

ICS 点击此处添加 ICS 号

CCS 点击此处添加中国标准文献分类

DB11

北京市地方标准

DB11/TXXXX—XXXX

自驾驿站服务规范

Service specification of self-driving post station

点击此处添加与国际标准一致性程度的标识

(征求意见稿)

XXXX-XX-XX 发布

XXXX-XX-XX 实施

北京市市场监督管理局

发布

目 次

| | |
|----------------|-----|
| 前言..... | II |
| 引言..... | III |
| 1 范围..... | 1 |
| 2 规范性引用文件..... | 1 |
| 3 术语和定义..... | 1 |
| 4 站点类别及设置..... | 2 |
| 5 服务设施..... | 2 |
| 6 服务要求..... | 4 |
| 7 服务管理..... | 5 |
| 参考文献..... | 6 |

前 言

为推进京津冀协同发展战略实施，北京市文化和旅游局、河北省文化和旅游厅、天津市文化和旅游局、北京市市场监督管理局、天津市市场监督管理委员会、河北省市场监督管理局共同组织制定本地方标准，在京津冀区域内使用，现予发布。

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。

本文件由北京市文化和旅游局提出并归口。

本文件由北京市文化和旅游局组织实施。

本文件起草单位：北京市文化和旅游局、天津市文化和旅游局、河北省文化和旅游厅、北京房车露营自驾旅游协会、河北省自驾游与露营房车协会、天津市自驾游与房车露营协会、北京联合大学旅游学院。

本文件主要起草人：

引 言

为便利自驾游客在京津冀区域内的停车、休息、餐饮、住宿、补给等，引导各方力量为自驾游提供高效和优质的自驾驿站服务，保障和推动京津冀自驾游市场健康、规范发展，制定本文件。

自驾驿站服务规范

1 范围

本文件规定了自驾驿站的站点类别及设置、服务设施、服务要求和服务管理等内容。
本文件适用于自驾驿站提供的服务。

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 5749 生活饮用水卫生标准
GB5768 道路交通标志和标线
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 13495.1 消防安全标志 第1部分：标志
GB/T 14308 旅游饭店星级划分和评定
GB/T 18973 旅游厕所质量等级的划分与评定
GB50015 建筑给水排水设计标准
CJJ45 城市道路照明设计标准
LB/T 061 自驾游目的地基础设施与公共服务指南
SB/T 10426 餐饮企业经营规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

自驾驿站 self-driving post station

在自驾游线路上设置的，为自驾游客提供驻车、休息、补给、集合、信息咨询和救援帮助等服务的构筑物及附属设施。

注：自驾驿站分为专设驿站和共用驿站。

3.2

信息服务平台 information service platform

通过互联网站、手机app和公众号等途径为公众提供自驾驿站的位置、交通、停车、餐饮、住宿等信息查询、咨询和预定服务的平台。

4 站点类别及设置

4.1 专设驿站

4.1.1 专设驿站应符合土地利用规划，设置在交通便利、环境安全的道路周边。

4.1.2 可选址在临近高速公路出入口、风景廊道、特色公路、国道、县道等交通道路沿线，或与交通主干道有便捷道路连接的地段。

4.1.3 同一线路上相邻自驾驿站间的距离不宜过长，山区宜以不超过 50 km 或 1 h 车程为宜，平原地区宜以不超过 80 km 或 1 h 车程为宜。

4.2 共用驿站

4.2.1 可依托旅游景区、游客中心、旅游咨询点、公路服务区等场所设置共用驿站。

4.2.2 可依托公路观景平台或养护场站等场所设置共用驿站。

4.2.3 符合条件的农家乐、民宿等乡村经营主体可设置共用自驾驿站。

5 服务设施

5.1 出入口

5.1.1 出入口应位置合理，方便车辆进出，满足交通安全要求。

5.1.2 出入口应设置统一、醒目的标识。

5.1.3 出入口宜分开设置。

5.2 场地设施

5.2.1 场地基础设施应符合 LB/T 061 的要求。

5.2.2 内部地面平坦，排水设施应符合 GB50015 的规定。

5.2.3 应设置公共服务区、停车区和游客休息区等区域，停车区车位线应醒目，宜进行编号。

5.2.4 驿站应有小型车停车区，小型车停车区停车位不宜少于 20 个。

5.2.5 根据驿站场地规模和实际需求，可设置房车停车区和大型客车停车区，不同车型停车区应分区设置。

5.2.6 房车停车区应能满足自行式或拖挂式房车的停车需求，宜带有操作台和上下水设施。

5.2.7 场内各功能区之间应有硬化道路连接，并在适当位置设置回车道；所有行车道路宜设置人行道，做到人车分离。

5.2.8 场内宜提供为新能源车辆充电的专用车位，配备新能源汽车充电设施。

5.2.9 在房车区应配置户外电源插口提供充电服务。

5.2.10 场内照明宜采用节能设备设施，照明标准应符合 CJJ45 的规定。

5.2.11 有条件的驿站，可设置汽车维修点，提供简单的汽车应急维修服务。

5.2.12 规模够大且有条件的驿站，可设立加油（气）站，为车辆提供加油、加气等补给服务。

5.3 标识设施

5.3.1 应使用自驾驿站的统一标识系统，公共信息图形符号应符合 GB/T 10001.1 和 GB/T10001.2 的要求。

5.3.2 在距离驿站 2 km 处、1 km 处和 500 m 处，宜设置醒目的驿站导引标识。

5.3.3 应在驿站合适位置设置导览标识，指示清晰，易于识读。

5.3.4 对场内的其它旅游或交通标识系统可根据自身的特色进行创意设计，并与环境相协调。

5.3.5 道路交通标志和标线设置应符合 GB5768 的规定。

5.4 环保设施

5.4.1 有条件的驿站，宜建设环保生态停车位，车位之间可用植物隔离。

5.4.2 房车停车区应设置排污站。排污站应位于停车区下风处，有绿化带隔离或有遮蔽屏障。排污设施应加盖防护物，并设立明显标志。

5.5 公共服务设施

5.5.1 应设置咨询中心，可提供信息咨询等相关服务。规模较大的驿站可提供自驾游相关信息展示设施，如天气、周边景区、路况等信息展示。

5.5.2 户外游客休息区应配备休闲桌椅、遮阳伞棚、遮雨伞棚等供游客休息的设施。有条件的驿站可设置游客室内休息区、咖啡屋、便利店、快餐店等休息和餐饮服务设施。

5.5.3 根据驿站规模和规划分区设置一定数量的分类垃圾桶。垃圾桶应加盖，结实耐用，且防雨、防腐、阻燃。

5.5.4 驿站应设置公共厕所，宜设置第三卫生间和无障碍专用通道。厕所质量应符合 GB/T18973 规定的通用要求，

5.6 安全设施

5.6.1 驿站出入口宜设有自动化管理设施，车辆出入数据应保存并存档。

- 5.6.2 在公共区域应设置安防监控设备，监控数据应保存并存档。
- 5.6.3 场内应设有消防安全设施，消防安全标志应符合 GB 13495.1 的要求。
- 5.6.4 宜提供简易的道路应急救援设备，如拖拽绳、防滑链、铁锹等。
- 5.6.5 建筑物、构筑物、空旷场地应设置防雷装置，防雷装置应符合 GB/T 21431 的要求。雷电高发区的自驾驿站内不应有高大树木、金属路灯杆等容易引致雷电的设施。
- 5.6.6 宜设置与周边环境相适应的围墙、围栏等设施。

6 服务要求

6.1 服务人员

- 6.1.1 服务人员着装整洁、得体，佩戴统一的身份标识，形象端庄、大方。
- 6.1.2 服务人员举止文明，服务热情周到，行为符合岗位规范要求。
- 6.1.3 应公平对待游客，尊重游客的民族习惯和宗教信仰。
- 6.1.4 宜使用普通话作为服务语言，使用文明礼貌用语。
- 6.1.5 服务人员应掌握自驾游基本常识和自驾驿站服务的相关要求，及时提供相关服务。

6.2 基础服务

- 6.2.1 应提供购物服务，提供基本生活用品和休闲物品等。
- 6.2.2 应提供热水供应和快餐服务，餐饮服务应符合 SB/T 10426 的要求。
- 6.2.3 宜提供住宿服务，且符合 GB/T 14308 的基本要求。
- 6.2.4 宜配备基本急救药品或提供就近医疗机构的联系方式。
- 6.2.5 结合特色休闲活动，可提供相关器材、设备的租赁服务。

6.3 信息化服务

- 6.3.1 信息化服务应符合 LB/T061 的要求。
- 6.3.2 应建立统一的公共信息服务平台，利用互联网、移动互联网、移动通讯等途径提供实时自驾驿站公共信息服务。
- 6.3.3 信息服务平台应提供驿站的分布地图、驿站介绍、位置导航、安全救援、周边自驾游线路、加油站、旅游景区（点）、餐饮、住宿和购物点等查询服务。
- 6.3.4 信息服务平台应提供预定、咨询、投诉等相关服务。
- 6.3.5 驿站场地内宜提供 wifi 信号全覆盖服务。
- 6.3.6 宜提供线上支付服务，不应拒绝现金交易。
- 6.3.7 宜提供游客评价功能，游客可通过平台对驿站服务作出满意度评价。

6.4 其他服务

- 6.4.1 应为残疾人、老年人、婴幼儿等特殊人群提供必要的服务。
- 6.4.2 宜为宠物携带者提供必要的托管服务。

7 服务管理

7.1 人员管理

- 7.1.1 宜有常设的管理机构或专职人员，职责明确，制度完善，流程规范。
- 7.1.2 应在明显位置张贴驿站管理制度以及针对游客的安全管理制度。
- 7.1.3 宜有从业人员培训制度，特殊岗位员工应按照规定持证上岗。
- 7.1.4 宜注意防范和妥善解决游客与当地居民之间的纠纷。

7.2 安全管理

- 7.2.1 应建立健全安全管理制度。
- 7.2.2 制定突发事件应急预案，每年至少演练一次。
- 7.2.3 配合管理部门做好常规性疫情防控管理，提醒、引导自驾游客增强安全意识。
- 7.2.4 规模较大的自驾驿站应配备专业安保人员，宜配备专业消防人员。
- 7.2.5 应设置治安室或治安点，并与当地治安管理部门建立治安联动机制。
- 7.2.6 为自驾游客提供住宿服务的驿站应按规定满足相关治安管理要求。

7.3 卫生管理

- 7.3.1 应保持场地内环境干净整齐，地面不应有垃圾和积水。定期消杀蚊蝇等害虫。
- 7.3.2 饮用水应符合 GB 5749 的要求。
- 7.3.3 应配备符合环保要求的垃圾桶并保证随时集中转运。
- 7.3.4 应指定专人负责随时打扫清理厕所，定期消毒。

7.4 服务质量管理

- 7.4.1 应按规定实施服务质量年度自查。
- 7.4.2 应每年进行不少于两次的游客满意度调查。
- 7.4.3 应及时处理游客投诉，将处理结果反馈给游客，并将相关处理情况记录至信息服务平台。
- 7.4.4 应根据游客满意度调查和投诉处理情况，结合服务质量自查情况及时改进服务质量。

参 考 文 献

- [1]GB/T31710.1—2017休闲露营地建设与服务规范第1部分：导则
- [2]GB/T31710.2—2017休闲露营地建设与服务规范 第2部分：自驾车露营地
- [3] 陈霁霞, 王景景, 李新颖. 全域旅游视角下自驾游驿站设施探研 [J]. 河南科学, 2019, 37(6): 1005-1013.
- [4]胡雯露. 休闲驿站的综合性旅游服务趋势探究 [EB/OL].
-