



# 旅游科技

文/ 克莱尔·奈登 By Clare Naden

## 五项创新举措将改变旅行方式

你还记得，汽车里装满纸质地图，让旅行社帮忙安排假期的日子吗？大多数人都忘记了。其实在新冠肺炎疫情暴发之前，科技就已经彻底改变了旅行，并且随着更多的领域逐渐数字化，旅行也将日新月异。从虚拟现实旅行到无人机摄影，新技术正在不断重塑我们旅行和出游的方式。

如今，旅游业和酒店业的企业利用技术来提升客户体验并确保旅客安全。而ISO标准为大多数技术驱动型变革提供支撑。随着这些创新举措的出现，客户在旅程每个阶段的体验也发生了变化，这其中就包括排在首位的安全问题。以下五项最重要的创新举措将改变人们的旅行方式。

## 健康旅行

各国对游客重新开放边境的同时也在研发配套的综合疫情管控工具，包括跨地区和地区内被认可和信任的应用程序。

比如，新冠追踪应用程序。ISO/TS 82304-2《健康软件——第2部分：健康和保健应用程序——质量和可靠性》是一项技术规范，汇集全世界许多地方和国家卫生组织制定的指南和要求，以确保应用程序安全、可靠且有效。

欧盟在其[欧洲新冠追踪应用程序](#)中推荐使用该技术规范，以便“[挑选出品质好、值得信赖的健康应用程序](#)”。它采用以“红绿灯”为标签的评分方法，提供了一套用于评估移动应用程序的国际通用规范。用户和医护人员可根据标签的颜色来比较应用程序。

## ISO 标准为大多数技术驱动型变革提供支撑。

### 美妙的旅行体验

以往在护照上盖印戳的日子已经一去不复返了。曾几何时，等待受理护照的时间几乎与飞行时间一样长。机器可读护照不仅意味着提高处理速度，还能更准确地匹配移民数据库和观察名单。为符合国际监管要求，这些护照根据国际民用航空组织（ICAO）[第9303号文件](#)实现了标准化。

[ISO/IEC 18745-1](#)《机读旅行证件（MRTD）和相关设备的测试方法——第1部分：护照本的物理测试方法（耐用性）》是ICAO第9303号文件的官方配套文件，规定了护照本的合规要求。该标准由ISO与国际电工委员会（[IEC](#)）联合制定，有助于满足法律要求，提供了开展有效测试的方法，以便保障机读护照的耐用性并经得起时间的考验。

## 确保安全

生物识别技术是在各种边境通道（尤其是机场）验证身份的一项非常有效的工具。一些酒店已经采用了识别技术，可使用视网膜扫描和指纹扫描来打开酒店房间。由于该技术具有极大优势，现已得到越来越广泛的应用，这就意味着确保其安全性至关重要。

生物识别系统面临的威胁是演示攻击，即通过呈现自然生物识别特征或持有复制、伪造特征的人工制品来破坏系统的安全策略。



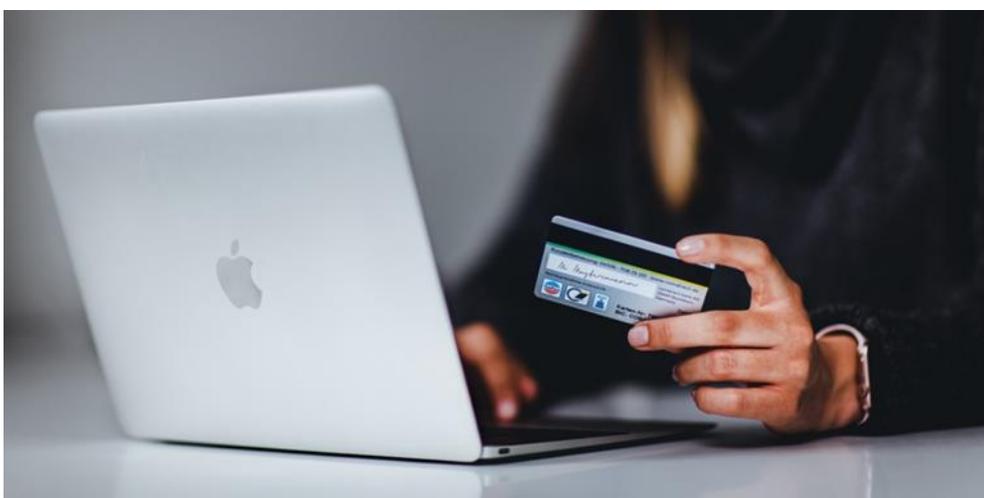
[ISO/IEC 19989](#) 系列标准《信息安全——生物识别系统安全评估的标准和方法》，有助于使生物识别系统免受此类攻击。该标准在 [ISO/IEC 19792](#)（规定了生物识别产品和系统的评估原则）与 [ISO/IEC 15408](#) 系列标准和 [ISO/IEC 18045](#)（规定了安全性评估的准则和方法要求）之间架起了一座桥梁。ISO/IEC 19989 包括多个部分，涵盖了生物识别系统安全评估的通用框架，以及与生物特征识别性能和演示攻击检测相关的要求和建议。

## 轻松预订

你是否有过这样的经历，预订了某家航空公司的航班，却发现乘坐的是另一家公司的飞机？或者是你的行程涉及不同的航空公司，但无论你乘坐哪家航空公

司的飞机，它们都会一起出现？这得益于有效的数据传输和交换，也称为单一窗口功能。

单一窗口功能广泛用于国际贸易中，以统一边境的通关要求。它也适用于旅行者。单一窗口功能技术之所以能在世界各地得到无缝应用，是因为各种其他技术使数据通过一种国际通用语言用于不同的平台。ISO/IEC 19505《信息技术——对象管理组统一建模语言（OMG UML）》系列标准和 ISO/IEC 19503《信息技术——XML 元数据交换（XMI）》系列标准对此做出了详细规定。



## 消费者的网络评论

有时选择酒店或旅游体验全靠碰运气，正因如此，消费者的网络评论在假期预订决策中越发重要。然而，如何确保评论合法，而且不受服务提供商的影响呢？

[ISO 20488](#)《消费者的网络评论——收集、审核和发布的原则和要求》针对评论网站和旅游组织，就如何有效管理消费者评论网站做出了详细规定，其给出的建议不仅能提升消费者的信任，还能保护供应商不被利用。

该标准覆盖了从收集、审核到发布整个流程的国际最佳实践，有助于公司提升消费者对网络评论的信心，保护供应商免受伤害并提高其产品和服务质量。

您可以通过贵国的 [ISO 成员机构](#)或 [ISO 商店](#)购买上述所有标准及其他标准。

ISO 中央秘书处和中国国家标准化管理委员会 (SAC)  
授权中国标准化杂志社翻译中文版