

ICS

点击此处添加中国标准文献分类号

DB43

湖南省地方标准

DB 43/ TXXXX—2020

自驾旅游服务中心设置和服务规范

Self-driving travel service center setting and service specification

点击此处添加与国际标准一致性程度的标识

(征求意见稿)

2020 – XX – XX 发布

2020 – XX – XX 实施

湖南省市场监督管理局 发布

目 次

前言..... III

1 范围..... 1

2 规范性引用文件..... 1

3 术语与定义..... 1

4 总则..... 2

5 分类与功能..... 2

 5.1 分类..... 2

 5.2 功能..... 2

6 建筑设施..... 2

 6.1 一般要求..... 2

 6.2 主建筑..... 3

 6.3 设施配置..... 3

7 服务提供设施..... 4

 7.1 旅居车、新能源自驾车供给区..... 4

 7.2 停车场..... 4

 7.3 车辆维修区..... 4

 7.4 汽车清洗区..... 4

 7.5 废弃物收集区..... 4

8 服务..... 4

 8.1 服务人员..... 4

 8.2 服务时间..... 5

 8.3 现场接待服务..... 5

 8.4 网络和电话服务..... 5

 8.5 寄存和租赁服务..... 5

 8.6 土特产销售服务..... 5

 8.7 落地租赁自驾服务..... 5

 8.8 旅居车、新能源车供给服务..... 5

 8.9 自驾游服务..... 6

 8.10 安全救援服务..... 6

 8.11 停车服务..... 6

 8.12 维修服务..... 6

 8.13 其他服务..... 6

9 管理..... 6

 9.1 监督..... 6

9.2 管理制度.....6

9.3 投诉处理.....6

10 名称和标志.....7

10.1 名称.....7

10.2 标志.....7

10.3 图形符号.....7

附录 A（资料性附录） 标识的识别系统.....8

前 言

本标准按照GB/T 1.1—2009给出的规则起草。

本标准由郴州市文化旅游广电体育局提出。

本标准由湖南省文化和旅游厅归口。

本标准主要起草单位：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。

本标准主要起草人：何建雄、彭小平、吴其龙、陈文军、周侃、曹忠生、段彪炳、邓鑫、肖旭东、喻俊军。

自驾旅游服务中心设置和服务规范

1 范围

本标准规定了自驾旅游服务中心（以下简称“服务中心”）的分类与功能、建筑设施、服务提供设施、服务、管理及名称和标识。

本标准适用于自驾旅游服务中心（站）的设置与服务。

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，仅所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 4208 外壳防护等级（IP代码）

GB 5749 生活饮用水卫生标准

GB 8978 污水综合排放标准

GB/T 10001.1 公共信息图形符号 第1部分：通用符号

GB/T 10001.2 标志用公共信息图形符号 第2部分：旅游休闲符号

GB/T 18487.1 电动车辆传导充电系统（所有部分）

GB/T 18973—2016 旅游厕所质量等级的划分与评定

GB 50763 无障碍设计规范

LB T 011—2011 旅游景区游客中心设置与服务规范

LB/T 061—2017 自驾游目的地基础设施和公共服务指南

LB/T 063—2017 旅游经营者处理投诉规范

DB43/T 1490—2018 旅游目的地自驾游与房车露营公共信息图形符号

3 术语与定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

自驾旅游服务中心

为自驾游客提供自驾旅游线路、自驾旅游目的地信息、自驾旅游行程安排、自驾车停放及集结、讲解、咨询、休息等旅游设施和服务功能的公共服务设施。

3.2

自驾旅游咨询服务

为自驾游客提供目的地、景区（点）旅游资源介绍、景区形象展示、区域交通信息、自驾线路信息、天气询问、住宿咨询、旅行社服务等情况的咨询服务。

3.3

自驾旅游访客

进入自驾旅游服务中心或通过电话、网络等途径寻找自驾游帮助服务的自驾游客。

3.4

落地自驾游客

乘坐飞机、高铁等公共交通工具抵达目的地后，租赁自驾车在当地进行旅游、休闲活动的旅游客人。

4 总则

4.1 选址建设应适合当地旅游总体规划。

4.2 建设规模应按当地自驾游客需求情况、旅游资源开发情况及交通的可进入性和自驾游客数量确定。

4.3 服务中心可与公共性的旅游（游客）服务中心合并设立，其服务宜是公益性质服务或免费服务。

4.4 根据自驾旅游人车同行的属性，服务对象分为自驾游访客服务和自驾车服务。

5 分类与功能

5.1 分类

5.1.1 根据建设规模大小，服务中心分为中心、站两类。

5.1.2 室内接待大厅面积达 200 m²，可同时接待 100 人，停车区域可同时停放 40 辆自驾车以上的为中心。

5.1.3 室内接待厅面积达 60 m²，可同时接待 40 人，停车区域可同时停放不少于 20 辆自驾车以上的为站。

5.1.4 服务中心区域主要划分为主建筑区和服务提供区。

5.2 功能

5.2.1 服务中心的主要功能是自驾游客咨询接待和为自驾车辆服务提供。

5.2.2 自驾游客咨询接待功能包括但不限于：

- a) 自驾游道路信息；
- b) 自驾游公共服务设施信息；
- c) 自驾游线路与环境；
- d) 实时路况播报与调度；
- e) 一般性基础服务。

5.2.3 自驾车辆服务提供功能包括但不限于：

- a) 车辆停放；
- b) 车辆清洗；
- c) 汽车维修；
- d) 新能源车、旅居车的水电供给及排污。

6 建筑设施

6.1 一般要求

6.1.1 建筑设计应体现当地自然风光和地方民族文化特色。

6.1.2 服务中心建筑可独立设置，也可与其他建筑合设，但应拥有独立的单元和出入口。

6.1.3 主建筑应有醒目的标识和名称，附近 200 m 范围宜设置服务中心引导标志。

6.1.4 出入口和其他功能区连接通畅，便于访客集散和服务衔接。

6.1.5 应设置无障碍设施和通道，并符合 GB 50763 的规定。

6.2 主建筑

6.2.1 接待服务区

6.2.1.1 接待服务区建筑面积不宜少于服务中心建筑面积的 60%。

6.2.1.2 室内绿化、装饰应体现当地旅游文化特色和主题。

6.2.1.3 室内气味清新、无异味，地面无污水、污物，并设置禁烟标识。

6.2.2 办公区

6.2.2.1 办公区为工作人员办公、休息和资料储存提供相应的空间。

6.2.2.2 办公区应空气清新、整洁干净、温度适宜，设施齐全，且不对外开放。

6.2.2.3 宜在办公区设立独立的电脑终端设施房间。

6.2.3 服务区

6.2.3.1 应注重氛围的营造，与周边功能区宜有缓冲或隔离，安静舒适、视野开阔。

6.2.3.2 宜分设临时休息处、展示宣传处、公共厕所和宠物临时安置点。

6.2.3.3 宜提供小件寄存、失物招领和租赁等服务。

6.2.4 旅游商品销售区

主要销售商品为当地旅游特产、旅游纪念品、自驾游、露营等户外装备等物品。

6.3 设施配置

6.3.1 咨询接待设施

6.3.1.1 应设置接待咨询服务台，配备服务接待人员。

6.3.1.2 宜提供区域地图或自驾游线路示意图、宣传资料和景区活动预告及景区周边的交通图和游览图。

6.3.1.3 应设置电脑触摸屏和影视设备，介绍景区资源、游览线路、天气预报，并提供免费 wif 服务。

6.3.2 办公设施

应配置台式电脑、打印机和复印件等必要的办公设备，设置各功能区监控探头的集成监控和视频终端。

6.3.3 展示宣传设施

6.3.3.1 应设置资料展示台、架，展示景区形象的资料和具有地方特色的画册、纪念品、科普环保书籍，所展示的资料应分类摆放整齐，并定期进行更换和补充。

6.3.3.2 宜设立主背景墙。可设置（展示）当地旅游产品、自然风光、景区等的照片或招贴画。

6.3.3.3 区域地图或旅游示意图可置于室内显著位置或建筑物外墙。

6.3.4 服务设施

6.3.4.1 休息座椅能够满足自驾旅游访客接待需求。

6.3.4.2 应提供饮用水、手机充电等服务设施。

6.3.4.3 公共厕所的设置不低于 GB/T 18973—20016 中 AA 级规定。

6.3.4.4 宠物临时安置点应独立设置在边角处或室外，设围栏，且与其他区域保持一定距离。

6.3.5 其他设施

其他设施配置参照LB/011-2011 中第9章的相关规定。

7 服务提供设施

7.1 旅居车、新能源自驾车供给区

7.1.1 应设置独立的旅居车、新能源车供给区。

7.1.2 应设置旅居车水电桩，水电桩前或与充电车位相邻一侧应设置防撞柱（栏）；防护等级应符合 GB/T 4208 的规定。

7.1.3 宜设置新能源汽车充电桩，且符合 GB/T 18487（所有部分）要求。

7.1.4 宜设置旅居车专用排污系统。

7.2 停车场

7.2.1 应毗邻主建筑附近设置，应有专人管理，宜安装电子监控设施。

7.2.2 在进入服务中心的交通要道 200 m 范围显著位置，设立导向标志。

7.2.3 出入口位置合理，应与交通主干线相连接，宜有门禁系统，能满足自驾车出入需求。

7.2.4 在入口显著位置应设立自驾旅游服务中心导视图。

7.2.5 在适宜位置设置行进方向、速度限制、警示警告等标识标牌；场内机动车速不应超过 10 km/h。

7.2.6 泊车区应进行生态型硬化处理，应分别设置 7 座以下自驾车、旅居车、工作车的泊车区域。

7.3 车辆维修区

7.3.1 应设有接待室，面积不少于 20 m²，明示各类证件、照、作业项目及计费工时定额等。

7.3.2 应有通风、吸尘、净化、消声等设施。

7.3.3 有基本维修设备，如：空气压缩机、换油设备、四轮定位仪、检修槽、汽车空调冷媒加注回收设备、故障诊断设备、除尘除垢设备、发动机检测诊断设备等。

7.4 汽车清洗区

7.4.1 作业面积宜大于 60 m²，有专业的洗车设备，满足洗车工艺和正常作业要求；有污水处理设施。

7.4.2 有条件的宜设置自助洗车设施。

7.5 废弃物收集区

宜位于停车场偏僻处，垃圾收集箱数量适宜，能防雨、阻燃；宜有绿化带或其他隔离措施，与其他功能区保持合理距离。

8 服务

8.1 服务人员

8.1.1 热爱自驾游接待服务工作，责任心强，能熟练掌握所要求的相关业务知识。

8.1.2 应着装整齐、仪态端庄、举止文明，用语清晰规范，态度热情大方，佩戴统一的徽标胸牌。

8.1.3 用语清晰规范，态度热情大方，可提供普通话、英语或当地方言等语言服务。

8.1.4 有条件可吸纳自驾游志愿者提供现场咨询服务。

8.2 服务时间

8.2.1 每天开放时间不宜少于 8 h，可根据旅游季节的差异或重大节庆活动情况延长服务时间。

8.2.2 开放时间应在在醒目位置予以公示。

8.3 现场接待服务

8.3.1 自驾游访客进入大厅时，应主动向访客问好，并停下手中的事情为访客提供解答。

8.3.2 应主动为访客提供相关的资料或为其提供相关信息的查询。

8.3.3 为访客提供查询指导。及时更新相关咨询信息，并保证信息准确。

8.3.4 回答咨询时，应集中精力，使用礼貌用语。

8.3.5 访客提出咨询内容以外的问询时，应保持亲和态度，提供所知线索，避免提供错误信息。

8.3.6 休息区应定期保洁，保持窗明几净，地面、座椅整洁无污迹，访客离开后应及时进行清洁整理。

8.4 网络和电话服务

8.4.1 应建立具有二级域名的网站和公众号，提供自驾游精品线路、自驾游目的地、旅游产品、景点（区）票价、咨询电话、联系方式等基本信息。

8.4.2 宜使用固定电话，非工作时间可将服务电话转移至相应的值班人员移动电话，并保证全天候接听处理自驾游访客需求。

8.4.3 接听电话过程中应回复准确，语言规范，答复问题应耐心、细致。

8.4.4 应仔细聆听自驾旅游访客的服务需求，当不能立即满足自驾旅游访客提出的要求时，要留下自驾旅游访客称谓和联系方式，并尽快解答和回复。

8.5 寄存和租赁服务

8.5.1 应提供小件寄存、失物招领等服务。

8.5.2 应提供雨具租赁、对讲机租赁、露营休闲装备租赁等服务。

8.5.3 应按照规定收取租金、押金，并提供服务单据。

8.6 土特产销售服务

控制商品进货渠道，不应销售假冒、伪劣、过期商品；商品应明码标价，计量器具准确。

8.7 落地租赁自驾服务

8.7.1 服务中心应与有资质有合法经营权的汽车租赁公司以合作或委托等形式展开落地自驾车租赁业务。

8.7.2 租赁自驾车应符合《中华人民共和国道路交通安全法》的相关规定，所租赁自驾车车况及相关资质、证件符合交通、车管、运管等部门的相关规定。

8.7.3 租赁场所显要位置应公示服务时间、项目、费用、程序、承诺、租赁须知、咨询、投诉、紧急救援电话等信息。

8.7.4 应提示落地租赁自驾游客购买当次自驾游的旅游保险。

8.8 旅居车、新能源车供给服务

8.8.1 污水应经统一收集处理以后方可排放，并符合 GB 8978 的相关要求。

8.8.2 充电区宜安装防雨、雪装置。

8.8.3 其他服务应满足本标准 8.4 的相关要求。

8.9 自驾游服务

8.9.1 发布区域内自驾旅游线路和各旅游目的地等自驾旅游相关信息。

8.9.2 承接和组织自驾游活动。可为自驾车队量身定制特色自驾旅游线路和设计路书。

8.9.3 通过无线电、微信等办法为自驾车队提供远程跟踪服务。有偿提供领队服务。

8.9.4 为各旅游目的地代理招集和组织自驾游客。

8.10 安全救援服务

8.10.1 应设立自驾游车辆救援机制，向自驾游客提供救援服务；自驾游车辆救援服务可与保险公司、4S 店、自驾游俱乐部等机构合作建立。

8.10.2 应统筹制订自驾游线路突发事件应急预案，并开展跨区域协作。

8.10.3 宜制订自驾游突发事件安全救援服务的应急预案。

8.11 停车服务

应明示收费标准，保持24 h进行巡视，确保停放车辆及财产安全。

8.12 维修服务

8.12.1 应按公示的维修工时定额、收费标准及结算方法结算维修费用，所有结算项目及费用应经访客确认。

8.12.2 车辆维修过程中产生的废弃物，实行分类收集处理，防止二次污染。

8.12.3 在车辆维修期间宜为访客提供替换车服务。

8.13 其他服务

8.13.1 车辆清洗应使用环保清洗液，污水排放应符合 GB 8978 的相关规定。

8.13.2 实施垃圾分类收集，垃圾箱（桶）清洁无异味，有专人管理。

9 管理

9.1 监督

9.1.1 当地旅游行业主管部门应对服务中心的运行进行管理和监督。

9.1.2 服务中心工作人员不能代理任何个人或商业机构从事商业性活动。

9.2 管理制度

应制定但不限于以下管理制度：

- a) 值班负责人制度；
- b) 服务质量管理体系；
- c) 环境卫生管理制度；
- d) 投诉处理制度；
- e) 自驾游突发事件处理应急预案。

9.3 投诉处理

- 9.3.1 在建立投诉管理制度的基础上，按公平公正的原则处理访客投诉。
- 9.3.2 应设立投诉电话、网络等投诉沟通渠道，并向访客告知投诉方式。
- 9.3.3 如果发生访客投诉，应对投诉情况进行核实，分清责任，并在 10 个工作日内给予答复。
- 9.3.4 投诉处理参照 LB/T 063—2017 的相关规定。

10 名称和标志

10.1 名称

- 10.1.1 服务中心的中文名称为自驾旅游服务中心；英文名称为 Self-driving travel service center。
- 10.1.2 服务中心可直接命名为“xx 市（县、区）自驾旅游服务中心”。
示例 1：如湖南省资兴市服务中心可命名为“资兴市自驾旅游服务中心”。
- 10.1.3 服务中心+N 个服务站体系内的服务站，应以设置点的明显地标命名。

示例 2：如“白廊自驾旅游服务站”。

10.2 标志

- 10.2.1 服务中心的图形标志采用国际通用的代表信息，英文名称为 Self-driving travel service center 的第一个字母 S 和 D 为符号要素的构成，参见附录 A。
- 10.2.2 应在服务中心建筑物正上方使用服务中心图形标志；侧面或顶部等醒目位置宜设立中英文名称标识。
- 10.2.3 应使用服务中心的图形标志，并应用于交通工具、网站、服务站、信封等。
- 10.2.4 视觉识别系统的其他使用参见附录 A。

10.3 图形符号

公共信息图形符号和导向标识应符合 GB/T 10001.1、GB/T 10001.2 和 DB43/T 149—2018 的要求。

附 录 A
(资料性附录)
标识的识别系统

A. 1 标志

游客中心的标志为信息（self-driving）的字首字母“SD”，见图A. 1。



图 A. 1 标志

A. 2 标志的正反色应用

服务中心标志的正色应用见图A. 2，反色应用见图A. 3。



图 A. 2 标志正色应用



图 A. 3 标志的反色应用

A. 3 标志、中文名称和英文名称的组合应用

标志、中文名称和英文名称组合的示例见图A. 4。



图 A. 4 组合应用

A. 4 引导路标

引导路标的示例见图A. 5。



图 A. 5 引导路标