

### 房车旅游服务区基本要求

The basic requirements of RV tourism service area

2019 - 12 - 30 发布

2020 - 01 - 30 实施

目 次

前言 ..... IV

1 范围 ..... 1

2 规范性引用文件 ..... 1

3 术语和定义 ..... 1

4 总体要求 ..... 2

5 旅游联动 ..... 2

6 功能区 ..... 3

7 信息服务 ..... 4

8 服务人员 ..... 4

9 卫生和环保 ..... 5

10 安全管理 ..... 5

11 综合管理 ..... 6

附录 A（规范性附录） 驿站型房车旅游服务站（区）核心功能 ..... 7

附录 B（规范性附录） 补给型房车旅游服务点核心功能 ..... 9

## 前 言

本标准按照GB/T 1.1-2009给出的规则起草。

本标准代替DB33/T 911-2014，与DB33/T 911-2014相比，主要技术变化如下：

- 删除了部分规范性引用文件（见 2，2013 年版的 2）；
- 修改了房车旅游服务区定义（见 3.1，2013 年版的 3.1）；
- 修改了营位定义（见 3.5，2013 年版的 3.2）；
- 增加了自然活动区的概念（见 3.4）；
- 增加了驿站型房车旅游服务站（区）定义（见 3.2）；
- 增加了补给型房车旅游服务点定义（见 3.3）；
- 修改了房车旅游服务区选址要求（见 4.3、4.4，2013 年版的 4.1、4.2、4.4）；
- 修改了紧急服务周边公里范围（见 4.5，2013 年版的 4.3）；
- 增加了地域边界要求（见 4.6）；
- 增加了房车旅游服务区规划要求（见 4.2）；
- 增加了管理机构要求（见 4.1）；
- 增加了营业时间要求（见 4.7）；
- 增加了文化氛围要求（见 4.8）；
- 增加了品牌打造要求（见 4.9）；
- 增加了旅游联动相关要求（见 5.1、5.2、5.3、5.4、5.5）；
- 修改了功能区布局要求（见 6.1.1，2013 年版的 5.1、5.2）；
- 修改了双向车道以及转弯半径要求（见 6.1.5，2013 年版的 5.6）；
- 增加了健身步道要求（见 6.1.6）；
- 增加了自然活动区布局要求（见 6.2.1）；
- 增加了自然活动区的活动要求（见 6.2.2）；
- 修改了自然活动区的康体娱乐活动及设施要求（见 6.2.3，2013 年版的 6.3.4）；
- 增加了自然活动区的休闲娱乐活动及设施要求（见 6.2.4、6.2.5、6.2.6）；
- 增加了户外活动服务与设施要求（见 6.2.7）；
- 增加了青少年户外教育服务与场地设施要求（见 6.2.8）；
- 增加了特殊活动和项目的警示要求（见 6.2.9）；
- 增加了提供直饮水建议（见 6.2.10）；
- 修改了接待中心外临时停车位要求（见 6.3.2，2013 年版的 6.1.4）；
- 修改了咨询预定服务要求（见 6.3.4，2013 版的 6.1.6）；
- 增加了自然活动项目介绍要求（见 6.3.5）；
- 增加了休憩区和休息座椅配置要求（见 6.3.7）；
- 增加了日常物品借用服务要求（见 6.3.8）；
- 增加了土特产、纪念品陈列和饮食文化展示要求（见 6.3.9）；
- 删除了接待中心装修要求（见 2013 年版的 6.1.2）；
- 删除了接待中心的外币兑换、留言和信用卡结算等服务要求（见 2013 年版的 6.1.6）；
- 修改了营位区数量要求（见 6.4.2，2013 年版的 6.2.3）；

- 增加了自驾房车营位数量要求（见 6.4.3）；
- 增加了营位区之间的隔音措施要求（见 6.4.4）；
- 修改了营位的地面处理要求（见 6.4.5，2013 年版的 6.2.5）；
- 修改了营位区供电线路要求（见 6.4.6，2013 年版的 7.1.1）；
- 修改了营位区供水要求（见 6.4.7，2013 年版的 7.1.2、7.1.3、7.1.4）；
- 修改了营位电源要求（见 6.4.8）；
- 增加了营位区住宿服务要求（见 6.4.9）；
- 删除了相邻营位区的间隔要求（见 2013 年版的 6.2.9）；
- 删除了行政后勤区相关要求（见 2013 年版的 6.4.1、6.4.2、6.4.3）；
- 修改了公共淋浴间服务要求（见 6.4.11，2013 年版的 8.1.5）；
- 增加了设置房车排污口要求（见 6.4.12）；
- 修改了餐厅要求（见 6.5.1，2013 年版的 6.3.2）；
- 修改了餐饮服务要求（见 6.5.3，2013 年版的 6.3.2）；
- 删除了配置厨房要求（见 2013 年版的 6.3.3）；
- 删除了商务配套设施与服务要求（见 2013 年版的 6.5.3、6.5.4）；
- 删除了邮政服务要求（见 2013 年版的 6.5.8）；
- 增加了宠物托管服务要求（见 6.5.5）；
- 修改了租赁物类型和要求（见 6.5.6，2013 年版的 6.5.7）；
- 增加了车辆维修和洗车服务要求（见 6.5.7）；
- 增加了自助式配套设施要求（见 6.5.8）；
- 删除了信息管理系统要求（见 2013 年版的 9.3）；
- 删除了信息查询服务要求（见 2013 年版的 9.4）；
- 增加了房车旅游服务区全景图要求（见 7.1）；
- 删除了房车旅游服务区悬挂明示服务标准、住宿须知、工作制度和投诉制度要求（见 2013 年版的 9.7）；
- 增加了标识要求（见 7.2）；
- 修改了导向系统和公共信息图形符号要求（见 7.3，2013 年版的 9.1）；
- 修改了标识文字要求（见 7.4，2013 年版的 9.2）；
- 删除了告知游客各种信息要求（见 2013 年版的 9.6）；
- 增加了提供运营稳定、线上平台服务要求（见 7.6）；
- 增加了服务人员要求（见 8.1、8.3、8.6、8.7）；
- 删除了照明设施原则（见 2013 年版的 7.2.1）；
- 删除了照明线路要求（见 2013 年版的 7.2.2）；
- 删除了照明控制要求（见 2013 年版的 7.2.3）；
- 删除了移动通信要求（见 2013 年版的 7.2.4）；
- 修改了网络服务要求（见 7.5，2013 年版的 7.2.7）；
- 删除了广播装置要求（见 2013 年版的 7.2.6）；
- 修改了自然活动区和营位区公共卫生间布局要求（见 9.1.3，2013 年版的 8.1.3）；
- 增加了房车旅游服务区地面要求（见 9.2.1）；
- 增加了不主动提供一次性用品要求（见 9.2.2）；
- 增加了垃圾中转站要求（见 9.2.5）；
- 增加了环保要求（见 9.3.1、9.3.2、9.3.3）；
- 增加了应急预案要求（见 10.2）；

- 修改了房车旅游服务区内应急报警装置要求（见 10.6，2013 年版的 10.1.6）；
- 增加了儿童活动场所工作人员接受专业训练要求（见 10.8）；
- 增加了针对特殊人群的服务与设施要求（见 10.9）；
- 增加了重要区域设置技防和报警设施要求（见 10.10）；
- 删除了游泳场所要求（见 2013 年版的 10.2.3）；
- 修改了动物侵害防护措施要求（见 10.12，2013 年版的 10.2.4）；
- 删除了房车旅游服务区内的建筑要求（见 2013 年版的 10.3.1）；
- 修改了营位消防器材布局和消防器材要求（见 10.14，2013 年版的 10.3.3）；
- 修改了易燃易爆物品存放区域及标识要求（见 10.15，2013 年版的 10.3.4）；
- 删除了制定防火安全制度，有专人负责要求（见 2013 年版的 10.3.6）；
- 删除了对游客进行消防安全教育要求（见 2013 年版的 10.3.7）；
- 修改了医疗服务要求（见 10.18，2013 年版的 10.4.1）；
- 删除了医务室位置要求（见 2013 年版的 10.4.2）；
- 删除了与周边医疗机构联动机制要求（见 2013 年版的 10.4.3）；
- 删除了对游客进行生态教育要求（见 2013 年版的 11.5）；
- 删除了为房车旅游服务区提供能源要求（见 2013 年版的 11.6）；
- 删除了节能型电器要求（见 2013 年版的 11.7）；
- 删除了工作人员服务态度要求（见 2013 年版的 12.2.3）；
- 修改了投诉管理制度要求（见 11.6，2013 年版的 12.2.6）；
- 增加了投诉管理制度和持续改进机制要求（见 11.6）；
- 增加了向文化和旅游主管部门报送相关信息要求（见 11.7）；
- 增加了档案管理制度要求（见 11.8）；
- 删除了标准实施条款要求（见 2013 年版的 13）；
- 增加了附录驿站型房车旅游服务站（区）核心功能要求（见附录 A）；
- 增加了补给型房车旅游服务点核心功能要求（见附录 B）。

本标准由浙江省文化和旅游厅提出并组织实施。

本标准由浙江省旅游标准化技术委员会归口。

本标准起草单位：浙江省文化和旅游厅、浙江省旅游标准化研究会、浙江旅游职业学院、天台县市场监督管理局、上海市文化和旅游局、上海市交通委员会、上海市体育局、江苏省文化和旅游厅、安徽省文化和旅游厅、华东师范大学。

本标准主要起草人：

浙江：杨建武、周琳、金琳琳、胡斌、方敏

上海：张旗、朱国建、蔡敬艳、余诗平、符全胜、林希茜、吴学程、林茜茜

江苏：陈劲松、黄维荣、王初

安徽：杨龙、张昌富、洪占东

本标准所代替标准的历次版本发布情况为：

——DB33/ T 911-2014。

# 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总体要求和旅游联动、功能区、信息服务、服务人员、卫生和环保、安全管理、综合管理等要求。

本标准适用于本行政区域内的房车旅游服务区。

## 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 8408 大型游乐设施安全规范

GB 8978 污水综合排放标准

GB/T 10001.1 公共信息图形符号 第1部分：通用符号

GB/T 10001.2 标志用公共信息图形符号 第2部分：旅游休闲符号

GB/T 14308 旅游饭店星级的划分与评定

GB/T 15566.8 公共信息导向系统设置原则与要求 第8部分：宾馆和饭店

GB/T 18973 旅游厕所质量等级的划分与评定

GB 19272 室外健身器材的安全 通用要求

GB/T 29911 汽车租赁服务规范

GB/T 31710.1 休闲露营地建设与服务规范导则

GB/T 31710.3 帐篷露营地

GB/T 31710.4 青少年营地

GB 50140 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

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本标准。

### 3.1

**房车旅游服务区** RV tourism service area

为房车旅游活动提供车辆停泊、饮用水、照明电补给、排污及安全防护等设施，并配套住宿、餐饮、购物以及休闲娱乐活动等设施和服务的场所。

### 3.2

**驿站型房车旅游服务站（区）** transit type of RV tourism service area

为房车旅游活动提供车辆停泊、饮用水、照明电补给、排污及安全防护等设施，配套住宿的设施和服务的场所。

### 3.3

#### 补给型房车旅游服务点 replenishment type of RV tourism service area

为房车旅游活动提供车辆停泊、饮用水、照明电补给、排污及安全防护等设施，一般不提供其他功能服务的场所。

### 3.4

#### 自然活动区 natural-based activity area

房车旅游服务区的核心功能区，指具备户外自然野趣特征，地形和空间便于游客开展各种亲近自然的休闲娱乐活动的功能区。

### 3.5

#### 营位 camping site

专供房车停泊并提供相应水电等配套设施与服务的场地。

## 4 总体要求

- 4.1 房车旅游服务区应有明确的管理机构负责经营管理，相关证照应在醒目位置公示。
- 4.2 应符合相关部门的总体规划及土地、环境、旅游等专项规划要求。
- 4.3 房车旅游服务区应建在生态环境良好、景观优美、道路通达的区域。
- 4.4 选址应适应当地气候与环境条件，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。
- 4.5 周边 30 公里范围内应具备车辆加油、汽车急修和医疗救护设施（场所）或服务。
- 4.6 应具有明确的地域边界，应相对封闭，有独立出入口。
- 4.7 全年连续正常开放时间应不少于 6 个月，营业时间应相对固定并公示。
- 4.8 宜充分借助周边自然和人文资源，形成独特的房车文化主题，通过设计和装修营造个性化的文化氛围。
- 4.9 宜打造房车旅游服务区的品牌。

## 5 旅游联动

- 5.1 应与周边旅游景区（点）、度假区（村）、市政绿地公园、郊野公园、青少年营地、体育旅游休闲基地、红色旅游基地、乡村旅游区、风景道以及各类公路服务区等联动发展，为游客提供旅游与休闲活动空间和服务。
- 5.2 应提供房车旅游线路。房车旅游线路应保持鲜明的主题和可持续运营，针对车辆的服务应包括但不限于停靠、补给、救援与保险功能，针对游客的服务应包括观光游览、厕所、盥洗、休闲与购物功能。
- 5.3 房车旅游线路宜由房车旅游服务区连接至少自营或者合作的 1 个驿站型房车旅游服务站（区）（核心功能见附录 A）和 2 个补给型房车旅游服务点（核心功能见附录 B）共同组成。
- 5.4 宜通过房车旅游带动周边社区相关产业和社会事业发展。
- 5.5 可依据自身管理体系和品牌优势，建立房车旅游服务区连锁经营机制。

## 6 功能区

### 6.1 布局

- 6.1.1 应功能区分明确，功能布局合理。围绕自然活动区为中心，配套设有接待中心、营位区和配套保障区等功能区。
- 6.1.2 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服务功能区。
- 6.1.3 应根据功能分区合理设计内部交通路线，应合理设置上下客（货）的位置，人车分离。
- 6.1.4 应预留最大客流量和车辆进出动线，预留高峰期和紧急状况下的应急出入口。
- 6.1.5 单车道最小宽度为 4 米，双向行车道总宽度不小于 6 米。转弯半径不小于 10 米。
- 6.1.6 宜建设健走道、骑行道等健身步道以串联各功能区，方便游客活动。

### 6.2 自然活动区

- 6.2.1 自然活动区布局上应突出核心作用，位置便于联系各个功能区。
- 6.2.2 应采取相关措施避免自然活动区开展的活动影响到其他功能区的游客。
- 6.2.3 应提供不少于 5 项康体娱乐活动项目与服务。康体娱乐设施应安全、可靠，符合 GB 8408、GB 19272 的相关要求。
- 6.2.4 应提供或以合作形式为游客提供满足聚会、电影放映、节庆活动、婚庆等聚集性活动需要的户外广场空间。宜定期举办具有一定规模和影响力的节庆、赛事、文艺、研讨会等主题活动。
- 6.2.5 应依托本地自然和人文资源，设置独特和个性化的特色活动项目。
- 6.2.6 宜配置或以合作形式为游客提供满足娱乐休闲需要的酒吧、茶室、咖啡吧、棋牌室等休闲空间与设施，提供品酒、品茶、阅读、棋牌等服务。
- 6.2.7 宜依托水、陆、空资源，配置或以合作形式为游客提供满足团队训练、健身锻炼、户外拓展等需要的户外活动服务与设施开展体育休闲和比赛项目，全年开放时间不少于 350 天，每周开放时间不少于 84 小时，并提供相应的体育器材、设备等租赁服务。
- 6.2.8 宜提供满足青少年研学和科普活动等户外教育服务，场地与设施符合 GB/T 31710.4 的要求。
- 6.2.9 涉高、涉水、涉电、涉火、涉虫害、涉及儿童、涉及特殊设施以及涉及生态保护的活动项目，宜以各种方式警示和告知安全事项。
- 6.2.10 宜提供直饮水。

### 6.3 接待中心

- 6.3.1 接待中心应设置在车辆进入房车旅游服务区后易于辨识的位置。
- 6.3.2 应根据接待情况配置方便自驾车停泊的停车场，配置满足新能源车辆需求的充电设施。还应设置房车临时停车位方便游客办理咨询和入住事务，至少可供两辆房车同时临时停泊，并不影响正常通行。
- 6.3.3 应提供登记、入住和结账等服务，设置总服务台，配备服务人员。
- 6.3.4 应提供现场、电话和网络等多种方式的信息咨询和预订服务。应有专人负责咨询和预订服务，咨询服务应回复及时，回答准确，预订服务应有预订确认及提醒服务。
- 6.3.5 应提供自然活动项目和周边旅游线路的介绍。
- 6.3.6 应提供公用电话与网络设施与服务。
- 6.3.7 应配置休憩区和休息座椅。
- 6.3.8 应提供行李寄存、贵重物品寄存以及日常物品借用或租赁等服务。
- 6.3.9 宜有本地特色的土特产、纪念品的陈列和饮食文化的展示。

### 6.4 营位区

- 6.4.1 营位区应便于通达接待中心和配套保障区。
- 6.4.2 应至少有 20 个营位，每个营位的面积至少有 48 平方米。可配置不同主题与形式的营位组合，以满足朋友、家庭、情侣等不同人群入住的需求。
- 6.4.3 应确保可供自驾房车停泊的自驾营位，自驾房车营位的数量应不少于 5 个。
- 6.4.4 营位应与绿化和景观协调，相邻营位之间应有隔音和生态隔离措施，保证私密空间。
- 6.4.5 营位的地面应生态处理，排水顺畅。
- 6.4.6 营位供电线路应单独铺设，不应明线穿越道路，供电设备应满足房车用电的需要，保证 24 小时供电。
- 6.4.7 营位应有供水接口，24 小时供水。生活用水应符合 GB 5749 的相关要求。
- 6.4.8 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提供转换设备。其中电源接口宜采用 16A 防水插座，大型拖挂房车停靠的营位宜采用两路供电。
- 6.4.9 住宿服务应符合 GB/T 14308 中二星级及以上的要求。
- 6.4.10 公共淋浴间的布局应与环境相协调，应根据流量配置固定和临时的淋浴设施。
- 6.4.11 公共淋浴间应男女分设，地面进行防滑处理，提供热水，配置更衣室，配备带锁的更衣柜。淋浴间的喷头数量应按照同时最低 25 人/个的比例配置。
- 6.4.12 应配置公共盥洗间，在室外合适的位置设置房车排污口。
- 6.4.13 应提供洗衣服务或配置自助式洗衣机。

## 6.5 配套保障区

- 6.5.1 配套保障区应配置至少提供早餐的餐厅。
- 6.5.2 室外餐饮区应配备遮阳遮雨伞、烧烤设施、餐桌椅等。
- 6.5.3 应提供餐饮、烧烤等食材或提供餐饮预订服务。
- 6.5.4 应配置购物的场所，提供购物服务，销售基本生活用品、休闲用品和食品、纪念品以及房车零配件等。
- 6.5.5 宜提供宠物托管服务。
- 6.5.6 宜提供或以合作形式提供汽车租赁（含房车租赁）和自行车租赁等服务，符合 GB/T 29911 的相关要求。提供房车租赁的，应选择具有房车租赁资质的企业和车辆，并签订供应商协议。
- 6.5.7 宜提供车辆维修和清洗服务。
- 6.5.8 宜提供自助式购物和自助式寄存等自助式配套设施。

## 7 信息服务

- 7.1 应配置服务区全景图，全景图应正确标示出主要分区及旅游服务设施的位置，包括接待中心、各功能区、公共卫生间、医务室、出入口、停车场等，以及相应的交通线路，并明示咨询、投诉、救援电话。
- 7.2 各种标识（导向、提示、警示等）应布局合理，位置醒目。
- 7.3 导向系统的设置和公共信息图形符号应符合 GB/T 15566.8、GB/T 10001.1 和 GB/T 10001.2 的相关要求。
- 7.4 各种标识上的文字应有中文，宜配有相关外文，准确规范。
- 7.5 人流密集区和公共活动区应实现无线网络全覆盖。
- 7.6 应提供运营稳定、可查询信息的线上服务平台。

## 8 服务人员

- 8.1 应文明礼貌、态度热情，尊重游客的风俗习惯与宗教信仰。
- 8.2 应持证上岗，特种职业和岗位应具有相应资质。
- 8.3 应掌握岗位所需的基本知识和技能，操作熟练，包括但不限于熟悉营区管理系统和预订系统。
- 8.4 应穿着制服，佩戴工号牌，并保持制服整洁。
- 8.5 应用普通话为游客提供服务，宜提供外语服务。
- 8.6 应熟悉本地及周边地区旅游资源，了解当地特产，能为游客提供咨询服务。
- 8.7 应具备基本的应急处理意识。

## 9 卫生和环保

### 9.1 生活卫生

- 9.1.1 公共卫生间的建筑外观和色彩应与环境相协调。
- 9.1.2 公共卫生间应不低于 GB/T 18973 中规定的 AA 级标准。
- 9.1.3 自然活动区和营位区的公共卫生间可根据布局情况共用。

### 9.2 保洁与垃圾处理

- 9.2.1 应保持服务区地面整洁，无污渍。
- 9.2.2 不应主动提供餐饮和客房等一次性用具。
- 9.2.3 应按规定进行分类，日产日清，有专人负责保洁。
- 9.2.4 垃圾箱应采用不燃材料，外观与周围环境相协调。
- 9.2.5 应配备符合使用要求的垃圾中转站。

### 9.3 环保

- 9.3.1 房车旅游服务区绿化覆盖率应不低于 30%。
- 9.3.2 应对从业人员进行生态环境保护教育和培训。
- 9.3.3 不应有破坏生态环境行为发生。
- 9.3.4 应有各类污水排放设施并维护完好，能正常使用。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污水处理后无害排放，其排放标准应符合 GB 8978 的相关要求。

## 10 安全管理

- 10.1 应建立完善的安全管理制度、安全责任制度 and 安全教育防范制度，并贯彻执行。
- 10.2 应制定应急预案，并定期进行演练。
- 10.3 应有专职人员负责区内的安全、保卫工作，有 24 小时安全巡视制度和夜间安全保障措施。
- 10.4 应对服务区内的从业人员进行安全、消防、卫生和急救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。
- 10.5 应保证食品卫生安全，注重食品加工流程的卫生管理。
- 10.6 应公布应急电话，应配置应急报警装置，并与当地公安部门应急联动机制。
- 10.7 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。
- 10.8 看护儿童活动场所和项目的工作人员应受过专业训练。

- 10.9 宜针对儿童、老人、残疾人等人群的特殊需求，提供相应的服务，并设置无障碍设施，提供相应的服务。
- 10.10 应在进出口、接待中心和营位区等重要区域设置技防和报警设施。
- 10.11 凡有危险的地方，应设置安全警示标志。
- 10.12 应有防动物侵害的防护设施，宜有蚊虫防护设施，园区内所有宠物应有防疫证明。
- 10.13 固定建筑所需要的装饰材料的燃烧性能星级要求，应符合 GB 50222 以及当地消防管理部门规范的相关要求并通过验收。
- 10.14 应根据营位的布局放置消防器材，消防器材应在有效期内，并按 GB 50140 的有关规定执行。
- 10.15 易燃易爆物品应相对集中放置在安全区域并应有明显标识。
- 10.16 篝火和烧烤场地应设置在地域空旷的场所，远离易燃易爆品。
- 10.17 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，如注意事项、活动预告、提醒和安全教育等。
- 10.18 应配置简单急救用品，并与周边医院有联动。

## 11 综合管理

- 11.1 应有完善的组织机构，人员配备齐全。
- 11.2 应制定管理制度、服务规范和操作标准，并严格实施。
- 11.3 应积极组织员工培训，培训率达到 90%以上。
- 11.4 所有的收费项目应明码标价，事先明示。
- 11.5 应开展满意度测评工作，宜有网络评分、推荐度等相关记录和数据分析。
- 11.6 应有投诉管理制度和持续改进机制，有专职人员负责受理投诉，有详细的投诉、处理和反馈记录。
- 11.7 应定期向文化和旅游主管部门报送相关数据，及时向相关部门上报突发事件等信息。
- 11.8 应有完善的运营档案记录，档案管理制度健全。

附 录 A  
(规范性附录)  
驿站型房车旅游服务站(区)核心功能

**A.1 功能**

- A.1.1 与房车旅游服务区配套,驿站型房车旅游服务站仅提供车辆停泊、饮用水、照明电补给、排污及安全防护等设施,配套住宿的设施和服务,无餐饮,无自然活动区。
- A.1.2 功能站包括但不限于:接待中心和营位区等。
- A.1.3 服务流程应按照房车进入、登记、停泊、结账等服务流程展开服务,并提供预订服务。

**A.2 接待中心设施与服务**

- A.2.1 接待中心主要含总服务台、行李物品寄存间、旅游咨询点、公用电话、日用商品和房车配件与户外用品销售处、公共卫生间和公共排污口等功能空间。
- A.2.2 接待中心每天应提供不少于12小时的服务。
- A.2.3 接待中心应设置在车辆进入服务区后易于辨识的位置。
- A.2.4 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。
- A.2.5 总服务台的接待人员每天应提供至少12小时的服务,包括预订、接待、问询和结账等服务。
- A.2.6 应提供24小时值班服务电话,提供行李寄存服务。
- A.2.7 应提供当地旅游信息,并提供旅游咨询服务。

**A.3 营位区设施与服务**

- A.3.1 营位区应提供房车停泊,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。
- A.3.2 营位区的位置应便于通达接待中心和公共配套设施区。
- A.3.3 营位区应至少有10个营位。
- A.3.4 营位应平坦修建并排水顺畅。
- A.3.5 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。应配置满足新能源车辆需求的充电设施。

**A.4 旅游服务**

- A.4.1 应与周边旅游景区(点)、度假区(村)、市政绿地公园、郊野公园、青少年营地、体育旅游基地、乡村旅游区等联动发展,为游客提供旅游与休闲活动空间和服务。
- A.4.2 应提供周边的房车旅游线路服务。线路范围内的服务环节应完整且合理安排。

**A.5 其他设施与服务**

- A.5.1 应根据不同游客需求提供周到服务,并考虑儿童、老人、残疾人等特殊人群的设施和服务。

- A. 5.2 帐篷露营应符合GB/T 31710.1、GB/T 31710.3的要求。
- A. 5.3 宜提供送餐服务。
- A. 5.4 宜提供汽车租赁（含房车租赁）和自行车租赁等服务。
- A. 5.5 宜配置烧烤区，能够提供必要的烧烤食材与工具。
- A. 5.6 宜配置房车配件销售区，为游客提供房车配件及易耗件等商品。
- A. 5.7 宜提供自助式设施配套，包含：自助式购物、自助式洗衣、自助式寄存、自助式娱乐等。

**附 录 B**  
**(规范性附录)**  
**补给型房车旅游服务点核心功能**

**B.1 功能**

B.1.1 补给型房车旅游服务点仅提供车辆停泊、饮用水、照明电补给、排污及安全防卫等设施，不提供过夜服务，无餐饮，无活动区。可与停车场、公路养护站、加油站、维修站、体育运动健身场地、乡村文化站、农家乐等兼容使用。

B.1.2 功能点包括但不限于：接待综合服务站和补给区等。

B.1.3 应按照房车进入、补给、结账等服务流程展开服务，宜提供预订服务。

**B.2 综合服务处的设施与服务**

B.2.1 可利用简易建筑、营地型房车或自助式服务站等作为综合服务处，主要含补给服务、旅游咨询、电话和网络通讯、日用商品和房车配件与户外用品销售、公共卫生间和公共排污口等功能。

B.2.2 应设置在车辆进入服务区后易于辨识的位置。

B.2.3 宜使用自助式服务，自助式的综合服务站应提供24小时服务。

B.2.4 若使用人工服务，人工综合服务站每天应提供至少6小时的服务，包括预订、接待、问询和结账等服务。

B.2.5 应提供当地旅游信息咨询服务，宜配备人工服务站，可提供智慧旅游服务。应保持网络畅通。

B.2.6 服务流程应按照房车进入、停泊、离开等服务流程展开服务，鼓励自助式服务，宜提供预订服务。

**B.3 补给区设施与服务**

B.3.1 应提供房车不过夜停泊、水电补给、排污等服务项目，宜配套洗车、洗衣、通讯、淋浴、露营装备出租和小物品出租等服务。

B.3.2 应至少有2个营位。

B.3.3 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。应配置满足新能源车辆需求的充电设施。

**B.4 旅游服务**

B.4.1 应与周边旅游景区（点）、度假区（村）、市政绿地公园、郊野公园、青少年营地、体育旅游基地、乡村旅游区等联动发展，为游客提供旅游与休闲活动空间和服务。

B.4.2 应提供周边的房车旅游线路服务。线路范围内的服务环节应完整且合理安排。

**B.5 其他设施与服务**

B.5.1 宜根据不同游客需求提供周到服务，并考虑儿童、老人、残疾人等特殊人群的设施和服务。

B.5.2 宜提供自助式设施配套，包含：自助式购物、自助式洗衣、自助式寄存、自助式影视娱乐、自助式点餐等。

---