务的更新与拓展需求,预留空间与接口。
- 7.1.11 公共信息图形符号使用应符合 GB/T 10001.1 的要求。
- 7.1.12 应以游览导向系统为重点,设置公共信息导向系统,符合 GB/T 15566.9 的要求;针对场地光线情况,采取技术措施,确保标志、信息清晰可识别。

7.2 服务设施

- 7.2.1 设置服务中心,具备票务、咨询、投诉受理、应急处理等功能。
- 7.2.2 有旅游厕所,符合 GB/T 18973 对 I 类旅游厕所的要求。
- 7.2.3 分类收集垃圾,定期清扫保洁,及时清运,保持环境整洁卫生。
- 7.2.4 有文创空间或增值服务,创意、品类与沉浸式体验项目相契合。
- 7.2.5 有展示场所,介绍技术、设备、创意等情况,开展科普和交流活动。

7.3 指引和提示

- 7.3.1 统筹考虑排队、等候、休憩等需求,为儿童、老人、残障人士等特殊群体提供有针对性的服务,在高峰期增加服务设施和引导人员。
- 7.3.2 对旅游者应进行必要的事先指导、说明和提示,使其了解、接受沉浸式体验方式,能够快速理解、掌握相关操作流程。
- 7.3.3 应针对项目、场地的特点和体验要求,制定简洁易懂的体验指南,包括但不限于以下内容:
- 项目简介;
 - 对旅游者身体和心理的要求与禁忌;
 - 体验行为规范;
 - 需要特别注意的事项;
 - 紧急报警和联络方式。
- 7.3.4 应通过宣传页、公告栏、广播等直接方式,进行安全方面的重点提示,包括但不限于以下内容:
- 如实评估和反馈是否达到项目体验所要求的身体和心理条件;
 - 对有刺激性或紧张感的沉浸式情景进行重点提示,告知旅游者应具备相应的身心承受能力;
 - 对孕妇、老人、儿童、残障人士等特定群体进行重点提示并告知应根据身体状况放弃或选择适宜的体验项目。
- 7.3.5 应采用适宜方式,告知旅游者应遵守的规范,包括但不限于以下内容:
- 遵守规章制度,遵守公共秩序,确保体验过程安全、顺利;
 - 妥善使用体验活动中的各类软件以及硬件设施、设备、器材和工具;
 - 遵循体验活动的规则,尊重其他旅游者的权益;
 - 在涉及个人信息的录入或交流分享等环节,遵守隐私保护规定;
 - 在体验过程中尊重知识产权。

8 管理能力

8.1 技术保障

- 8.1.1 建立专业的技术支持和保障体系,及时处理技术问题。
- 8.1.2 及时检查、维修、保养、更新,确保软件、硬件设备、装置处于有效、良好状态,性能符合最新技术标准。
- 8.1.3 对新项目进行充分的测试和试运行,及时修正,消除隐患。

8.2 安全管理

- 8.2.1 应采用科技手段,提高安全管理能力,包括但不限于以下内容:
 - 对内部交通进行智能化管控和调度;
 - 对环境、资源、设施进行实时监测、预警和报警;
 - 科学测算和公布最大承载量指标;
 - 实时掌握旅游者密度以及分布特征,及时实施容量管制和客流疏导;
 - 及时发现、应对和处理风险。
- 8.2.2 制定和演练突发事件处理预案,建立紧急救援机制。
- 8.2.3 安全标志及使用应符合 GB 2894 相关规定。
- 8.2.4 应建立网络安全防护体系,互联网接入的系统或应用达到 GB/T 22239 和 GB/T 25058 规定的等级保护要求。
- 8.2.5 应建立数据安全防护系统,保护旅游者隐私信息。
- 8.2.6 在体验环节安排专门服务人员,及时提供方向引导、秩序维护、应急处理等服务。
- 8.2.7 对于旅游者直接接触和使用的设备、设施,应做到清洁消毒后才能再次使用。

8.3 质量管理

- 8.3.1 设立质量管理岗位,配备专门人员。
- 8.3.2 定期对员工开展培训,使其掌握技术手段,提高其服务技能。
- 8.3.3 建立和公布质量反馈渠道,接受意见、建议和投诉,及时改进体验内容与服务。
- 8.3.4 总结实践经验,形成规程、制度等技术文件。

9 评价指标体系

- 9.1 智慧旅游沉浸式体验空间的评价指标体系由基本条件和质量评价两部分组成。
- 9.2 基本条件是必备条件,依据第 5 章规定的内容设置评价指标。
- 9.3 质量评价是对内容与体验、服务条件、管理能力等方面的评价,设置三个层级的评价指标:
 - a) 一级指标设有 3 个,分别为内容与体验、服务条件、管理能力。
 - b) 二级指标由能表征每个一级指标的指标构成。
 - 1) 内容与体验反映了沉浸式体验空间的主要特征和吸引力,依据第 6 章规定的内容,通过内容和主题、智慧旅游技术应用、沉浸式体验项目 3 个二级指标来表征;
 - 2) 服务条件反映了沉浸式体验空间在服务方面的条件和能力,依据第 7 章规定的内容,通过空间和场地、服务设施、指引和提示 3 个二级指标来表征;
 - 3) 管理能力反映了沉浸式体验空间在管理方面的条件和能力,依据第 8 章规定的内容,通过技术保障、安全管理、质量管理 3 个二级指标来表征。
 - c) 三级指标是直接取值的指标,由能衡量二级指标的指标构成,依据第 6 章、第 7 章和第 8 章的相应要求来设置。

10 评价指标取值规则

10.1 对于基本条件评价,采取证据判断法,即通过证书、文件、规划、影像等资料信息进行分析、判断和取值。

10.2 对于质量评价,采取现场检查、审阅材料、访谈调研等方法,并结合相同或相近类型沉浸式体验空间的情况进行分析、判断和取值。

10.3 基本条件评价的指标及取值应按附录 A 描述的方法得出。

10.4 质量评价的指标及取值应按附录 B 描述的方法得出。

11 评价结果形成规则

11.1 基本条件评价结果应达到满分。

11.2 质量评价以三级指标取值相加的总分作为评价结果。

11.3 评价结果应向社会公示,接受公众监督。

附 录 A
(规范性)
基本条件评价

A.1 达到要求的取值为“1”；未达到要求的取值为“0”。

A.2 基本条件评价指标及取值设置见表 A.1。

表 A.1 基本条件评价表

序号	评价指标	取值	证明
1	有管理主体或经营主体,责任、权利和义务明确,如涉及营业性演出、游艺娱乐、剧本娱乐等文化市场经营活动,应取得相应许可或备案。		
2	有开展服务、提供体验的实体空间,边界范围清晰。		
3	有主题鲜明、形态完整、沉浸感明显的体验项目。		
4	使用信息化、网络化、智能化等技术手段,包括但不限于 AI、XR、IoT、元宇宙、全息投影、数字化控制等。		
5	在消防、安全保障、风险应对、环境保护等方面符合相应规定,满足开放条件。		
6	正常运营达到 6 个月及以上。		
7	未发生重大安全责任事故和负面舆情事件。		
总分			

附录 B
(规范性)
质量评价

- B.1** 智慧旅游沉浸式体验空间的质量评价指标,依据第 6 章、第 7 章、第 8 章的规定内容设置。
- B.2** 质量评价设置内容与体验(40 分)、服务条件(35 分)和管理能力(25 分)3 个一级指标,总分为 100 分。
- B.3** 在内容与体验下,设置内容与主题(10 分)、智慧旅游技术应用(15 分)、沉浸式体验项目(15 分)3 个二级指标。
- B.4** 在服务条件下,设置空间和场地(15 分)、服务设施(10 分)、指引和提示(10 分)3 个二级指标。
- B.5** 在管理能力下,设置技术保障(5 分)、安全管理(15 分)、质量管理(5 分)3 个二级指标。
- B.6** 在每个二级指标下,设置相应的三级指标进行取值。
- B.7** 按照评价方法及说明,对三级评价指标进行赋分。
- B.8** 质量评价指标体系及分值设置见表 B.1。

表 B.1 质量评价表

序号	指标	分值	得分	评价方法及说明
1	内容与体验	40		
1.1	内容与主题	10		
1.1.1	以旅游者需求为导向,以旅游者为基础,兼顾当地居民,有针对性地研发、设计内容和主题。	1		根据查阅可行性研究、接待统计资料以及现场调查情况判断; 如日常状态下旅游者接待比例低于 20%,则不得分。
1.1.2	内容和主题有吸引力,适宜开展智慧旅游和沉浸式活动: (1) 适合发挥科技手段的功能; (2) 适合展示和传播文化; (3) 适合开展沉浸式体验; (4) 有独特性或创新性,能带来增量吸引力; (5) 符合大众审美需求,兼顾新奇性与艺术性。	5		每一小项的分值为 1 分,逐项进行判断和赋分; 如未达到要求,则该小项不得分。
1.1.3	根据需求、技术、资源等方面的变化进行评估,及时更新内容、优化主题。	1		如项目未满 1 年,则自然得分; 项目满 1 年及以上未进行评估和更新优化的,不得分。
1.1.4	以所在地的文化等特色资源等为素材,促进优秀文化、文化遗产的保护、传承与发展。	1		内容主题与所在地文化等特色资源无关的,不得分。
1.1.5	有原创性,尊重和保护知识产权。	2		缺乏原创性或对知识产权保护不力的,均不得分。
1.2	智慧旅游技术应用	15		
1.2.1	统筹考虑内容主题、运营成本、预期效果等因素,选择适用的智慧旅游技术和手段。	2		如有技术手段不匹配、应用效果差、使用率低等现象,不得分。
1.2.2	使用性能稳定、安全可靠的科技成果和技术手段。	2		如有造成不适、发生中断等异常现象,不得分。
1.2.3	通过科技应用,提高项目吸引力、服务精准性,提升运营效能。	3		如有盲目引进、生搬硬套等非理性行为,不得分。
1.2.4	通过科技与文化融合,增强沉浸式体验效果。	3		如科技应用与文化的内容及呈现相互脱离,不得分。
1.2.5	适应老年人、青少年等不同群体的生理条件、消费习惯和体验偏好。	2		如在技术采用上有歧视特定人群、忽视未成年人保护、强制体验等现象,不得分。

表 B.1 质量评价表（续）

序号	指标	分值	得分	评价方法及说明
1.2.6	结合实践,拓展、丰富或创新智慧旅游应用场景。	3		参照相关文件,智慧旅游应用场景的种类多,或在特定场景有拓展、有创新,此项得分; 如智慧旅游应用场景少于3类,无拓展和创新,此项不得分。
1.3	沉浸式体验项目	15		
1.3.1	提供在惯常状态或现实场景中难以实现的体验效果。	3		根据体验效果的差异度,按照高(3分)、中(2分)、低(1分)三档赋分。
1.3.2	有多元体验感受,包括但不限于视觉、听觉、嗅觉、触觉、心理感觉等。	3		根据体验感受的多样化,按照高(3分)、中(2分)、低(1分)三档赋分。
1.3.3	所营造场景在情节、创意、表达等方面具有艺术性。	3		根据场景的艺术性,按照高(3分)、中(2分)、低(1分)三档赋分。
1.3.4	提供旅游者能参加、影响乃至控制体验过程的交互型项目或环节。	2		按照好(2分)、有(1分)、无(0分)三档赋分。
1.3.5	提供定制化的体验项目,适应特定群体和个体的兴趣与需求。	2		按照好(2分)、有(1分)、无(0分)三档赋分。
1.3.6	在既有项目上添加的沉浸式体验服务,与既有内容相匹配,具有整体性。	2		按照好(2分)、有(1分)、无(0分)三档赋分。
2	服务条件	35		
2.1	空间和场地	15		
2.1.1	统筹考虑体验方式、接待功能等因素,设置开展沉浸式体验的主体空间和提供服务保障的配套空间,相互匹配,衔接顺畅。	2		如有空间缺失、易拥堵、衔接不畅等现象,不得分。
2.1.2	主体空间的结构、尺度等物理条件满足沉浸式体验项目的需要,虚实结合,实现体验效果。	1		如有空间结构明显制约技术应用、影响体验质量的现象,例如回音重、共振明显、梁柱间距小等,不得分。
2.1.3	配置稳定高效的网络,支持大数据传输及运算,适配高精度投影、XR、体感交互等设备器材。	1		如有影像、声音、信号的卡顿、暂停、中断等异常现象,不得分。
2.1.4	立体投影、大型屏幕等视觉体验设备的选用匹配空间和场地条件,保障应用效果。	1		如有遮挡视线、视效受限等现象,不得分。
2.1.5	对于毗邻的相互独立的体验项目,或涉及个人隐私的项目,采取隔离措施,互不干扰。	1		如有相互干扰、泄露隐私等现象或隐患,不得分。
2.1.6	不同体验区域之间有明确的分隔和过渡,以防旅游者产生混淆或迷失方向。	1		如无明显分隔、过渡,不得分。
2.1.7	体验动线满足无障碍通行条件。	2		如现场有障碍物,或有不利于轮椅车通行之处,不得分。
2.1.8	室内空间保持适宜的温度、湿度和空气流通性。	1		如有明显不适,不得分。
2.1.9	空间设计风格、装饰元素与内容和主题相协调。	1		如有明显不相关、不协调或不美观之处,不得分。
2.1.10	统筹考虑设备、项目、服务的更新与拓展需求,预留空间与接口。	1		通过现场检查或技术文件进行评判。
2.1.11	公共信息图形符号使用符合 GB/T 10001.1 的要求。	1		如有1处不符合标准,不得分。
2.1.12	以游览导向系统为重点,设置公共信息导向系统,符合 GB/T 15566.9 的要求;针对场地光线情况,采取技术措施,确保标志、信息清晰可识别。	2		如有1处不符合标准,或标志信息的识别度低,不得分。

表 B.1 质量评价表（续）

序号	指标	分值	得分	评价方法及说明
2.2	服务设施	10		
2.2.1	设置服务中心,具备票务、咨询、投诉受理、应急处理等功能。	3		可采取单独或共享方式设置,根据便利度和服务条件,按照高(3分)、中(2分)、低(1分)三档赋分;如距离超过5分钟步行路程,不得分。
2.2.2	有旅游厕所,符合GB/T 18973对Ⅰ类旅游厕所的要求。	3		可采取单独或共享方式设置,根据便利度和设施条件,按照高(3分)、中(2分)、低(1分)三档赋分;如距离超过5分钟步行路程,不得分。
2.2.3	分类收集垃圾,定期清扫保洁,及时清运,保持环境整洁卫生。	1		如现场有1处垃圾混合、堆积、清扫不及时等现象,不得分。
2.2.4	有文创空间,创意、品类与沉浸式体验项目相契合。	2		可采取单独或共享方式设置,按照好(2分)、有(1分)、无(0分)三档赋分。
2.2.5	有展示场所,介绍技术、设备、创意等情况,开展科普和交流活动。	1		通过现场检查评判。
2.3	指引与提示	10		
2.3.1	统筹考虑排队、等候、休憩等需求,为儿童、老人、残障人士等特殊群体提供有针对性的服务,在高峰期增加服务设施和引导人员。	3		根据服务的人性化、针对性,按照高(3分)、中(2分)、低(1分)三档赋分。
2.3.2	对旅游者进行事先指导、说明和提示,使其了解、接受沉浸式体验方式,快速理解、掌握相关操作流程。	1		根据现场检查情况评判。
2.3.3	针对项目、场地的特点和体验要求,制定简洁易懂的体验指南,内容包括但不限于: (1)项目简介; (2)对旅游者身体和心理的要求与禁忌; (3)体验行为规范; (4)需要特别注意的事项; (5)紧急报警和联络方式。	2		根据指南的内容、质量和效果,按照好(2分)、有(1分)、无(0分)三档赋分。
2.3.4	通过宣传页、公告栏、广播等直接方式,进行安全方面的重点提示,内容包括但不限于: (1)如实评估和反馈是否达到项目体验所要求的身体和心理条件; (2)对有刺激性或紧张感的沉浸式情景进行重点提醒,告知旅游者应具备相应的身心承受能力; (3)对孕妇、老人、儿童、残障人士等特定群体进行重点提示并告知应根据身体状况放弃或选择适宜的体验项目。	2		根据安全提示的方式、内容和效果,按照好(2分)、有(1分)、无(0分)三档赋分。
2.3.5	采用适宜方式,告知旅游者应遵守的规范,内容包括但不限于: (1)遵守规章制度,遵守公共秩序,确保体验过程的安全、顺利; (2)妥善使用体验活动中的各类软件以及硬件设施、设备、器材和工具; (3)遵循体验活动的规则,尊重其他旅游者的权益; (4)在涉及个人信息的录入或交流分享等环节,遵守隐私保护规定; (5)在体验过程中尊重知识产权。	2		根据规则告知的方式、内容和效果,按照好(2分)、有(1分)、无(0分)三档赋分。

表 B.1 质量评价表（续）

序号	指标	分值	得分	评价方法及说明
3	管理能力	25		
3.1	技术保障	5		
3.1.1	建立专业的技术支持和保障体系,及时处理技术问题。	2		根据工作机制和保障能力,按照好(2分)、有(1分)、无(0分)三档赋分。
3.1.2	及时检查、维修、保养、更新,确保软件、硬件设备、装置处于有效、良好状态,性能符合最新技术标准。	2		根据工作效率和保障效果,按照好(2分)、有(1分)、无(0分)三档赋分。
3.1.3	对新项目进行充分的测试和试运行,及时修正,消除隐患。	1		通过现场检查、工作文件等来评判。
3.2	安全管理	15		
3.2.1	采用科技手段,提高安全管理能力,包括但不限于以下: (1) 对内部交通进行智能化管控和调度; (2) 对环境、资源、设施进行实时监测、预警和报警; (3) 科学测算和公布最大承载量指标; (4) 实时掌握旅游者密度以及分布特征,及时实施容量管制和客流疏导; (5) 及时发现、应对和处理风险。	5		通过现场检查来评判; 每一小项的分值为1分,逐项进行判断和赋分; 如未达到要求,该小项不得分。
3.2.2	制定和演练突发事件处理预案,建立紧急救援机制。	3		通过现场检查、工作文件来评判; 根据预案的完备性、演练效果,紧急救援机制的有效性,按照高(3分)、中(2分)、低(1分)三档赋分。
3.2.3	在体验环节安排专门服务人员,及时提供方向引导、秩序维护、应急处理等服务。	2		通过现场检查来评判; 根据专门人员的服务情况,按照好(2分)、有(1分)、无(0分)三档赋分。
3.2.4	安全标志及使用符合 GB 2894 相关规定。	2		现场如有1处不符合标准之处,即不得分。
3.2.5	建立网络安全防护体系,互联网接入的系统或应用应达到 GB/T 22239 和 GB/T 25058 规定的等级保护要求。	1		通过现场检查和证书来评判。
3.2.6	建立数据安全防护系统,保护旅游者隐私信息。	1		通过现场检查和证书来评判。
3.2.7	对于旅游者直接接触和使用的设备、设施,应做到清洁消毒后才能再次使用。	1		现场如有1个未清洁消毒即再次使用的现象,即不得分。
3.3	质量管理	5		
3.3.1	设立质量管理岗位,配备专门人员。	1		通过审阅制度文件进行评判。
3.3.2	定期对员工开展培训,使其掌握技术手段,提高其服务技能。	1		通过访谈交流和制度文件进行评判。
3.3.3	建立和公布质量反馈渠道,接受意见、建议和投诉。	1		通过现场检查来评判。
3.3.4	根据旅游者反馈,及时改进体验内容与服务。	1		通过访谈交流和制度文件进行评判。
3.3.5	总结实践经验,形成规程、制度等技术文件。	1		通过检查技术文件进行评判。
总分				

参考文献

- [1] GB/T 20001.8—2023 标准起草规则 第 8 部分: 评价标准
 - [2] GB/Z 42759—2023 智慧城市 人工智能技术应用场景分类指南
-