

浙 江 省 地 方 标 准

DB33/T 1400—2024

旅游驿站服务规范

Specifications for tourist house service

浙江省文旅标技委

2024 - 12 - 14 发布

2025 - 01 - 14 实施

浙江省市场监督管理局 发布

前 言

本标准按照 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》的规则起草。

请注意本标准的某些内容可能涉及专利。本标准的发布机构不承担识别专利的责任。

本标准由浙江省文化广电和旅游厅提出并组织实施。

本标准由浙江省文化和旅游标准化技术委员会归口。

本标准起草单位：浙江工商大学、衢州市衢江区文化和广电旅游体育局。

本标准主要起草人：王丽云、王玮、徐文杰、金鹏、郑杭琦、高颖、严力蛟、干立超、陈羿帆、王柠、沈伟明、吴伊源、陈佳瑶、钱丽洁。

浙江省文旅标技委

旅游驿站服务规范

1 范围

本标准规定了旅游驿站的术语和定义、总则、服务场所、服务人员、服务功能、服务质量的要求。本标准适用于新建或改建的旅游驿站服务环境营造、服务内容供给与服务综合管理。

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标准必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本标准；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本标准。

- GB 5749 生活饮用水卫生标准
- GB/T 15566.1 公共信息导向系统设置原则与要求
- 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 50763 无障碍设计规范
- GB 55036 消防设施通用规范
- 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

下列术语和定义适用于本标准。

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、文化服务等功能和设施的场所。

4 总则

- 4.1 统筹谋划。关注游客需求，建管运一体化可持续发展。
- 4.2 服务便捷。主要为游客提供便捷的人本化、规范化、品质化旅游公共服务。
- 4.3 低碳绿色。推广应用环境友好型低碳科技与技术进行建设与服务。
- 4.4 数字赋能。加强数智化服务平台、场景建设与应用。
- 4.5 融合共享。凸显在地文化性，重视文旅融合、共建共享。
- 4.6 文明传播。引领推动地方文明和谐风尚，积极打造社会主义核心价值观传播阵地。

5 服务场所

- 5.1 选址科学，应避开易发生地质灾害的区域，对易发生危险的区域和设施设置清晰醒目的安全警示、警告标志。
- 5.2 场所所在区域应为开放性环境，交通便利，应设置在公路、绿道、旅游线路、游步道沿途，应避免设置在易堵路段；附近宜有医院（医疗点）、加油站等。
- 5.3 应为独立式建筑或紧邻的群落式建筑及室外空间，可依托现有的文化、旅游、农业、交通、商业等服务空间设施设置。
- 5.4 场所布局宜综合考虑周边旅游资源及服务设施的辐射范围，与周边公共服务设施联动。
- 5.5 场所面积大小应不少于 100 平方米，满足日常服务需求。
- 5.6 外观和空间风格应与周围环境协调，体现地域文化特色。
- 5.7 应常年开放。日开放时间宜不少于 8 小时，有条件的场所可提供 24 小时对外服务。
- 5.8 应设置无障碍通道，符合 GB 50763 的要求。
- 5.9 宜设置母婴室、儿童游乐区等活动空间。
- 5.10 宜配备室内温度调节设备。

6 服务人员

- 6.1 应配备与服务需求相适应的服务人员，可招募文旅志愿者或采购第三方服务。
- 6.2 服务人员应参加相应的专业技能培训，培训时间宜不少于 60 小时。
- 6.3 在职期间应参加消防疏散、紧急医疗救助等应急能力培训。
- 6.4 应佩戴工牌，宜统一着装，特种岗位应持证上岗。
- 6.5 应具备良好的服务能力，态度友好热情，举止文明有礼。
- 6.6 应提供普通话服务，宜提供外语、方言服务。

7 服务内容

7.1 休憩服务

- 7.1.1 应在场地内或附近 200 米之内提供公共停车服务，满足自驾车、自行车停车需求（海岛地区、绿道、步行登山道沿途区域可酌情设置），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、服务功能定位具体设置。
- 7.1.2 应提供公共休息座椅服务，数量满足游客需求。
- 7.1.3 场所内或周边 200 米内提供公共厕所服务，宜 24 小时开放，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。
- 7.1.4 应设置垃圾箱等废弃物收纳设施，整体卫生条件符合 GB 37487 的规定。
- 7.1.5 应配备雨伞、手机充电设备、手电筒等便民服务，宜提供免费无线网络服务。
- 7.1.6 宜为老年人、残疾人、孕妇、儿童等特殊群体提供轮椅、婴儿车借用等相应服务。
- 7.1.7 宜提供小件物品寄存、快递物流等服务。

7.2 补给服务

- 7.2.1 应提供饮用水和生活用水，水质应符合 GB 5749 的规定。
- 7.2.2 应提供自行车充气服务，宜提供新能源汽车充电服务。
- 7.2.3 宜提供车辆租赁、维修、救援服务，宜配置应急物资。
- 7.2.4 应配备医疗急救箱，宜配置 AED 自动体外除颤仪。

- 7.2.5 宜提供简易食品饮料和日用品售卖服务。
- 7.2.6 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。

7.3 信息服务

- 7.3.1 应在地图导航软件上标注相关信息，包括旅游驿站的名称、地理位置，并及时更新。
- 7.3.2 应在周边主要交通道路沿线、场所入口处提供醒目、符合车行和人行视线要求的交通指引服务，交通指引标志应符合 DB33/T 657 的规定，宜具备夜视功能。
- 7.3.3 应在明显位置设置空间功能导视图，宜提供当地全域旅游全景图，图示应符合 GB/T 15566.1 的规定。
- 7.3.4 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、公共交通等城乡便民服务设施的指引和信息咨询服务。
- 7.3.5 应明示开放时间、监督和紧急求助电话等信息，调整开放时间应提前公告。
- 7.3.6 宜提供便捷、智慧化的信息查询、业务办理等服务，宜借助线上线下渠道，及时发布动态旅游相关信息，线上服务宜接入各级政务服务、旅游公共服务信息平台。
- 7.3.7 宜提供服务热线咨询服务或第三方转接服务。
- 7.3.8 宜提供各类票务代理和预定服务。

7.4 体验服务

- 7.4.1 宜提供特色化、数字化、沉浸式的休闲娱乐体验服务。
- 7.4.2 宜提供地域特色餐饮、住宿、农产品、文创产品等服务。
- 7.4.3 宜提供个性化旅游线路、行程安排等定制服务。
- 7.4.4 宜融合提供露营、市集、研学、休闲等新业态项目体验服务。
- 7.4.5 宜提供二维码、移动端等文旅信息智能讲解服务。

7.5 文化服务

- 7.5.1 宜提供当地人文精神、民俗风情、非物质文化遗产等特色文化展示与活动服务。
- 7.5.2 宜提供纸质或数字化图书阅读环境和服务。
- 7.5.3 宜开展具有地域特色的演出、培训、交流等各类文化服务。
- 7.5.4 宜开展当地文化品牌宣传，弘扬和传播地域文化。

8 服务质量

- 8.1 应明示服务项目，收费项目明码标价。
- 8.2 应配置必备的消防设施和器材，定期保养、维护、更新，符合 GB 55036 的规定，宜配置其它必要的安全防护设施。
- 8.3 应建立规范化场所管理、设施设备操作和维护保养制度。
- 8.4 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，每年参加安全演练次数应不少于 2 次。
- 8.5 宜对场所使用率进行监测，公示游客最大承载量，设置游客流量预警。
- 8.6 应设置电子监控装置并能正常运行。
- 8.7 宜定期对服务设施、服务功能、服务质量进行满意度测评。
- 8.8 应提供意见收集、反馈服务，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。

8.9 宜进行品牌化、数字化运营管理，可与第三方合作运营。

浙江省文旅标技委