

ICS 03.200

A 16

备案号：44786-2015

DB44

广东省地方标准

DB44/T 1420—2014

自驾车旅游目的地服务规范

Service Guideline for Self-drive Travel Site

2014-08-18 发布

2014-11-18 实施

广东省质量技术监督局

发布

前 言

本标准按照GB/T 1.1-2009给出的规则起草。

本标准由广东省旅游局、广东省旅游协会提出，由广东省旅游标准化技术委员会归口。

本标准起草单位：华南理工大学、广东省旅游局、广东省旅游协会、惠州市旅游局、广东省自驾旅游协会。

本标准主要起草人：张补宏、刘益华、李进茂、姚春明、孔宪辉、邹飞祥、陈凤、李海涛、李致君、谢军。

自驾车旅游目的地服务规范

1 范围

本标准规定了自驾车旅游目的地服务的术语和定义，自驾车旅游目的地类型，自驾车旅游服务的提供与保障、评估与改进等要求。

本标准适用于广东省各市、县行政区以及区域内各类取得合法经营资格，具备自驾车旅游服务、接待功能的各种旅游度假村、旅游景区（点）、乡村旅游区（点），以及可以提供房车、自驾车露营活动的汽车营地。

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 1091 旅游景区（点）道路交通指引标识设置规范
- GB 3095-2012 环境空气质量标准
- GB 3096-2008 声环境质量标准
- GB 3838-2002 地面水环境质量标准
- GB 8978 污水综合排放标准
- GB/T 10001.1 标志用公共信息图形符号 第 1 部分：通用符号
- GB/T 10001.2 标识用公共信息图形符号 第 2 部分：旅游休闲符号
- GB 16153 饭馆卫生标准
- GB/T 16766-2010 旅游业基础术语
- GB/T 17775-2003 旅游景区质量等级的划分与评定
- DB44/T 1418-2014 旅游安全管理 自驾车旅游

3 术语和定义

GB/T 16766界定的以及下列术语和定义适用于本文件。为使用方便，在此重列部分GB/T 16766界定的术语。

3.1

自驾车旅游 **self-driving tour**

自行驾车的旅游，是一种具有较强的灵活性和机动性的旅游方式，属于自助旅游的一种。

[GB/T 16766-2010，定义6.2.1]

3.2

自驾车旅游目的地 **self-driving travel destination**

能够吸引一定规模数量的自驾车旅游者，具有较大空间范围和较齐全接待设施的旅游地域综合体。

注：改写GB/T 16766-2010，定义9.6。

3.3

汽车露营地 auto-campsite

在交通发达的风景优美之地开设的，专门为自驾车爱好者提供自助或半自助服务的休闲度假区，其提供的主要服务包括住宿、露营、餐饮、娱乐、汽车保养与维护等。

[GB/T 16766-2010, 定义8.11]

3.4

汽车旅馆 motel

主要为汽车旅行客户服务，提供住宿、停车、汽车维护、维修以及其他车辆配套服务，体现汽车文化特色的旅馆。

3.5

自驾车风景道 self-driving scenic road

针对自驾车游客的体验要求，在风景优美、条件较好道路的基础上，经过必要的改造或增加相关附属设施，或者围绕相关景区，为自驾车游客开辟的、能够为游客提供非凡自驾体验的专用或者兼用自驾车旅游路线。

3.6

旅游保险 travel insurance

旅游者和旅游企业为保障自身权益而参加投保的险种的统称。一般包括旅游救助保险、旅游人身意外伤害保险、旅游景点意外伤害保险和住宿游客人身保险等几大类。

3.7

旅游安全事故 accident

在旅游期间涉及旅游者人身伤亡或财物损失的事故。分为轻微、一般、重大和特大（安全）事故四个等级。

4 自驾车旅游目的地类型

自驾车旅游目的地划分为以下三类：

- A类，专指依托优秀旅游城市的自驾车旅游目的地；
- B类，专指依托3A级景区以上（包括3A级景区）旅游景区的自驾车旅游的目的地；
- C类，专指依托1A级、2A级景区以及其它类旅游景区（点）等的自驾车旅游目的地。

5 服务提供与保障

5.1 交通

5.1.1 可进入性

5.1.1.1 自驾车旅游目的地区域内应有完善的交通设施，进出便捷，依托的主要客源中心城市至目的地区间宜有高速公路通达；高速公路、国道、省道、县道网络衔接合理。

5.1.1.2 A类自驾车旅游目的地应有通达毗邻中心城市的高速公路，B类和C类自驾车旅游目的地与周边相连接的道路应满足二级公路标准，岛屿类目的地道路可适当降低道路宽度要求。

5.1.1.3 自驾车旅游目的地区域内游览路线布局合理、顺畅。进出景区（点）道路宜设进出分流车道。

5.1.1.4 自驾车旅游目的地区域内路面状况较好。

5.1.2 导引标识

5.1.2.1 自驾车旅游目的地区域应合理设置各类交通指引标识，相关标识应符合 GB/T 10001.1、GB/T 10001.2、GB/T 1091 的要求，做到规范、醒目、美观，管理到位。

5.1.2.2 自驾车旅游目的地边界与周边主要交通干线衔接的交通节点以及区域内交通节点，应设置规范的道路指引标识。指引标识宜明确提示该节点距离主景区的实际公里数、行驶方向等信息。

5.1.2.3 在到达主景区附近的道路节点，应有标识提示景区停车场的行驶方向。如遇节假日或停车场接近饱和，应采用临时告示牌疏导车辆。告示牌应前置在距停车场前一节点，应指明临时停车的方向，并在逐个路口设立临时交通指引牌。

5.1.3 停车

自驾车旅游目的地应规范设置停车场并提供相应的停车服务。停车场布局应合理，停车位与经营规模相匹配；停车场地应平整坚实、清洁，宜采取绿化等生态方式；停车泊位划分有序，出入口以及导引标识清晰明确，停车场管理到位。

为游客提供停车服务宜开具车辆停放凭证，应做好车辆停放保管工作，不乱收费。

5.2 服务中心\服务点

5.2.1 A类自驾车旅游目的地宜在辖区内机场、火车站等游客集散地，串接自驾车旅游线路的景区、餐馆、住宿场所设立自驾车旅游服务中心\服务点，提供信息咨询、预定，受理游客投诉，汽车租赁、充电、加水、洗车等简单维护服务，保险、物流服务以及其他必要的服务；B类/C类自驾车旅游目的地可根据需要在相应的节点设置服务点并提供相应的服务项目。

5.2.2 服务中心\服务点宜配备停车和司乘人员休息服务设施、厕所等卫生设施。

5.2.3 服务中心\服务点宜提供免费 WIFI 等网络服务和邮政及邮政纪念服务。

5.3 信息服务

5.3.1 自驾车旅游目的地应依托相应的门户网站、电视、广播电台等信息平台，提供自驾车旅游相关产品信息和其它包括道路交通、气象、旅游景区（点）等服务信息；宜提供网上订房、订票等预定服务。

5.3.2 自驾车旅游目的地宜设置专业的自驾车旅游网站，通过服务中心\服务点的服务终端、网络、短信、微博、微信、APP 等方式提供信息服务。

5.3.3 自驾车旅游目的地宜在高速公路出入口、服务中心\服务点向游客提供自驾车旅游目的地导游图；服务中心\服务点应设置目的地区域旅游全景图或自驾车旅游目的地导游图。

5.3.4 服务中心\服务点宜摆设品种齐全的目的地导游图和有关景点的旅游书刊、科普读物、研究论著、画册、音像制品等资料，这些资料宜免费提供或售卖。

5.4 配套服务

5.4.1 自驾车旅游目的地通讯信号应 100%全区域覆盖，服务中心\服务区\服务点宜提供公用电话服务。

5.4.2 自驾车旅游目的地宜依托服务中心\服务点或串接区域内自驾车旅游线路的重要节点、主要景区，根据相应的接待需求配套汽车营地、汽车旅馆等设施 and 餐饮、购物等配套服务；售卖土特产

品的购物场所应提供适宜自驾车运输的包装；餐饮场所应符合 GB 16153 的要求。

5.5 游览环境与卫生

5.5.1 自驾车旅游目的地应具备优良的游览环境，其中，A类自驾车旅游目的地环境应符合优秀旅游城市评定的相应要求；B类自驾车旅游目的地依托景区的环境应符合 GB/T 17775-2003 对 3A 级以上（包括 3A 级）旅游景区评定的相应要求；C类自驾车旅游目的地依托景区的环境应符合 GB/T 17775-2003 对 2A 级、1A 级景区评定的相应要求或者应符合其它类旅游景区（点）评定的要求。

5.5.2 自驾车旅游目的地空气质量应达到 GB 3095-1996 的一级标准；噪声质量应达到 GB 3096-1993 的一类标准；地面水质量应达到 GB 3838 的规定；污水排放应达到 GB 8978 的规定。

5.5.3 游览区域公共厕所布局应合理，厕位数量满足需要，标识醒目美观，建筑造型与环境协调。厕所应具备清洁、盥洗、通风设备，并保持完好，宜使用免水冲装置。厕所应管理到位，清洁卫生。

5.5.4 游览区域内垃圾箱等卫生设施布局应合理，分类设置，标识明显，造型与环境相协调。垃圾应及时清理，保持环境清洁。

5.6 综合管理

5.6.1 自驾车旅游目的地依托单位应建立完善的管理制度，管理措施到位。

5.6.2 自驾车旅游目的地景区内购物点应统一管理，所售商品应明码标价，严禁围追兜售、强买强卖。

5.6.3 自驾车旅游目的地区域内道路防护设施应完善有效，尤其是地形复杂的山路、水滨道路安全防护设施应牢固可靠，弯道提示设施和标识齐全。

5.6.4 自驾车旅游目的地依托单位应对旅游旺季、黄金周假日等旅游高峰时段，制定相应的管理实施方案，有效应对客流高峰可能带来的压力，尤其在疏导交通和客流等方面做好交通信息及时发布，车流及时控制与分流等工作。

5.6.5 自驾车旅游目的地依托单位应开展有效的安全教育和培训，相关服务人员能够在出现安全事件时及时为游客提供救助和支持。

5.6.6 自驾车旅游目的地依托单位应按 DB44/T 1418—2014 有关条款做好安全管理，针对可能出现的紧急情境制定应急预案，并通过演练确保紧急情境下施行有效。

6 评估与服务改进

6.1 对广东省境内自驾车旅游目的地的评估由相关行业协会评定机构组织实施。

6.2 自驾车旅游目的地依托单位应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。

6.3 自驾车旅游目的地依托单位应建立服务改进制度，定期对服务管理情况进行自查、总结和反馈，做到持续改进。

广东省地方标准
自驾车旅游目的地服务规范
DB44/T 1420—2014

*

广东省标准化研究院组织印刷
广州市海珠区南田路 563 号 1104 室
邮政编码：510220
网址：www.bz360.org
电话：020-84250337
南方医科大学广州广卫印刷厂