

The image features a central white semi-transparent banner with red text. The background is a composite of a blue sky with a network diagram (cloud, nodes, lines) and an aerial view of a scenic area with digital overlays (Wi-Fi, user icons, concentric circles).

智慧景区一体化建设方案

推动旅游产业数字化转型、促进旅游数字经济发展

2023.10

CONTENTS

目 录

BACKGROUND

01 建设背景

政策背景

行业背景

需求分析

MENTALITY

02 建设思路

建设内容

建设原则

建设目标

总体架构

SCHEME

03 建设方案

基础设施

综合管控平台

业务管理平台

智慧营销平台

智慧服务平台

01

BACKGROUND

建设背景

政策背景

行业背景

需求分析

[政策背景]

参照景区建设标准

符合国家指导发展方向

遵循国家指导发展目标

参照国内4A、5A信息化建设标准要求

符合国家“互联网+旅游”发展方向

遵循国家信息技术作为旅游发展动力目标

颁布时间	政策名称	颁布机构
2018年3月	《关于促进全域旅游发展的指导意见》	国务院
2018年11月	《关于提升假日及高峰期旅游供给品质的指导意见》	文化和旅游部
2018年11月	《关于促进乡村旅游可持续发展的指导意见》	文化和旅游部
2019年8月	《关于进一步激发文化和旅游消费潜力的意见》	国务院
2019年12月	《关于改善节假日旅游出行环境促进旅游消费的实施意见》	发改委
2020年10月	《关于政协十三届全国委员会第三次会议第4825号（文化宣传类263号）提案答复的函》	文化和旅游部
2020年11月	《关于深化“互联网+旅游”推动旅游业高质量发展的意见》	文化和旅游部
2021年1月	《开好局起好步推动文化和旅游工作开创新局面2021年全国文化和旅游厅局长会议工作报告摘要》	文化和旅游部
2021年3月	《“十四五”旅游业发展规划》	国务院
2021年4月	《“十四五”文化产业发展规划》	文化和旅游部
2021年5月	《关于推进博物馆改革发展的指导意见》	中央宣传部等9部门
2021年7月	《“十四五”文化和旅游发展规划》	文化和旅游部
2021年9月	《关于印发全国特色小镇规范健康发展导则的通知》	国家发改委等10部委

[政策背景]

国务院《“十四五”旅游业发展规划》：

2025旅
游业发
展目标

旅游业发
展水平
不断提升

现代旅游
业体系
更加健全

旅游供给
更加丰富

大众旅游
消费需求
更好满足

七大
重点
任务

- 坚持创新驱动发展，深化“互联网+旅游”，推进智慧旅游发展；
- 优化旅游空间布局，促进城乡、区域协调发展，建设一批旅游城市和特色旅游目的地；
- 构建科学保护利用体系，保护传承好人文资源，保护利用好自然资源；
- 完善旅游产品供给体系，激发旅游市场主体活力，推动“旅游+”和“+旅游”，形成多产业融合发展新局面；
- 拓展大众旅游消费体系，提升旅游消费服务，更好满足人民群众多层次、多样化需求；
- 建立现代旅游治理体系，加强旅游信用体系建设，推进文明旅游；
- 完善旅游开放合作体系，加强政策储备，持续推进旅游交流合作。

[政策背景]

文化和旅游部《“十四五”文化和旅游发展规划》：
对智慧旅游要求：



[政策背景]

《旅游景区质量等级评定与划分》国家标准：

- **信息化基础：**

移动通信信号覆盖、无线局域网覆盖、宽带网络、基础数据库、网站建设、新媒体平台建设

- **信息化管理：**

景区视频监控、游客流量监测、警报设施、运行监控、数据共享

- **信息服务：**

信息发布渠道、信息发布内容、导游导览系统

- **电子商务：**

在线预订、线下支撑、网络营销

信息化基础

30分

信息化管理

25分

信息服务

15分

电子商务

15分

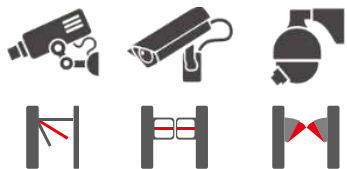
[行业背景]

景区信息化建设的三个阶段：

第1阶段

智慧景区票务平台

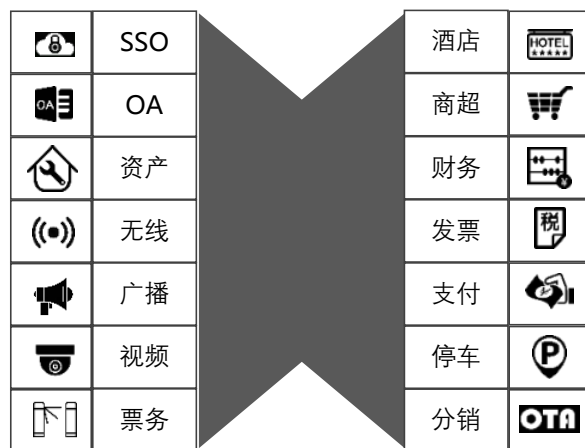
信息化基础：具备基础的售检票系统，售检票硬件，系统独立运行，业务数据以孤岛形式存在。



第2阶段

智慧景区业务业务管理平台

信息化升级：打通景区票务、餐饮、酒店、停车等业务系统，注重管理、服务、营销，初步形成多业态的综合管理。



第3阶段

智慧景区综合管控平台

数字化转型：进一步深化“互联网+旅游”业务模式，综合运用云技术、物联网、大数据等前沿科技，实现景区业务数据的智能采集、多维分析、可视展现。



[行业背景]



景区监控覆盖有限，缺乏多种监控手段



网络、广播、求助等服务覆盖率有限



景区宣传手段方式不够统一有效



景区缺少精细化营销管理手段



景区检票手工核验、节假日压力大



景区停车、导服等缺乏信息化手段

痛点

剖析

景区基础软硬件设施亟需全面提升

景区票务板块信息化水平需全面加强

景区游客服务智能化水平需优化改造

景区综合监控手段需多样化补充升级

景区大数据分析能力需尽快补强

景区品牌推广需统一优化

[需求分析]

用户需求分析

管理部门需求

及时监管、及时沟通、及时服务。

游客需求

吃好、住好、玩好、交通好、购物好，增强游客旅游体验。

涉旅企业需求

及时了解旅游信息、保障游客吃穿住行，实现信息化管理。

业务需求分析

产业监测需求

实时监测景区旅游产业情况，为领导决策提供支持。

营销推广需求

创新营销手段，挖掘地方特色，让景区美景、特色“走出去”，游客“引进来”。

区域发展需求

推动区域可持续、高质量发展。

功能需求分析

数据规范需求

旅游数据规范统一、各类数据库，大数据综合分析。

可视化监测需求

景区核心区实时监控，管理者远程查询、浏览、管控。

一站式服务需求

为游客提供吃、住、行、游、购、娱的全方位服务。

性能需求分析

设备可靠性需求

从整体架构、关键部件等着手，进行可靠设计与建设。

产品可靠性需求

网络链路可靠，保证各项业务正常稳定运行，提升服务质量，有效应对应急事件。

网络安全需求

阻击病毒和黑客的攻击，确保满足安保要求。

搭建**多角色、多业务、多系统的综合平台**，助力景区信息化、智慧化发展。

02

CONSTRUCTION MENTALITY

建设思路

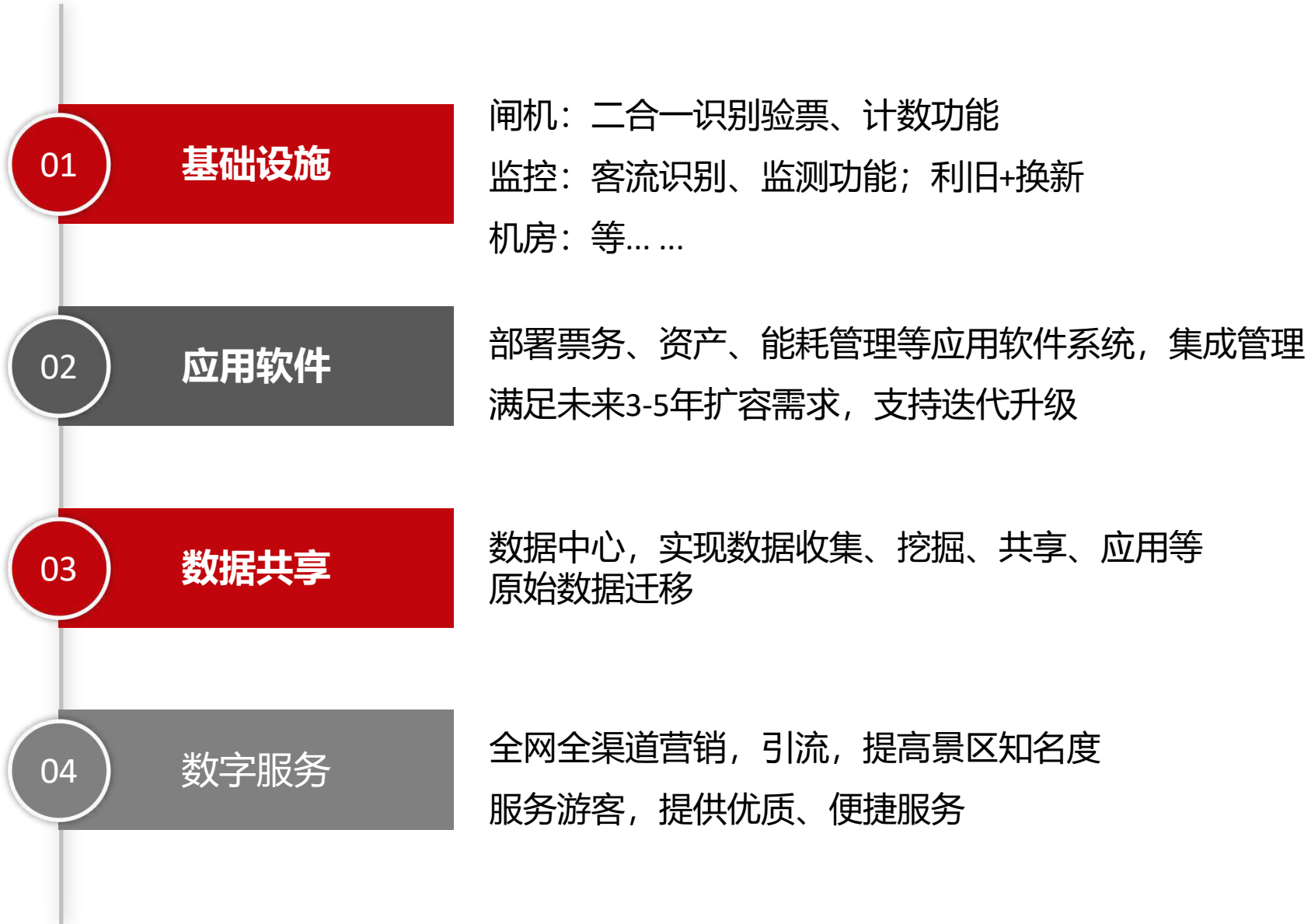
建设内容

建设原则

建设目标

总体架构

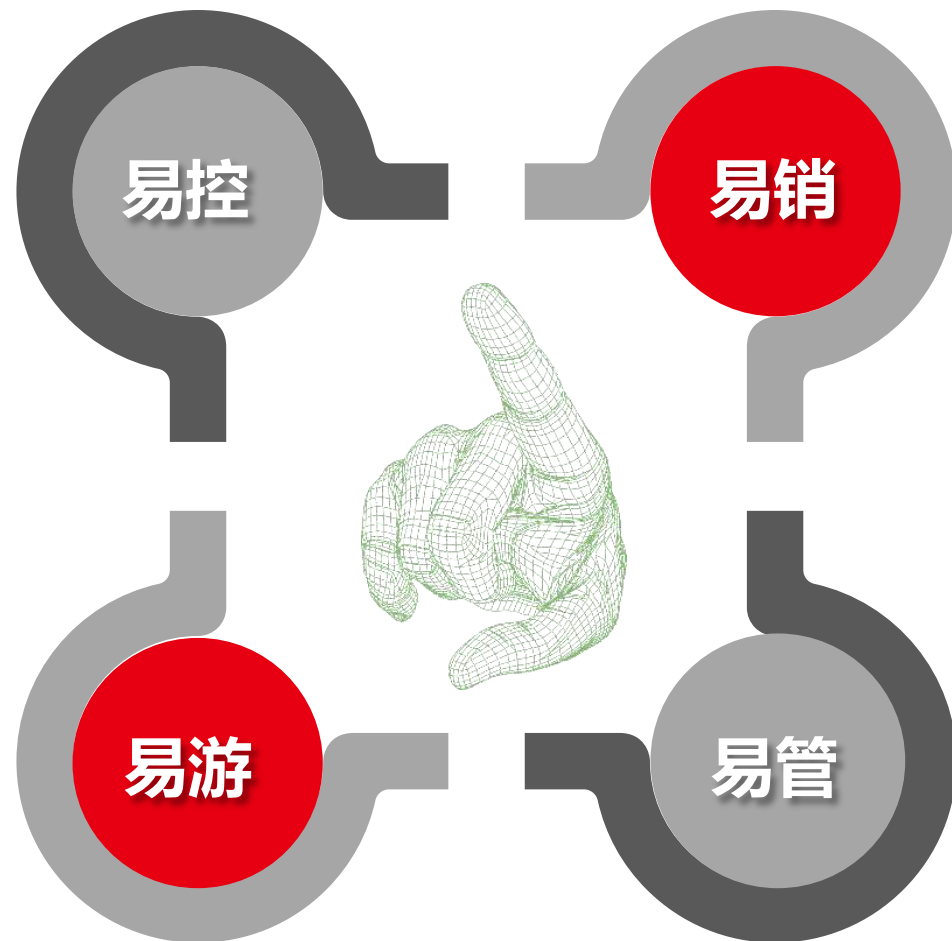
[建设内容]



[建设原则]

管控提升：“综合管控平台”以“一张图”方式实现物联感知单元如闸机、摄像头、停车场、报警柱等的统一管理、控制与可视化展现；实现票务、游客、分销、直销等数据的采集管理，为大数据分析提供支撑。

服务提升：“智慧服务平台”以小程序/公众号/APP等方式，为游客提供游前、游中、游后的全程服务，涉及门票预定、路线规划、商品采购、导游导览、一键求助，投诉管理等功能，实现一机在手、全程无忧。



营销提升：“智慧营销平台”主要解决了线上分销统一入口问题，电子票分销，实现各个分销渠道购买的门票统一发码，游客可直接可刷码入园。既帮助景区整合营销渠道，又为游客提供便捷服务。

管理提升：“业务管理平台”实现景区整体运行数据的展现与分析，如：运行安全、游客画像、景区客流、运营收入、安全运维、应急管理数据，以图表、热力图等方式直观展现给管理者。

[建设目标]

基础设施

稳健的系统架构(安全, 结构稳定);
安全的运行环境(布线、入侵、消防);
完备的信息体系(一键、入侵、融合);
资源整合、分析、应用。

管理水平

高效的办公管理(OA、资产、票务等);
精准的决策分析(游客, 停车, 导流、应急等);
可视化运维管控(环境、管控, 运维)。

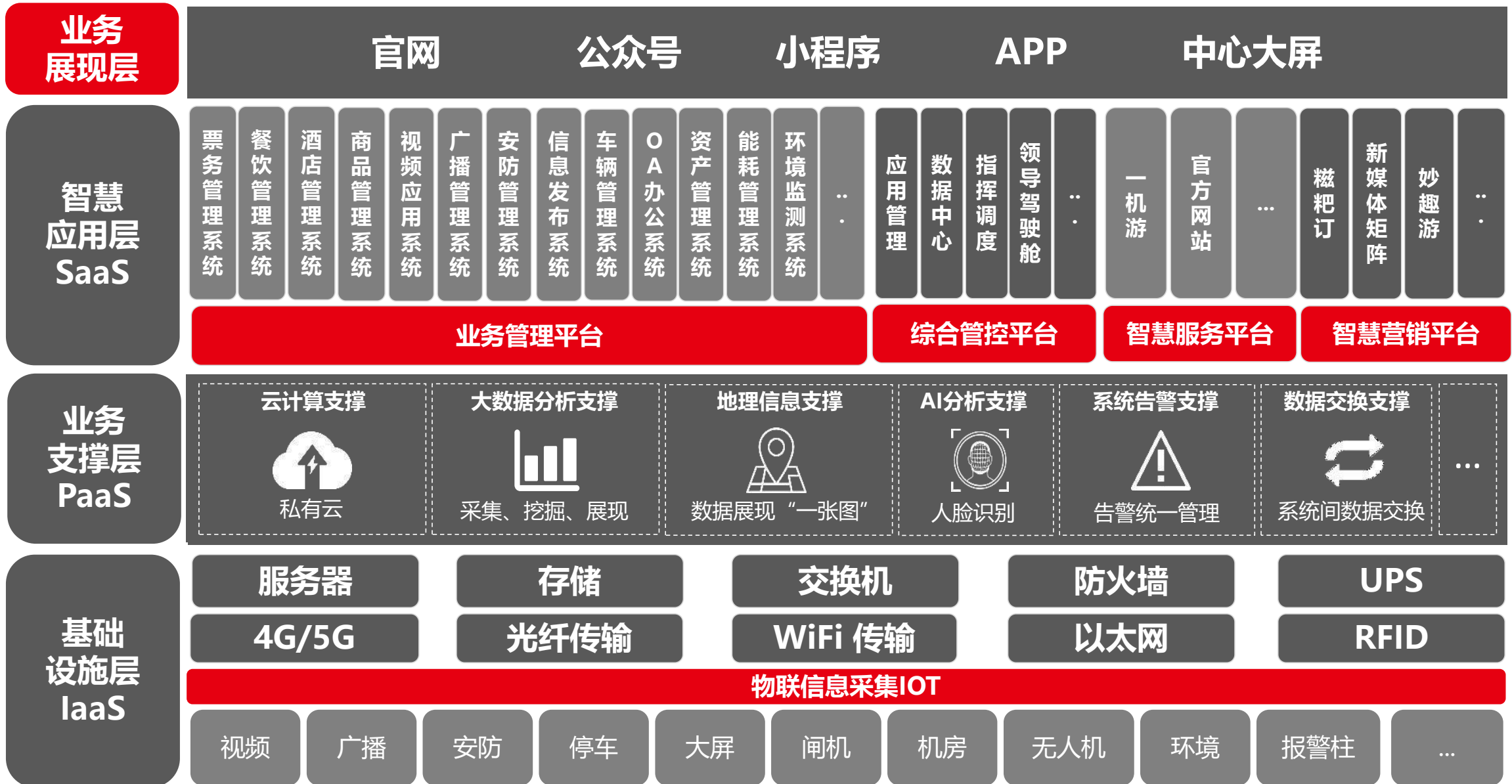
服务水平

全过程智慧陪伴(游前、游中, 游后);
整合线上线下资源, 创新营销服务;
融入高科技元素, 全方位的科技体验(虚拟游览、科普系统等)。

智慧发展

信息化基础: 设施完备, 功能齐全, 安全可靠;
信息化管理: 开拓创新, 规范化、精细化管理;
信息化服务: 以人为本, 提升游客旅游体验;
电子商务: 线上线下一体化营销, 创新融合。

[总体架构] 构建“1”基础、“1”支撑、“4”平台、“N”应用、“5”展现的系统架构，构建智慧景区信息化发展体系。





CONSTRUCTION SCHEME

建设方案

基础设施

综合管控平台

业务管理平台

智慧营销平台

智慧服务平台



基础设施

指挥中心 | 机房 | 安全
综合布线 | 基础网络
WiFi全覆盖
智能硬件 |

综合管控平台

业务管理平台

智慧营销平台

智慧服务平台



[基础设施—机房]

- 机房建设是不可逆工程，改建成本极高，充分考虑技术先进性和景区未来发展需求，对机房内除计算机外的基础设施，一次建设到位。
- 按照《数据中心设计规范》、《计算机场地技术条件》、《计算机场地安全要求》等规范和要求，建设标准化机房，机房基础装修、规范化布线，从而为设备提供一个安全稳定运行的空间。
- 对景区内的组网建设进行重新规划，更换现有的老旧设施设备，进行严谨的网络备灾规划，根据景区实际情况进行科学的组网改造布局。
- 所有云服务器和本地服务器的数据进行数据备灾规划。

机房建设



机房装修



硬件部署



综合布线

建设**标准化机房**，**机房基础装修**、**规范化布线**，部署服务器、存储交换设备、安全设备、消防设备、门禁设备、动环设备、UPS等设备。

机房环境必须满足各种电子设备对**温湿度**、**洁净度**、**电磁场**、**噪音**、**安保**、**防漏**、**振动**、**防雷和接地**等要求。

基础软、硬件建设



服务器



存储



核心



UPS



汇聚



安全



数据库



操作系统



应用软件

[基础设施—指挥调度中心]



建设集**预案、视频、图片、语音、地理位置、数据、会议、中控**等功能为一体的指挥调度中心，实现**数据资源、业务**的统一管理和**景区应急**统一指挥、联合行动。

[基础设施—基础网络及综合布线]

01

基础网络是建筑智能化系统的重要基础，它的建设直接影响到智能化系统的信号传输质量、系统维护和系统扩展。

02

室内设计水平桥架采用标准200*100mm防火喷塑桥架、垂直桥架采用标准200*100mm防火喷塑桥架。各子系统的前端线缆均穿JDG20、JDG25管沿墙或吊项内敷设。

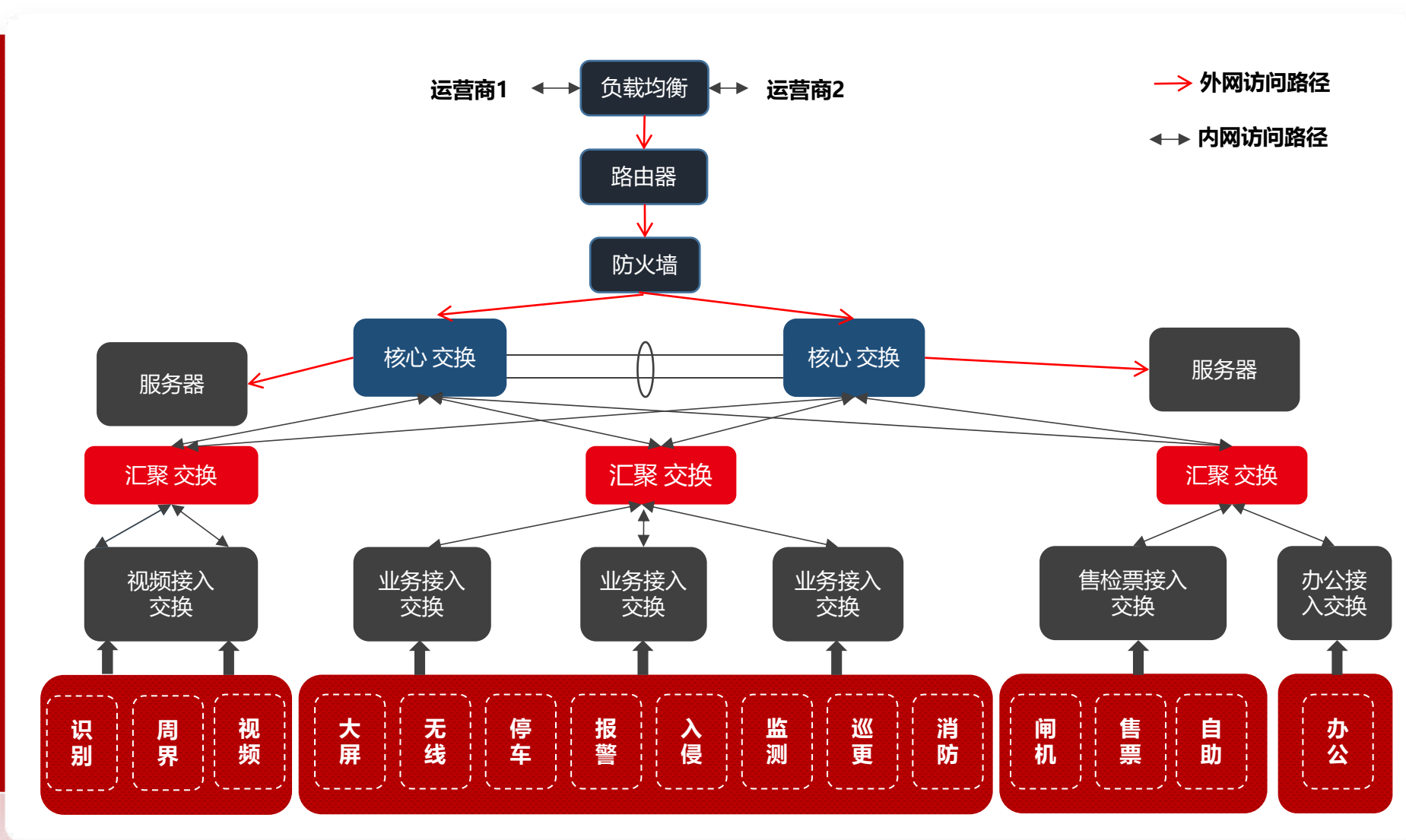
03

室外主干管网采用PE100管道，支干管网采用PE100管道，分支管网采用PE50管道，过路采用镀锌钢管。前端设备点位管网采用PE25/PE32管网，主干井采用600*600*800mm、分支井采用500*500*700mm，管井采用铸铁井盖，室外过路埋深不低于80cm,其他区域埋深不低于50cm。

为景区提供数据分析、智能化设备管理、应用软件部署等**支持**，帮助景区实现数字化建设。

[基础设施— 计算机网络架构]

梳理景区业务内容，依据业务内容规划网络架构，构建接入、汇聚、核心的三层架构体系，接入景区项目各类业务。



[基础设施—WiFi全覆盖]

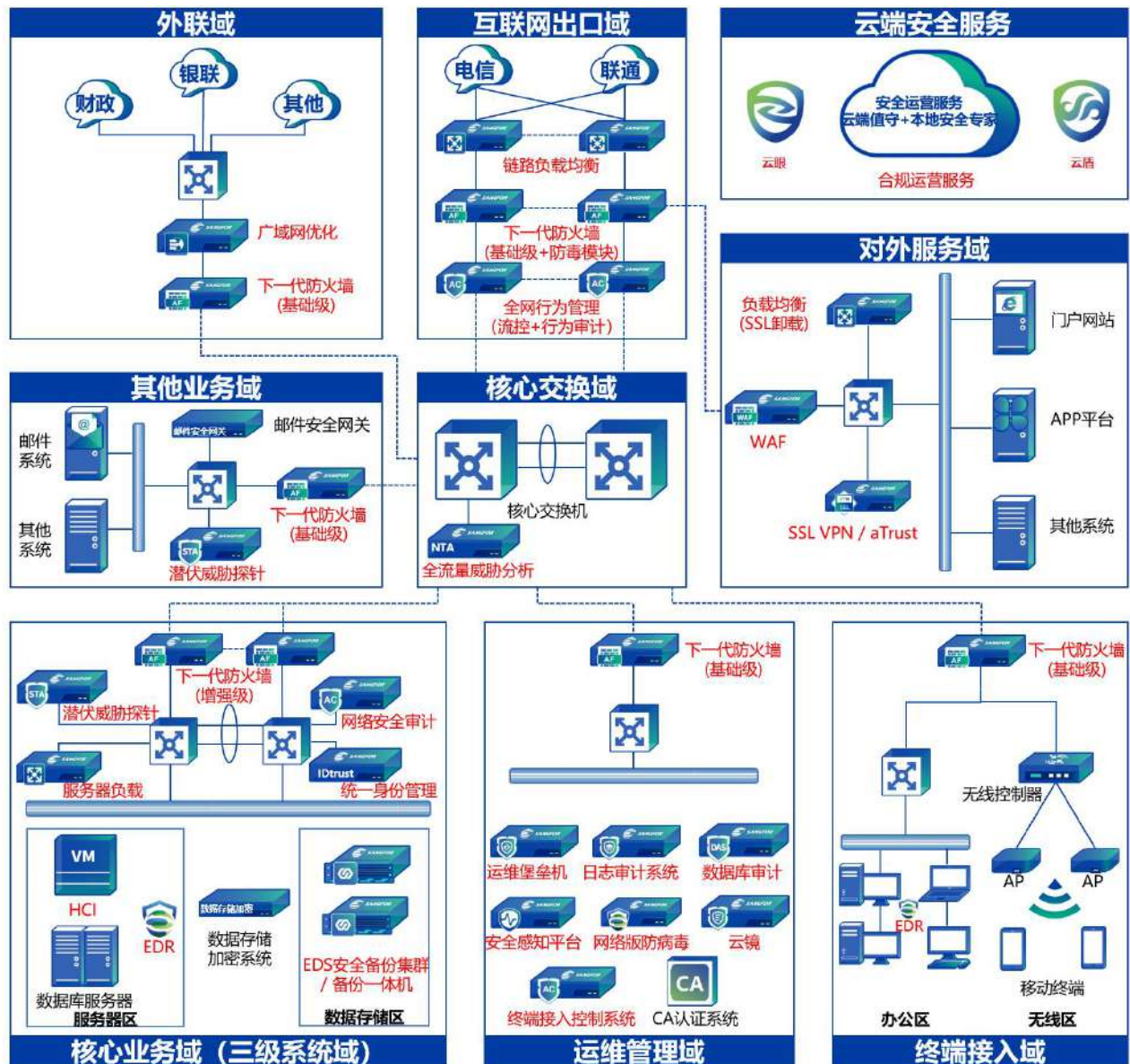
景区配置无线网络系统，确保景区人员和游客在任何地方都可以随时随地接入无线局域网，室内办公区域采用放装AP，售票大厅人员密集区域采用高密度AP，室外采用定向AP进行景区全覆盖。



[基础设施—信息安全等级保护]

构建**多级联动安全防御体系**，形成威胁的**防御、检测、响应和预测闭环**，应对各种攻击。从**业务维度**展示安全现状，从**攻击链**的角度，让客户看到资产的**失陷状态**，之后对失陷资产进行**详细举证**，让用户看到威胁的**原因、危害**，并为客户提供**处置建议**。最后，让客户看到威胁的影响面、内部的异常访问关系，对**失陷资产**进行横向行为和外联行为的画像。

以**图形化报表实时分类展示**各项风险，如**入侵风险、实时漏洞风险、数据风险和黑链风险**等。



[基础设施—智慧物联AIoT]

基础设施物联接入管理AIoT



私/公有云



网络传输



中间件



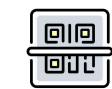
AI识别



地理信息

[基础设施—票务系统硬件]

票务系统基础硬件：票务中心配套设备，闸机设备及自助服务终端设备。



二维码



纸票



身份证



IC



人脸识别

票务中心



售票计算机



二维码扫描盒子



身份证阅读器



手持验票机



门票打印机



闸机



自助售取票机

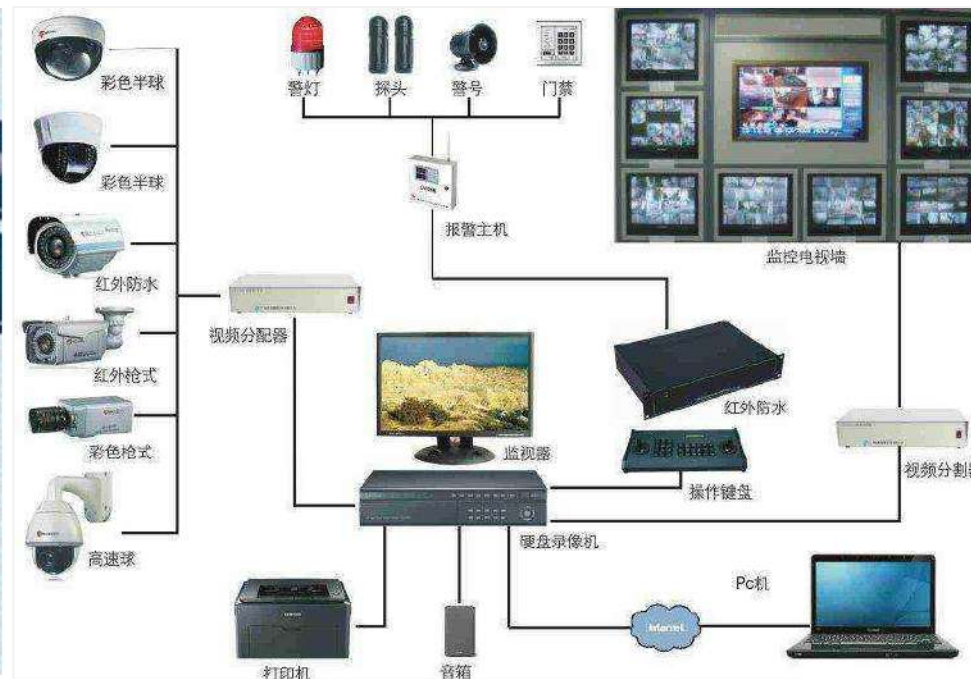


[基础设施—视频监控硬件]

客流监测监控：通过双目摄像头或基于人工智能视频识别模块，识别个人或者群体行为，主要是基于机器视觉的行为识别系统，是对指定区域个体或群体行为进出路线等的识别。




普通视频监控：根据建筑物数量、地理位置距离、监控环境与范围、画面质量、内容保留时间、使用功能等选择合适的视频监控设备，如有必要可部署监控室，主要设备包括**监控中心电脑、视频矩阵、硬盘录像机、对讲系统以及监控室电源等。**

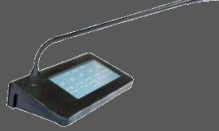


[基础设施—数字广播硬件]


主控机房设备



数控收音机



对讲呼叫话筒



主控服务器




电源时序控制器




电话接入网络主机


室外




防水音柱



室外绿化区




停车场




公园主干道

前端设备


室内



吸顶喇叭



管理处



游客服务中心


音质可靠：全数字化技术；

应用灵活：支持独立控制，分区组合；

文字播报：支持文字转语音播报；

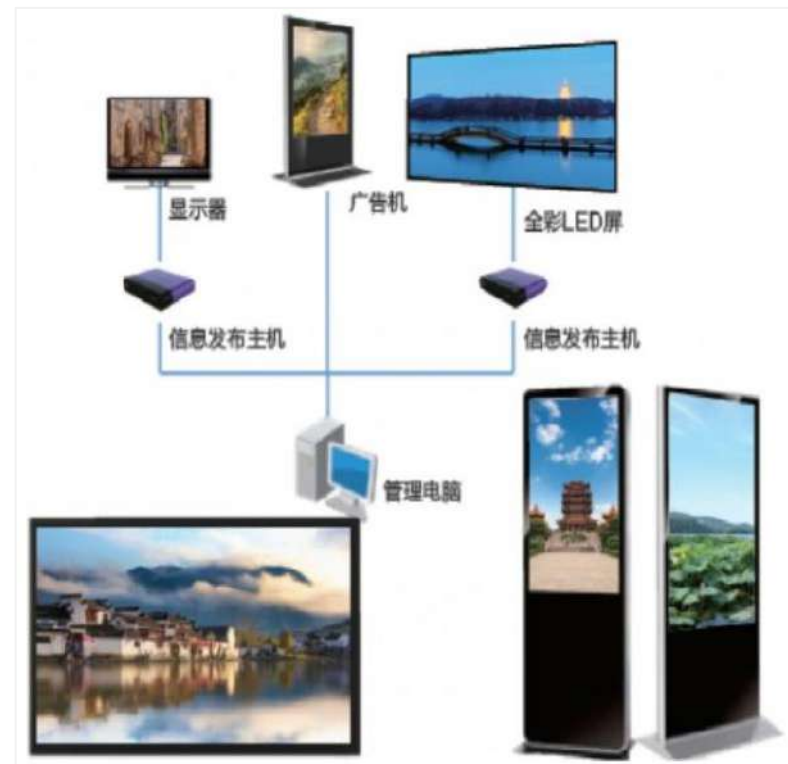
电话播报：随时随地，电话广播；

实时采播：设定节目对接实时采播；



萌宠乐园等户外配置
户外防水感应式自动讲解器，当游客到达固定范围的时候，自动播报相应信息。

[基础设施— 信息发布硬件]



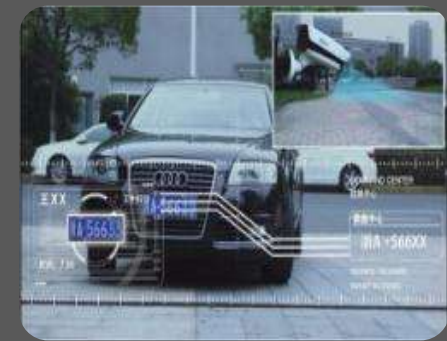
信息发布系统主要包括**中心控制系统**、**终端显示系统**和**网络平台**。

中心管理系统软件安装于**管理与控制服务器**上。

终端显示系统包括**终端显示大屏**、**导览机器人**、**智慧灯杆屏幕**等。

[基础设施— 停车场硬件]

智慧停车场硬件：车牌识别一体机、停车场收费显示屏、车牌识别计费软件、智能道闸等。



1-不停车进场

基于车牌识别的无卡化管理，提升进出场效率。



2-高效率出场

固定、月卡、已缴费车辆，通过车牌识别后不停车出场。

智慧景区管理平台



液压升降柱



电控系统



本地遥控



车牌识别



直杆道闸



栅栏杆道闸



广告杆道闸



空降道闸

- 景区车辆出入口，停车场出入口设置具有车牌识别、计费功能的车道闸；
- 创意小吃街、商业街入口设置升降柱，对进出车辆进行有效管控

[基础设施— 能耗管理硬件]



智能仪表设备：电表、水表、冷热量表、流量计、导轨表等

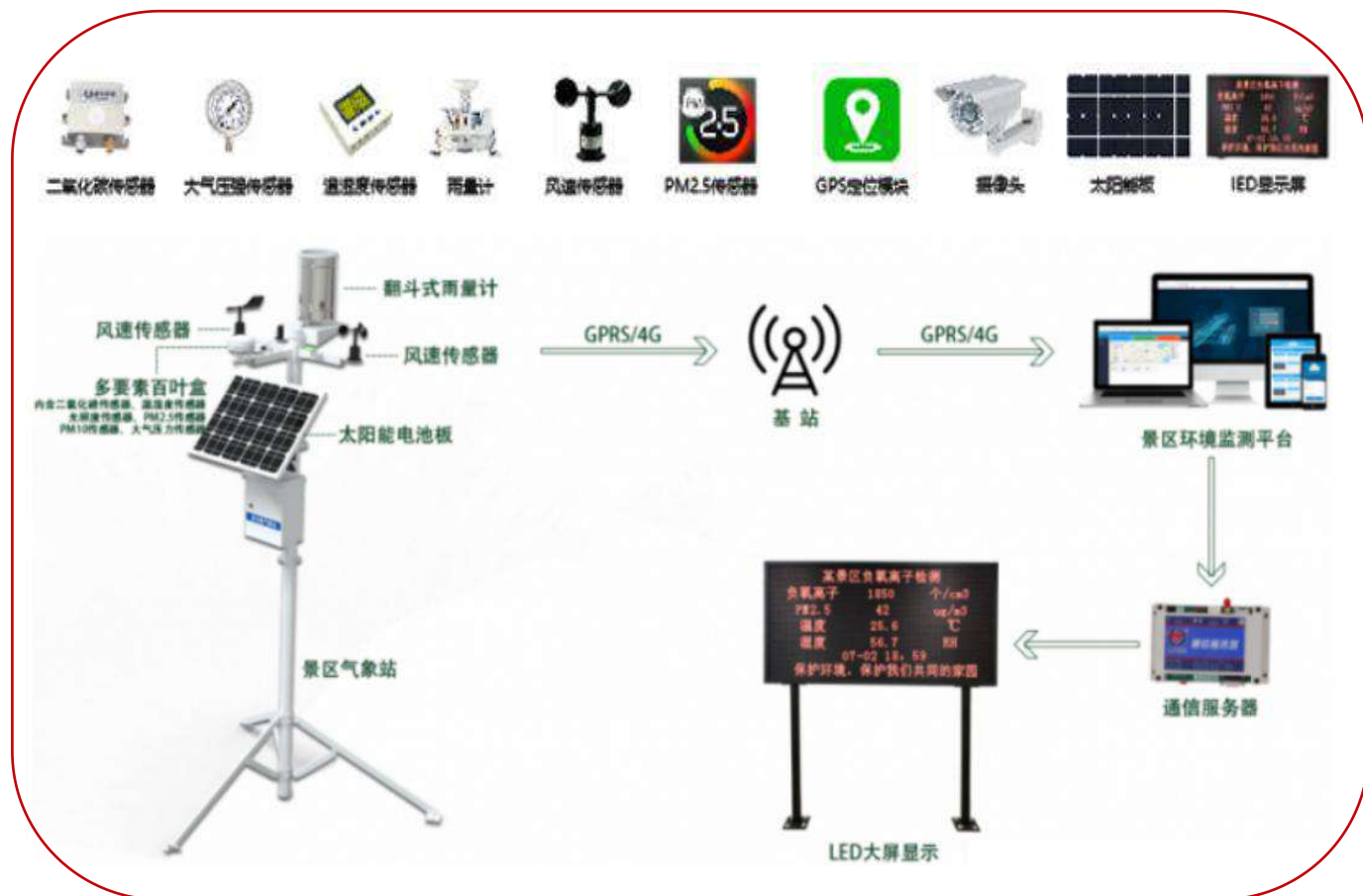
节能执行设备：执行器、控制器、伺服器、节能断路器、智能控制器、节能通断器等

通讯管理设备：光纤、网线、通讯管理机、交换机、监控主机、UPS等

[基础设施— 环境监测硬件]

建设景区环境监测系统，实时了解景区核心区域的**温湿度、负氧离子、PM2.5、PM10、紫外线强度、水、噪声、等环境质量**状况，实现景区环境监测、监控的智能化。

- **实时监控**：采集各站点实时数据，快捷有效。
- **数据查询**：可按站点、时间范围和数据类型（小时数据、日数据、月数据、季数据）进行查询，支持导出和对比分析。
- **移动监管**：支持远程监管和数据随时随地查看。
- **电子地图**：直观展示景区全部监测点位，可随时查看某一站点实时监测数据、站点基本信息、参数变化趋势等。





基础设施

综合管控平台

设备管控
数据中心
指挥调度
(web端、手机端)

业务管理平台

智慧营销平台

智慧服务平台



[综合管控平台—**首页展示**]



- 综合管控平台基于**模块化**的管理模式，实现**多场景一平台统管、业务层面综合集成**，多系统间**关联互动和数据共享**，达到对景区的综合管理和集中控制。
- 各职能部门用户通过**账号密码登录**平台，即可看到**三大功能模块**（**设备管控、数据中心、指挥调度**）；各模块均能呈现景区场景地图，用户依据自身**用户、权限、角色**等管控设备、查看数据、进行业务管理。

[综合管控平台—设备管控]

地图呈现方式：以3D建模、实景地图、倾斜摄影、手绘地图、数字孪生等**地图引擎**为基础，搭建“景区—张图可视化平台”。

设计模块化



数字孪生



手绘地图

IOT智能采集

展现可配置

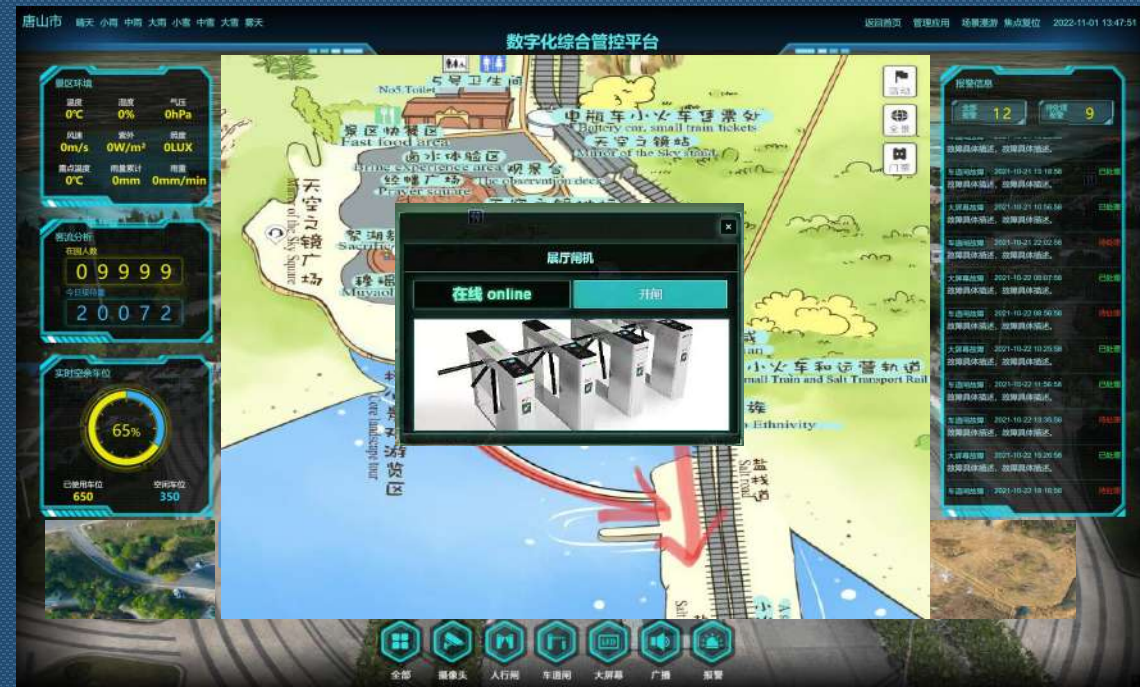
[综合管控平台—设备管控]



“一张图”硬件管控: 基于景区地图, 标注景区各类设备设施地理位置, 实现智慧物联感知, 实时管控闸机、停车场、视频监控、广播、大屏等设备, 并对当前位置进行定位和一键导航, 为智慧化管理、信息化管理提供支撑。

[综合管控平台—设备管控]

以视频监控、闸机为例：



视频监控系统对接：可支持查看摄像头状态、实时监控画面、视频回放等操作。

闸机系统对接：根据景区现场情况，支持查看闸机状态、远程开闭等操作。

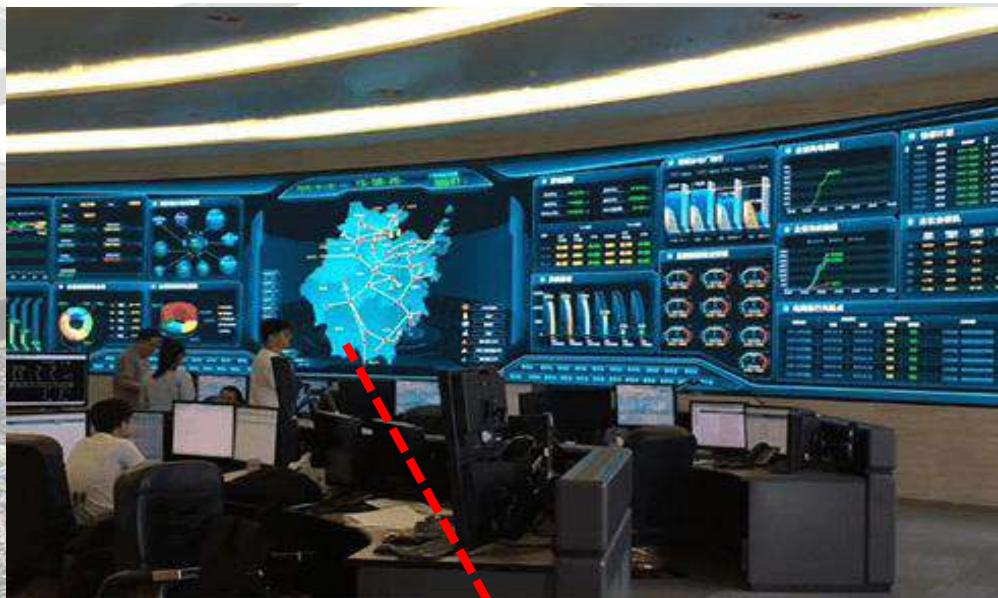
[综合管控平台—设备管控]

以智慧灯杆为例：



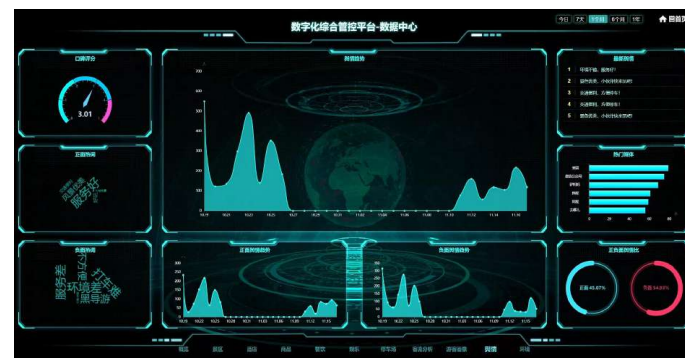
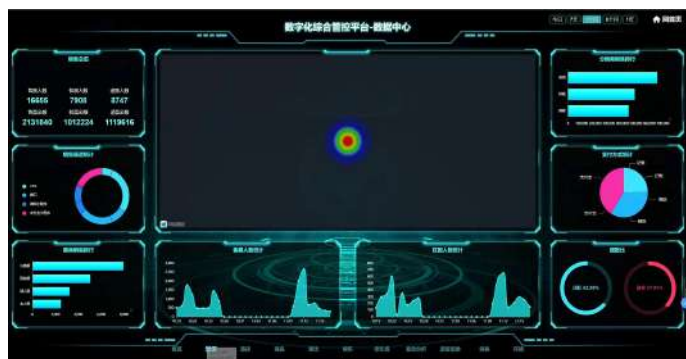
智慧灯杆：实时查看智慧灯杆搭载设备状态，支持设置广播音量、屏幕显示内容、WiFi开闭、监控调节等。

[综合管控平台—数据中心]



支持票务、酒店露营、娱乐项目、商品销售等各领域业务数据分析，助力景区数字化、智慧化提升。

[综合管控平台—数据中心]



构建“**全、统、通、管**”的景区数据中心，从**数据采集、交换、分析、可视化展现**等方面进行规划化、统一管理，同时进行**数据安全监管**，助力景区数字化、智慧化建设。



数据概览：支持景区**票务、客流、设备运维、运行监测、环境监测**等各领域业务数据分析，可根据景区业务**定制开发**，为景区发展决策提供数据支撑。

2.2智慧景区软件管理系统—数据中心管理平台

Software Management System



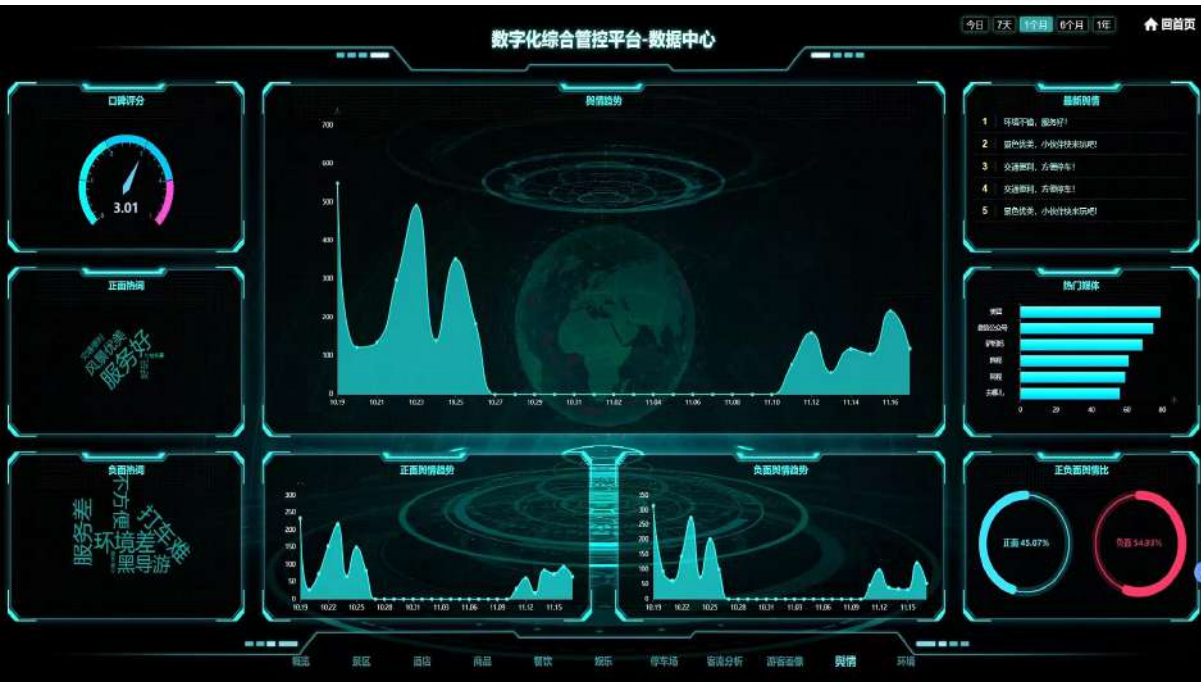
游客画像

对游客来源分布、学历、年龄、性别等进行分析与可视化呈现。

- 洞察游客需求，提升体验或优化产品；
- 精准决策，产品设计、营销策划、战略规划等；
- 引进更加适合景区的旅游产品，突出景区品牌形象。

2.2智慧景区软件管理系统—数据中心管理平台

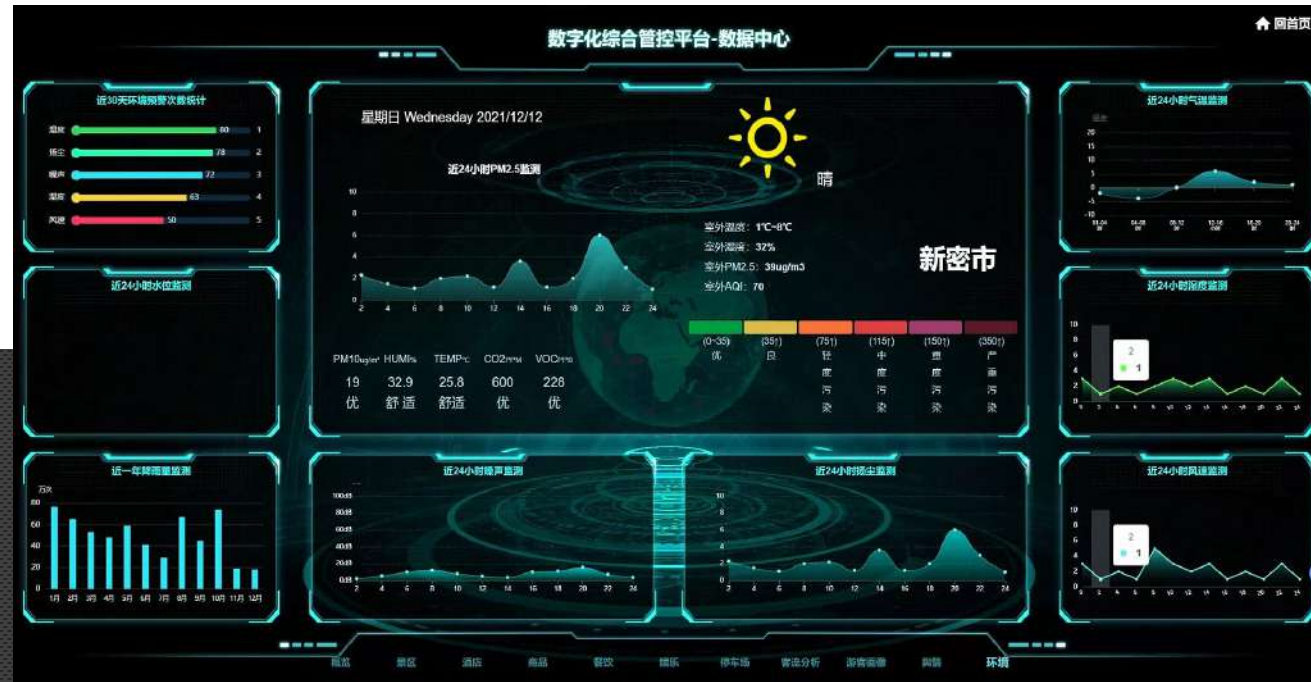
Software Management System



舆情分析

抓取景区相关正负面热词、最新舆情，分析舆情占比、发展趋势、景区口碑等，对热门评价进行分析，预测可能出现的**危机**。

- 了解游客对景区的看法及**游客需求**；
- 了解**竞争对手**的市场表现；
- 了解**市场趋势**和变化。



环境监测

可视化呈现景区不同时间段温湿度、扬尘、降雨、PM2.5、风速风向、负氧离子等环境变化情况。

[综合管控平台—指挥调度]

指挥调度：基于地理信息，进行应急事件加载，对应急资源、应急物资、应急人员、视频监控等进行指挥调度及管理。

应急事件



应急人员

视频监控

应急资源

物资管理

[综合管控平台—指挥调度]



应急事件——系统支持应急事件接报、指挥和归档。

视频监控——依据应急事件接报，可通过视频监控查看事发地具体情况。

应急人员——通过平台对现场人员、组织队伍等实现语音、视频调度。

应急资源——对应急物资存放位置、类别、负责人、联系方式等进行管理。

应急物资管理——依据应急事件的影响范围，查看周边的运输、通讯、医疗、消防等应急资源分布展示数量和状态。

根据本地区灾害、事故、紧急事件类型、特征和经验，制定**应急预案和专项应急预案**，以便突发情况时及时、有效应对。

综合管控平台—指挥调度

指挥调度后台



应急组织——可设置应急组织名称、类型、位置、经纬度、负责人信息等。



应急人员——可设置应急人员姓名、机构、联系方式等信息，支持视频、对讲、定位。



运输资源——可设置运输资源名称、类型、位置、经纬度、负责人信息等。



消防资源——可设置消防资源名称、类型、存放位置、经纬度、负责人信息等。



无人机——可设置无人机编号、类型、存放位置、经纬度、负责人信息等。



避难场所——可设置避难场所编号、名称、位置、负责人信息等。

[综合管控平台—领导驾驶舱/一部手机管]

领导驾驶舱/一部手机管

满足景区管理人员通过**手机端**实时查看景区营销数据及设备监控、运维等运营管理信息的需要。主要包含**营销数据、设备监测、运维管理**等模块。



登陆页面

[综合管控平台—领导驾驶舱/一部手机管]

营销数据：分别对票务、车位、特产、住宿、餐饮、客诉等数据进行分类统计和可视化呈现。



全部数据



票务数据



车位数据



特产数据



住宿数据



客诉数据

[综合管控平台—领导驾驶舱/一部手机管]

设备监测：

主要监测视频监控、广播、大屏、闸机等不同设备的总数、在线设备数量、离线设备数量等。



设备监测页面



监控设备监测

[综合管控平台—领导驾驶舱/一部手机管]

运维管理：

对监控、闸机、广播等设备设施进行检修和运维管理，发现设备故障后，系统派单，维修人员接单，现场处置，回传维修过程信息，并进行归档形成闭环，后续维修查看记录便于判断故障。



运维管理页面



任务详情



任务详情



任务状态



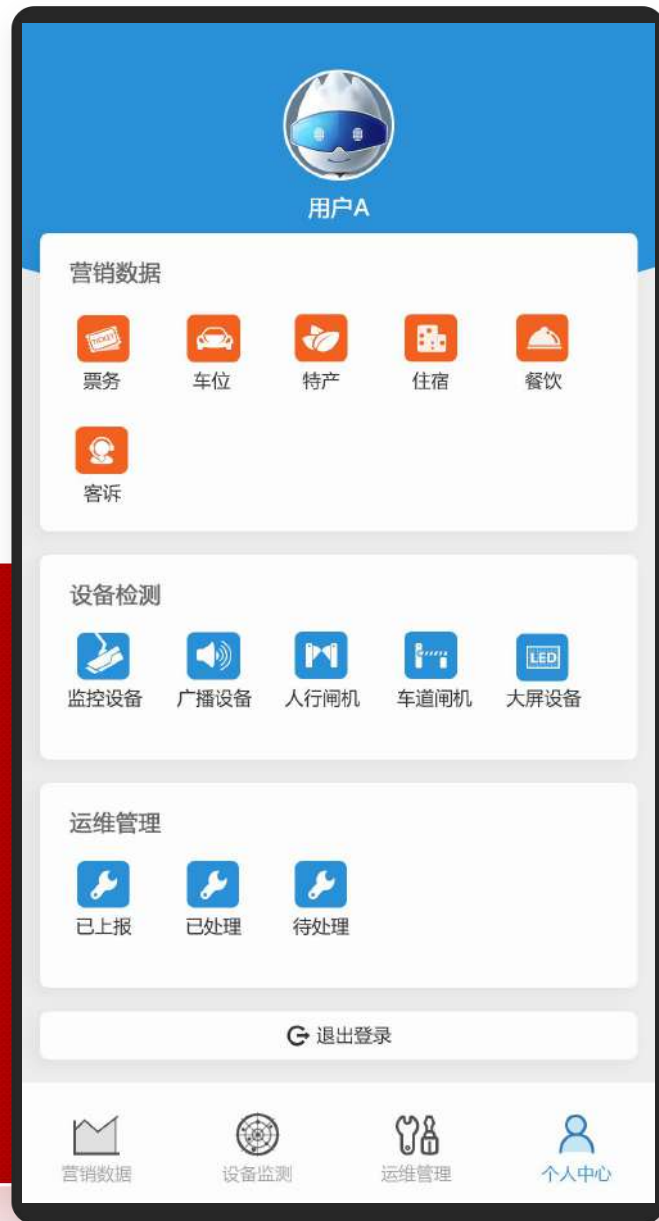
处理详情

[综合管控平台—领导驾驶舱/一部手机管]

事件管理：发现特殊事件后，系统派单，工作人员接单，现场处置，回传处理过程信息，系统备案。



[综合管控平台—领导驾驶舱/一部手机管]



个人中心:

通过个人中心, 查看各类业务详情。

个人中心页面



基础设施

综合管控平台

业务管理平台

智慧营销平台

智慧服务平台

应用系统集成管理

票务系统 | 视频监控系统
广播系统 | 信息发布系统

.....



[业务管理平台]

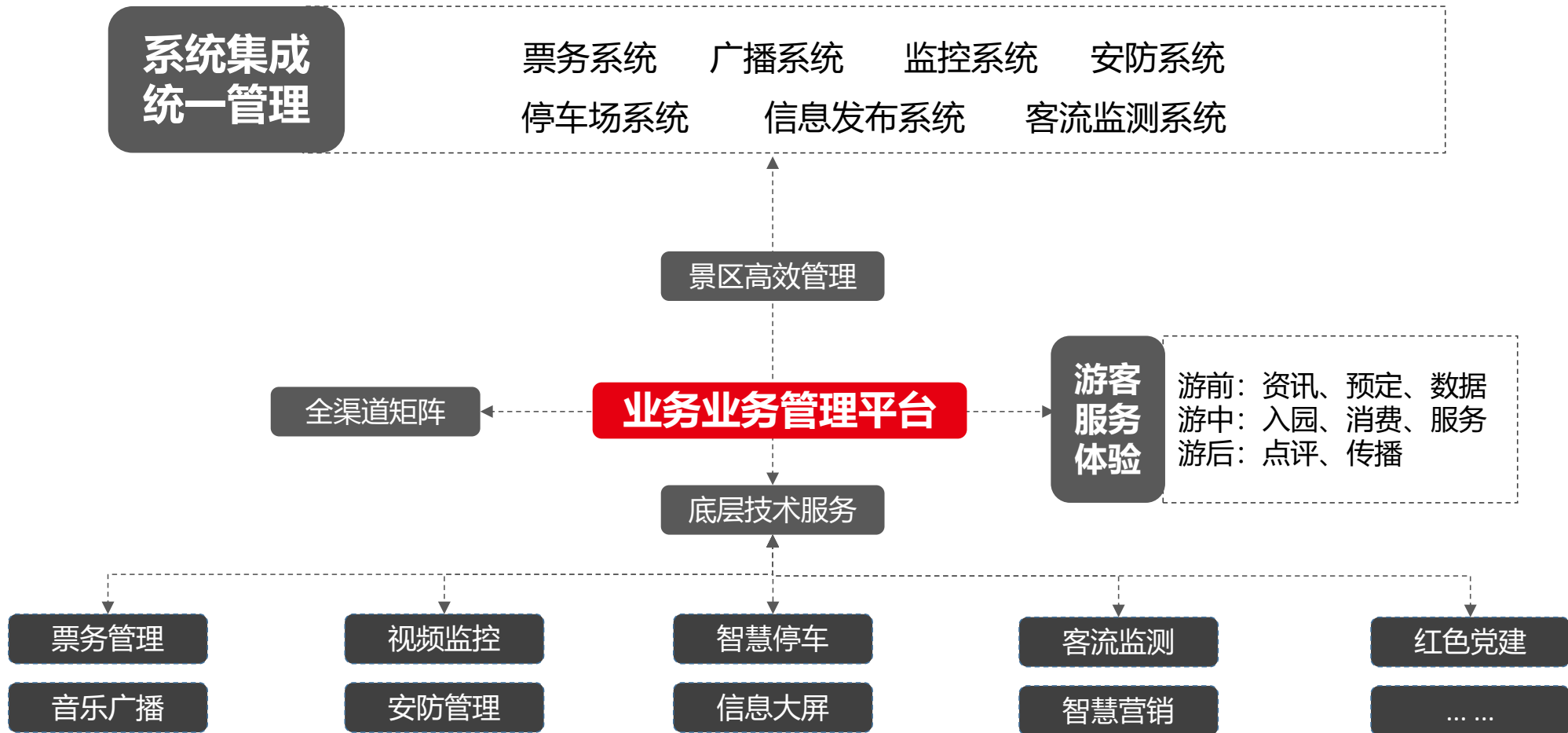


业务管理平台：围绕票务、停车场、酒店、餐饮等领域，通过智能物联进行信息整合，实现票务管理、停车管理、酒店民宿管理等管理系统在一个后台统一管理，拉近管理距离、提高业务效率、提升服务水平、科学辅助决策。

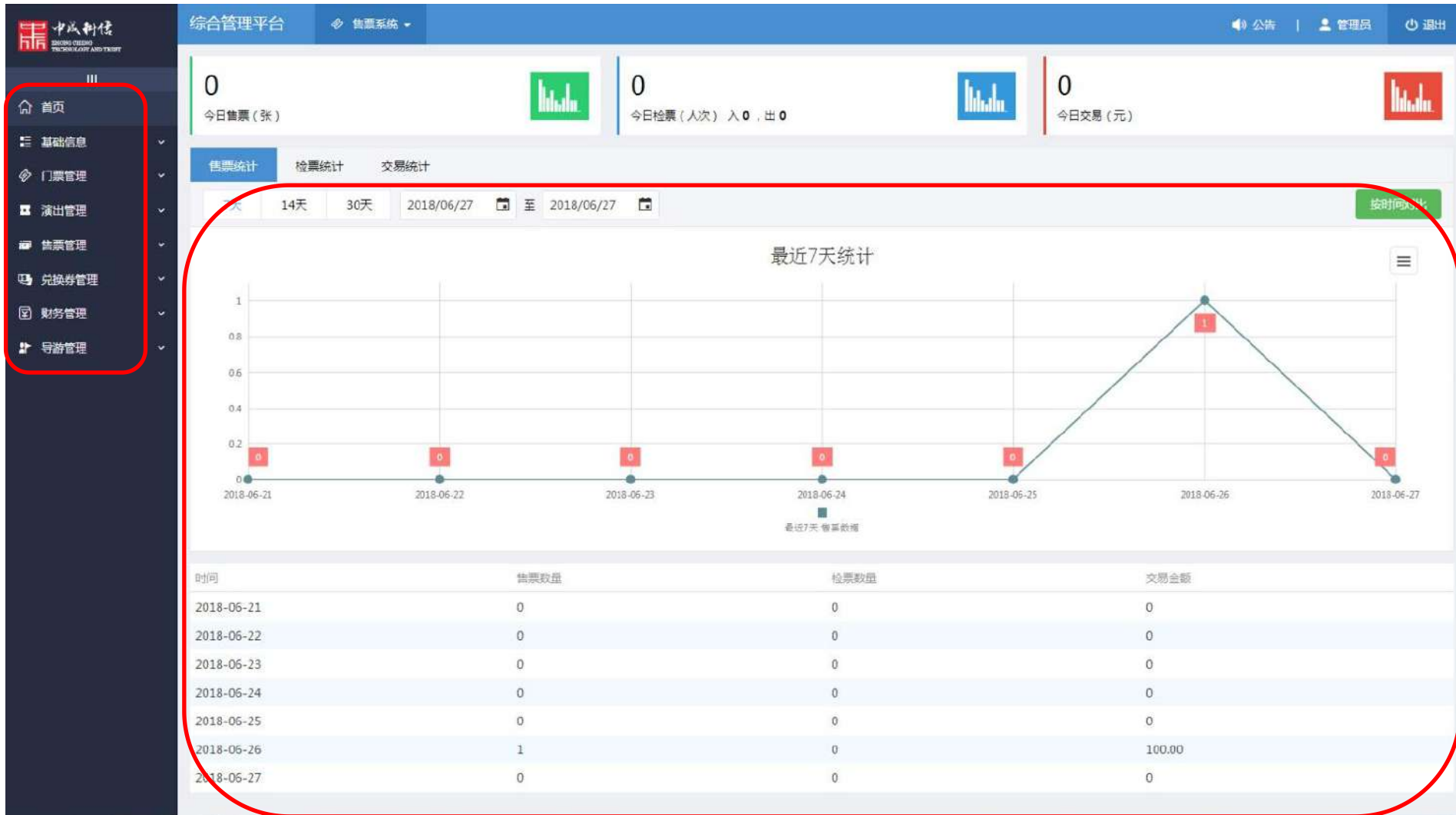
对于接入平台的各类子系统，支持管理者**集中授权与权限审批**，统一配置各部门、角色、人员的**可见应用与登录权限**，工作人员可通过单点登录**一键进入、退出应用**，提升访问便捷性和安全性。

[业务管理平台]

业务系统集成：通过底层技术服务接入各类业务应用系统，为游客提供游前、游中、游后的全方位优质的服务体验；
为景区管理提供统一门户，提高效率。



[业务管理平台—票务管理系统]



票务系统

- 登录系统后显示系统主界面，左侧导航栏包含基础信息设置、门票管理、售票管理、检票管理、统计报表、权限管理、系统配置、网站后台、微信后台等核心功能链接。
- 中心区域显示售票数据、检票数据、交易数据等关键信息，并以图形报表形式显示数据趋势图，点击相关区域后可进入对应的统计报表。

[业务管理平台—酒店管理系统]

酒店管理系统

- **酒店管理端：**支持远程配房、订单管理、押金管理、库存管理、查看房态、入住统计、房间管理、押金管理等。
- **游客服务端：**支持游客通过锁云湖小程序端查看民宿介绍、预定/续住房间、多通道支付、入住/退房、线上申请发票等。
- **提升服务质量：**提供积分兑换、优惠券发放等服务。



This screenshot displays a list of rooms for management. The table includes columns for '房型' (Room type), '房号' (Room number), '民宿名称' (Motel name), '房间类型' (Room type), '图片' (Image), '房间设施' (Room facilities), '房间价格' (Room price), '房间介绍' (Room introduction), and '收取金额' (Amount charged). The table contains two rows of data.

房型	房号	民宿名称	房间类型	图片	房间设施	房间价格	房间介绍	收取金额
1	商家编号1	民宿名称1	房间类型1		房间设施1	1	房间介绍1	收取金额1
2	商家编号2	民宿名称2	房间类型2		房间设施2	2	房间介绍2	收取金额2

[业务管理平台—**餐饮管理系统**]



餐饮管理系统

- **后台管理端**：实现门店信息、设备管理，菜类、菜品、规格管理等。
- **多场景点单**：前台PC、微信扫码、自助机点餐等，支持备注、加菜、结账等。
- **数据分析反哺经营决策**：移动端+web端，多维度分析、可视化呈现
- **一个系统多端管理**：自动厨打、机器人传菜、降低运营成本



点单收银

门店管理以及业务应用

- 快速点餐
- 菜品管理
- 座位管理
- 折扣管理
- 会员管理
- 订货管理

面向门店和消费者

自助点单和微信会员

微信互动及客群发展

- 扫码点餐
- 微会员中心
- 营销互动
- 分享裂变
- 点评营销
- 营销效果分析

面向品牌和客户

实时进销存

实时掌握库存状态

- 产品管理
- 库存盘点
- 调拨管理
- 损耗管理
- 订单管理
- 供应商管理

面向门店和供应商链

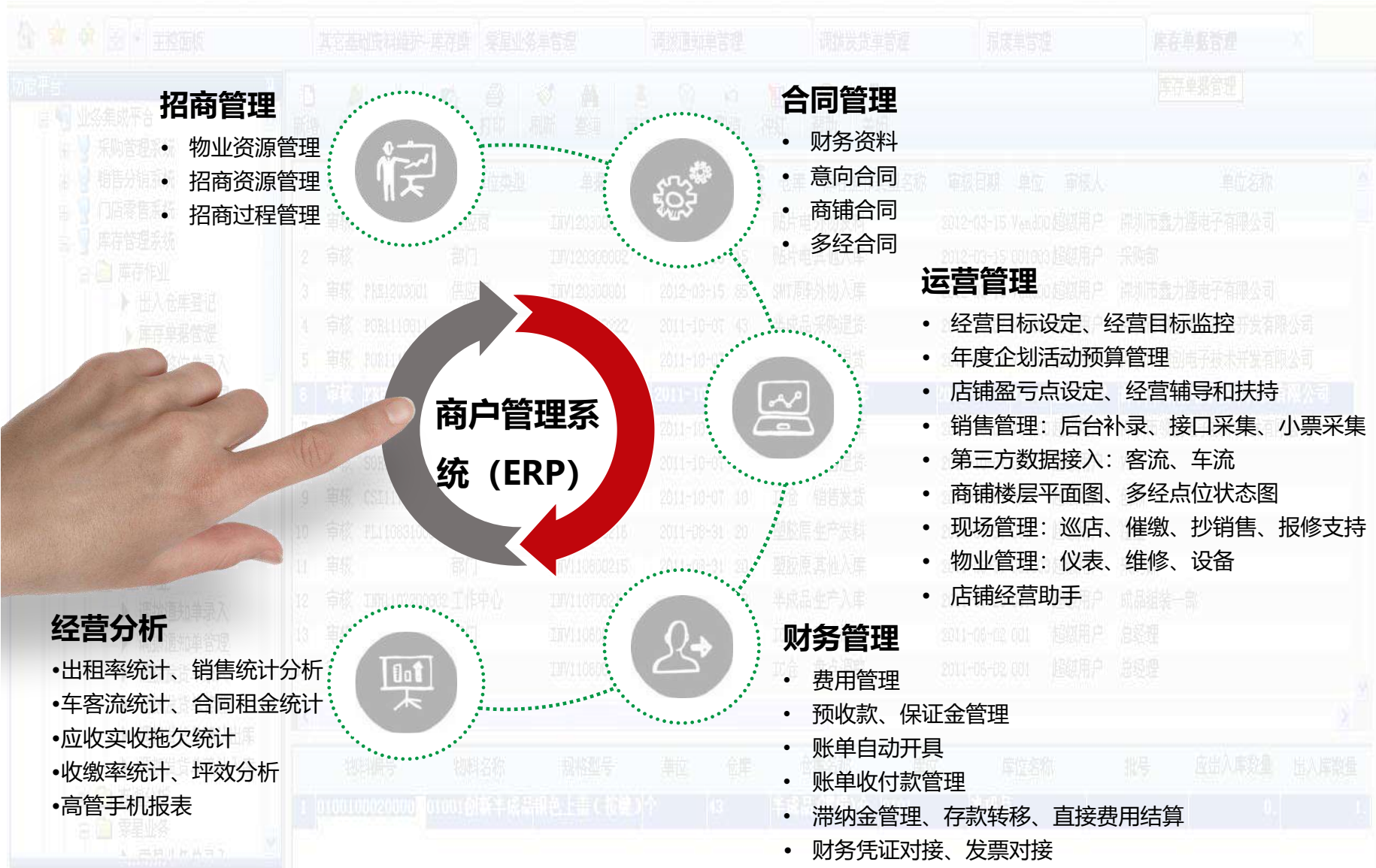
数据分析

运营管理最佳选择

- 门店管理
- 权限管理
- 菜谱管理
- 经营报表
- 数据分析
- 专题数据模型

面向业务和决策

[业务管理平台—**商户管理系统**]



商户管理系统
(用于景区对350家商铺进行线上统一管理)

- **店铺管理**：景区所有小吃店、特产零售店等店铺的统一管理，招租商户分账，0租金分润、打卡考核制度
- **物业管理**：按月结算，扣除水电费、提电费、罚款等，每个门店安装水表、电表、摄像头

[业务管理平台—收银管理系统]



➤ 纯扫码界面

收银管理系统

(景区内所有店铺共用一套收银系统，统一定价、统一收银、统一管理，通过账号密码对商铺进行权限管理)

- **前台收银**：支持POS机模式、扫码模式、现金模式等
- **商品管理**：对商品的采购、销售和库存进行管理。
- **会员管理**：对会员信息进行管理，包括会员积分兑换等。
- **库存管理**：对商品库存进行管理，包括进货、出货、盘点等。
- **销售统计**：对销售数据进行统计分析，便于及时了解销售情况。
- **财务管理**：对店铺收支进行管理。

[业务管理平台—广播管理系统]

广播系统

- **分区管理**：不同景点的广播设备可实现分区管理
- **自动定时控制**：全天候自动广播；后台控制每天不同时段需要播放的内容和区域；可以远程关闭、开启任何一个音频节点、调节音量；自动开关机
- **播单管理**：通过系统后台，控制不同区域的播放内容、时间等

IP广播对讲融合调度软件

系统概况

- 许可证
- 当前注册
- 当前通话

组织信息

报表管理

APP管理

通讯录

PBX管理

短信管理

系统配置

- 紧急广播
- 权限管理
- 用户管理
- 密码修改
- Logo配置
- 地图配置
- 基本配置
- 系统维护
- 时间定义

系统配置->权限管理

角色名称

权限管理

组织信息

分机号 设备名 分区名 查询

批量删除 添加

分机号	设备名	分区名	操作
155	155门卫	安徽	删除
205	zhi	安徽	删除
206	jjcf	安徽	删除
210	210	安徽	删除
211	211	安徽	删除
456	Banmo	安徽	删除
855	855终端	安徽	删除
865	PA2	安徽	删除
935	935name	安徽	删除
999	Linda	安徽	删除

当前第1/1页 共10条记录 转到第1 页

角色权限分配

角色权限

删除权限 添加权限 修改权限 删除权限 删除权限 删除权限 删除权限 删除权限 删除权限 删除权限

业务广播：服务、安全提示等

日常广播：景区简介、文化、天气等

紧急广播：如寻人

视频监控系统

- **分区管理**：不同景点的视频监控可实现分区管理
- **功能检测**：镜头调节、调焦、图像切换、防护罩等功能监测
- **客流监测**：通过摄像头捕捉画面，进行客流监测
- **行为监测**：通过摄像头捕捉画面，分析游客行为，保障景区安全



功能/数据

人+车+物+数据管理

视频+互联网+物联网+人工智能

联防联控

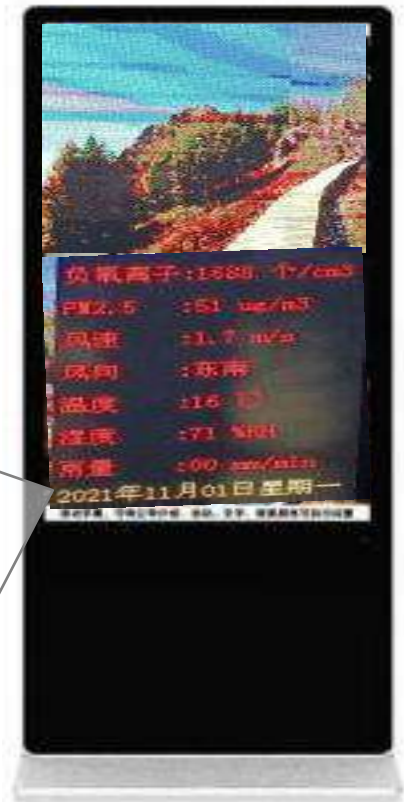
[业务管理平台—**信息发布系统**]

信息发布系统



实时景区数据

公示给游客的实时数据等信息，如**景区简介、游客人流量、天气预警、实时直播、视频、游览须知、临时通知、公告**等图文或视频信息。



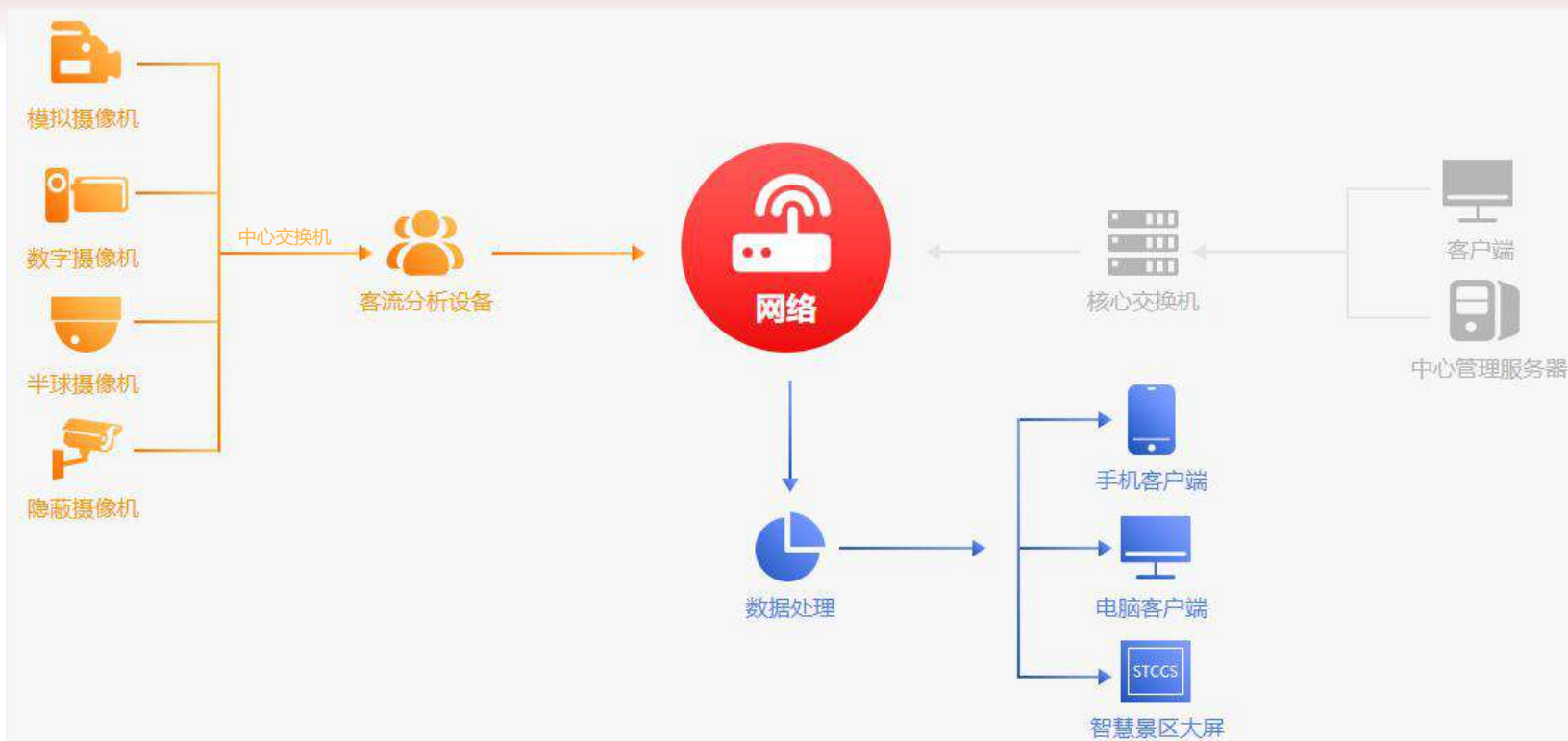
屏幕互联管理 各种屏幕可通过信息发布系统集中控制播放的内容、时间等；

应急系统联动 可提前设置应急策略，有紧急事件，可一键切换应急内容；

实时景区数据 展示公示给游客的各类实时数据，如游客人流量、天气预警、实时直播等。

客流监测系统

- 提供重要场所中每个客流监控点的客流数据
- 从时间和空间维度，对客流分布进行可视化图表展示
- 景区根据游客驻留时长以及其他维度数据，掌握游客关注点或喜好，辅助决策



[业务管理平台—停车管理系统]

The screenshot displays the 'Vehicle Management' (车辆管理) interface. The top navigation bar includes '欢迎您: 管理员', '退出系统', and '修改密码'. The left sidebar contains menu items: '车位管理', '车辆管理', '收费管理', and '系统管理'. The main content area is divided into two sections:

Vehicle List Section:

图片	车牌号	车辆颜色	是否是临时车	车主联系方式	驶入时间	驶出时间	所停车位	操作
	鲁B456	黑色	临时车	43535345	2020-02-17 13:01:00.0	2020-02-17 14:11:00	1002	修改
	鲁A1234	白色	临时车	234234	2020-02-17 14:39:00.0		1002	修改

At the bottom of the list, it shows '每页15条/共2条 第1页/共1页 首页 上一页 下一页 末页 跳转到第 1 页'.

Form Section:

This section provides a detailed form for editing a vehicle record. The fields are:

- 车牌号: 鲁B456
- 车辆颜色: 黑色
- 是否是临时车: 临时车 (dropdown)
- 车主联系方式: 43535345
- 驶入时间: 2020-02-17 13:01:00.0
- 驶出时间: 2020-02-17 14:11:00
- 所停车位: 1002 (dropdown)
- 图片: 选择文件 未选择任何文件 (with an '上传图片' button)

At the bottom of the form, there are '保存' (Save) and '返回' (Return) buttons.

停车管理系统

(完善停车场视频车检测器、超声波探测器等设备, 实现出入场车牌识别, 小程序关联计时, 出场缴费, 减少出场等待)

- **余位显示:** 显示整个停车场的余位情况。
- **不停车进场:** 基于车牌识别的无卡化管理, 提升进出场效率。
- **便捷缴费:** 支持手机、自助、人工、月卡等多种缴费方式。
- **高效率出场:** 固定、月卡、已缴费车辆, 通过车牌识别后不停车出场。

[业务管理平台—车船调度系统]



车船调度系统

(对景区内无人驾驶电瓶车、游船等行驶速度、路线、站点、时段等进行综合管控)

- **车辆管理**：对车辆信息、电池能耗等车辆全生命周期进行信息化管理。
- **实时定位**：对车辆进行实时监控，如车辆位置、车辆行程、车况等。
- **视频监控**：监测车内情况，如游客上下车、停留点等。
- **安全管理**：对车辆进行360°防碰撞，超速等进行管理。
- **站点管理**：车辆的运营时间、排班、站点播报等进行管理。

[业务管理平台—**安防管理系统**]

安防系统

将安防系统集成到业务管理平台，通过点击业务管理平台安防管理按钮，跳转进入安防系统后台，实现业务集成。



[业务管理平台—会员管理系统]

会员管理系统

(该系统针对景区储值卡用户，为酒店、餐馆等景区业态提供会员管理接口)

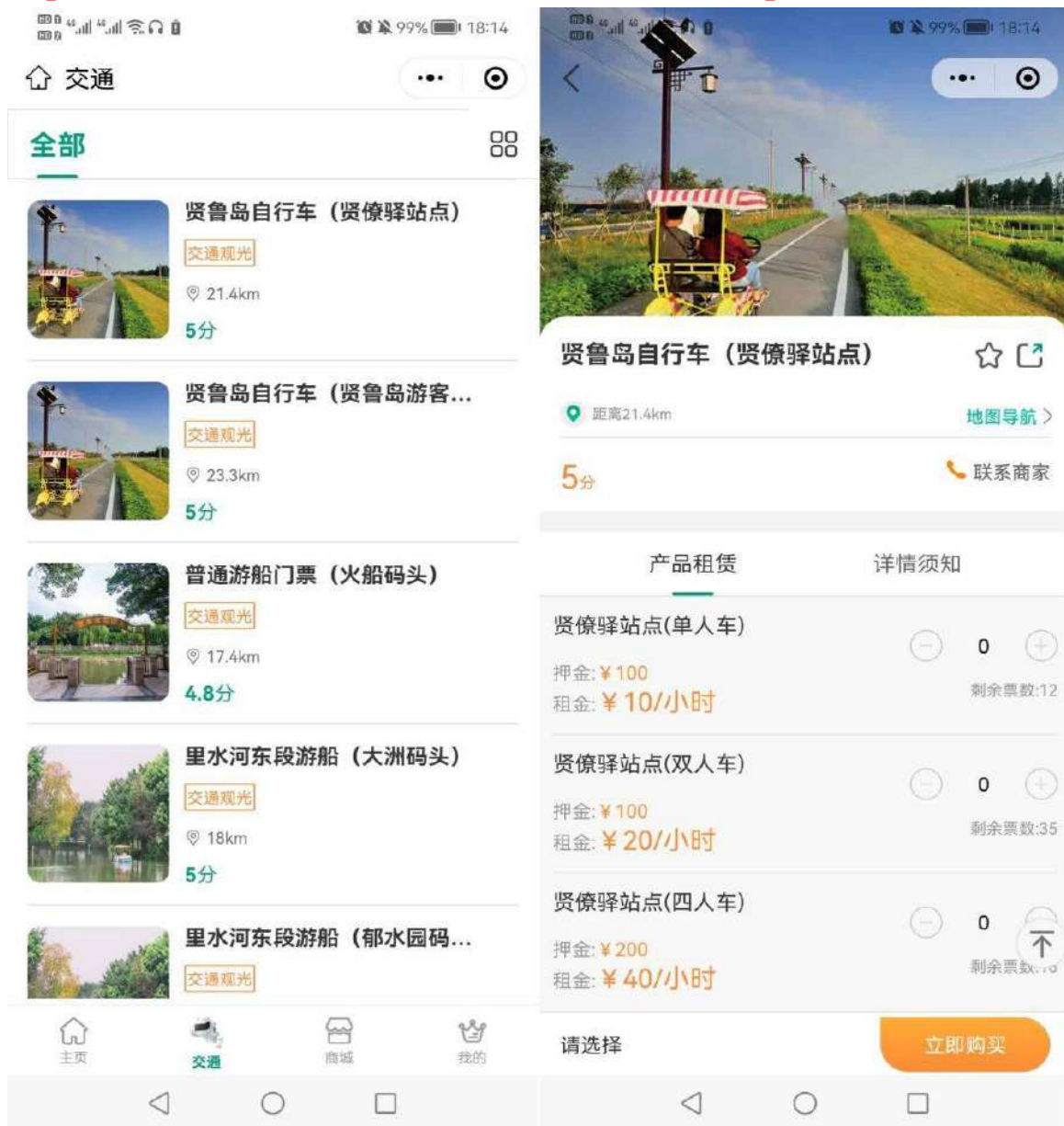
- **会员管理**：会员信息（性别、生日、联系方式等）、会员充值、会员记次、会员扣款、会员加减积分等。
- **积分管理**：后台可设置积分规则。
- **等级管理**：根据RFM模型，对会员进行差异化分类管理。
- **营销活动**：通过各种营销活动吸引新客户。
- **数据分析**：通过数据分析来了解会员需求和行为习惯，从而更好地制定营销策略。

The screenshot displays the 'Member Management' (会员管理) interface. The left sidebar contains navigation options: 运单管理, 会员管理 (selected), 商品管理, 财务管理, 网站设置, 系统设置, and 运单设置. The main content area shows a table of members with the following data:

编号	用户名	手机号	会员级别	余额(¥)	积分	收单标识	会员编号	注册时间	状态	编辑	重置密码
103011	1329421230@qq.com		普通会员	0.00	3	JUBRN	103011	2019/8/12 14:25:00	已审核	/	重置密码
103010	1597063760@qq.com	19970108018	普通会员	0.00	3	OOJHE	103010	2019/8/10 14:48:54	已审核	/	重置密码
102010	409889195@qq.com		普通会员	49938.00	18	VTKZZ	102010	2019/8/9 9:40:19	已审核	/	重置密码
102009	3061628584@qq.com	15361001180	普通会员	0.00	3	VBBYV	102009	2019/8/7 16:49:53	已审核	/	重置密码
101009	2597618808@qq.com	13590310306	普通会员	0.00	3	UWXVA	101009	2019/8/6 16:39:55	已审核	/	重置密码
100010	2092283679@qq.com	13135231689	普通会员	17561.00	11498	FYRAM	100010	2019/8/5 15:53:12	已审核	/	重置密码
100009	2624475942@qq.com		高级会员	0.00	3	BMAUQ	100009	2019/8/5 15:34:33	已审核	/	重置密码
100008	535731064@qq.com	13155859597	白金会员		0	DATAN	100008	2019/8/2 14:32:44	未审核	/	重置密码
100007	2093397089@qq.com	13013013011	普通会员	4429.00	1312	JIEFE	100007	2019/8/5 14:27:29	已审核	/	重置密码
100006	xiaoquan	13974472125	普通会员	933612.00	940823	VPYYD	100006	2019/7/25 15:56:33	已审核	/	重置密码

At the bottom of the page, there is a pagination bar: 共有14条记录 1/2 页 每页显示 10 条 首页 上一页 1 2 下一页 尾页

[业务管理平台—租赁管理系统]

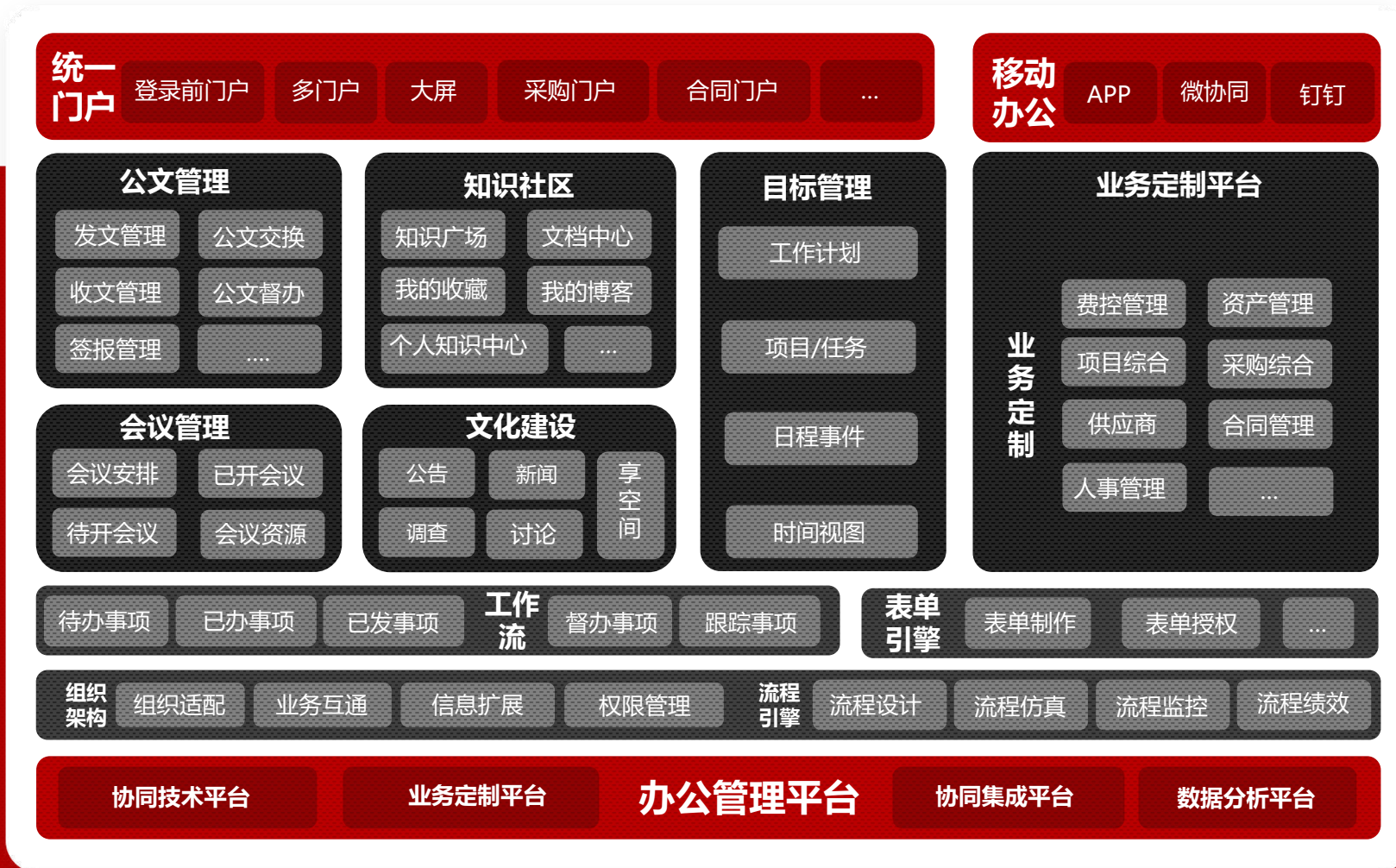


扫码租赁系统 (“码”上租赁)

(主要用于游客租赁电瓶车, 深度体验景区美景、美食)

- **数字化功能:** 租赁物品上架、线上预定、移动核销、一键计时、自定义计费、手机退押金。
- **流程:** 进入景区----扫码缴纳押金----租借器材----租赁商品开始计时----归还器材----结账退押金----离开。
- **自定义计费方式:** 可按次收费、计时收费, 计时模式可通过后台设置, 还可设置押金、价格和商品数量等。
- **多地点通借通还:** 景区内设置多个借还点, 游客可根据租赁点距离就近借还。
- **手机缴退押金、快速便捷:** 手机扫码选择器材, 缴费成功后系统自动开始计时, 退还器材时押金自动原路退回。

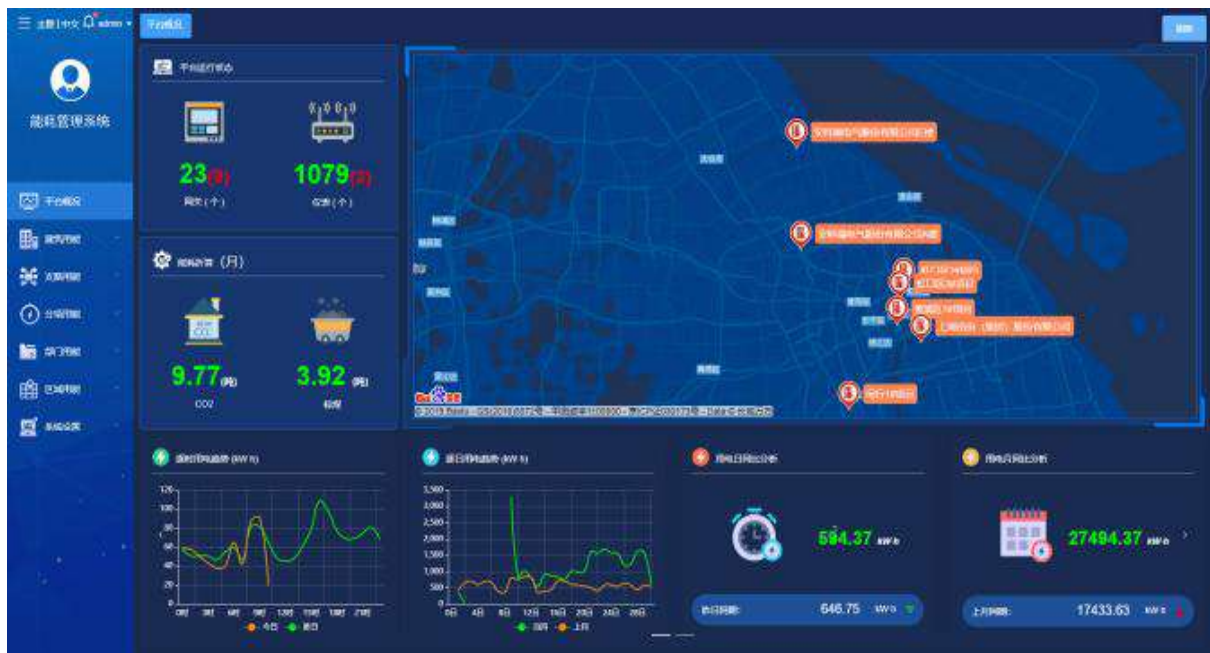
[业务管理平台—OA管理系统]



搭建景区智能OA办公自动化系统服务架构，包括**企业门户、日常办公、考勤管理、流程管理**等多业务领域，连接企业办公各个环节，完善绩效考核、考勤、薪酬、设备维护等40+项**功能模块**，支持手机APP登录、微信公众号登录，实现全场景、高协同、高效率的智慧办公。

[业务管理平台—**资产管理系统**]**资产管理系统**

- **快捷精准**：采用条形码技术对资产实物进行全方位准确监管，实现帐物相符。
- **功能全面**：跟踪景区物理和数字资产，确保资产得到适当的保护和管理。
- **环境安全**：RFID读写器、标签产生的信号对人体影响完全符合国家电磁辐射防护规定。

[业务管理平台—**能耗管理系统**]

能耗管理系统

自动抄表：用智能网关对建筑内水电气暖等能耗数据进行自动抄表；

设备状态实时在线监测：对路灯、电梯、空调、照明等设备实时监测设备运行状态；

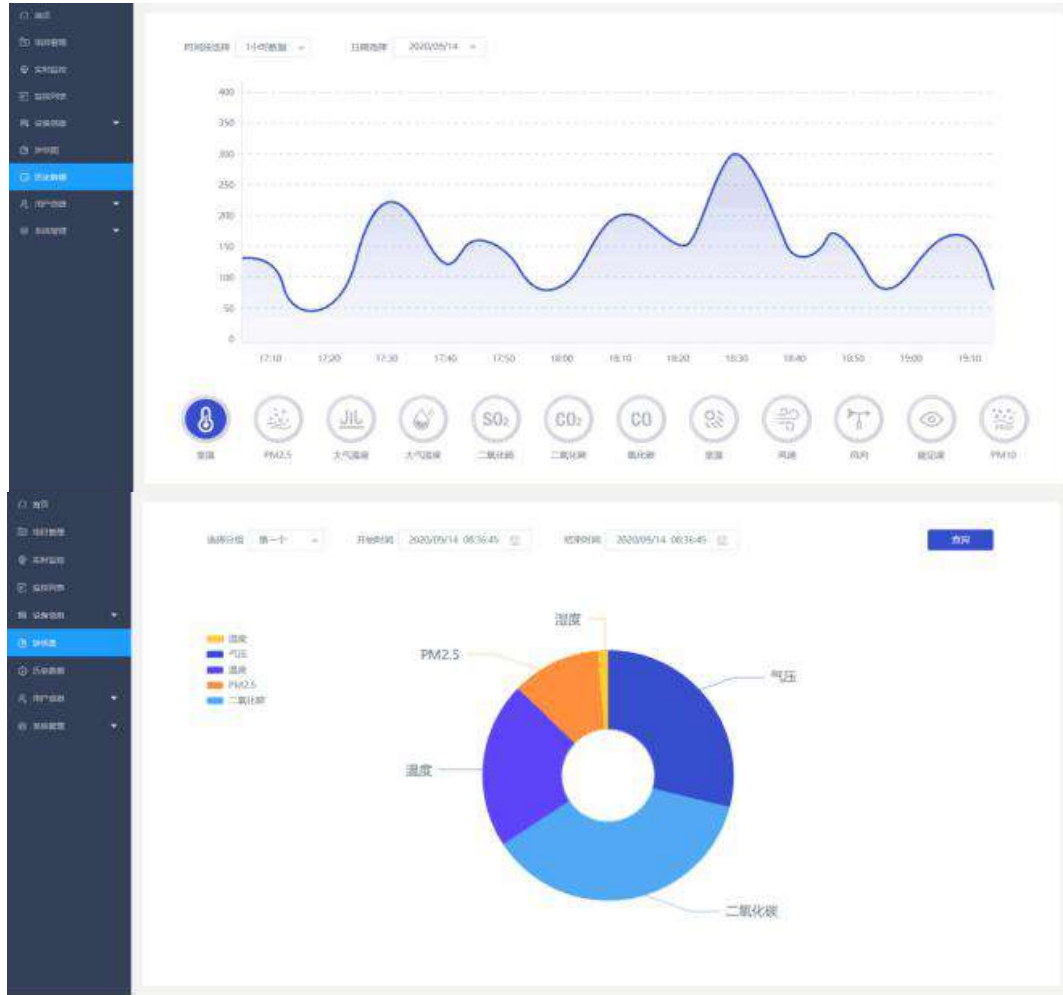
设备故障分析处理：工作人员根据设备特性及经验，设置变量、阈值、响应时长等数据，出现异常自动报警；

数据运算灵活/可导出：用户可根据数据统计分析的目的，对计量点自定义运算,提供完善的自动计算输入；

数据可视化大屏：大屏展示重点关注数据和汇总数据，如各区域能耗占比、设备分布状况等；

多终端展示：B/S架构无需安装软件程序，Windows/Mac电脑、Android/IOS手机、平板多终端随时可查看；

[业务管理平台—环境监测系统]



环境监测系统

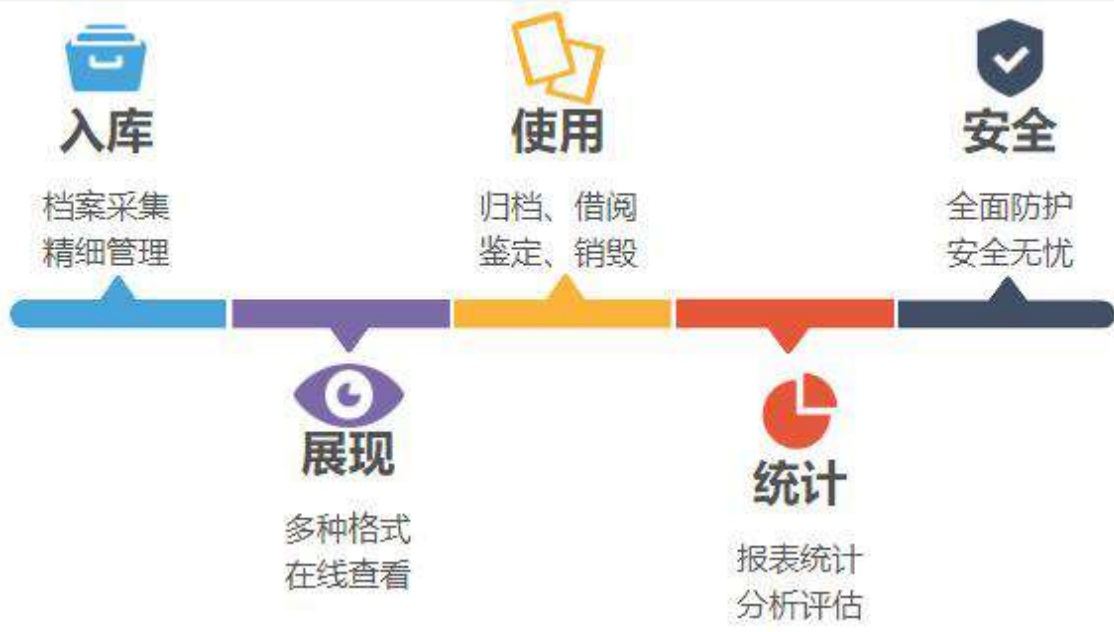
- **实时监控**：通过采集各个站点的实时数据，将现场状况快捷有效和干净直观的方式呈现给管理者。
- **历史数据**：可查询一个或多个监测站点的历史数据（站点、时间范围和数据类型），支持导出和对比分析。
- **移动监管**：支持手机、PC等多端口实时查看数据，远程监管。
- **电子地图**：直观展示该地区的全部监测点位，可快速查询所需站点。
- **可视化呈现**：自动生成数据图表，通过曲线、饼图、柱状图等方式呈现。

温度、湿度、风向、风速、负氧离子、气压、光照、紫外线强度、PM2.5、PM10、噪声、二氧化碳等

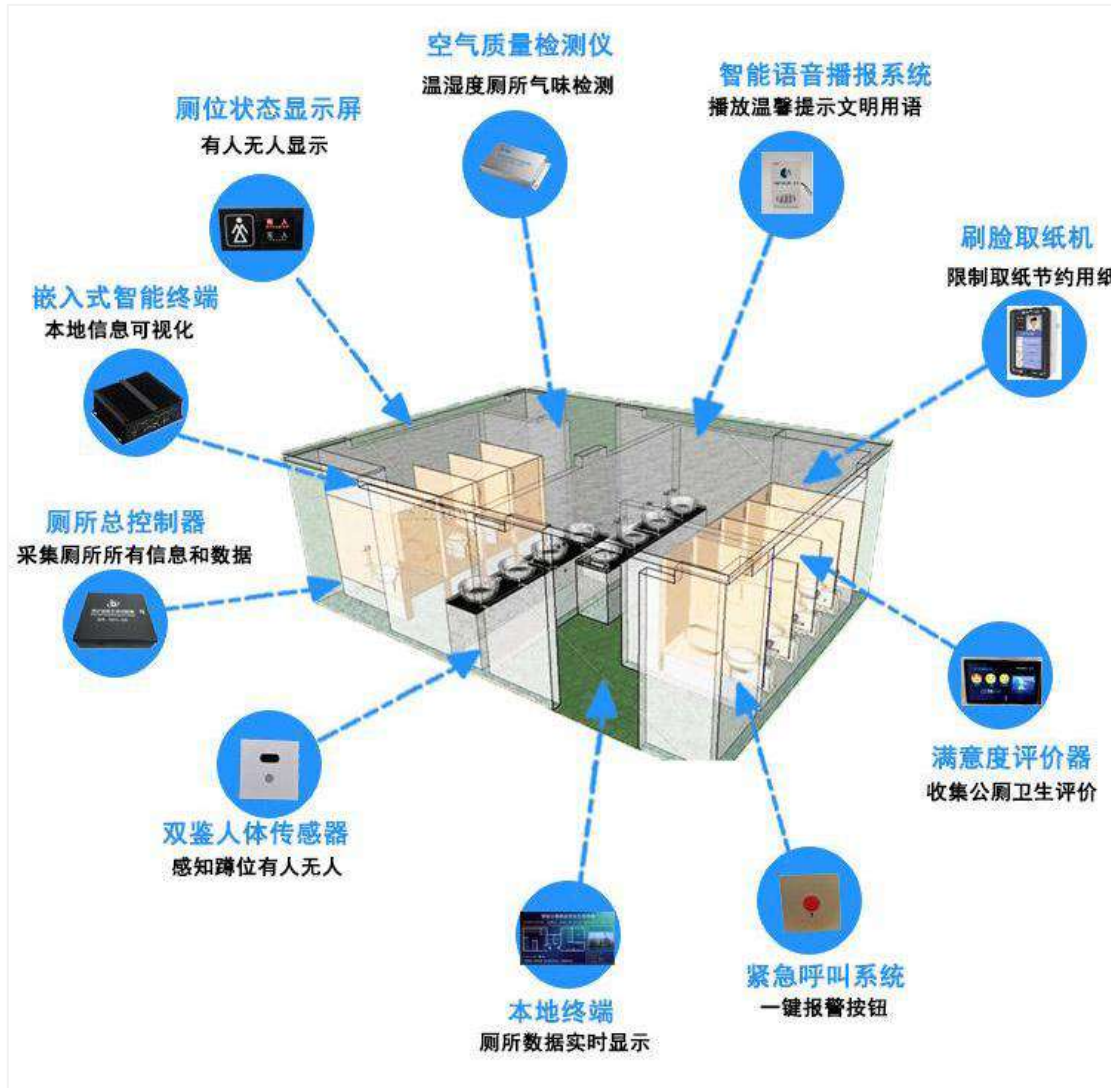
[业务管理平台—档案管理系统]

人员档案管理系统 对景区内的工作人员进行档案管理，做到“一人一档”，主要包括基础信息管理、人员证书管理、奖惩记录管理等。

藏品档案管理系统 对景区珍贵藏品进行档案管理，主要包括藏品管理、库房管理、台账管理、检索统计和系统管理等模块，对**藏品收藏、保存、保护、展览、研究、分享等全流程**进行标准化管理。



[业务管理平台—智慧公厕系统]



基于云计算、大数据、物联网、传感感知、4G/5G通信、区块链、人工智能、信息可视化等高精尖技术，融合到公共厕所的建设、运维、管理全过程。

主要包括智慧公厕-厕位智能监测、空气质量监测（温度、湿度、VOC、氨气、硫化氢、PM2.5、PM10、甲醛、烟雾、用水量等）、客流量监测、设备运行状态监测等。



基础设施

综合管控平台

业务管理平台

智慧营销平台

智慧服务平台

糍粑订 | 新媒体矩阵
妙趣游 | 数字纪念品



[智慧营销平台—**糍粑订**]



糍粑订，是一款SaaS服务模式的**营销服务平台**，解决了景区高额采购智慧化产品后的运营问题。

- 糍粑订为游客提供便捷的**订票服务**，同时为景区吸引、留存粉丝。
- 糍粑订帮助景区整合、管理营销渠道，有效提升景区门票销售额。
- 糍粑订不参与票款流转
- 糍粑订有独立的**预约核验小程序**和**财务报表系统**，可直接对接票务系统，简洁好用。

糍 粑 订

[智慧营销平台—糍粑订]



[智慧营销平台—糍粑订]



游客自助下单并支付

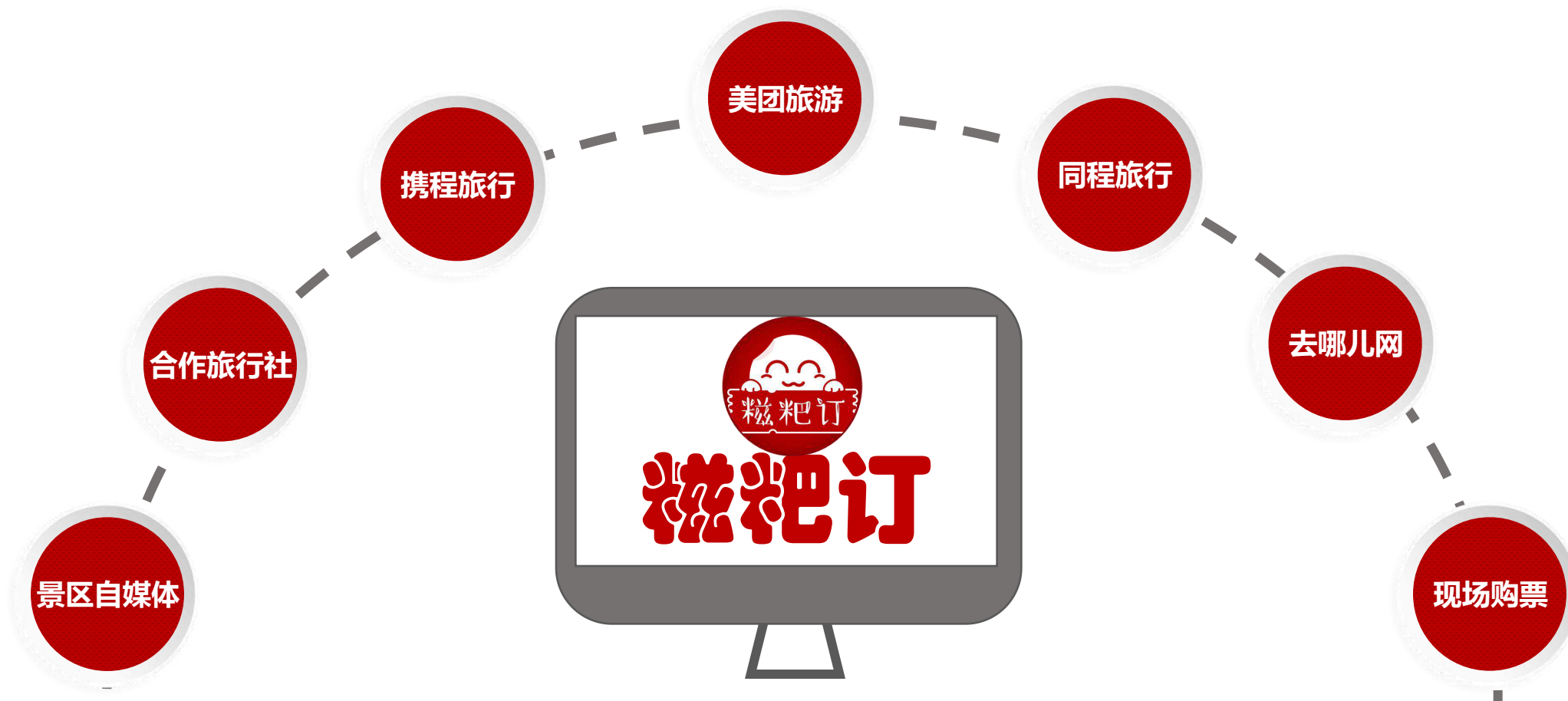


游客凭二维码入园

糍粑订为景区免费提供**在线预约**和**扫码自助购票**小程序，游客通过扫描二维码或关注景区微信公众号即可预约订票，提升游客游玩体验的同时，有利于为景区留存粉丝。

[智慧营销平台—糍粑订]

会员粉丝营销：糍粑订的会员粉丝系统可抓取多个平台的订单会员信息从而**汇聚成景区的会员粉丝。**



[智慧营销平台—糍粑订]



首页



产品中心



订单中心



数据中心

[智慧营销平台—**新媒体矩阵**]

搭建新媒体推广矩阵 搭建集微博、微信、抖音、快手、OTA平台、搜索引擎优化(SEO)、搜索引擎营销(SEM)等各类新媒体平台为一体的新媒体矩阵,进行推广和信息传播,提高景区、夜游项目知名度和影响力。

培育粉丝社群 活用**抖音、快手**等短视频传播渠道以及**微信微博**等社交平台,保持活跃、增强互动,精心设计活动、投放广告,创造更多与潜在和现实游客互动的机会。



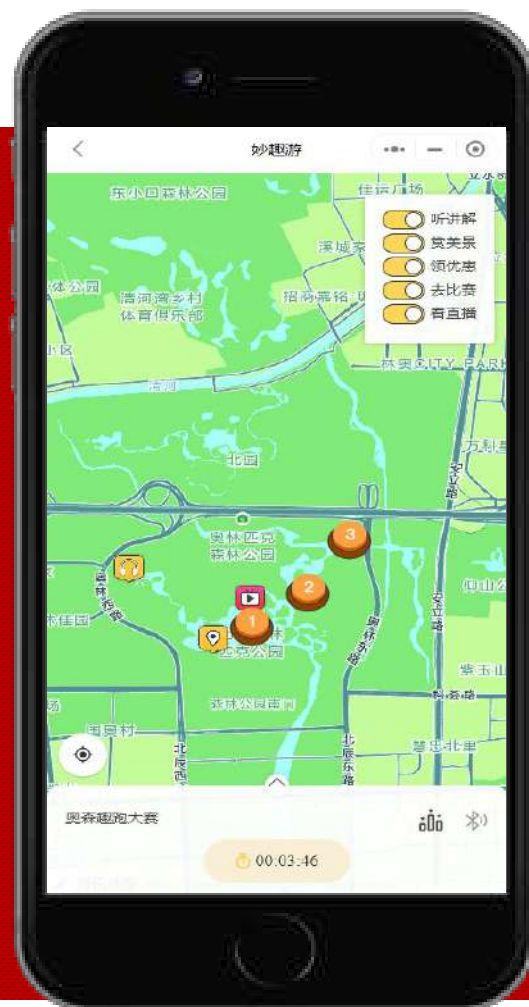
[智慧营销平台—妙趣游]

数字互动

将景区的建筑、景观、道路、停车场、出入口等旅游吸引物制作成手绘地图，设置N处任务点。

- 游客在任务点触发任务，通过**问答、互动、游戏**等不同方式参与任务，获得积分
- **积分兑换游戏币、优惠券、体验券、奖品等**，增强游客趣味体验。

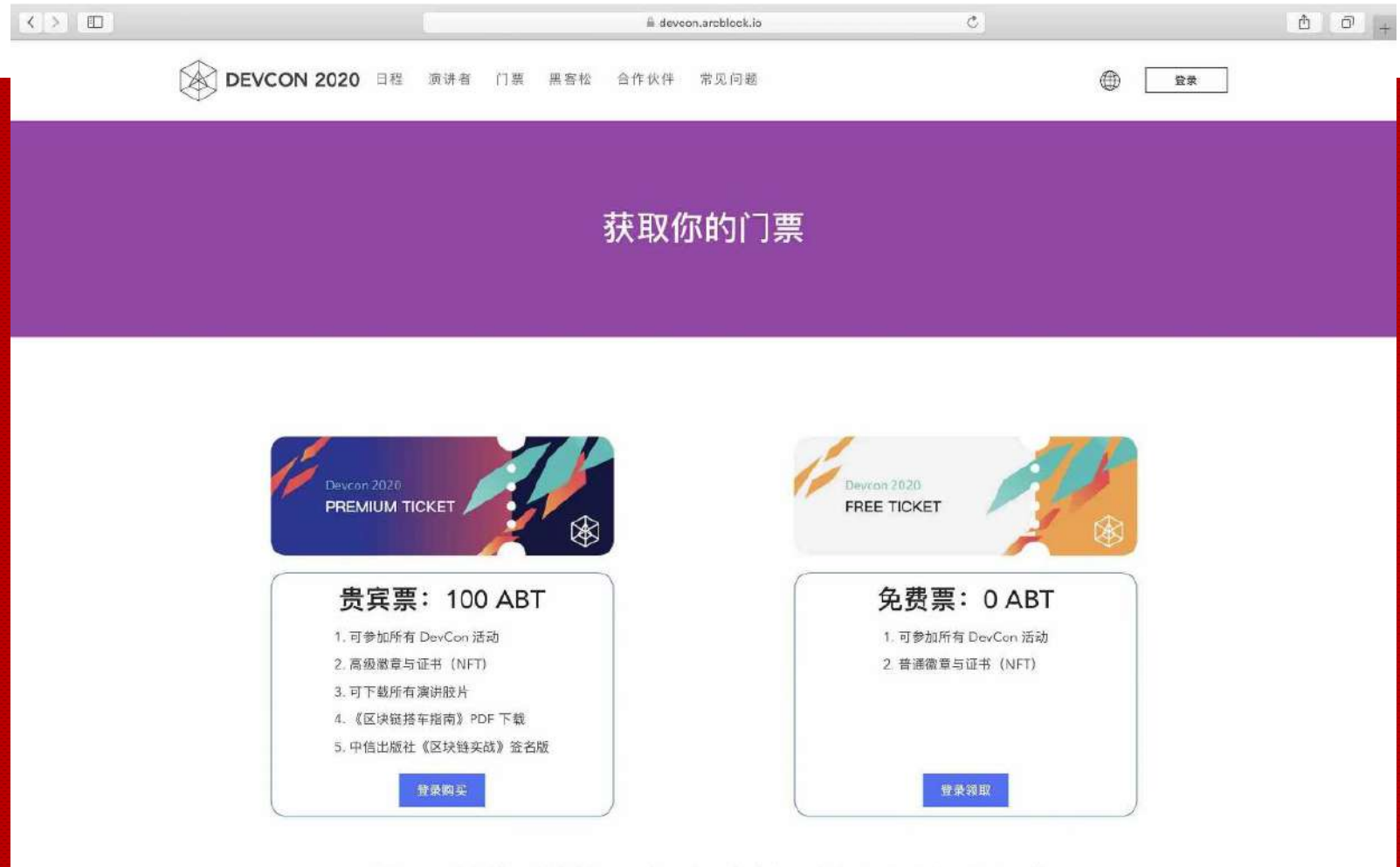
此外游客也可对当前位置进行定位、目的地一键导航、收听该景点电子讲解等。



[智慧营销平台—数字纪念品]

数字门票与优惠券

- 在元宇宙场景中，游客可通过互动（可延伸为小游戏、答题等模式）获得景区**门票或文旅服务优惠券**，将线上用户转化为线下客流，减少纸张使用，促进环保旅游发展。
- 线上互动提供可兑换**数字藏品**，吸引游客前往实地游览兑换。





基础设施

综合管控平台

业务管理平台

智慧营销平台

智慧服务平台

一机游 | 官方网站
妙趣游 | 互动体验



[智慧服务平台——机游]

创新游客“游前”、“游中”、“游后”智慧游场景服务

游前 辅助计划：辅助游客做出旅游决策计划，向潜在提供游客推送、宣传等服务，提供个性化设计和多样化选择。



游中 智慧服务：智能化自助导览、导游、导航等信息服务及餐饮、娱乐等各种服务。



品质保障：信息发布、安全提醒、一键救援等。

游后 信息沟通：接受意见和建议，合理处理投诉。诚品购物：接入当地民族文化特色产品服务。



门票订票



手绘地图



语音讲解



投诉建议



全景VR



一键导航



视频展现



分时预约



活动营销



宾馆预订



特产采买



AR导览

[智慧服务平台——机游]

首页轮播图



动态

景区/景点/住宿/攻略/商城/活动

搜索



景区业态快捷按钮

页面布局



- 景区周边景点或景区自营酒店信息图文列表展示, 包含图片信息、星级、价格等基础信息。
- 酒店信息详情展示、点击酒店信息列表, 查询酒店基础信息, 支持图文信息动态展示, 包含地址、联系电话, 住宿信息介绍。

[智慧服务平台——机游]

分时预约：根据承载量将门票库存分配给若干时段，供游客选择，**错峰入园，提高入园时效。**

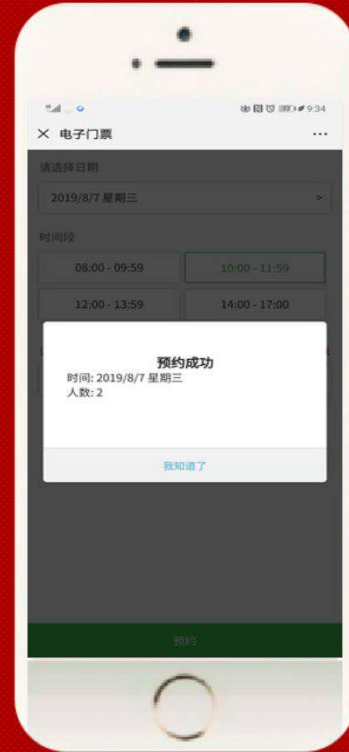
分时
预约



登录预约



选择票类/时间
填写身份信息



提交订单



生成门票



- 支持微信、支付宝
- 支持聚合支付

[智慧服务平台——机游]



图文讲解：用图文方式向游客介绍景区的文化历史、优美风景，增强游客对景区山的了解。



视频讲解：支持虚拟人讲解、真身复刻讲解、真人讲解等多种模式，形象生动，提升游客的体验感。

[智慧服务平台——机游]

720°全景：以球形角度全方位展示景区美景，真实场景呈现，让游客有身临其境的感觉。

VR导航导览：游客可快速认知目的地并获取规划路线和周边基础设施，打造“VR畅游XX景区”实现导览、导航、导购的一体化游览体验。

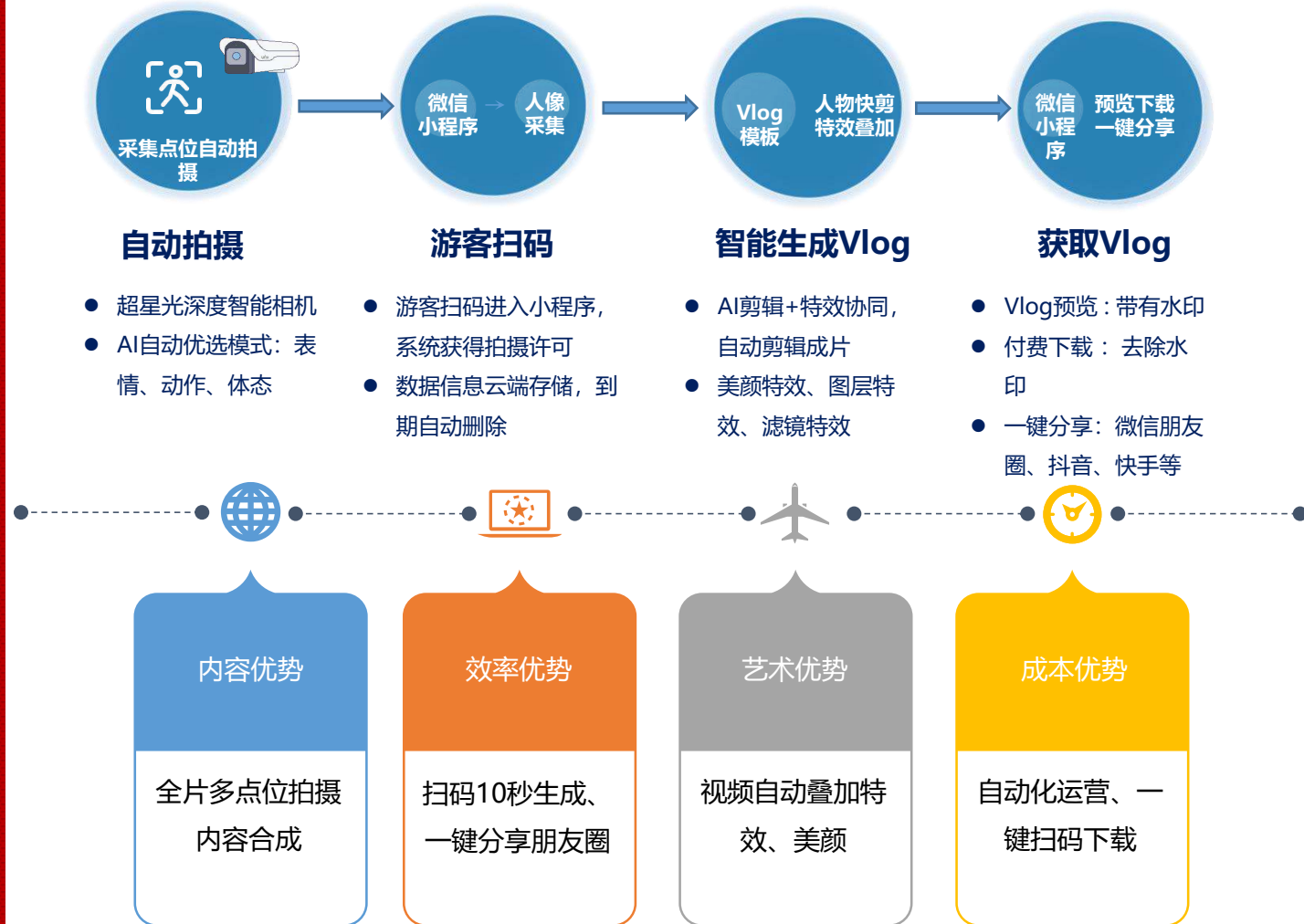


Vlog小程序

AI增强沉浸式体验

- **游客：增强旅游体验：**沉浸旅游，拍摄、视频剪辑、艺术制作自动完成，一键下载和分享；低成本、高效率获得旅游Vlog。
- **景区：引流+增收：**游客购买视频，为景区拓宽盈收渠道；游客分享视频，为景区代言和引流。
- **地方政府：旅游宣传：**游客分享，帮助地方政府实现城市和景区代言。

一键扫脸10秒极速生成VLOG精彩短视频



[智慧服务平台——机游]

AI虚拟导游

- **支持图文混排回复：**支持表现力更加丰富的图文混合回复方式。
- **支持自定义UI界面配置：**根据客户需求，配置不同的UI界面风格、人物形象、背景图片等。
- **与数据中心联通：**可以与数据中心联通，调用专业数据，如实时客流。
- **定制语料库：**依据客户需求，定制符合景区特色的语料库。



[智慧服务平台——机游]



龙井山



非遗店



农产品店

洽谈

区域内线下店，包括景区、酒店、餐饮店、纪念品店等

签约

签订代销协议、协议价格、结算周期

入驻

开通商户店铺、账号、添加商品

接单

商户接单

消费

消费者凭码线下消费

商家入驻



酒店



餐饮



纪念品店

在线商城

游客端：点击特产列表，点击进入特产详情页面，查看特产的详细信息（名称，价格，规格介绍），收藏，评论，分享以及周边的其他推荐特产、美食等。

商家端：商户可通过平台发布商家和商品的图文信息，商品规格库存与价格信息；平台提供统一支付入口，方便商家进行订单。

商城后台：统一管理商户、系统权限等。



[智慧服务平台——机游]



详情

投诉人姓名: 李乐乐

投诉人电话: 13956233078

投诉对象: 飞翔旅行社

内容/原因: 导游强制要求游客购物

投诉地址: 天柱山风景区

投诉证据:

状态: 已受理

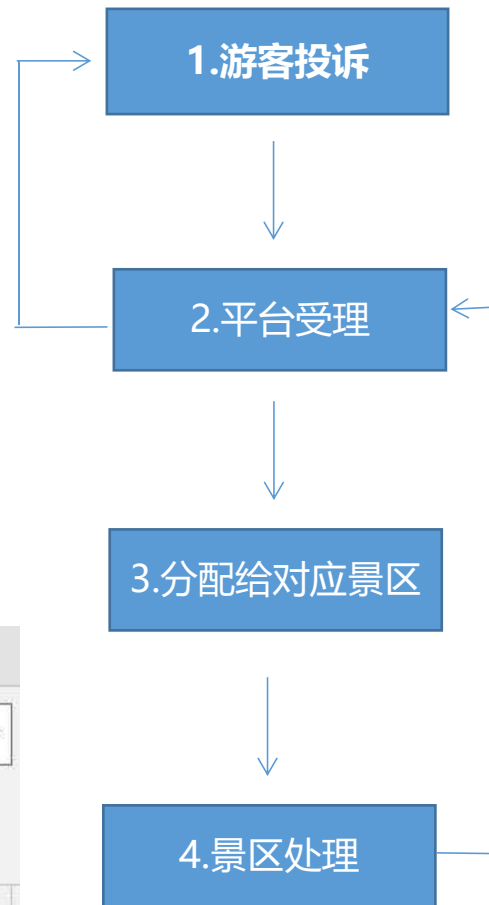


客户投诉列表

投诉人姓名: 李乐乐 内容/原因: 状态:

[完成](#) [删除](#)

ID	操作	投诉人姓名	客户ID	投诉人电话	投诉对象
1	详情 受理 记录 分配	李乐乐	10974	13956233078	飞翔旅行社



[智慧服务平台——机游]

个人中心:

通过个人中心，查看我的订单、我的收藏、我的评价、我的投诉等信息。



个人中心页面

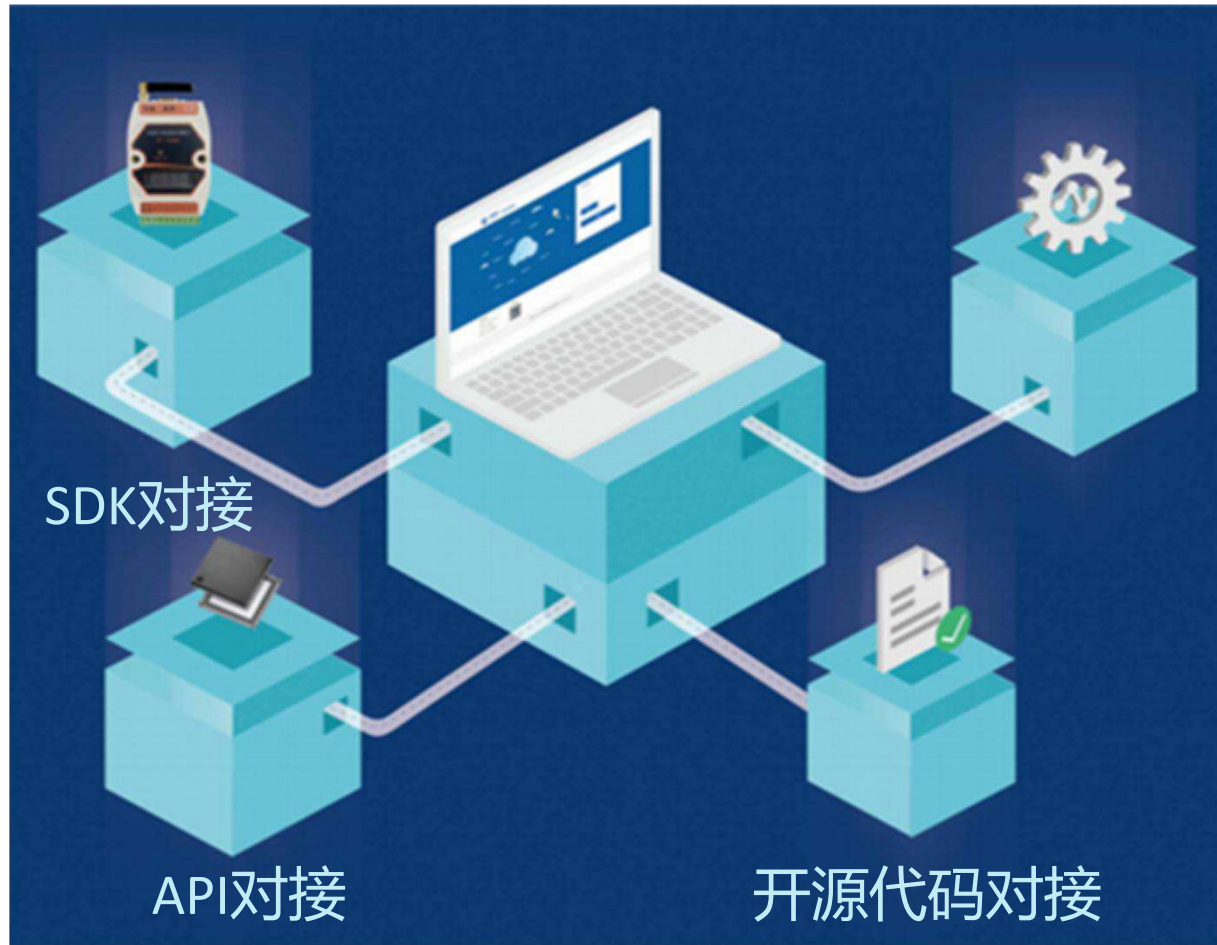


我的订单



订单详情

[智慧服务平台——机游]



系统对接——在功能和架构上支持扩展，可与**上级政务平台、其他第三方平台**无缝对接。对外接口的管理上，可以实现自由控制，可以随时关掉和重启任一渠道的任一项功能。系统本身可提供标准接口、直接页面等多种对外接口形式。

二次开发——系统可按照景区业务特性快速迭代开发，不断完善系统自身功能，按照实际需求进行适应性二次开发，并按照微信小程序要求长期迭代开发。

[智慧服务平台—官方网站]

建设集PC端网站、WAP端、微信小程序、抖音小程序、公众号等多端合一的景区网站，以覆盖更广范围客源，提高知名度和转化率。

多端合一的景区网站，可实现数据集中，会员信息、订单详情、财务明细等一个后台轻松管理，方便监测分析，反哺景区制定管理策略、运营方向，具有更多功能和身份。



[智慧服务平台—官方网站]

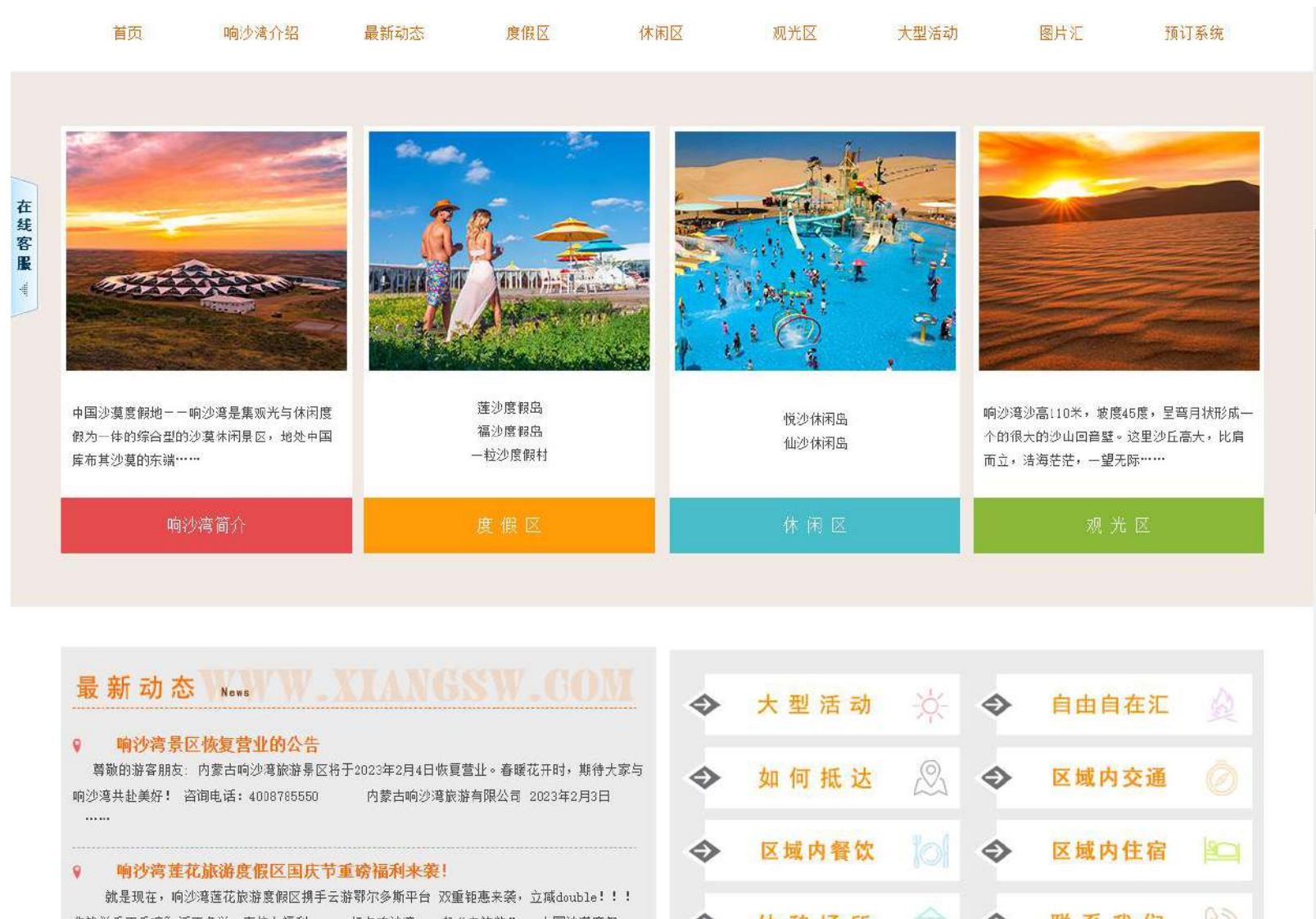
首页

精彩图片：包括景区图片，最新的活动照片，宣传照片；

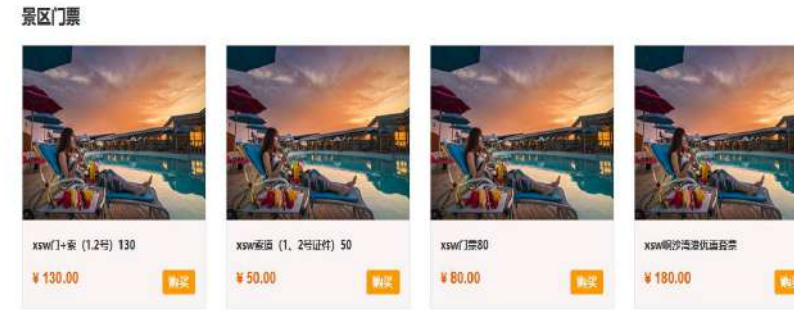
预约/订票按钮：浮动按钮随着网页移动，顾客可以随时点击进入订票界面；

在线客服：想了解的游客可以通过在线或微信，直接和客服人员沟通；

通知：最新活动，节庆通知。



[智慧服务平台—官方网站]



参观预约

最新活动： 景区的活动信息；

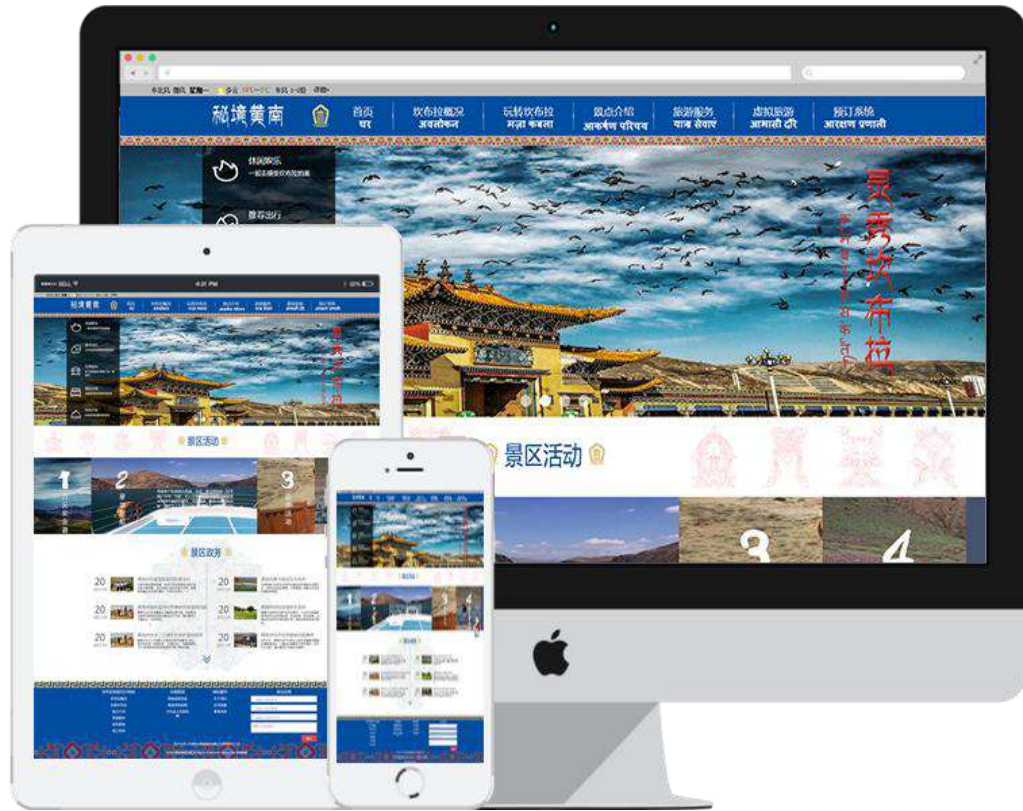
票务交通： 景区位置、游客如何去景区、停车信息、火车站/机场路线；

游园攻略： 景区所拥有的服务项目及景点，游客服务中心项目明细。

虚拟景区

把全景VR当成景区地图，足不出户即可游览景区绝美风光，通过VR技术打造沉浸式穿越体验。

[智慧服务平台—**官方网站**]

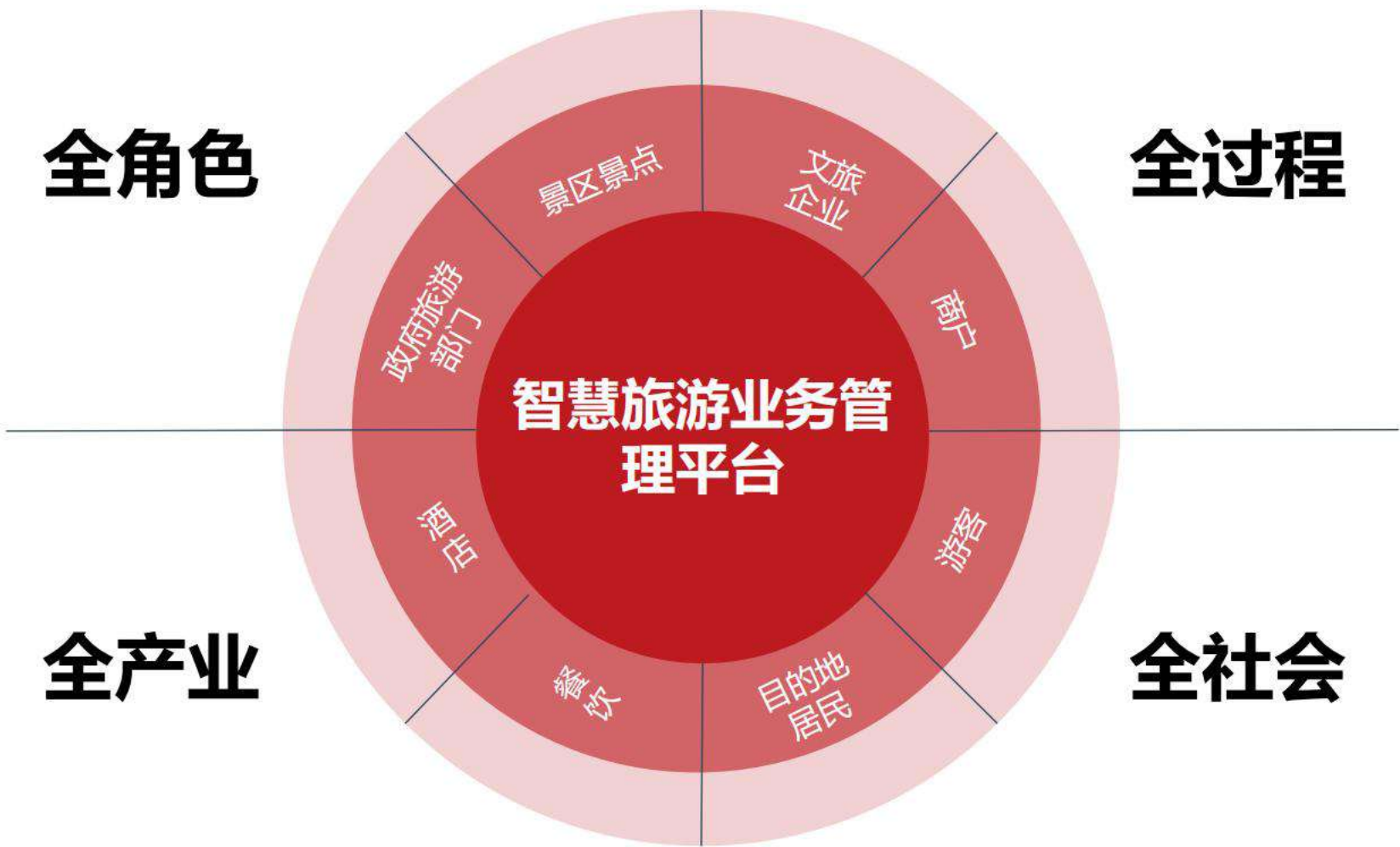


官网电子商务、微信电子商务、手机APP电子商务

打造个性化消费的**电商平台**，满足游客门票、酒店、特产等预订和购买，支持定制开发个性化需求。

针对游客提供**旅游产品销售**服务，可实现**在线咨询**，**在线选购**，**在线下单**，**在线支付**，**在线分享**等功能，极大提升了游客消费体验。同时系统具备完整的业务管理能力，管理者能够实时了解销售情况和优化景区产品，调整运营策略。

电子商务管理体系，以业务管理平台作为管控和数据支撑，以**官网电子商务**、**微信电子商务**、**手机APP**、**第三方平台官方旗舰店**等形式为线上服务展现，游客通过线上预订支付，通过电子凭证到线下实体店直接享受服务，完成一个闭环的O2O消费模式。



数字文旅

用数字技术赋能未来文旅