|  |  |
| --- | --- |
| ICS | 03.200 |
| CCS | |  | | --- | | D:\000000部门项目\09标准化插件开发\程序源代码\StandardEditor_ShanDongKeXieYuan\团标首页面字母T.pngD:\000000部门项目\09标准化插件开发\程序源代码\StandardEditor_ShanDongKeXieYuan\团标首页面字母T后面的反斜杠.png GXAS |   A 16 |

团体标准

T/GXAS XXXX—XXXX

沉浸式旅游场景体验服务规范

Service specification of immersive tourism scene experience

XXXX - XX - XX发布

XXXX - XX - XX实施

广西标准化协会  发布

1. 前言

本文件参照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。

本文件由广西师范大学提出、归口并宣贯。

本文件起草单位：广西师范大学、桂林市文化广电和旅游局、桂林漓江千古情演艺发展有限公司、桂林棕榈文化旅游管理有限公司、桂林市顺昌食品有限公司、杭州天迈网络有限公司、广西标准化协会、桂林旅游学会。

本文件主要起草人：陈伍香、王晓琴、刘祥学、刘小彤、张晓娟、陈彦宏、易可、曾怡、邓千千、吕剑彪、朱晓峰、于超、刘祁云、谢宏昭、庞铁坚。

沉浸式旅游场景体验服务规范

* 1. 范围

本文件界定了沉浸式旅游场景体验服务涉及的术语和定义、缩略语，规定了服务基础设施、人员要求、服务内容及要求、安全要求、服务改进的要求。

本文件适用于广西行政区域内的沉浸式旅游场景体验服务。

* 1. 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 3096 声环境质量标准

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 10001.4 公共信息图形符号 第4部分：运动健身符号

GB/T 10001.5 公共信息图形符号 第5部分：购物符号

GB/T 10001.9 公共信息图形符号 第9部分：无障碍设施符号

GB/T 26353 旅游娱乐场所基础设施管理及服务规范

GB/T 26355 旅游景区服务指南

GB/T 26356 旅游购物场所服务质量要求

GB/T 26361 旅游餐馆设施与服务等级划分

GB/T 31384 旅游景区公共信息导向系统设置规范

GB/T 32941.1 实景演出服务规范 第1部分：导则

GB/T 36681 展览场馆服务管理规范

GB 37487 公共场所卫生管理规范

GB/T 38259 信息技术 虚拟现实头戴式显示设备通用规范

GB 50763 无障碍设计规范

GY/T 356 VR视频系统节目制作和交换用视频参数值

LB/T 063 旅游经营者处理投诉规范

YD/T 3941 内容分发网络技术要求VR音视频服务

* 1. 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

沉浸式旅游 immersive tourism

依托移动通信技术、超高清、增强现实、虚拟现实、人工智能等技术及其附属设施，打造真实场景、虚拟场景、真实+虚拟场景，达到全景式的视、触、听、嗅觉交互体验目的的旅游活动。

沉浸式旅游场景 immersive tourism scene

通过环境营造，配合5G、超高清、增强现实、虚拟现实、人工智能等科技手段，贴合甚或超出游客生活体验的故事性的方式，以游戏，情境感音频视频、戏剧、游乐设施、装置性空间展览等作为输出途径，营造出虚拟与真实交织的场景。

沉浸式旅游场景体验 immersive tourism scene experience

通过全景式的视、触、听、嗅觉交互体验，使游客有一种“身临其境”的感觉。

* 1. 缩略语

下列缩略语适用于本文件。

IP：知识产权（Intellectual Property）

APP：手机软件（Application）

VR：虚拟现实（Virtual Reality）

MR：混合现实（Mixed Reality）

AR：增强现实技术（Augmented Reality）

* 1. 基本要求

应遵守政府相关政策法律法规，依法在相关部门注册登记，证照齐全。

应具有健全的运营管理、安全管理、环境保护管理、规范化服务管理和投诉处理机制等各项管理制度。

应有主题明确、特色鲜明的沉浸式旅游体验服务类型。

应编制沉浸式旅游场景建设方案、运营方案，做好IP的系统化规划，明确沉浸式旅游场景建设目标、总体框架、建设内容、运营和管理、资金来源与实施计划。经相关部门审批后，组织实施。

应有与沉浸式旅游场景体验服务类型配套的服务区域和服务设施设备。建筑风格与内外环境营造应体现主题特色。服务环境、设施的整体布局应合理、美观，服务动线应清晰顺畅。设施设备应维护保养安全、整洁、卫生、有效。对外交通便捷，可进入性强。

应有沉浸式旅游场景体验技术服务团队，建设、维护景区沉浸式旅游场景基础设施。

公共信息图形符号和导向系统应明确清晰，符号和导向系统应符合GB/T 10001.1、GB/T 10001.2、GB/T 10001.4、GB/T 10001.5和GB/T 31384的规定。主要建筑物和服务设施等信息导览图设置应合理规范。

主要公共区域应设无障碍设施，无障碍设施应符合GB 50763的规定，符号应符合GB/T 10001.9的规定。

场所内部和周边环境的卫生要求应符合GB 37487的规定。

宜借助大数据、人工智能等先进信息技术提供智慧化服务。

应根据疫情防控需要提供符合防疫要求的服务。

* 1. 服务基础设施

应有网络支撑设施，实现移动通讯信号全覆盖。

数据中心应满足景区管理、公众服务、宣传营销等数据应用服务需求。

应有放置数据管理中心平台的机房。

应建设集大屏展示、坐席操作、会商决策为一体的指挥调度中心。

宜建设旅游大数据应用平台。

宜具备可支持人脸识别、轨迹抓取游客统计、越界报警、行为分析等视频结构化应用。

应具备覆盖全景区的广播通知系统。

宜具备地理信息系统，实现文旅资源空间分布展示、设备设施集成展示、态势数据展示、可视化调度展示等功能。

应建立防火墙系统、网络实施入侵检测系统、病毒防范系统。应达到国家网络安全等级保护二级或以上。

其他服务设施参照GB/T 26355的规定执行。

* 1. 人员要求

沉浸式旅游场景技术涉及传播学、心理学、计算机学、人工智能等多门学科，综合性较强，应做出针对性和系统性人才培养和调整。

工程师、设计师等专业技术人员应取得相关资质证明。有专门的技术人员对设备进行定期维护与检修。

沉浸式场景整体设计应有专业空间设计师、内容创意设计师、动画设计师、平面视觉设计师进行整体视觉设计。

应配置有专门安全员，负责游客安全及引导工作。

客服人员应穿着与沉浸式主题相关的服饰，服饰整洁，佩戴标识，容易辨识。

服务行为应符合GB/T 26355的人员服务的相关要求。

* 1. 服务内容及要求
     1. 线上体验服务

应建立并完善自媒体营销平台或APP，定期发布旅游动态，开展线上活动，保持活跃度。

可开展景区视频监控、高清直播、在线VR观景、云展览、云演艺等移动应用，满足游客虚拟游览、远程赏景、网上看展、在线观演等需求。

可使用线上平台或销售APP，满足客户线上购票、纪念品购买等需求。

* + 1. 线下体验服务
       1. 真实场景体验

应提供合理、清晰、节奏感强的游览体验线路。

应通过自然景观、建筑景观、场景装饰等打造与主题相关的沉浸式场景。

宜提供角色扮演服务，提供与沉浸式旅游场景主题相关的服装、道具。

宜提供讲解服务，讲解形式包括讲解员讲解、电子解说、智能解说等多种形式。

* + - 1. 虚拟场景体验
         1. 沉浸式视觉

应利用装饰、情景符号、灯光、色彩和创新型科技等表现手法再现某一场景或创设某一故事情节。

可采用3D Mapping、全息影像、装置艺术等多种新媒体艺术手法对某一产品或某一故事情节进行科技化艺术化表达。

可利用环幕、折幕、球幕、异形幕等展示空间画面。

宜利用VR技术模拟产生三维空间虚拟世界，让游客身临其境。

宜提供VR视频体验，VR视频体验技术应符合GY/T 356、GB/T 38259的相关规定。

宜提供AR应用App，将虚拟的形象与实景叠加，游客可跟随手机中的虚拟形象前行，同时通过GPS技术实景定位，显示游客所在位置，将导览与趣味互动完美结合，提升游客旅游体验。

宜通过5G、AR、VR、MR等新媒体技术将展览品通过3维、5维数字化扫描，并通过全息投影展现，游客可全方位、360度对展品进行观赏，并获得空前的科技感体验。展馆应符合GB/T 36681的相关规定。

* + - * 1. 沉浸式听觉

应播放符合故事主线的背景音乐。

音乐源应专门制作，并通过音箱布局等打造全景声音乐。

VR听觉技术要求应符合YD/T 3941的相关规定。

不同场景下的声音分贝应符合GB 3096的相关规定。

* + - * 1. 沉浸式触觉

宜使用数据手套，通过手指上的弯曲、扭曲传感器和手掌上的弯度、弧度传感器，确定手及关节的位置和方向，从而实现环境中的虚拟手及其对虚拟物体的操控。

服务人员应穿着符合故事主线或活动主题的服装与游客互动。

宜利用不同的材料与肌理营造与故事场景相符合的触觉感官。

宜提供沉浸式旅游体验纪念品。

* + - * 1. 沉浸式嗅觉

应通过芳香类植物、芳香花卉、食物香气等营造与主题相符的嗅觉体验空间。

* + - * 1. 沉浸式味觉

应制作符合沉浸式场景体验主题的餐品。

* + - 1. 真实+虚拟场景体验

演出服务管理应符合GB/T 32941.1及8.2.2的相关要求。

餐饮服务应符合GB/T 26361及8.2.2的相关要求。

购物场所服务质量应符合GB/T 26356及8.2.2的相关要求。

旅游娱乐场所基础设施管理及服务应符合GB/T 26353及8.2.2的相关要求。

* 1. 安全要求
     1. 安全制度

建立和实施有效的安全巡査制度，明确安全管理职责。

有针对自然灾害、人身安全、食物、消防等各项应急预案，并定期演练。

从业人员应掌握基本安全知识，应经过消防、卫生、治安等基本技能培训。

　度假酒店经营者应为安全经营和消防安全的第一责任人。应制定地震、火灾、食品卫生、治安事件、设施设备突发故障等各项突发事件应急预案。有年度实施计划，并定期演练，有完整记录。

应建立安全巡査制度，并在固定时间派专人进行安全巡査。

应对安全设施进行定期检査、检修和保养。

从业人员应熟悉安全设备设施的位置和使用方法，熟悉应急预案，对出现的安全隐患或安全可是题，能及时采取相应的措施。

* + 1. 安全措施

在接待高峰期或特殊时段应有健全的安全保障制度与措施，并能有效实施。

应制定突发事件应急处理预案，事故处理档案应记录完整、准确。

应建立紧急救援机制，设置紧急救援电话，可及时处理顾客发出的求助信号

应配备专职医务人员和常用药品，有必要的医疗救护设施。

明确而清晰的介绍虚拟场景产品。

安排一名驻场协助人员负责特殊状况解决方案。

* + 1. 医疗救护

应建立紧急救援机制，设置紧急救援电话，能及时处理顾客发出的求助信号。

应配备医务人员和常用药品，有必要的医疗救护设施。

* 1. 服务改进

遵循诚信、优质服务原则，在醒目位置公开服务质量监督电话、设置意见箱。

设立质量投诉受理机构，健全制度，明确职责，并将游客投诉途径及解决问题的方法在醒目位置予以公告。

投诉处理应符合LB/T 063的要求。

制定服务质量考评机制，根据考核评价结果，制定改进措施，不断改进服务质量。

