

自驾车旅居车营地旅游服务指南

2022 - 08 - 10 发布

2022 - 11 - 10 实施

目 次

前言	II
1 范围.....	1
2 规范性引用文件.....	1
3 术语和定义.....	1
4 基本条件.....	2
5 选址.....	2
6 功能区设置.....	3
7 服务设施.....	3
8 服务质量.....	5

山西省地方标准

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。

本文件由山西省文化和旅游厅提出、组织实施和监督检查。

本文件由山西省市场监督管理局对标准的组织实施情况进行监督检查。

本文件由山西省旅游标准化技术委员会归口。

本文件起草单位：山西省房车协会。

本文件主要起草人：董瑞江、肖志强、李体柱、王均国、陈建设、石垒、王明俊、牛扎根、邢万里、高喜旺、任兆山、赵东昇、李庆虎、冯海忠、杜宇飞。

山西省地方标准

自驾车旅居车营地旅游服务指南

1 范围

本文件规定了自驾车旅居车营地旅游服务指南的术语和定义、基本条件、选址、功能区设置、服务设施、服务质量。

本文件适用于自驾车露营、旅居车宿营为主要旅游和休闲度假活动的营地。

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 3095 环境空气质量标准
- GB 3096 声环境质量标准
- GB 3838 地表水环境质量标准
- GB 5749 生活饮用水卫生标准
- GB 9663 旅店业卫生标准
- GB 15630 消防安全标志设置要求
- GB 16153 饭馆(餐厅)卫生标准
- GB 50016 建筑设计防火规范
- GB 50057 建筑物防雷设计规范
- GB 50140 建筑灭火器配置设计规范
- GB 50217 电力工程电缆设计标准
- GB 50763 无障碍设计规范
- GB/T 14308 旅游饭店星级的划分与评定
- GB/T 18973 旅游厕所质量等级的划分与评定
- GB/T 25895.3 水域安全标志和沙滩安全旗 第3部分：使用原则与要求
- GB/T 31710.3 休闲露营地建设与服务规范 第3部分：帐篷露营地
- GB/T 31710.4 休闲露营地建设与服务规范 第4部分：青少年营地

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

自驾车

指在其设计和技术特性上主要用于载运乘客及其随身行李和临时物品的汽车，泛指7座及以下轿车和越野客车。

3.2

旅居车（房车）

指配备卧室、起居室、卫生间和厨房等基本生活设施，通过自力行驶或借外力牵引行驶的工具。

3.3

露营

使用自备或租赁设备，以在野外临时住宿和休闲生活为主要目的地活动方式。

3.4

露营地（营地）

有明确范围和相应服务设施的露营场所。

3.5

营地服务中心

集中提供入营和离营手续办理，具体查询、休息等公共设施和服务功能的场所。

3.6

自驾车旅居车营地

以小客车、旅居车为主要进入交通方式的露营地

3.7

混用式宿营区

指为自驾车、旅居车、帐篷等提供服务的综合性休闲露营场所。

4 基本条件

4.1 应有独立法人资格，能够自行承担民事责任。

4.2 营地建设与运营应获得土地、规划、环保、建设、消防、食品卫生等管理单位的审核批准和监督管理。

4.3 营地所开展的各类经营活动及业务范围，应具有相应资质和行政许可。

4.4 应有自驾车营位和旅居车营位，数量均不少于 20 个。

4.5 交通、安全、服务等标识标牌及公共信息图形符号符合使用规范。

4.6 应有突发性事件应急预案和紧急疏散方案。

4.7 应有医务室和救援协作机制。

4.8 应配备消防灭火器材，有安防设施和安保人员。

5 选址

5.1 选址和经营活动符合国家和地方对环境、资源和动植物保护的要求。

5.2 所在位置地质地理环境，应安全、稳定，无污染源。

- 5.3 应充分考虑交通的便利程度。
- 5.4 应尽量结合绿道入口、公共接驳点、景观节点等进行布局。
- 5.5 应尽量靠近景区或景点服务区、自然生态区、乡镇等，可充分考虑利用既有服务设施的可能性。
- 5.6 应综合考虑周边旅游产品的辐射范围，并与其产生良好的互动效果。
- 5.7 应选择视野开阔的缓坡地，并适合建立必备的构筑物。避免在有碍景观和影响环境质量的地段设置。
- 5.8 大气环境应符合 GB 3095 标准要求。
- 5.9 水环境应符合 GB 3838 标准要求。
- 5.10 声环境应符合 GB 3096 标准要求。

6 功能区设置

- 6.1.1 根据营地同时为游客和车辆提供服务的特性，可合理布局功能区。
- 6.1.2 基础功能区包括出入口、道路和停车场、自驾车旅居车混用式宿营区、服务中心、特色功能区、废弃物收纳区等。
- 6.1.3 各功能区之间的内部交通通畅，宜通过绿化带等方式进行隔离。

7 服务设施

7.1 出入口

- 7.1.1 应根据营地内部布局，合理确定出入口位置，确保营地内外部交通通畅。
- 7.1.2 应在外部道路，合理设置醒目的标识物，便于游客确认营地位置。
- 7.1.3 应保证出入口夜间照明充足。
- 7.1.4 应在适宜位置，设置可清晰识别的营地导览图。
- 7.1.5 应对来访车辆进行登记，保证 24h 正常工作，便于防控和管理。
- 7.1.6 可采用智能化自动门禁系统。

7.2 道路和停车场

- 7.2.1 营地进出道路与主要公路交叉口位置合理，易于发现、识别。
- 7.2.2 车辆的驶入和驶出通道分开，人员与车辆的进出通道分开。
- 7.2.3 在入口处设置临时停车区，满足大型车辆、特种车辆和高峰时期车辆停泊需求。
- 7.2.4 结合营地容量和游客需求，合理设置内部停车场的车位数量和结构。
- 7.2.5 内部道路遵循人车分离、宜曲不宜直的原则。
- 7.2.6 尽端式车行道路的回车场满足相应车辆的转弯半径需要，设置符合 GB 50067 的要求。
- 7.2.7 内部常规车行道限速不超过 10 km/h。
- 7.2.8 道路两侧进行绿化，道路交叉口的绿化不影响视线。
- 7.2.9 有能满足散步、慢跑、骑行（自行车、电瓶车等）功能的绿道系统。

7.3 服务中心

- 7.3.1 设立位置宜合理，标识明显，并于出入口连接通畅。
- 7.3.2 宜划分前台接待区、等候休息区、资料展示区、商品销售区和公共卫生间等分区。
- 7.3.3 宜提供入住/结账手续、信息咨询、网络预订、租赁服务、医疗救助、行李及贵重物品寄存等服务。
- 7.3.4 宜提供移动便捷支付、银行卡、信用卡等结算服务。
- 7.3.5 宜提供营地宣传资料。
- 7.3.6 宜售卖生活必需品、基本急救药品，明码标价，保证质量。
- 7.3.7 宜售卖旅行用品、旅游纪念品、土特产品等商品，货真价实，明码标价。
- 7.3.8 宜配备信息自助查询、移动设施充电等设施。
- 7.3.9 宜设置无障碍设施和通道，应符合 GB 50763 的要求。

7.4 自驾车旅居车混用式宿营区

- 7.4.1 营地可设置自驾车、旅居车混用式营位。
- 7.4.2 每个混用式宿营位，宜由停泊位和附属休闲区组成，占地面积适宜，一般不小于 70 m²。
- 7.4.3 混用式营位数量适宜，宜不少于 10 个。
- 7.4.4 停泊位地面，宜做生态硬化，标线清晰。
- 7.4.5 混用式营位，应按照 2:1 比例配套智能水电桩，宜配 3.5KW 以上功率的供电和加压自来水供应。
- 7.4.6 混用式营位应按照 2:1 比例或 1:1 比例，宜配备适当高度的洗漱台。
- 7.4.7 营位间距，宜不少于 1.5m 及以上。
- 7.4.8 营位宜配备遮阳遮雨伞、自助烹饪炉或烧烤设施、户外餐桌椅、垃圾收纳箱、消防设备器材及存放场所。

7.5 特色功能区

- 7.5.1 可设置帐篷露营区，设施和服务符合 GB/T 31710.3 的相关要求。
- 7.5.2 可设置木屋/集装箱住宿区，设施和服务达到 GB/T 14308 中二星级的必备条件，卫生状况符合 GB 9663 的相关要求。
- 7.5.3 可设置面向青少年的训练营区，设施、设备、管理和服务符合 GB/T31710.4 的相关要求。
- 7.5.4 可设置儿童游乐区，游乐器材和设施安全、可靠，符合 GB 8408 的相关要求。
- 7.5.5 可设置户外运动区，提供水上运动、低空运动、拓展训练、徒步、骑行等场地和服务。
- 7.5.6 可设置露天活动场所，开展聚会、篝火、电影放映等聚集型休闲活动。
- 7.5.7 可设置手工制作、宠物、种植、采摘等互动体验场所。
- 7.5.8 可根据需要，按照突出特色、增进体验和生态环保的原则，设置其他特色功能区。

7.6 废弃物收纳区

- 7.6.1 收纳区的设置应与营地其他功能区保持合理间距。
- 7.6.2 应实施垃圾分类收集管理。
- 7.6.3 废弃物应及时外运，做到日产日清。
- 7.6.4 宜配备数量适宜、分布合理，造型美观的垃圾收集箱。

7.7 供水供电设施

- 7.7.1 生活饮用水应符合 GB 5749 的规定。
- 7.7.2 电力线路应符合 GB 50217 的要求，埋地铺设，避免外露。
- 7.7.3 每个营位应提供 220V 的电源，并保证 24h 稳定供电。

- 7.7.4 宜优先使用风能、太阳能、水能等清洁能源供电。
- 7.7.5 旅居车营位宜提供长度适宜（2.5 三芯电缆）的用电线。

7.8 卫生设施

- 7.8.1 应设置数量充足、分布合理的公共厕所。
- 7.8.2 公共厕所设施和卫生管理应符合 GB/T 18973 中 AA 及以上的要求。
- 7.8.3 公共厕所应设置无障碍设施，相关设施符合 GB 50763 的要求。
- 7.8.4 宜设置第三卫生间，具体要求参考 GB/T 18973 中关于特殊人群适应性等相关内容。
- 7.8.5 宜设置公共盥洗室、公共淋浴室，配备更衣室、储物柜等设备设施，提供冷热水服务。

7.9 网络通信与智慧旅游设施

- 7.9.1 应实现移动等电讯信号全覆盖。
- 7.9.2 应提供网络服务，宜有无线信号即 Wi-fi 信号全覆盖。
- 7.9.3 宜提供周边旅游景区公共信息查询设施。
- 7.9.4 宜提供在线预订、在线支付等电子商务服务。
- 7.9.5 宜提供营地信息在线查询功能。
- 7.9.6 宜有扫码支付、无人值守设施。

7.10 安全消防设施

- 7.10.1 应配置灭火器、水桶、砂箱等多种消防器材，符合 GB 50140 的要求。宜置于醒目、易取用位置，定期检查，保证有效。
- 7.10.2 消防安全标志设置，应符合 GB 15630 的规定。
- 7.10.3 建筑物防火设计按照 GB 50016 的标准执行。
- 7.10.4 主要建筑及室外空旷场所设置防雷设施，符合 GB 50057 的要求。
- 7.10.5 营地与外界之间，应设置安全防护栏和警示牌。
- 7.10.6 应设置并发布紧急救援电话号码。
- 7.10.7 应在公共区域设置视频监控设备，并保存好数据。
- 7.10.8 应设应急灯、应急通道、安全疏散道和应急避难场所，并保证道路通畅。
- 7.10.9 应具备土地、规划、环评、建设、消防、食品卫生等资质，经主管部门批准。

7.11 标志标识

- 7.11.1 出入口及外部道路，应合理设置规范、醒目的公共信息和交通引导标识，符号标志符合 GB/T 5845.2 的要求。
- 7.11.2 营地内，应合理设置规范、醒目的公共信息图形符号，方便游客，符号标志符合 GB/T 10001.2 的要求。
- 7.11.3 出入口处，应设置营地全景导览图，提供营地全景图、文字介绍、注意事项、咨询/救援/投诉电话等。
- 7.11.4 营地内安全标志的设置和内容，应满足 GB 2894 的要求。
- 7.11.5 水域环境应按照 GB/T 25895.3 的要求设置相应标识。
- 7.11.6 标识牌宜采用坚固、防腐、防水、耐用的材料，外观与营地环境协调。
- 7.11.7 标识牌安装高度和方向，宜充分考虑自驾游游客视觉效果与舒适度。

8 服务质量

- 8.1 应制定齐全的营地管理制度,工作有章可循、有据可查。
 - 8.2 员工应参加培训,经考核合格后持证上岗。
 - 8.3 营地员工服装,宜分类清晰、有特色,佩戴统一的工牌标识。
 - 8.4 营地设施的维修保养人员、安全保卫人员、管理人员的数量,宜按营地规模和运营需求按比例配置。
 - 8.5 员工应具备维护营地的各种设施、设备正常运转的工作能力。
 - 8.6 应对服务承包商有明确的质量、服务要求,履行监管职责。
 - 8.7 营地可快捷、高效地提供预订、入住、保洁、离营等基础服务,可向客户提供高质量服务。
 - 8.8 宜提供代客泊车、票务代订、旅游向导、技能指导、车辆清洗和故障维修等附加服务。
 - 8.9 宜有 24 h 值班的客服电话。
 - 8.10 宜采取必要的生物、物理和化学措施,减少蚊、蝇、虫、蚁、鼠等有害生物烦扰。
 - 8.11 宜组织有特色、有吸引力的节会活动。
 - 8.12 宜及时处理游客的建议和投诉,定期对反馈信息进行汇总、分析,不断改进服务工作。
 - 8.13 宜定期对服务管理情况进行自查,及时改进,不断提高服务质量。
-