

浙 江 省 地 方 标 准

DB 33/T XXXX—XXXX

旅游驿站服务规范

Tourist House Service Specifications

(征求意见稿)

XXXX - XX - XX 发布

XXXX - XX - XX 实施

目 次

前 言 II

引 言 III

1 范围..... 4

2 规范性引用文件..... 4

3 术语和定义..... 4

4 总则..... 4

5 服务环境..... 5

6 服务功能..... 5

7 服务管理..... 7

8 安全应急..... 8

参考文献..... 9

前 言

本文件按照 GB/T 1.1—2020给出的规则起草。

本文件由浙江省文化和旅游厅提出。

本文件由浙江省文化和旅游标准化技术委员会归口。

本文件起草单位：浙江工商大学、浙江省文化产业创新发展研究院、衢江区文化和广电旅游体育局。

本文件主要起草人：

引 言

旅游驿站建设是基于新时代旅游新特征，在高质量发展建设共同富裕示范区背景下，以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，以全域旅游为基础，以文旅融合和数字化为手段，以提升乡村旅游公共服务水平，推动建设浙江省特色旅游公共服务体系，塑造浙江省旅游公共服务品牌，高质量推进全域旅游为目标，以满足人们对美好生活向往为根本目的，突出生态性与便捷性、体验性、文旅融合、区域协同、数字赋能、共建共享特点，引导旅游驿站建设。

为有效指导旅游驿站高质量可持续建设发展，特制定本规范。

旅游驿站服务规范

1 范围

本文件规定了旅游驿站的定义、总则、服务环境、服务功能、服务管理。
本文件适用于新建或改建的旅游驿站选址、空间设计、服务提供。

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
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/T 15566.1 公共信息导向系统设置原则与要求
GB 15630 消防安全标志设置要求
GB/T 17217 公共厕所卫生规范
GB/T 18092 免水冲卫生厕所
GB/T 18973 旅游厕所质量要求与评定
GB 37487 公共场所卫生管理规范
GB 50057 建筑物防雷设计规范
GB 50763 无障碍设计规范
DB33/T 657 旅游景区(点)道路交通指引标志设置规范

3 术语和定义

3.1

旅游驿站 tourist house

位于道路沿线，主要为自驾、骑行、徒步旅游者提供休憩服务、补给服务、信息服务、体验服务、文化服务等内容的场所及附属设施。

3.2

旅游驿站管理人员 administrator in tourist house

由旅游驿站管理部门指派或聘任，管理旅游驿站服务的专职或兼职工作人员。

3.3

旅游驿站服务人员 attendant in tourist house

经过专业培训，熟知当地旅游资源情况和具有一定政策法规知识，在旅游驿站中为旅游者提供服务的工作人员。

4 总则

- 4.1 选址科学，布局合理，主要面向在途游客服务。
- 4.2 保障基础补给服务功能，兼顾特色化发展。
- 4.3 文旅融合，数字赋能。
- 4.4 区域协同、开放包容、功能复合、居游共享。
- 4.5 保障旅游安全，关注建管运一体化可持续发展。

5 服务场所

- 5.1 应远离易发滑坡、泥石流、山洪和巨浪等灾害的区域，避免易积水区域。
- 5.2 应在公路、绿道、旅游线路沿途设置，场所所在区域为开放性环境。
- 5.3 宜依托旅游类、交通类、文化类、商业类、服务类空间设施设置，场所应为独立式建筑或间距不超过 100 米的群体式建筑及室外空间。
- 5.4 所在区域应交通可进入性良好，场所入口设置应在非易拥堵路段。
- 5.5 城市区域驿站设置间隔应不小于 1.5 公里，乡镇区域驿站设置间隔应不小于 3 公里，宜综合考虑周边旅游资源以及服务设施的辐射范围，与周边公共服务设施联动。
- 5.6 场所面积大小与相应的服务功能空间需求、日服务人数空间需求相适应，应不少于 100 平方米。
- 5.7 附近 15 公里内宜有医院（医疗点）、加油站等。

6 服务功能

6.1 休憩服务

- 6.1.1 应在场地内或附近 200 米之内设有公共停车场，提供停车服务功能。
- 6.1.2 应设置自驾车停车位（除海岛区域、步行登山道沿途外）、自行车停车位（除步行登山道沿途外），宜配备旅游大巴、房车停车位，车位数量依据区位情况、旅游流量、服务功能定位设置。
- 6.1.3 应设置公共休息座椅，数量满足游客需求。
- 6.1.4 应设有 24 小时对外开放的公共厕所，或周边 200 米之内有 24 小时对外开放的公共厕所，卫生条件符合 GB/T 17217 的规定。采用非水冲卫生便器的应符合 GB/T 18092 的规定。宜设置旅游厕所，符合 GB/T 18973 的规定。
- 6.1.5 宜提供休闲、娱乐等相关服务。

- 6.1.6 宜提供小件物品寄存、快递物流等服务。
- 6.1.7 应配备雨伞，宜提供轮椅、婴儿车、手机充电设备、手电筒等便民设备。
- 6.1.8 宜提供住宿服务，或周边 1 公里内有住宿服务设施。
- 6.1.9 宜设置婴儿室或儿童游乐区等特殊活动空间。
- 6.1.10 应提供免费无线网络服务。
- 6.1.11 应设置无障碍通道，符合 GB 50763 的要求，宜根据老年人、特殊人群、孕妇、儿童等群体特点提供服务。
- 6.1.12 应设置垃圾箱等废弃物收纳设施，布局合理，驿站整体卫生条件符合 GB 37487 的规定。
- 6.1.13 宜配备室内温度调节设备。

6.2 补给服务

- 6.2.1 应提供自行车充气服务、宜提供新能源汽车充电服务。
- 6.2.2 应提供简易食品饮料和日用品售卖服务。
- 6.2.3 宜提供餐饮服务，或周边 1 公里内有与要求相应的餐饮服务设施。
- 6.2.4 应配备医疗急救箱，免费提供常见药品，标明紧急救助服务联系方式，宜提供简单医疗服务。
- 6.2.5 应提供免费饮用水和生活用水服务，符合 GB 5749 的规定。
- 6.2.6 宜提供自驾、骑行、徒步等户外用品、旅行用品的售卖服务、租赁服务或租赁信息。
- 6.2.7 宜提供城市交通、景区门票、节庆活动、娱乐演出、体育赛事、餐馆、酒店、民宿等各类票务代理和预定服务。

6.3 信息服务

- 6.3.1 应在地图导航软件上标注相关信息，包括旅游驿站名称、地理位置、开放服务时间、服务内容、联系方式，并及时更新。
- 6.3.2 应提供周边加油站、医院、住宿设施、餐饮设施、景区景点、文化场馆、旅游线路、旅游交通、特色活动，城乡交通、城乡便民服务设施的交通指引服务和信息咨询服务。
- 6.3.3 应在周边主要交通道路沿线、场所入口处和内部空间设置符合车行视线和人行视线要求的交通指引信息、空间功能导视系统，符合 DB33/T 657、GB/T 15566.1 的规定。
- 6.3.4 应在场所室外空间或主体建筑外部设置清晰、醒目的旅游驿站标识标牌，标识标牌至少提供两种语言信息，并在夜间显示明显。
- 6.3.5 应提供普通话语言服务，宜提供两种以上语言信息服务。
- 6.3.6 应提供便捷、智慧化的信息查询、业务办理等设施设备与服务，宜借助现场服务、在线网络、声讯服务、影音播放、平台查询等渠道，及时传递和发布动态旅游信息。

6.3.7 宜提供二维码、智能手机旅游导游等移动智能端文旅信息讲解应用项目。

6.3.8 应提供车辆维修信息服务。

6.3.9 宜提供服务热线咨询服务或第三方转接服务。

6.3.10 应在场所内明示开放时间、监督和紧急求助电话等信息。

6.4 体验服务

6.4.1 应塑造与周围环境相协调的旅游驿站外观和室内空间风格，体现区域特色。

6.4.2 宜体现节水、节能、低碳的环保理念。

6.4.3 宜提供特色化、数字化、沉浸式文旅产品服务。

6.4.4 宜提供特色餐饮、主题住宿体验环境和服务。

6.4.5 宜提供当地特色农产品、特色文创产品旅游购物服务。

6.4.6 宜提供旅游线路规划、旅游行程服务安排等个性化定制服务。

6.5 文化服务

6.5.1 应传播社会主义核心价值观、地方社会文明和谐风尚。

6.5.2 宜搭建当地文化品牌宣传平台，展示地方特色文化信息。

6.5.3 应提供纸质或数字化图书阅读环境和服务。

6.5.4 宜提供特色文化项目、活动、产品体验服务。

7 服务管理

7.1 人员管理

7.1.1 应配备必要的管理人员，具备专业技能，职责明确，并接受当地政府部门统一培训和监管。

7.1.2 宜配备服务人员，服务人员数量依据服务需求配置，可使用临时性服务人员、旅游志愿者、社会组织人员参与服务。

7.1.3 应有服务人员培训制度，对服务人员进行专业培训，入职培训时间不少于 60 小时，在职培训时间每年不少于 30 小时。

7.1.4 服务人员应佩戴工牌上岗，特种岗位应持证上岗，宜统一着装。

7.1.5 服务人员应能熟练操作相关设备设施，具备良好的人际沟通、健康和安全、消防疏散、紧急医疗救助、信息技术等技能。

7.1.6 服务人员应具备友好、热情的服务态度，举止文明，应提供普通话服务，宜提供外语或方言服务。

7.1.7 应对服务人员进行服务监督和服务绩效考核。

7.2 质量管理

- 7.2.1 应明示服务项目，合法合规，应明码标价收费项目。
- 7.2.2 应确保场所设施设备的正常使用，建有管理与服务、设施设备操作与维护、岗位职责与要求等相应的管理制度。
- 7.2.3 宜品牌化运营管理。
- 7.2.4 宜设有或接入数字化运营管理平台。
- 7.2.5 宜根据实际情况嫁接或购买第三方服务，宜与第三方合作运营，并制定相应退出机制。
- 7.2.6 应对服务进行监督、使用率监测和绩效量化考核。
- 7.2.7 应建立意见收集、反馈和改进机制，明示投诉方式，提供投诉反馈时间和处理结果，并保存 24 个月以上的投诉处理记录。

7.3 安全管理

- 7.3.1 易发生危险的区域和设施应设置清晰醒目的安全警示、警告标志。
- 7.3.2 设施设备及标牌应无安全隐患。
- 7.3.3 应配置必备的消防设施和器材以及其它必要的安全防护设施，设有符合 GB 15630 规定的消防安全标志，摆放在明显、易取的位置，并定期保养、维护、更新。
- 7.3.4 应设置必要的电子监控装置并能正常运行。
- 7.3.5 应建立游客引导机制，并有效控制游客流量。
- 7.3.6 应建立健全安全管理制度和突发公共事件应急预案，落实安全责任，对安全管理人员应进行专业培训，每年安全演练次数应不少于 2 次。
- 7.3.7 应依据 GB 50057 的规定设置避雷装置。

参 考 文 献

- [1] DB33/T 810-2010 旅游集散中心等级划分与评定
 - [2] DB34/T 2757-2016 旅游休闲驿站设施级服务规范
 - [3] 浙江省高质量推进旅游公共服务体系建设的若干意见（浙文旅[2021]4号）
 - [4] 住房和城乡建设部关于印发绿道规划设计导则的通知（建城函[2016]211号）
 - [5] 中华人民共和国国民经济和社会发展第十四个五年规划和2035年远景目标纲要
 - [6] 中共浙江省委关于制定浙江省国民经济和社会发展第十四个五年规划和二〇三五年远景目标的建议
-