

房车旅游服务区基本要求

Basic requirement for RV travel service area

2014 - 01 - 09 发布

2014 - 02 - 09 实施

前 言

本标准依据GB/T 1.1-2009给出的规则起草。

本标准旨在规范房车旅游服务区的发展，规范了房车旅游服务区的选址、功能、设施与服务项目、信息服务、安全管理、环境与节能和服务管理等方面的基本要求。

本标准参考了国内数家房车服务区的现状资料、国外房车营地标准、旅游饭店规范和相关研究文献等资料。

本标准由浙江省旅游局提出并归口。

本标准起草单位：浙江省旅游标准化研究会、浙江省旅游局、上海市旅游局、江苏省旅游局、安徽省旅游局、华东师范大学、上海市旅游标准化技术委员会、上海房车（自驾车）联盟。

本标准主要起草人：

上海：沈山州、汪剑明、朱国建、林章林、符全胜

江苏：汤永林、鲁 斌、顾 斌、许伟国

浙江：方敬华、程 钢、胡 斌

安徽：陈 雷、余德福、王云波

房车旅游服务区基本要求

1 范围

本标准规定了房车旅游服务区的选址、功能、设施与服务项目、信息服务、安全管理、环境与节能和服务管理等方面的基本要求。

本标准适用于房车旅游服务区。

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 5749 生活饮用水卫生标准

GB 8978 污水综合排放标准

GB 5749 生活饮用水卫生标准

GB 9663 旅游业卫生标准

GB 16153 饭馆（餐厅）卫生标准

GB 9664 文化娱乐场所卫生标准

GB19079.1 体育场所开放条件与技术要求第1部分：游泳场所

GB 9667 游泳场所卫生标准

GB 8408 游戏机和娱乐设施安全标准

GB19272 健身器材室外健身器材的安全通用要求

GB17498 健身器材的安全通用要求

GB J16 建筑设计防火规范

GB J140 建筑灭火器配置设计规范

GB 50222 建筑内部装修设计防火规范

GB/T 15566.8 公共信息导向系统设置原则与要求

GB/T 10001.1 标志用公共信息图形符号”

GB/T 18973 旅游厕所质量等级的划分与评定

3 术语和定义

3.1

房车旅游服务区

为房车旅游活动提供车辆停泊、住宿、餐饮以及休闲娱乐等设施和服务的场所。

3.2

营位

专供房车停泊并提供相应配套设施与服务的场地。

4 选址

- 4.1 应选择生态环境良好、景观优美和道路通达的位置。
- 4.2 宜与旅游景区（点）、度假酒店（村）或市政绿地等场地相结合。
- 4.3 宜选择配备电力、通讯、给水、排水和道路等与生活相关的基础设施的地域，周边 50 公里范围内应有加油、急修和医疗救护设施（场所）或服务。
- 4.4 应适应当地气候，与环境协调。应远离易发滑坡、泥石流、山洪和巨浪等灾害的区域，应避免有噪音和空气污染及易积水区域。

5 功能布局

- 5.1 功能分区明确，布局合理，与周边道路衔接。
- 5.2 功能区包括但不限于：接待中心、营位区、公共配套功能区（含餐饮、购物和康体娱乐等配套设施）以及行政后勤区等。
- 5.3 应根据房车进入、登记、停泊、活动、结账和退出等服务流程合理布局各功能区。
- 5.4 应根据预期最大客流量和车辆进出动线，合理设置出入口的位置和线路，应预留高峰期和紧急状况下的应急出入口。
- 5.5 应合理设计内部交通路线，合理设置上下客（货）的位置，避免人流与车流的线路交叉。
- 5.6 道路最小宽度要求：单行车道最小宽度为 4 米，双向行车道总宽度不低于 8 米。转弯半径不小于 12 米。

6 功能区与服务项目

6.1 接待中心

- 6.1.1 接待中心功能区主要含总服务台、行李和贵重物品寄存间、旅游咨询点、公用电话、商品销售处、公共卫生间和公共排污口等功能空间。
- 6.1.2 接待中心的外立面以及装修装饰应具有地方特色。
- 6.1.3 接待中心应设置在车辆进入服务区后易于辨识的位置。
- 6.1.4 室外应设置房车临时停车位，至少可供两辆房车同时临时停泊。
- 6.1.5 室内外环境整洁，地面、墙面、天花板、家具和绿色植物等无破损和污渍。
- 6.1.6 总服务台的接待人员每天应提供至少 18 小时的服务，应提供预定、接待、问询和结账等服务，宜提供外币兑换、留言和信用卡结算等服务。
- 6.1.7 接待中心应提供行李和贵重物品寄存服务，贵重物品寄存处应注意安全和私密。
- 6.1.8 应提供当地旅游信息，并提供旅游咨询服务。

6.2 营位区

- 6.2.1 营位区主要提供房车停泊，以及配套的洗车、洗衣、通讯、淋浴、露营装备出租和小物品出租等服务。
- 6.2.2 营位区的位置应便于通达接待中心和公共配套设施区。
- 6.2.3 营位区应至少有两个营位。
- 6.2.4 营位的布置应与绿化和景观相协调。
- 6.2.5 营位的地面处理应采用生态停车位的方式。

- 6.2.6 营位应平坦修建并排水顺畅，可常年使用。
- 6.2.7 营位应预设给水、排水和电源等接口，设备接口预设的形式应与房车所带的设备相配套或使用转换设备。
- 6.2.8 营位可与乘用车（自驾车）停车位互换使用。以乘用车（自驾车）停车位最小占地面积 16 平方米为标准停车位，每一个营位的最小占地面积可以占用三个标准停车位面积达 48 平方米。
- 6.2.9 相邻两个营位间隔不小于 3 米。

6.3 公共配套功能区

- 6.3.1 公共配套功能区主要含餐饮、购物、康体和娱乐等为房车旅游提供除车辆驻停之外的配套服务的功能空间。
- 6.3.2 应配置至少提供简餐（含早餐）的餐厅，环境整洁，温度适宜，无异味。宜提供送餐服务。
- 6.3.3 应配置与餐厅连接的厨房。
- 6.3.4 应配置至少一种康体娱乐设施，包括但不限于成人户外运动、健身、SPA 和室内球类运动等，并提供相应服务。
- 6.3.5 各类康体娱乐设施应安全、可靠，符合 GB 8408、GB 19272 和 GB 17498 的要求。
- 6.3.6 行政后勤区
- 6.3.7 行政后勤功能区主要含办公室、员工食堂、员工浴室、更衣间、员工宿舍和员工活动室等功能空间。
- 6.3.8 行政后勤区域应整洁卫生，保持设施完好。
- 6.3.9 应与接待中心、营位区和公共配套区等对客区域合理连接，并保证员工动线与游客动线不交叉。

6.4 可选功能与服务项目

- 6.4.1 有提供正餐服务的餐厅及厨房。
- 6.4.2 有配置酒吧、茶室和咖啡吧等。
- 6.4.3 有各类会议室，提供会议服务。
- 6.4.4 有商务中心，提供打印、传真、装订和秘书等服务
- 6.4.5 有儿童活动中心，有专人提供服务。
- 6.4.6 有 KTV 和棋牌室等娱乐设施。
- 6.4.7 提供汽车租赁（含房车租赁）服务。
- 6.4.8 提供邮政服务。
- 6.4.9 有室内（外）游泳池或海（湖）滨浴场。
- 6.4.10 设有野餐区，能够提供必要的野餐设施和工具。
- 6.4.11 设有烧烤区，能够提供必要的烧烤食材与工具。
- 6.4.12 设置商品销售处，为游客提供食品、饮料、日用品以及房车配件及易耗件等商品。
- 6.4.13 有露营区，能够提供帐篷等露营装备。
- 6.4.14 有度假酒店配套。

7 水电设施

7.1 供电供水设施

- 7.1.1 房车营位供电线路应单独铺设，供电设备应满足房车用电的需要，保证 24 小时供电。
- 7.1.2 生活用水应符合 GB5749 的要求。

- 7.1.3 供水管应排布至每个营位，并保证 24 小时供水。
- 7.1.4 每个营位应有独立供水接口，并提供 15~20 米长的软管。

7.2 照明通讯设施

- 7.2.1 照明设施应统筹设计，遵循安全、美观和节能的原则。
- 7.2.2 照明线路应不穿越道路，无挑空线路。
- 7.2.3 照明控制宜采用分线路控制或分区域控制。
- 7.2.4 应实现移动通信全覆盖。
- 7.2.5 应设有方便游客使用的公共电话设施。
- 7.2.6 应设有广播装置。
- 7.2.7 宜提供宽带接口或无线网络服务。

7.3 排水排污设施

- 7.3.1 应有各类污水排放的规划设计。
- 7.3.2 服务区内产生的污水应纳管或经处理后排放。具备条件的服务区应将污水管接入市政污水管网，不能接入市政污水管网的服务区应将污水通过集中式污水处理后无害排放，其排放标准应符合 GB 8978 的要求。
- 7.3.3 污水管网和相关处理设施能正常使用，应维护完好。

8 卫生设施

8.1 生活卫生设施

- 8.1.1 公共卫生间的建筑外观和色彩应与环境相协调。
- 8.1.2 公共卫生间的标准应不低于 GB/T 18973 中规定的两星级标准。
- 8.1.3 营地公共卫生间与最近的营位之间的距离应保持在 150 米范围之内。在营位使用高峰期应根据人流量设置临时厕所。
- 8.1.4 营位区淋浴间的布局应与环境相协调，应根据流量设置固定和临时的淋浴设施。
- 8.1.5 营位区应设置男女分设的淋浴间，并设置更衣室，配备带锁的更衣柜。
- 8.1.6 淋浴间的喷头数量应按照最低 25 人/个的比例配置。
- 8.1.7 淋浴区域与更衣区域应分隔设置。
- 8.1.8 淋浴和更衣区域的地面应进行防滑处理。
- 8.1.9 营位区应设置公共盥洗间。
- 8.1.10 营位区应提供洗衣服务或配置自助式洗衣机。

8.2 垃圾处理设施

- 8.2.1 垃圾处理应做到日产日清，有专人负责清洁。
- 8.2.2 垃圾箱应采用阻燃材料，外观与周围环境相协调。
- 8.2.3 垃圾箱应有垃圾分类标志（可回收和不可回收），分类收集。

9 信息服务

- 9.1 导向标志清晰、实用和美观，导向系统的设置和公共信息图形符号应符合 GB/T 15566.8 和 GB/T 10001.1 的要求。
- 9.2 服务区内各种标识上的文字应至少中英文对照，准确规范。
- 9.3 应有信息管理系统，能向上级监管部门和社会公众提供信息，能实现服务区内部各部门之间的信息共享。
- 9.4 应能提供信息查询服务，包括但不限于：服务区的详细介绍、气象咨询服务、服务区周边景区和交通介绍等。
- 9.5 所有的收费项目应明码标价，事先明示。
- 9.6 应以通知、安全警示、区内广播和入园提示等形式告知游客各种信息，例如注意事项、活动预告、提醒和安全教育等。
- 9.7 服务区内的服务标准、住宿须知、工作制度和投诉制度等应悬挂明示。
- 9.8 应公布投诉、急救和治安等电话号码。

10 安全管理

10.1 管理

- 10.1.1 应建立完善的安全管理制度、安全责任制度和安全教育防范制度。
- 10.1.2 应有专职人员负责服务区内的安全、保卫工作，有 24 小时安全巡视制度和夜间安全保障措施。
- 10.1.3 应制定应急预案，并定期进行演练。
- 10.1.4 应对服务区内的从业人员进行安全、消防和卫生等方面的知识与技能培训，使从业人员掌握有关安全、消防和急救的基本知识与技能。
- 10.1.5 应保证食品卫生安全，注重食品加工流程的卫生管理。
- 10.1.6 服务区内应公布应急电话，有与当地公安部门应急联动机制。
- 10.1.7 针对具有一定危险性的探险性娱乐和户外活动，应在健康、装备和技能方面对参与者提出要求，并对参与者的生存和自救技能进行指导。

10.2 设施

- 10.2.1 应在进出口、接待中心和营位区等重要区域设置技防设施。
- 10.2.2 服务区内凡有危险的地方，应设置安全警示标志。
- 10.2.3 游泳场所应符合 GB 19079.1 的要求，配置水上救生设备和救生员。
- 10.2.4 应有防动物侵害的防护设施。

10.3 消防

- 10.3.1 房车旅游服务区内的建筑应符合 GBJ16 以及当地消防管理部门规范的要求并通过验收。
- 10.3.2 服务区内固定建筑所需要的装饰材料的燃烧性能等级要求，应符合 GB50222 以及当地消防管理部门规范的要求并通过验收。
- 10.3.3 应根据营位的布局放置消防器材，消防器材应在有效期内，其配置应按 GBJ140 的有关规定执行。
- 10.3.4 服务区内不得存放大量易燃物品，少量易燃品（如烧烤时使用的木炭等）应相对集中放置在安全区域并应有明显标识。
- 10.3.5 篝火区和烧烤区应设置在地域空旷的场所，远离易燃易爆品。
- 10.3.6 应制定防火安全制度，有专人负责。

10.3.7 应对游客进行消防安全教育。

10.4 医疗

10.4.1 应设有医务室，可以进行简单的伤口包扎等医疗服务，能够协助进行突发疾病的救护。

10.4.2 医务室位置合理，标志规范、醒目。

10.4.3 应有与周边医疗机构的联动机制。

11 环境与节能管理

11.1 房车旅游服务区应根据《中华人民共和国环境保护法》及其所在地方的环境保护主管部门的要求进行规划设计，应通过环评。

11.2 服务区的绿化覆盖率应不低于 30%。

11.3 服务区应主动承担环保社会责任，不开展对生态环境有消极影响的活动。

11.4 应对从业人员进行生态环境保护教育和培训。

11.5 应运用多种形式对游客进行生态环境教育。

11.6 宜利用可再生能源（太阳能、风能、水能和沼气等）为服务区提供能源。

11.7 宜使用节能型电器。

12 服务管理

12.1 管理要求

12.1.1 应有完善的组织机构，人员配备齐全。

12.1.2 应有完善的管理制度、服务规范和操作标准。

12.2 人员要求

12.2.1 服务区的工作人员应持证上岗。

12.2.2 应参加旅游部门组织的相关培训，培训率达到 90%以上。

12.2.3 工作人员应有良好的服务态度。

12.2.4 工作人员应穿着制服，佩戴工号牌，并保持制服整洁。

12.2.5 工作人员应用普通话为游客提供服务，并有专人提供英语服务。

12.2.6 应有投诉管理制度，并有专职人员负责受理投诉，有详细的投诉记录。

13 标准的实施

房车服务区分为三个级别，分别为三星级房车服务区、四星级房车服务区和五星级房车服务区。