

ICS 03.200
CCS A 12

DB11

北京市地方标准

DB11/T 3036—2023

京津冀自驾驿站服务规范

Service specification of self-driving post station in

Beijing-Tianjin-Hebei region

2023 - 09 - 01 发布

2023 - 09 - 01 实施

北京市市场监督管理局

发布

目 次

前言.....	II
引言.....	III
1 范围.....	1
2 规范性引用文件.....	1
3 术语和定义.....	1
4 分类和特点.....	2
5 服务设施和要求.....	2
6 服务人员要求.....	3
7 服务内容与要求.....	3
8 管理要求.....	5
9 服务监督与改进.....	5
参考文献.....	6

前 言

为推进京津冀协同发展战略实施，北京市市场监督管理局、天津市市场监督管理委员会、河北省市场监督管理局共同组织制定本地方标准，在京津冀区域内适用，现予发布。

本文件按照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》的规定起草。

本文件由北京市文化和旅游局提出并归口。

本文件由北京市文化和旅游局组织实施。

本文件起草单位：

北京市：北京市文化和旅游局、北京房车露营自驾旅游协会、北京联合大学旅游学院。

天津市：天津市文化和旅游局、天津市自驾游与房车露营协会。

河北省：河北省文化和旅游厅、河北省自驾游与露营房车协会。

本文件主要起草人：

北京市：杨烁、陈冬、齐慧超、关宇、史安平、马博洋、王斌、呼建梅、胡虎、郑欣、王前刚、翟承、曲万刚、李艳、陈效禹、刘小龙、吴东亮、陈文力、贺伟、孔令学、赵湘杰、莫克力。

天津市：张剑、左坚、陈冰、李曦、王军峰、尹纳军、于涛、迟清涟、王凯、卢政营、姜兆一、孙越。

河北省：张才、那书晨、李新杰、杨军、王进军、解建宝、王娟、杨圆圆、程霞、李金平、赵洁、白翠玲、史广峰、孙玉平。

引 言

为满足游客在京津冀地区自驾游途中的停车、休息、补给、餐饮、住宿等实际需求，引导和规范京津冀地区自驾驿站提供高效和优质的服务，支撑和推动京津冀自驾游市场健康、有序、高质量发展，制定本文件。

自驾驿站服务规范

1 范围

本文件规定了自驾驿站的分类和选址、服务设施和要求、服务人员要求、服务内容与要求、管理要求以及服务监督与改进等内容。

本文件适用于京津冀区域自驾游旅途中的驿站服务。

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 5768.2 道路交通标志和标线 第2部分：道路交通标志
- GB 5768.3 道路交通标志和标线 第3部分：道路交通标线
- GB 5768.5 道路交通标志和标线 第5部分：限制速度
- GB 5768.7 道路交通标志和标线 第7部分：非机动车和行人
- 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 13495.1 消防安全标志 第1部分：标志
- GB/T 16868 商品经营服务质量管理规范
- GB/T 17217 公共厕所卫生规范
- GB/T 18973 旅游厕所质量要求与评定
- GB 31654 餐饮服务通用卫生规范
- GB/T 33587 充电电气系统与设备安全导则
- GB 37487 公共场所卫生管理规范
- GB 37489.2 公共场所设计卫生规范 第2部分：住宿场所
- GB 50015 建筑给水排水设计标准
- GB 50057 建筑物防雷设计规范
- GB 50067 汽车库、修车库、停车场设计防火规范
- GB 55019 建筑与市政工程无障碍通用规范
- CJJ 45 城市道路照明设计标准
- LB/T 061 自驾游目的地基础设施与公共服务指南

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

自驾驿站 self-driving post station

沿自驾游线路设置，为自驾游游客提供停车服务、补给服务、信息化服务、特色服务以及其他配套服务的场所。

4 分类和选址

4.1 自驾驿站分为专设驿站和共享驿站。

4.2 专设驿站应符合国土空间规划，可在临近高速公路出入口、风景廊道、特色公路、国道、县道等交通道路沿线，或与交通主干道有便捷道路连接的地方设置，远离自然灾害易发区域。

4.3 共享驿站可依托旅游景区、游客中心、旅游咨询中心、公路服务区等场所设置，也可依托公路观景平台或养护场站以及民宿等设置。

5 服务设施和要求

5.1 出入口

5.1.1 出入口应位置合理，且方便车辆进出，满足交通安全要求。

5.1.2 行人和车辆出入口应分开设置，驿站内宜人车分流。场内各功能区之间应有硬化道路连接，并在适当位置设置回车道；所有行车道路宜设置人行道，做到人车分离。

5.2 标识标志

5.2.1 应使用统一标识，相关标识信息图形符号应符合 GB/T 10001.1 和 GB/T 10001.2 的规定。

5.2.2 应在离驿站合适距离范围内设置醒目的引导标志。根据驿站规模，在出入口附近宜设置自驾驿站导览图，且指示清晰，易于识读。

5.2.3 对驿站内标识系统可根据驿站自身的特色进行创意设计，并与整体环境相协调。

5.2.4 道路交通标志和标线设置应符合 GB 5768.2、GB 5768.3、GB 5768.5 和 GB 5768.7 的相关规定。

5.2.5 消防安全标志应符合 GB 13495.1 的规定。

5.3 保障设施

5.3.1 应设置咨询处，提供旅游信息咨询，场地基础设施应符合 LB/T 061 的规定。

5.3.2 驿站可提供自驾游相关信息展示设施，展示天气、周边景区、路况等信息。

5.3.3 提供停车场的，停车场应符合 GB 50067 的防火规定。

5.3.4 根据驿站场地规模 and 实际需求，可设置小型车停车区、房车停车区和大型客车停车区，不同车型停车区应分区设置。小型车停车位不宜少于 10 个。

- 5.3.5 房车停车位应带有操作台和上下水及户外电源插口设施。房车停车区应设置排污站。排污站应符合生态环境保护的各项要求，位于停车区下风处，有绿化带隔离或有遮蔽屏障。排污设施应加盖防护物，并设有明显标志。
- 5.3.6 场内应配备新能源汽车充电设施和专用车位，充电电气系统与设备安全应符合 GB/T 33587 的规定。
- 5.3.7 具备条件的可配备车辆服务设施，比如车辆冲洗、车辆维修、加油（气）等设施，维修和加油（气）设施宜设置在驿站出入口附近，不妨碍车辆正常出入，且符合相关安全规定。
- 5.3.8 可根据自驾驿站类型属性和外部资源依托，因地制宜增加特色功能设施，包括特色休闲、特色餐饮、特色购物、特色住宿、观景、文化展示交流等设施。
- 5.3.9 应设置游客休息区，游客休息区宜配备休闲桌椅、遮阳、遮雨伞棚等供游客休息的设施。有条件的驿站可设置游客室内休息区，
- 5.3.10 宜设置无障碍服务设施，并符合 GB 55019 的规定。
- 5.3.11 具有一定规模的驿站，应按当地垃圾分类相关规定设置生活垃圾分类收集箱房或智能分类箱柜。
- 5.3.12 应设置公共厕所，宜设置第三卫生间和无障碍通道。相关设施设置要求应符合 GB/T 18973 的规定。
- 5.3.13 宜提供购物、快餐服务，餐饮经营规范应符合 GB 31654 的规定。
- 5.3.14 出入口宜设置自动识别监控设施，公共区域应设置安防监控设备。
- 5.3.15 应配备消防设施和器材。
- 5.3.16 建筑物、构筑物、空旷场地应设置防雷装置，防雷设计应符合 GB 50057 的规定。
- 5.3.17 场内照明宜采用节能设备设施，照明标准应符合 CJJ 45 规定。

6 服务人员要求

- 6.1 应着装整洁、得体，佩戴工卡或工牌，形象端庄、大方。
- 6.2 应举止文明，服务热情周到。
- 6.3 应符合岗位规范要求，特殊岗位人员应经培训合格后方可上岗。
- 6.4 应掌握自驾游基本常识和自驾驿站服务要求，及时提供相关服务。
- 6.5 应公平对待游客，尊重游客的民族习惯和宗教信仰。
- 6.6 宜使用普通话作为服务语言，使用文明礼貌用语。

7 服务内容和要求

7.1 停车服务

7.1.1 应提供停车服务，停车区车位线应醒目，宜进行编号。停车位地面平坦，排水设施应符合 GB 50015 的规定。

7.1.2 房车停车服务，应能满足自行式或拖挂式房车的停车需求。

7.2 补给服务

7.2.1 宜提供饮用水服务，饮用水应符合 GB 5749 的规定。

7.2.2 应提供短时休息服务。

7.2.3 宜提供购物服务，餐饮服务，商品经营服务质量应符合 GB/T 16868 的规定。

7.2.4 可根据驿站规模 and 实际条件，提供住宿服务。

7.2.5 宜提供车辆充电服务。

7.2.6 可提供车辆加油、加气等信息服务。

7.2.7 宜提供车辆清洗、修理、维护、救援等服务。

7.3 信息化服务

7.3.1 驿站内应提供 WIFI 信号全覆盖服务。

7.3.2 宜建立统一公共信息服务平台，信息化服务应符合 LB/T 061 的规定。

7.3.3 信息服务平台应提供预定、咨询服务，宜提供游客评价和投诉功能。

7.3.4 信息服务平台宜提供驿站的分布地图、驿站介绍、位置导航、周边自驾游线路、加油（气）站、旅游景区（点）、餐饮、购物、美丽休闲乡村、休闲农业园区和乡村民宿、乡村特色美食、乡村特色农特产品等信息查询服务。

7.3.5 宜提供电子支付服务。

7.4 特色服务

7.4.1 可利用地形优势、文化资源提供观景瞭望、文化展示等服务功能。

7.4.2 可根据当地特色提供特色餐饮、特色购物等服务。宜提供当地具有代表性的文创与土特产等旅游商品。

7.4.3 基于特色旅游线路，可提供特色骑行线路、徒步线路等旅游产品服务以及旅游巴士停靠等服务。

7.4.4 宜为宠物携带者提供托管服务。

7.5 其他配套服务

7.5.1 应为残疾人、老年人、婴幼儿等特殊人群提供必要的服务。

7.5.2 可提供住宿服务，住宿场所应符合 GB 37489.2 的规定。

7.5.3 结合特色休闲活动，可提供自驾旅游相关器材、设备的租赁服务，如帐篷、户外桌椅、烧烤

炉具、登山手杖、户外电源等户外自驾旅游装备。

7.5.4 宜提供临时救助服务，为需要专业医疗机构诊治的游客提供就近医疗机构的联系方式。

7.5.5 共享驿站可依托汽车旅馆、主题酒店、露营地、特色商业等原有业态提供相应服务。

8 管理要求

8.1 机构和制度

8.1.1 应具有管理机构或专职管理人员，职责明确。

8.1.2 应建立健全各项管理制度，包括但不限于岗位工作规范、培训制度、安全制度、卫生制度、应急管理制度等。

8.1.3 应在明显位置张贴管理制度以及针对游客的安全须知内容。

8.2 卫生要求

8.2.1 应保持驿站环境干净整齐地面无垃圾和积水，定期消杀蚊蝇等害虫，卫生应符合 GB 37487 的相关规定。

8.2.2 应按规定进行分类，应配置冲洗设备设施，驿站服务区垃圾清理后对环境进行必要冲洗。

随时集中转运。

8.2.3 应由专人负责打扫厕所，并定期消毒，厕所卫生应符合 GB/T 17217 的规定。

8.3 安全与应急

8.3.1 应配备安保人员，每天至少应巡检一次，及时消除安全隐患。

8.3.2 应按照安全制度落实消防安全日常管理。规模较大的自驾驿站宜配备专业消防人员。

8.3.3 车辆出入数据和安防监控数据应至少保存 30 天。

8.3.4 应根据应急管理制度制定应急预案，并定期进行应急预案演练。

8.3.5 应依据相关政策和管理规定实施传染病防控措施。

9 服务监督与改进

9.1 应建立内部监督机制，覆盖各项服务和管理要求。

9.2 应畅通外部监督渠道，公布投诉电话和网络投诉方式，应由专人负责投诉处理，并及时将处理结果及时反馈至游客。

9.3 应定期开展线上或线下顾客满意度调查。

9.4 应综合监督、投诉和顾客满意度调查情况，归纳总结服务过程中需要改进的地方，不断改进和提高服务质量。

参 考 文 献

- [1] GB/T 31710.1—2017 休闲露营地建设与服务规范 第1部分：导则
 - [2] GB/T 31710.2—2017 休闲露营地建设与服务规范 第2部分：自驾车露营地
 - [3] 陈霁霞, 王景景, 李新颖. 全域旅游视角下自驾游驿站设施探研 [J]. 河南科学, 2019, 37(6): 1005-1013.
 - [4] 胡雯露. 休闲驿站的综合性旅游服务趋势探究 [EB/OL].
-