



中华人民共和国国家标准

GB/T 34409—2017

休闲主体功能区服务质量规范

Specification for service quality of recreation development priority zone

2017-10-14 发布

2018-05-01 实施

中华人民共和国国家质量监督检验检疫总局 发布
中国国家标准化管理委员会

目 次

前言	I
引言	II
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 基本要求	2
5 规划	3
6 交通	4
7 休闲空间与设施	5
8 休闲节事活动	6
9 电力电信、给排水	6
10 标识和咨询	7
11 安全管理	7
12 卫生管理	8
13 秩序管理	8
14 智慧管理和服 务	9
15 服务质量管理	9
16 休闲教育与培 训	9
17 城乡休闲服 务一体化	9
参考文献	10

前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由全国休闲标准化技术委员会(SAC/TC 498)提出并归口。

本标准起草单位:北京同和时代旅游规划设计院、成都来也旅游发展股份有限公司。

本标准主要起草人:魏小安、张灵光、杨振之、付磊、朱莉蓉、齐镭、唐德军、胡安明、厉新权。

省文旅标技委

引 言

为合理引导休闲要素配置和产业发展,提高国土资源利用效率,因地制宜地广泛拓展休闲主导功能的国土空间,保障国民休闲福利供给,提升国民休闲生活品质,使休闲与社会、经济和文化发展良好契合,特制定本标准。

省文旅标技委

休闲主体功能区服务质量规范

1 范围

本标准规定了休闲主体功能区在环境、资源质量、规划、交通、休闲空间与设施、基础设施、管理与服务等方面的基本要求。

本标准适用于休闲资源聚集、休闲业态丰富、休闲功能突出的特定区域。

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 3095 环境空气质量标准
- GB 3096 声环境质量标准
- GB 3838 地表水环境质量标准
- GB 9664 文化娱乐场所卫生标准
- GB/T 14848 地下水质量标准
- GB 15618 土壤环境质量标准
- GB 16153 饭馆(餐厅)卫生标准
- GB/T 17775 旅游区(点)质量等级的划分与评定
- GB/T 18973 旅游厕所质量等级的划分与评定
- GB/T 26358 旅游度假区等级划分
- GB/T 27963 人居环境气候舒适度评价
- GB/T 28003 城市中央休闲区服务质量规范
- GB/T 28927 度假社区服务质量规范
- GB/T 28928 社区休闲服务质量导则
- GB/T 28929 休闲农庄服务质量规范
- GB/T 31172 城乡休闲服务一体化导则
- GB/T 31173 国民休闲教育导引
- GB/T 31175—2014 休闲基础术语
- GB/T 31176 休闲咨询服务规范
- GB/T 31710.2 休闲露营地建设与服务规范 第2部分:自驾车露营地
- GB/T 31710.3 休闲露营地建设与服务规范 第3部分:帐篷露营地
- GB/T 31710.4 休闲露营地建设与服务规范 第4部分:青少年营地
- GB/T 32941.1 实景演出服务规范 第1部分:导则
- GB/T 32941.2 实景演出服务规范 第2部分:演出管理
- GB/T 32941.3 实景演出服务规范 第3部分:服务质量

3 术语和定义

GB/T 31175—2014 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

休闲主体功能区 recreation development priority zone; RDPZ

生态环境良好、休闲资源富集、休闲服务设施完备、休闲业态丰富,具有较大的空间范围,边界清晰,以休闲消费和服务为主导功能的国土空间。

3.2

休闲消费 leisure consumption

对休闲资源、休闲服务和休闲产品的使用。

[GB/T 31175—2014,定义 3.3]

3.3

休闲产业 leisure industry

满足休闲需求、促进休闲消费的产品与服务供给体系。

[GB/T 28101—2011,定义 2.12]

3.4

休闲空间 leisure space

休闲行为所需要的场所、环境和区域。

[GB/T 31175—2014,定义 2.7]

3.5

风景道 scenic byway

在视域之内具有优良、协调的自然风景和人文景观的道路。

4 基本要求

4.1 生态质量

4.1.1 空气质量

区域内的自然保护区、风景名胜区和 other 需要特殊保护区域的空气质量应达到 GB 3095 的一类区标准;居住区、商业交通居民混合区、文化区、工业区和农村地区的空气质量应达到 GB 3095 的二类区标准。

4.1.2 水体质量

区域内的城镇建成区地表水和地下水质量应分别符合 GB 3838 和 GB/T 14848 的Ⅲ类及以上水质标准;乡村地区地表水和地下水质量应分别符合 GB 3838 和 GB/T 14848 的Ⅱ类及以上水质标准。

4.1.3 土壤质量

区域内的土壤质量应达到 GB 15618 的Ⅱ类及以上标准,其中达到Ⅰ类标准的土壤表层面积不低于土壤表层总面积的 30%。

4.1.4 声环境质量

区域内声环境质量应控制在 GB 3096 对各类功能区昼间和夜间的噪声限值内。

4.1.5 林草覆盖率

区域内的城镇建成区绿地率应不小于 30%,城镇人均公园绿地面积不小于 10.00 m²。

4.1.6 气候舒适度

区域内人居环境气候舒适度达到 GB/T 27963 3 级指标的全年天数应不少于 100 d, 达到 2—4 级的全年天数不少于 300 d。

4.2 资源

区域内应有类型丰富的自然景观、文化遗产等资源, 具有环境友好型的特色产业, 城乡风貌优美。资源类型示例如下:

- 自然资源如山地、水体、森林、生物等;
- 文化遗产如历史建筑、宗教文化、传统手工艺、地域民俗艺术、创意文化业态、节庆活动等;
- 农业资源如美丽乡村、传统农耕方式、农业园区、优质农产品等;
- 城镇资源如特色小镇、传统民居聚落、特色商业街等;
- 康养资源如矿泉温泉、传统医药、舒适气候、休闲运动等。

4.3 用地

4.3.1 用作休闲空间的国土面积应占休闲主体功能区总面积的 30% 以上(包括湖泊、河流、水库等内陆水体面积)。

4.3.2 休闲主体功能区的休闲空间范围内, 实际可活动空间的面积比例应达到 10% 以上(实际可活动空间指可供公众自由进入并开展休闲活动的空间, 包括绿道、广场、历史文化街区、开放式草坪/林地、游船航线和近水活动区等, 不包括非开放式草坪/林地、水体全域等)。

4.4 废弃物处理

4.4.1 工业危险废弃物处置率应达到 100%, 医疗危险废弃物处置率应达到 100%。

4.4.2 城镇建成区生活垃圾无害化处理率应不小于 85%, 乡村地区生活垃圾无害化处理率不小于 70%。

4.4.3 城镇建成区污水处理率应不小于 75%, 乡村地区污水处理率不小于 50%。

5 规划

5.1 休闲主体功能区应由具有相应资质的规划设计单位科学制定规划, 并履行相应的审批或备案程序。

5.2 规划应充分衔接所在地的土地利用规划、城乡规划等上位规划, 充分利用好当地的交通、电力电信、给排水、环境卫生等基础设施。

5.3 规划制定应与当地社区等利益相关者进行充分沟通、协调, 兼顾休闲消费者和社区居民利益, 推进休闲主体功能区发展成果共享。

5.4 规划应进行环境影响评价和地质灾害评价。

5.5 规划应包括资源保护与利用、空间布局与管制、发展目标、休闲项目与业态、环境与景观、基础设施、土地利用、产业融合等基本内容。

5.6 规划应重视对生态环境、生物多样性、物质文化遗产、非物质文化遗产等环境和资源的保护。

5.7 规划应以环境相融、集约用地为原则, 对建设开发的各项指标, 如容积率、建筑密度、绿地率等进行合理控制, 不随意改变土地和建筑的使用性质。

5.8 规划应注重产业融合发展, 注重新业态导向, 注重特色城镇和村落优化, 注重公共服务和基础设施供给, 注重政府统筹与市场主体的结合。

5.9 规划应充分结合当地气候地理环境、文化习俗、乡土建筑风格等因素,提炼形成有特色、有主题的区域总体风貌,与自然环境协调,达到提升景观环境的效果。

5.10 应依据生态承载力,科学测算接待规模,合理设置发展的目标指标、设施结构和服务项目。

5.11 规划总体布局合理,功能分区科学,交通组织顺畅,满足集约型管理服务和休闲活动需要。

6 交通

6.1 区位交通

6.1.1 休闲主体功能区应有高速公路通达,宜有或邻近火车站、民用机场、客运码头等综合交通设施,内外交通联络顺畅。

6.1.2 休闲主体功能区内联系所有主要城镇的道路应达到二级公路及以上等级,并拥有覆盖面广、路况良好的道路交通体系。

6.2 风景道

6.2.1 休闲主体功能区内应有风景道系统。

6.2.2 宜利用已有道路进行优化提升成为风景道。

6.2.3 风景道沿线应配置公共服务设施和标识标牌,采取有效的交通引流措施。

6.2.4 风景道的适宜位置应设置驻车观景台,可临时停车观览风景。

6.3 慢行绿道

6.3.1 休闲主体功能区内应有慢行绿道,在统筹考虑居民休闲和旅游者数量基础上确定绿道规模。

6.3.2 绿道选线应便于连接公园、湿地、山地、自然保护地、风景名胜區、历史古迹、村落民居等休闲空间。

6.3.3 绿道应确保“非机动车交通”,可采用步行、自行车、骑马、电瓶车等慢行交通方式。

6.3.4 绿道沿线应构建服务设施,包括休憩站、换乘点、停车点、摄影点、观景台等。

6.4 停车场

6.4.1 停车场的分布、数量和规模应满足休闲主体功能区的总体需求。

6.4.2 宜采用生态化设计。

6.4.3 停车场宜为电动汽车配备充电设施。

6.5 公共交通

6.5.1 休闲主体功能区内应构建连通城乡的公共交通体系。

6.5.2 宜开通休闲观光巴士及游船线路。

6.5.3 机场、火车站、码头、旅游集散中心和主要休闲区域之间应有专线公共交通联系。

6.5.4 宜有适应居民出行的清洁能源公共交通。

6.6 其他交通设施和方式

6.6.1 应在重点休闲城镇、旅游景区、休闲度假区、交通枢纽设施等地点设立交通集散中心。

6.6.2 鼓励发展低空飞行、轻轨列车、观光索道、自行车等特色交通设施和方式。

7 休闲空间与设施

7.1 公共休闲空间

区域内的公共休闲空间丰富多样,包括中央休闲区、休闲公园、广场、休闲商业区、滨水休闲区、社区休闲中心、运动场馆、文化场馆等。

7.2 中央休闲区

城市建成区应有达到 GB/T 28003 要求的中央休闲区。

7.3 度假社区

应有达到 GB/T 28927 要求的度假社区。

7.4 旅游度假区

宜有达到 GB/T 26358 要求的国家级或省级指标的旅游度假区。

7.5 休闲乡村

7.5.1 应有一定数量达到 GB/T 28929 要求的休闲农庄。

7.5.2 宜有历史风貌保存较好的古村落。

7.6 休闲小镇

7.6.1 应有休闲功能突出的特色小镇。

7.6.2 宜有历史风貌保存较好的古镇。

7.7 休闲露营地

7.7.1 应有一定数量达到 GB/T 31710.2 要求的自驾车露营地。

7.7.2 应有一定数量达到 GB/T 31710.3 要求的帐篷露营地。

7.7.3 应有达到 GB/T 31710.4 要求的青少年营地。

7.8 旅游景区

应有旅游景区达到 GB/T 17775 中要求的 AAAA 级及以上等级的要求。

7.9 社区休闲

城镇社区的休闲服务应达到 GB/T 28928 的要求。

7.10 休闲公园

应有多种类型开放式的休闲公园,包括森林公园、湿地公园、山地公园、文化公园、体育公园等。

7.11 休闲商业区

应有休闲购物功能突出,品牌和业态丰富,对当地居民和外来游客有较强吸引力和聚集效应的休闲商业区,包括商业步行街、综合性商业区、专业市场、特色集市等。

7.12 文化创意园区

宜有聚集文化创意人员和机构、休闲功能突出的文化创意园区。

7.13 文化场馆

应有多种类型的文化场馆,包括公共属性和民间开办的博物馆、图书馆、艺术馆、影剧院、非物质文化遗产展示馆等文化场馆。

7.14 运动场馆

应有多种类型的运动场馆,包括公共属性和民间开办的用于山地运动、冰雪运动、水上运动、航空运动、球类运动、田径、体操和康体健身等休闲运动类型的室内场馆和露天场地。

7.15 健康养生

宜有针对老年人、女性、亚健康人群等细分需求的健康养生场所。

7.16 住宿设施

应有种类多样的住宿设施和业态,包括度假酒店、主题酒店、特色客栈、精品酒店、民宿、露营地等。

7.17 餐饮设施

应有种类多样的餐饮设施和业态,包括美食街、品牌餐厅、大排档、农家乐、酒吧、咖啡厅等,宜突出地域传统烹饪技法和原产食材为特色。

7.18 娱乐设施

应有种类多样的娱乐设施和业态,包括曲艺、KTV、棋牌、电子竞技娱乐等,注重夜晚娱乐业态发展,支持具有地域特色,体验性和互动性强的休闲娱乐项目。

8 休闲节事活动

8.1 应结合自身特点和优势,开展丰富多彩的主题休闲活动和日常休闲活动。

8.2 应至少形成一个标志性的休闲节事活动,吸引的外来游客数量多、比例高、市场影响力大,本地居民认同感强、参与度高。

8.3 应有达到 GB/T 32941.1、GB/T 32941.2 和 GB/T 32941.3 要求的实景演出项目,综合效益良好。

9 电力电信、给排水

9.1 电力

9.1.1 电力线、电话线、电视闭路线宜入地敷设,其他电力设施不影响环境和景观质量。

9.1.2 宜广泛采用太阳能、风能等清洁能源。

9.2 电信

9.2.1 区域内应能接收到移动电话信号和无线网络信号,其中面积较大的自然景区应保证主要人行和集聚场所能够接收到。

9.2.2 通信设施不应影响景观质量,位置设置合理,与环境景观相协调。

9.2.3 休闲场所应合理设置公用电话,并能拨通 110、120、119 等公共服务电话。

9.3 供水

9.3.1 应落实城镇、乡村安全饮水工程,自来水在乡村区域的覆盖面广。

9.3.2 休闲空间和场所应设置终端净水供应设备。

10 标识和咨询

10.1 标识系统

10.1.1 应有完善的交通指示、安全警示、服务导引、讲解说明等标识标牌系统。

10.1.2 标识标牌应统一设计风格,视觉鲜明突出,图形标准规范,体现地方自然文化元素,外语翻译准确。

10.1.3 应结合智慧交通建设,综合运用电子信息牌、定投短信、微信公众号等技术设备。

10.2 咨询服务

10.2.1 休闲咨询服务应达到 GB/T 31176 的要求。

10.2.2 可建立咨询志愿者队伍。

11 安全管理

11.1 安全机构与制度

11.1.1 应设有专门机构,安全制度健全,人员数量充足。

11.1.2 应认真执行公安、交通、劳动、质监、旅游等有关部门制定和颁布的各项安全法规,关注员工的职业健康。

11.2 安全设施设备

11.2.1 消防、防盗、救护、电梯、机电、游览、娱乐等设施设备应齐全、完好、有效,具有制度性的安全认证,标志齐全有效。定期检修,无超期服役现象。

11.2.2 消防设施应符合国家相关标准。

11.2.3 员工应熟悉安全操作规范。

11.2.4 区内道路、水域等危险地段标志明显,防护设施有效,安全警告标志齐全、醒目、规范。

11.3 医疗及救护服务

11.3.1 应设有紧急救援机制,公布紧急救援电话号码,确保休闲者能方便地使用援助请求设施,能及时处理求助者发出的求助信号。

11.3.2 应设立医疗机构或必要的医疗设备,并配备专职医务人员和常用药品,有必要的医疗设施,救护设施齐全;建立定点医院。

11.4 安全处置

11.4.1 高峰期和特殊时段应有健全的安全保障制度,措施实施有效。

11.4.2 对可能存在的安全风险应有预先评估,并制订有突发事件处理预案,事故处理档案记录完整、准确。

12 卫生管理

12.1 公共厕所

12.1.1 公共厕所应达到 GB/T 18973 规定的三星级及以上要求,厕所设置母婴室。

12.1.2 厕所数量应与休闲区规模相适应,男女厕位配比合适,厕所位置设计合理,厕所引导标志清楚、易识别。

12.1.3 经营机构厕所应全面对休闲者开放。

12.2 环境卫生

12.2.1 各类场所应达到 GB 9664 规定的卫生要求。

12.2.2 应设有专职岗位与人员,负责日常环境卫生管理。

12.3 垃圾处理

12.3.1 垃圾应及时收集、清理,实现垃圾的分类回收,防止污染。

12.3.2 垃圾收集箱应布局合理,标志统一,外观整洁,与环境相协调,及时清理和消毒。

12.3.3 接待服务设施集中区域生活垃圾无害化处理率应达到 100%。

12.3.4 应使用环保技术进行垃圾处理,实现垃圾的综合利用和污染最小化。

12.4 污水处理

12.4.1 污水应采取管网收集,雨污分流。

12.4.2 有污水排放的休闲经营场所应配备污水处理设施,处理达标后排放。

12.5 吸烟区

12.5.1 休闲空间和活动场所应区分吸烟区与非吸烟区。

12.5.2 吸烟区应通风良好,配有消防设备,管理到位。

12.6 餐饮卫生

12.6.1 餐饮场所的厨房卫生良好。

12.6.2 食品卫生条件应符合有关国家规定。

12.6.3 餐饮场所应达到 GB 16153 规定的卫生要求。

13 秩序管理

13.1 应科学制定休闲空间和场所的最大人员容量,并严格执行人数预警和超载限入机制。

13.2 在休闲空间和场所应配备有专门人员,引导休闲人群有秩序地开展休闲活动。

13.3 应采用多种方式对消费者进行生态环境和资源保护宣传教育。

13.4 应采取游客喜闻乐见的方式进行安全宣传,不拘形式,讲求实效。

13.5 针对区内开展的各种休闲活动,宜制定相应的休闲指南,内容简明易懂,可操作性强。

13.6 应提示客人不随意抛洒废弃物,鼓励客人主动收集垃圾,倡导和鼓励保护环境行为。

14 智慧管理和服务

14.1 宜建立智慧交通调度网络,利用电子路况信息牌、互动信息发布系统和后台管理系统,统筹管控道路、集散设施和公交服务系统。

14.2 宜在重要休闲场所内引进 RFID、NFC、接入网络的多媒体触摸屏等智慧信息服务设备,为休闲者提供及时、高精度信息服务。

14.3 应建立智慧休闲监管系统,对重要休闲空间和场所进行实时监测,并就安全问题发出预警。

14.4 重要休闲空间和设施内宜设有 IC 银行卡/信用卡、手机 NFC、二维码/条形码扫码机等智慧型支付设备。

14.5 可开发休闲主体功能区专用 App,供游客在智能手机、平板电脑等移动终端使用。

15 服务质量管理

15.1 应成立休闲领域的行业协会,实施诚信经营,开展监督自律,执行国家和行业标准,制定和实施地方标准,提高服务水平。

15.2 应建立休闲企业的诚信评价体系和休闲服务质量公示平台,及时更新。

15.3 对休闲服务相关投诉应受理迅速,处理及时,满意度高。

16 休闲教育与培训

16.1 应支持休闲经营企业的员工培训计划,包括培训制度、机构、人员及经费等,提高从业人员的职业素养和服务技能。

16.2 应按照 GB/T 31173,每年或每半年对居民和从业者开展形式多样的休闲教育,保护和传承休闲文化遗产,培养健康休闲习惯,掌握休闲技能,提高生活品质。

17 城乡休闲服务一体化

应按照 GB/T 31172 的要求,通过休闲空间、休闲服务、相关设施等领域的统筹发展,实现城市、城镇与乡村休闲的充分交流和有效匹配,提高休闲主体功能区的整体品质。

参 考 文 献

- [1] GB/T 28101—2011 城市公共休闲服务与管理 基本术语
-

省文旅标技委