



中华人民共和国旅游行业标准

LB/T 035—2014

绿道旅游设施与服务规范

Norm of Greenway tour facilities and service

2014-12-26 发布

2015-04-01 实施

中华人民共和国国家旅游局 发布

前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009《标准化工作导则 第1部分：标准的结构和编写》的规则起草。

本标准由全国旅游标准化技术委员会（SAC/TC 210）提出并归口。

本标准起草单位：北京市旅游发展委员会、增城市旅游发展中心、北京市标准化研究院。

本标准主要起草人：宋宇、于德斌、孙健、李辉、乔剑平、王萌萌、史寿山、郭思娜、田川、于思洋、索转霞、冯元利、苏静梅、王瑛、张海燕、汪黎明、贾玫玫、张源、徐智慧。

绿道旅游设施与服务规范

1 范围

本标准规定了绿道旅游的基本要求、组成要素、设置要求、植物景观要求、设施设备要求、导向系统要求、代码要求及服务要求等。

本标准适用于从事绿道旅游服务的机构。

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 2894 安全标志及其使用导则

GB 5768（所有部分） 道路交通标志和标线

GB/T 10001（所有部分） 公共信息图形符号

GB 13495 消防安全标志

GB/T 15566.1 公共信息导向系统 设置原则与要求 第1部分：总则

GB/T 15566.9 公共信息导向系统 设置原则与要求 第9部分：旅游景区

GB 15630 消防安全标志设置要求

GB/T 15971 导游服务规范

GB/T 18973 旅游厕所质量等级的划分与评定

GB/T 19095 生活垃圾分类标志

GB/T 20501（所有部分） 公共信息导向系统 导向要素的设计原则与要求

GB/T 26354 旅游信息咨询中心设置与服务规范

GB 50763 无障碍设计规范

GA 654 人员密集场所消防安全管理

LB/T 012 城市旅游公共信息导向系统设置原则与要求

LB/T 013 旅游景区公共信息导向系统设置规范

LB/T 014 旅游景区讲解服务规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

旅游绿道 **greenway for tour**

沿着河滨、溪谷、山脊、风景道路等自然和人工资源建立，连接旅游景观，内设游憩线路和服务设施，兼具旅游、生态、环保、教育、健身、休闲等功能的线性绿色开敞空间。

3.2

绿道旅游 greenway tour

以绿道为主要吸引物，开展步行、骑行等活动的旅游。

4 基本要求

- 4.1 绿道规划、建设和运营维护应遵守国家有关生态保护、环境保护、文物保护、园林绿化、安全、防灾和保护消费者合法权益等规定。
- 4.2 绿道应具有生态、交通、休闲、环保、健身和教育等功能。
- 4.3 绿道应布局合理、安全、顺畅，建设应适应地形条件，防止对自然资源的侵占和破坏，旅游服务设施和旅游活动开展应选在珍稀物种分布区以外。
- 4.4 绿道线路设计应科学、连续、均衡，确保绿道旅游活动安全、舒适。
- 4.5 绿道应避绕如下区域（包括但不限于）：
 - 重要植物群落或生态敏感地段；
 - 滑坡、泥石流等特殊地质地带；
 - 易发生交通事故路段；
 - 因工程施工可能造成环境近期难以恢复的地带。
- 4.6 绿道设施设备应安全、齐备、有效，设置规范、合理。绿道应配置安全应急设施、环境卫生设施，宜考虑游憩、餐饮、观景、娱乐等设施的配置。
- 4.7 绿道设施设备的设置不应妨碍游人的正常通行。设施设备应安装牢固，安装后地面应平整，基础部分不应裸露路面。
- 4.8 绿道旅游容量的设计应充分考虑旅游业的发展，适度超前。
- 4.9 绿道旅游应充分考虑老年人、儿童、行动受限等特殊人群的需求。

5 组成要素

- 5.1 绿道应由自然与人工植物群落、水体、土壤等具有一定宽度的绿化系统和旅游服务功能系统组成。
- 5.2 旅游服务功能系统具体包括如下内容（但不限于）：
 - a) 游道系统：按照使用功能划分为步行游道、骑游道、无障碍游道和综合游道等，综合游道为步行游道、骑游道、无障碍游道的综合体。
 - b) 景观节点系统：包括地文景观、水域风光、生物景观、天象与气候景观、遗址遗迹、建筑与设施等自然和人工景观游憩空间；
 - c) 基础设施：包括出入口、停车场所、卫生间、照明、通信等设施；
 - d) 导向系统：包括公共信息标志、安全标志（禁止、警告、指令、提示、消防）、道路交通标志、信息索引标志、示意图（导览图、导游图、全景图）、便携印刷品（导游图、旅游指南）等；
 - e) 服务系统：包括安全应急、环境卫生、休憩、车辆租赁、无障碍设施、餐饮、购物、旅游接待、救护等。

6 设置要求

6.1 选址要求

- 6.1.1 绿道选址应遵循生态性、连通性、安全性、便捷性和经济性原则，满足旅游、景观及管理需要。
- 6.1.2 绿道应选址在绿化系统资源丰富的区域，并应有效利用和（或）连接自然和人工景观资源。
- 6.1.3 绿道选址应能与已有道路和（或）公共交通系统相连接，且移动电话信号覆盖。
- 6.1.4 绿道选址应方便服务与救助，便于服务设施、安全和应急设施、无障碍设施、导向系统等设施设备接入和运营维护。
- 6.1.5 宜优先考虑已有绿道和景区（点）的资源利用。
- 6.1.6 线路宜与公路、城市道路、动物通道等分离，步行游道、骑游道、无障碍游道宜分别设置。

6.2 路面要求

- 6.2.1 绿道路面应平整、畅通，无乱搭乱建、乱堆乱放等现象。
- 6.2.2 绿道路面宽度应保证通行顺畅和安全。骑游道和综合游道路面宽度设计应满足通行车辆外廓尺寸需要。
- 6.2.3 步行游道路面宽度应不小于1m。步行游道线路坡度超过10°的路段宜设置台阶、梯道，坡度大于30°的梯道应作防滑处理，宜设置护栏设施。
- 6.2.4 绿道路面宜采用环保生态自然材料。

6.3 出入口要求

- 6.3.1 绿道出入口宜设在平缓路段，出入口的位置、间距及形式应以方便绿道使用者进出、安全便捷为原则。
- 6.3.2 绿道出入口应与其他道路系统或景区（点）相连接。
- 6.3.3 与其他道路系统相连接的，应避开交通拥挤的主干道，设置在次干道的右侧，距交叉路口应不小于80m。与其他道路系统并行的，还应满足主线车流稳定、分合流交通安全迅速的要求，出入绿道的匝道应为单项交通。

7 植物景观要求

- 7.1 植物选择应以地带性植物为主，坚持生物多样性，重视长寿慢长与速生植物的合理比例，防止外来物种入侵造成生态灾害，不应选择有毒植物危及游人安全。
- 7.2 植物种植应充分利用植物的观赏特性，营造色彩、层次、空间丰富的植物景观，提升区域绿道的游赏乐趣。
- 7.3 景观节点系统的植物种植应满足游憩需要，在景观较好的区域不应过密种植植物，应易于观赏到绿道周边的人文及自然景观。
- 7.4 紧邻游道的植物选择和种植应满足游人通行和活动安全需要，乔木宜选用高大荫浓的种类，枝下净空应大于2.5m，不应选择种植枝叶有硬刺或枝叶形状呈尖硬剑状、刺状的种类以及密集、连续的灌木和地被。
- 7.5 重点保护的植物群落和珍稀植物分布区应设置保护标志和保护设施，进行有针对性的保护。

8 设施设备要求

8.1 安全应急设施

- 8.1.1 绿道应配置安全、消防、救援和应急等设施设备，定期检查，确保有效。

8.1.2 绿道各入口显著位置处应设置禁止吸烟、禁止烟火标志，珍稀树种林区和自然保护区还应设置禁止带火种标志。

8.1.3 绿道途经危险或不宜进入地段时，应在明显位置设置相应的禁止、警告、指令、提示等安全标志，并按照实际需要加设护栏、扶手、照明等防护设施。

8.1.4 坡度较陡峭的地段应设置台阶或安装扶手。

8.1.5 路况复杂、易迷失区域，应设置报警设施。报警设施应设置于易于观测位置，路程距离适中、颜色鲜明、易于发现，宜借助于已有设施进行设置。

8.1.6 绿道旅游服务机构应配备救援担架、必要的救护设施设备及药品。

8.2 环境卫生设施

8.2.1 应合理设置垃圾桶（箱）、公共厕所等卫生服务设施。

8.2.2 垃圾桶（箱）应具有分类收集功能，布局合理、数量满足需要，标志明显，材质、造型与周边环境协调。

8.2.3 公共厕所应分布合理，数量与接待规模相适应，标识醒目，宜按照 GB/T 18973 建设旅游厕所。

8.2.4 公共厕所洁具应洁净，无污垢、堵塞、破损和异味。

8.3 休憩设施

8.3.1 绿道旅游休憩设施应包括综合服务区和途中休憩设施。

8.3.2 综合服务区设置应综合考虑人流集散、环境承载、节点位置、相邻服务点距离等因素。可依托景观节点、绿道沿线城镇、村庄建设。设置间距不宜大于 15km。

8.3.3 综合服务区应考虑信息咨询、线路指引、紧急救助、充电设施、交通换乘、租赁等功能的配置。

8.3.4 绿道途中及景观节点附近宜设置生态材质的休憩设施，设置距离应因地制宜，风格应与周边环境协调，设置应避开危险区域。

8.3.5 绿道途中两休憩设施间的最远距离不应超过成人正常步速行进 2h 路程，宜为 40min 或 3km 路程。

8.4 车辆租赁设施

8.4.1 应在绿道沿途合理、便利设置固定的租赁场所。

8.4.2 租赁场所设施设备配置应安全、齐备、有效。

8.4.3 租赁场所显要位置应公示服务时间、项目、费用、程序、承诺、租赁须知、咨询、投诉、紧急救援电话等信息。

8.4.4 租赁的车辆应质量合格完好，并定期检查、维护。

8.4.5 租赁的车辆车身应标注紧急救援电话等信息，文字完整清晰。

8.4.6 提供的车辆车身宜统一外部标识和颜色。

8.4.7 随车配套用品应质量合格，齐全有效。

8.5 无障碍设施

8.5.1 应按照 GB 50763 的要求设置绿道和绿道旅游服务场所无障碍设施。

8.5.2 绿道和绿道旅游服务场所无障碍设施应配有相应标志，无障碍标志牌的布置应与其他交通标志牌相协调。

8.6 停车场所

8.6.1 绿道应设置与游客数量相匹配的停车场所，停车场所宜设置在绿道出入口、休憩区域和交通换乘区域，场地平整坚实，布局合理。机动车停车场和非机动车停车场应分开设置。

8.6.2 停车场入口显著位置应设置机动车停车场标牌和道路交通标线，引导驶入的车辆按指定方向行驶。

8.6.3 收费停车场应设置收费价目牌、公示牌，公示牌内容应包括经营者名称、开放时间、车型、监

督举报电话等。

8.6.4 机动车停车场应远离生态敏感地区。城市周边的绿道，应规划设置换乘设施。

8.6.5 非机动车停车场根据出行入口和出行距离，结合绿道景观节点系统和综合服务区每隔 6 ~ 10km 设置一处。

8.7 其他设施

8.7.1 绿道应设置旅游信息咨询设施，提供绿道游览、交通、安全等信息咨询服务。旅游信息咨询中心设置和功能配置应符合 GB/T 26354 的规定。

8.7.2 绿道应有效连接利用餐饮、住宿、购物等服务资源，沿途应合理设置照明、通信、防火、给排水、供电、科普教育等服务设施。

8.7.3 餐饮、住宿、购物及文化娱乐场所的卫生应符合相关标准。

8.7.4 餐饮、观景、娱乐等设施的设置应维护原有景观特征、与周边环境协调。

8.7.5 照明设施应布置合理、安全可靠、节省能源、维护方便。照明的范围和强度科学合理，不影响野生动物生存、繁殖、迁徙等活动。

9 导向系统要求

9.1 导向系统中的导向要素和标志应完整、规范、合理、醒目，并符合 GB/T 20501、GB/T 15566.1 要求。

9.2 绿道徽标（LOGO）设计应进行整体规划，易识别、易记忆，有特性、有内涵。

9.3 导游全景图、导览图、景观景物介绍牌、标识牌、安全、公共信息图形符号、导向、交通等标志应醒目清晰、内容规范、指向明确。

9.4 接待外国游客的，宜配有英文或主要客源国的文字说明。

9.5 公共信息图形符号标志及使用应符合 GB/T 10001、GB/T 19095 相关要求。

9.6 安全标志及使用应符合 GB 2894 相关要求。

9.7 消防安全标志及使用应符合 GB 13495、GB 15630 相关要求。

9.8 绿道交通标志及使用应符合 GB 5768 相关要求。

9.9 绿道旅游导向系统应符合 GB/T 15566.9、LB/T 012、LB/T 013 相关要求。

9.10 绿道各入口处显著位置应设置导游全景图和景区介绍，其中：

——导游全景图应包括全景示意图、全部绿道线路、沿途主要旅游景点和设施、观察者位置等信息；

——景区介绍应包括绿道数量、各绿道名称及其特点、强度、位置和注意事项等信息。

9.11 绿道间有交叉或与其他道路系统有交叉时，交叉口处应设置标识牌为游客引导方向和方位，标识牌至少包括出口信息、沿途景点信息、旅游信息咨询中心信息和公共卫生间信息，并附加当前位置到目的地的距离信息。

9.12 景观、休憩等节点应设置导览图，导览图提供所在位置周边的出口方向、景点、公共设施、安全应急设施、观察者位置等信息。

9.13 绿道交叉口、景观、休憩等节点间距离较长时，宜在适当位置重复设置导向标志。

9.14 宜考虑视觉上有障碍的使用者群体，提供能识别的点字标志牌或手册。

10 代码要求

10.1 可利用代码确定绿道内线路、交叉口位置，所有线路、交叉口宜按统一编码规则编制代码。编

码规则应符合唯一性和可扩展性原则。

10.2 线路代码、交叉口代码应集中管理，统一建档，并依据绿道新建、改建、扩建及相关数据进行更新。

10.3 已编制代码的绿道线路和交叉口应设置代码标志。

11 服务要求

11.1 人员要求

11.1.1 绿道旅游服务机构应配备相应的服务人员，明确各岗位工作职责，并经培训合格后上岗。

11.1.2 应文明礼貌待客，使用服务敬语，微笑服务，解答问题内容真实准确。

11.1.3 上岗应仪容仪表端庄、整洁，着装规范。

11.1.4 应严格遵守相关工作制度，执行岗位工作要求。

11.1.5 应掌握相关知识、技能，为游客提供规范化的服务。

11.1.6 应使用普通话，涉外服务应当遵循相关礼仪，宜提供外语服务。

11.1.7 导游、讲解员、救援、医疗救护等服务人员应取得从业资质，并具备相应从业知识、技能和经历。

11.1.8 导游或讲解员讲解内容及语言应规范准确、健康文明，服务质量达到 GB/T 15971 和 LB/T 014 要求。

11.2 环境卫生服务

11.2.1 应营造健康、环保的绿道旅游环境，加强绿道环境保护宣传。

11.2.2 应对绿道植被进行日常和定期养护。不应擅自占用绿道或改变绿道用途。不应乱搭、乱建、乱挂、乱刻乱画和涂抹。

11.2.3 食品卫生应符合国家规定，餐饮服务应配备消毒设施，不应使用对环境造成污染的一次性餐具。

11.2.4 卫生责任到人。每天营运前应完成基本卫生清扫工作，营运期间应有专人分片负责流动清扫，保持环境卫生整洁。

11.2.5 应定期对参观点或游览区进行例行消毒。

11.2.6 应使用封闭运输设备及时清理垃圾桶（箱）内垃圾，并按规定送至垃圾处理点，做到日产日清。

11.2.7 公共厕所应提供洗手、清洁、消毒、通风服务。

11.3 商品服务

11.3.1 商品应符合相关法律法规及标准要求，质量合格。

11.3.2 不应销售假冒、伪劣、失效、变质、不合格的产品。

11.3.3 有时限要求的商品，应在保质期内，不应销售过期商品。

11.3.4 商品包装宜采用绿色、环保材质，方便游客携带和运输。

11.3.5 商品标识应真实，符合相关法律法规及标准的规定。

11.3.6 商品应明码标价，使用规范价签，规范填写，货价相符。

11.3.7 应使用合格的计量器具，定期检定，计量准确。

11.3.8 不应销售已列入国家保护动植物为原料的土特产品和工艺品；不应提供已列入国家保护植物为原料的餐饮和食品。

11.3.9 不应提供危害列入国家保护动植物生存环境的旅游活动，如珍稀植物采摘，野生药材采摘等。

11.4 租赁服务

11.4.1 绿道旅游服务机构应按照不同绿道及租赁者需求提供租赁服务。

11.4.2 应对不宜租赁服务的人员进行劝阻。

11.4.3 应按照规定收取租金、押金及其他相关费用，并与租赁者签订规范的租赁协议。

11.4.4 应提示租赁者安全注意事项、紧急救援电话、租赁须知等信息。

11.4.5 租赁交接时，应对租赁用品检查齐备合格后进行交接。

11.5 信息服务

11.5.1 宜提供绿道游览、交通、安全、警示、提示、预告、宣传等信息服务，提供的信息应真实、准确。

11.5.2 提供有偿服务的，应明示收费标准和内容。

11.5.3 接待外国游客的，信息服务宜使用中外文。

11.5.4 绿道范围可提供通信网络服务。

11.6 安全服务

11.6.1 绿道旅游服务机构应设立安全管理部门，配备专兼职安全管理人员。

11.6.2 应建立完善的安全管理制度，制定交通事故、车辆故障、重大活动、节假日特殊时段、极端天气、自然灾害、公共卫生、治安等应急预案。

11.6.3 应定期组织安全知识培训和各项安全演练。

11.6.4 安全通道、消防通道、疏散出口等应保持畅通，消防安全管理应符合 GA 654 相关要求。

11.6.5 宜设立旅游医疗救护点或附近有可依托的社会医疗点提供医疗服务。

11.6.6 应提供急、难、险事救援服务，设置紧急救援电话，紧急救援电话应 24h 有效、畅通。

11.6.7 应建立健全安全巡查制度，定期对绿道内的植被、游道系统、景观节点系统、基础设施、导向系统、服务系统等进行巡查。

11.6.8 应对专业部门发布的预警信息，及时采取绿道关闭及安全疏散游客等措施。

11.6.9 游览、娱乐等各类已有设施设备应保持完好无损，制定定期检修和保养计划；特种游览设施设备安全保障措施健全有效。

11.7 投诉处理

11.7.1 应建立投诉处理机构，配备投诉受理人员，健全投诉处理制度，显要位置公示投诉电话。

11.7.2 接到投诉后，应立即处置，在规定时限内反馈处理意见。

11.7.3 投诉处理结束后，应保留完整的投诉处理档案，对于投诉较为集中的服务环节或当事人，应有处置和改进措施。