

目 次

前言	I
引言	II
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 一般规定	1
5 基本功能	2
6 配套系统	2

前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由住房和城乡建设部标准定额研究所提出。

本标准由住房和城乡建设部风景园林标准化技术委员会归口。

本标准起草单位：中国风景名胜区协会、深圳市鼎游信息技术有限公司、城市建设研究院、住房和城乡建设部城乡规划管理中心、建设综合勘察研究设计院有限公司、北京立联票务有限公司、北京建设数字科技股份有限公司、黄山风景区管理委员会、九寨沟风景名胜区管理局、峨眉山-乐山大佛风景名胜区管理委员会、青城山-都江堰风景名胜区管理局、武夷山风景名胜区管理委员会。

本标准主要起草人：高蕴华、丁东、张海平、赵旭伟、王磐岩、安超、李振鹏、王开、耿丹、韩笑、张剑、闫永利、李进、刘春艳、梁焱、吴小利、马军、李恒希、王静波、杨国军、艾昌勇、翁剑。

引 言

为贯彻《风景名胜区条例》(国务院令第 474 号)和国家有关规定,加强风景名胜区的规范化管理,提高风景名胜区旅游服务质量,引导和规范风景名胜区公共服务建设,特制定本标准。

本标准在借鉴和总结国内外旅游目的地现代服务模式和管理经验基础上,针对不同类型、不同基础及不同发展阶段的风景名胜区总体情况和共性需求制定统一标准,引导风景名胜区在电子商务基础上,构建现代服务业共性服务技术支撑下的一体化公共服务营销平台,并保持对风景名胜区公共服务建设的可扩展性。本标准的制定,有助于进一步提升景区自身推介手段与经营管理水平,在宣传景区、服务大众的同时,还可作为风景名胜区行业“游客容量”等相关监测数据的采集平台。



风景名胜区公共服务 营销平台

1 范围

本标准规定了风景名胜区公共服务营销平台的术语和定义、一般规定、基本功能和配套系统。
本标准适用于风景名胜区公共服务营销平台(以下简称“平台”)的设计开发。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件,仅注日期的版本适用于本文件。凡是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 9385 计算机软件需求规格说明规范
- GB/T 9386 计算机软件测试文档编制规范
- GB/T 15532 计算机软件测试规范
- GB/T 22081 信息技术 安全技术 信息安全管理实用规则
- GB/T 22080 信息技术 安全技术 信息安全管理体系 要求
- GB/T 25068.1 信息技术 安全技术 IT 网络安全 第1部分:网络安全管理
- GB/T 26360 旅游电子商务网站建设技术规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

公共服务营销平台 marketing platform for public service

基于计算机软硬件和网络环境,集成电子商务、宣传推介、互动交流与风景名胜区相关业务系统,通过信息共享与集成管理,实现对风景名胜区在多种网络上的资源推介、旅游产品交易、互动交流等管理与服务功能的综合集成化信息系统。

3.2

风景名胜区票务系统 ticketing system for scenic and historic areas

风景名胜区门票、索道及区内交通票务的管理与网络销售系统。

3.3

风景名胜区电子门禁系统 electronic access control system for scenic and historic areas

风景名胜区门票、索道票及区内交通票的自动核验与人员通过系统。

4 一般规定

4.1 公共服务营销平台应包括电子商务、宣传推介、互动交流、数据交换和应用维护等子系统。

4.2 公共服务营销平台应具有与风景名胜区其他业务系统互联互通等功能,并预留数据共享接口。

4.3 公共服务营销平台运行环境应包括网络、服务器、存储设备、系统软件、配套设备和安全保障环境

等,还宜包括呼叫中心、数据中心等。

5 基本功能

- 5.1 电子商务子系统应具有基于网络的票务、酒店、餐饮等产品销售、预定、支付、结算等功能,并应实现与风景名胜区票务系统实时互联互通。电子商务应满足 GB/T 26360 的要求。支持自助取票设备。
- 5.2 宣传推介子系统应具有基于网络的景区资源的展示、信息发布、旅游预警等功能。
- 5.3 互动交流子系统应具有基于网络的用户间沟通交流的在线社区等功能。
- 5.4 应用维护子系统应具有对公共服务营销平台的管理、维护和扩展的功能,包括用户、业务、工作表单、工作流程及查询、统计方式的配置。
- 5.5 数据交换子系统应实现可与风景名胜区其他业务系统的数据交换与数据共享。
- 5.6 公共服务营销平台设计应保证各个子系统间的协同工作和数据的一致性。

6 配套系统

6.1 网络

- 6.1.1 网络环境 and 安全应符合 GB/T 25068.1 的要求,并应具有开放性、可扩充性与可靠性。
- 6.1.2 网络带宽应符合公共服务营销平台与风景名胜区电子门禁系统、风景名胜区票务系统实现网络互联的要求。
- 6.1.3 应建立网络管理制度和网络运行保障支持体系。

6.2 服务器

- 6.2.1 宜根据公共服务营销平台预期并发用户数和公共服务营销平台运行数据量等指标,选择满足公共服务营销平台运行性能要求的合适配置和相应数量的服务器。
- 6.2.2 应配置数据库服务器、业务应用服务器、统一认证服务器等。

6.3 存储设备

- 6.3.1 应具有良好的节点扩充性和良好的传输速率。
- 6.3.2 宜采用可伸缩的网络拓扑结构。
- 6.3.3 可采用高速传输速率的光通道直接连接的方式。
- 6.3.4 所有数据应进行灾难备份。

6.4 系统软件

- 6.4.1 应包括数据库软件、集成应用系统和中间件软件。
- 6.4.2 数据库软件应符合下列要求:
 - a) 应具备管理海量数据的能力;
 - b) 应具备数据库服务功能;
 - c) 应具备数据备份和恢复功能;
 - d) 应能获得有效的技术支持服务。
- 6.4.3 集成应用软件应符合下列要求:
 - a) 集成数据库软件与各个子系统应进行管理操作;
 - b) 应支持通用编程语言进行二次开发;
 - c) 应支持不同数据格式的转换。

- 6.4.4 中间件软件应支持企业级的高效应用与交付。
- 6.4.5 系统软件的开发与测试应符合 GB/T 9386、GB/T 9385 和 GB/T 15532 的要求。

6.5 配套设备

- 6.5.1 公共服务营销平台配套设备宜包括票务销售终端、旅游产品销售终端等设备。
- 6.5.2 票务销售终端设备应与风景名胜区票务系统、风景名胜区电子门禁系统、电子商务子系统互联互通,应包括人工售票设备,宜包括自助售票、自助取票等设备。
- 6.5.3 旅游产品销售终端设备宜实现酒店、餐饮、交通、特色产品等销售功能。
- 6.5.4 人工售票设备应符合下列要求:
 - a) 采用的操作系统应具有身份识别设置权限功能,登录后方可运行;
 - b) 应具有查询、销售、出票、统计、改签、退票等功能;
 - c) 应具有视频监控功能;
 - d) 宜支持第二代身份证识别,实现实名制售票功能;
 - e) 支持营销平台订单人工出票,改签,退票等功能。
- 6.5.5 自助售票设备应符合下列要求:
 - a) 应具有包括中文和英文等两种以上语言的简捷操作界面;
 - b) 应具有现金支付、交易成功确认、出票功能;
 - c) 应具有视频监控功能;
 - d) 宜具有银行卡支付、手机支付功能。
- 6.5.6 自助取票设备应符合下列要求:
 - a) 应具有核验信息显示功能,其内容应包括票种类、数量;
 - b) 应具有取票及取票成功提示功能;
 - c) 宜支持无接触识别第二代身份证取票功能。

6.6 安全保障措施

- 6.6.1 应对公共服务营销平台所有用户进行统一身份认证。
- 6.6.2 应对用户进行访问控制。
- 6.6.3 信息安全应符合 GB/T 22080 和 GB/T 22081 的要求。
- 6.6.4 应对操作系统、数据库系统、应用系统和网络设备设置权限,阻止非授权用户读取、修改、破坏或窃取数据。

6.7 呼叫中心

- 6.7.1 应提供通过电话、短信等形式提供咨询与票务、酒店、餐饮等预订服务。
- 6.7.2 应提供网上订单的修改、改签、退订、充值、提现人工支付操作等功能。
- 6.7.3 应提供投诉与建议服务。

6.8 数据中心

- 6.8.1 应整合旅游资源信息数据,统一数据交换接口规范,支持数据上传。
 - 6.8.2 宜具有数据的抽取、转换、数据分析、报表推送和挖掘等功能,提供报表,辅助决策支持。
-

中华人民共和国城镇建设
行业标准
风景名胜区公共服务
营销平台

CJ/T 425—2013

*

中国标准出版社出版发行
北京市朝阳区和平里西街甲2号(100013)
北京市西城区三里河北街16号(100045)

网址 www.spc.net.cn

总编室:(010)64275323 发行中心:(010)51780235

读者服务部:(010)68523946

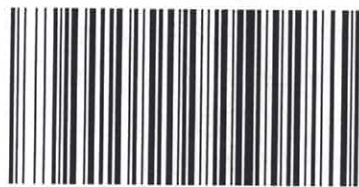
中国标准出版社秦皇岛印刷厂印刷
各地新华书店经销

*

开本 880×1230 1/16 印张 0.5 字数 8 千字
2013 年 11 月第一版 2013 年 11 月第一次印刷

*

书号: 155066·2-26179 定价 14.00 元



CJ/T 425-2013

如有印装差错 由本社发行中心调换
版权专有 侵权必究
举报电话:(010)68510107