

湖南省地方标准《自驾旅游服务中心设置 和服务规范》

（征求意见稿）

编 制 说 明

标准起草组

2020 年 8 月 14 日

湖南省地方标准《自驾旅游服务中心设置和服务规范》 (征求意见稿) 编制说明

一、项目来源

郴州市文化旅游广电体育局在湖南省文化和旅游厅的支持下，于2019年10月提出了制定《自驾旅游服务中心设置和服务规范》地方标准的计划，2019年12月湖南省市场监督管理局正式批准该项目列入2019年度湖南省市场监督管理局制修订计划（第二批）。本标准由湖南省文化和旅游厅归口，郴州市自驾旅游文化发展有限公司和北湖区文化旅游广电体育局负责主要起草。

二、目的和意义

自2006年以来，随着自驾旅游市场的兴起，特别是自2013年以来，自驾游客已占据旅游市场份额50%，并持续上涨，服务于传统组团旅游市场的旅游服务中心已不能满足自驾旅游新业态的需求，全国各省也充分意识到了这个问题，陆续开始建设城市（或景区）所必需的公共服务机构自驾旅游服务中心，但由于缺乏自驾游服务中心相关的基础设施与服务规范性文件、标准的指导，均没有达到预期效果甚至于关门闭户，以湖南省为例：2007年，张家界就建设了多个“自驾游服务中心”，2017年南岳也建设了“自驾旅游服务中心”。但至2019年，湖南省各个城市的自驾旅游服务中均因为：“选址欠佳、无停车区域、服务无内容与质量要求、无专业设置设备”等诸多原因均陷于半经营服务或闭门状态。为此，为顺应自驾旅游新业态、新市场的需

求，帮助和指导湖南省各个城市或区域性自驾旅游服务中心建设和服务，助推湖南省自驾旅游行业的公共服务体系建设和完善，特编制了《自驾旅游服务中心设置和服务规范》地方标准。

三、编制原则和依据

1、编制原则

标准以“规范发展自驾旅游活动新业态”为主要目标，基本原则是：

（1）科学性原则

标准具有合理的层次结构、文字简洁、内容清晰、表达准确，主要内容是体现自驾旅游服务中心的基础设施及服务质量要求。应用与国家相关联的标准、行业标准相向而行不发生冲突。

（2）合法性原则

能够有效指导自驾旅游服务中心的建设、可持续性提高城市自驾旅游公共服务和质量，有序、安全的组织自驾游活动，引导自驾游的正确的发展方向，不违背国家旅游法，不与湖南省文化和旅游厅及各地州市旅游发展规划、规定等文件发生冲突。标准适用于湖南省境内各城市（区域）的自驾旅游服务中心、旅行社、汽车自驾俱乐部等自驾旅游经营机构对外服务窗口。

（3）可操作性原则

标准是综合了湖南省 14 个地州市近 30 家旅游服务中心的经营服务情况，根据自驾旅游人车同行的特殊性进行汇总分析，在原有的旅游服务中心的基础上，提出了适合城市（区域）自驾旅游公共服务的新标准要求。

2、编制依据

标准编写按照 GB/T 1.1-2017《标准化工作导则 第1部分：标准的结构和编写》编写要求，参考了相关国家旅游服务的相关标准，遵循国家和行业关于旅游信息的适用要求。

3、主要引用的国家标准：

LB T 011-2011 旅游景区游客中心设置与服务规范

三、起草过程

2019年12月，《自驾旅游服务中心设置和服务规范》标准由湖南省市场监督管理局批准立项。郴州市文化旅游广电体育局于当月成立了以郴州市自驾游与露营房车协会、北湖区文化旅游广电体育局和湘南学院旅游学院为主要成员的标准课题调研组。课题调研组制定了周密工作计划。课题调研组对自驾旅游服务中心分类与功能、建筑设施、服务提供设施、服务、管理及名称和标志进行了深入研究。

课题调研组还与长沙、衡阳、张家界等城市选取近30家从事自驾旅游与露营房车经营机构进行商讨，并调研和收集了旅游服务中心有关自驾游接待、管理、运营、需求等相关数据，明确了制定自驾旅游服务中心规范标准的必要性，明确了该标准的基本结构框架。

2019年12月课题调研组在湖南省郴州市邀请全国休闲标准化技术委员会、湘南学院旅游学院、湖南省自驾旅游协会等专家对本标准的可行性、主要内容进行了一次座谈，基本认可和确定了标准讨论稿。

2020年6月，初步完成《自驾旅游服务中心设置和服务规范》标准初稿，即在郴州市北湖区建设了自驾旅游服务中心并试运营，进行

了效果验证，编写组根据实际情况进行修改和增减。

2020年8月6日，标准草案还在中国旅游车船协会标准委员会展开讨论，得到了国家知名标准化专家、原国家标准委农业部副主任、现任全国休闲标准化委员会副主任张灵光老师和中国社科院旅游研究中心副研究员马聪玲老师等一批中国自驾游理论学术专家的亲自指导，并共同对标准草稿再次进行修改，最终形成该标准征求意见稿。

标准起草过程中，标准得到了湖南省文化和旅游厅领导的认可和相关的支持。标准还得到了全国休闲标准化委员会（TC 498）、中国旅游车船协会等机构的支持，并且，标准初稿还得到了湖南省市场监督管理局领导和专家的指导。

五、标准的主要内容

标准编写遵循“统一、协调、简化、优化”标准化原理。在标准的主要结构框架、规范性技术要素的选择上进行了精心研究。

（一）框架结构

主要框架分为范围、规范性引用文件、术语和定义、总则、分类与功能、建筑设施、服务提供设施、服务、管理及名称和标志。

（二）标准主要内容的说明

标准的第1章明确规定了自驾旅游服务中心的术语定义、基本要求、分类与功能、建筑设施、服务提供设施、服务、管理及名称和标志方面的具体要求，本标准适用于湖南省内开展和组织自驾旅游活动的相关机构。

标准的第2章“规范性引用文件”汇集了标准编写所引用的主要

国家标准，是引用标准的清单。这些国家标准为标准的编写提供了依据和准则，是标准不可分割的规范性要素。

标准的第3章“术语和定义”对标准中的重要术语为了加深理解进行了解释，大部分内容的解释来自于相关国家标准和行业标准。

标准的第4章是标准的总则，明确了选址、建设规模、服务对象、公共服务性质等要求。

标准的第5章是自驾旅游服务中心的分类与功能，简要、明确的阐述了自驾旅游服务中心的分类及自驾旅游服务中心的主要功能及服务。

标准的第6章和第8章是自驾旅游服务中心的核心部分，详细规定了自驾旅游服务中心的建筑规模、设施配置、服务提供设施及应提供的服务信息，主要是针对人车合一的自驾旅游活动在旅途中的服务质量要求，以及途中事件发生的处理办法进行了规范。

标准的第9章是自驾旅游服务中心的监督、管理制度及投诉处理，明确了自驾旅游活动突发事件中应如何处理的办法。

标准第10章是名称和标志，对自驾旅游服务中心名称提出了规范性要求，标志采用SD为标志形象，并对应用提出了统一性要求。

六、效益分析

自驾旅游服务中心基础设置和公共服务规范的标准出台，可以满足自驾旅游“人车同行”的特殊性以及市场需求。帮助和指导湖南省各个城市或区域性自驾旅游服务中心建设和服务，助推湖南省自驾游行业的城市（区域）公共服务体系建设和完善

综上所述，经过编写人员的共同努力，编写组完成了《自驾旅游服务中心设置和服务规范》（征求意见稿）的编写工作。希望通过意见征求得到各位领导和专家的批评指正。我们将根据征求意见，进一步修改完善，在湖南省市场监督管理局、湖南省文化和旅游厅的指导下，争取早日形成送审稿。

标准起草组

2020年8月18日