



中华人民共和国旅游行业标准

LB/T 044—2015

自驾游管理服务规范

Management and service specification for self-driving travel

2015-07-27 发布

2015-11-01 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 给出的规则起草。

本标准由全国旅游标准化技术委员会（SAT/TC 210）提出并归口。

本标准附录A为规范性附录。

本标准起草单位：国家旅游局监督管理司、北京联合大学旅游学院、北京第二外国语学院、福建省旅游协会自驾游专业委员会。

本标准主要起草人：孔令学、郑红、刘汉奇、楚政、袁立忠、张海燕、汪黎明、张源。

引 言

为适应旅游休闲新业态自驾游快速发展的需求，引导、规范自驾游的管理和服务，保障游客的合法权益，促进自驾游持续、健康发展，特制定本标准。

自驾游管理服务规范

1 范围

本标准规定了自驾游组织机构、管理服务系统、路线与服务、合同与文件、人员、工作车及设施设备、安全与应急管理等的基本要求。

本标准适用于各类从事自驾游业务的旅行社、俱乐部和其他自驾游机构。

2 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

2.1

自驾游 self-driving travel

游客自己驾驶汽车为主要交通方式的旅游休闲活动。

2.2

自驾游俱乐部 self-driving travel club

在工商行政或相关部门登记注册，以组织游客自驾汽车旅游为主要业务的经营机构。

2.3

自驾游机构 self-driving travel organization

组织自驾游活动的俱乐部、车友会、旅行社等经营机构。

2.4

自驾游领队 self-driving travel conductor

受自驾游俱乐部等机构委派，组织实施自驾游活动，负有指挥和协调职责的人员。

3 组织机构

3.1 基本条件

3.1.1 依法成立，能够独立承担民事责任。

3.1.2 有必要的财产、经费和相应的组织机构。

3.1.3 有自己的名称和场所。

3.2 其他条件

3.2.1 取得旅游业务经营许可，或与合法从事旅游业务的机构进行合作。

3.2.2 具备自驾游相关业务主管部门要求的其他条件。

3.2.3 有自驾游专业人员。

3.2.4 有条件的自驾游机构宜取得保险代理人资格等自驾游相关业务经营资格。

4 管理服务系统

4.1 路况信息管理

4.1.1 应运用安全、可靠的技术手段建立自驾游路况信息管理平台系统。

4.1.2 使用安全可靠的电子地图系统实现对所组织的自驾游活动行经路线、路况的规划管理，应特别注意新建、改扩建道路信息的更新情况。

4.1.3 宜独立或联合研发具有自主知识产权和专门信息数据库的自驾游路况信息管理平台系统。

4.1.4 宜安排收集所组织的自驾游活动拟行经区域的地方交警、交通等部门发布的路况信息，将交通管制、改道、拥堵等可能影响自驾游活动的相关信息录入自驾游路况信息管理平台系统，并及时通知自驾游领队或其他工作人员。

4.1.5 应组织实地考察新开发或拟开发的自驾游产品路线，或者委托自驾游联盟其他成员或者业务合作单位的人员实地考察路线，并将相关信息及时录入自驾游路况信息管理平台系统。

4.1.6 应安排自驾游领队、工作车驾驶员或其他工作人员通过自驾游路况信息管理平台系统或电子地图系统对拟组织的自驾游活动路线进行虚拟路演，将发现的问题或可能产生错误的情况录入自驾游路况信息管理平台系统，并设置自动提醒或预警功能。

4.1.7 自驾游路况信息管理平台系统应具备最佳路线和备选路线规划功能，并能对自驾游活动提供实时指挥调度服务。

4.2 定位导航管理

4.2.1 在自驾游机构指挥调度中心建立自驾游车辆，特别是工作车定位导航平台系统。

4.2.2 宜根据需要选择建立手机定位导航或专用设备定位导航的工作车定位导航平台系统。

4.2.3 宜建立兼具手机定位导航和专用设备定位导航功能的工作车定位导航平台系统。

4.2.4 参加自驾游活动的全部工作车辆均应加入车辆定位导航平台系统。

4.2.5 宜本着自愿、安全的原则，鼓励自驾游游客的车辆加入车辆定位导航平台系统。

4.2.6 定位导航平台系统应具备对自驾游车辆的行驶轨迹、行驶速度等进行实时监控和记录功能，记录的相关信息应在自驾游活动结束后保留两年以上。

4.2.7 宜优先选用国产定位导航软件和产品。

4.3 气象信息管理

4.3.1 建立独立的自驾游气象信息管理平台系统，或在路况信息管理平台系统内设置气象信息管理子系统。

4.3.2 通过气象局（台）官方网站、广播电台、电视台等渠道及时收集自驾游车队途经区域、停歇地、目的地的气象信息。

4.3.3 宜建立自驾游专用气象信息协作机制，由气象部门为自驾游机构提供定制的气象服务。

4.3.4 及时处理收集到的气象信息，对自驾游车队行经区域的暴风、台风、大雨、冻雨、大雪、大雾、雷击等可能影响自驾游安全的气象信息，确认已经发生或认为发生的可能性较大时，及时通知自驾游领队或其他工作人员，并提示自驾游游客采取必要的安全措施。

4.3.5 宜通过环境、水务、交通等部门和新闻渠道收集自驾游车队行经区域的地震、山体滑坡、塌方、泥石流等地质灾害信息和洪水等相关信息，在确认已经发生或者认为发生的可能性较大时，及时通知自

自驾游领队或其他工作人员，并提示自驾游游客采取必要的安全措施。

4.4 停车服务管理

4.4.1 建立独立的自驾游停车服务平台系统，或在路况信息管理平台系统内设置停车服务子系统。

4.4.2 应提前至少1小时，通过浏览旅游景区官方网站、拨打服务电话、联系业务人员等途径及时了解自驾游目的地景区的游客数量和停车场空闲停车位数量情况，发现存在可能影响原计划执行的情况时，及时通知自驾游领队或其他工作人员。

4.4.3 提前至少1小时，通过拨打联系电话等途径及时了解就餐场所服务和停车场空闲停车位数量情况，发现可能影响原计划执行的情况时，及时通知自驾游领队或其他工作人员。

4.4.4 提前至少1小时，通过浏览交警和交通等部门官方网站，或拨打服务电话、联系相关人员等途径及时了解中途休息点的运行情况，特别是公共厕所使用和加油站点的经营情况，发现存在可能影响原计划执行的情况时，及时通知自驾游领队或其他工作人员。

4.5 车辆维保管理

4.5.1 建立独立的自驾游车辆维保服务平台系统，或在路况信息管理平台系统内设置车辆维保服务子系统。

4.5.2 在自驾游产品设计时充分考虑车辆维修保养问题，并将沿途主要的车辆维修保养店（厂）及其联系方式录入车辆维保服务平台系统，必要时为自驾游车队提供联系协调服务。

4.5.3 与车辆救援机构建立协作关系，或联合保险公司与车辆救援机构建立协作关系，并将相关信息录入车辆维保服务平台系统，必要时为自驾游车队提供协调服务。

4.5.4 与车辆租赁机构建立协作关系，并将相关信息录入车辆维保服务平台系统，必要时为自驾游车队提供协调或联络服务。

4.6 指挥调度中心

4.6.1 自驾游机构应设立独立的指挥调度中心，或与自驾游机构联盟、业务合作单位共同建立统一的指挥调度中心。

4.6.2 指挥调度中心拥有对本自驾游机构、自驾游机构联盟加盟成员或约定接受指挥的业务合作单位所组织的自驾游活动的指挥调度权。

4.6.3 工作时间和自驾游活动期间，指挥调度中心应安排专门人员提供值守服务，只有在所组织的自驾游车队全部安全到达目的地，安排妥当全体游客以后，才可以转为电话或网络自动值守服务模式。

4.6.4 指挥调度中心值守服务人员应熟悉车辆事故保险处理程序，特别是事故车辆救援服务程序和路径，必要时为发生交通事故的自驾游游客提供协助服务。

4.7 游客服务中心

4.7.1 应在自驾游机构住所或部分分支机构经营场所设立游客服务中心。

4.7.2 宜有与其现场咨询的目标客户规模相适应的停车区或停车位。

4.7.3 应安排专业服务人员在对外公示的营业时间内负责接待自驾游游客。

4.7.4 宜摆放自驾游产品说明书等自驾游产品宣传或介绍资料，或者通过计算机显示屏、LED屏等电子手段向自驾游游客宣传、介绍自驾游产品及其他相关资料。

4.7.5 应提供现场咨询和自驾游机构基本业务即时办理和预约办理服务。

4.7.6 受理游客投诉，根据授权直接办理并将结果告知游客，或者转有关部门、人员办理，并由其负责回复。

4.8 通信网络服务中心

- 4.8.1 应设立电话和互联网等游客通信网络服务中心。
- 4.8.2 应设立7×24小时电话服务中心，电话服务中心宜使用固定电话，号码对外公布并尽量保持稳定，并根据自驾游游客的需求情况适当增加中继线。
- 4.8.3 电话服务中心应在公布的工作时间内安排专人值守服务，非工作时间可将服务电话转移至相应的值班人员移动电话，并保证全天候接听处理自驾游游客需求。
- 4.8.4 宜设立网络服务中心，网络服务中心可以是独立注册的服务网站，也可以是自驾游机构官方网站上专门的服务中心链接。
- 4.8.5 可设立移动应用终端APP服务中心。
- 4.8.6 网络服务中心和APP服务中心应在公布的工作时间内提供专人值守服务，非工作时间可指定专门人员在除21:00—07:00的时间段外，每1小时登录查看一次自驾游游客的需求情况，并及时处理。
- 4.8.7 可提供非现场咨询，基本业务预约办理服务，以及部分业务的网络或电话办理服务。
- 4.8.8 可接受自驾游游客的投诉，根据授权直接办理并将办理结果告知游客，或转有关部门或人员办理，并由其负责回复游客。

5 路线与服务管理

5.1 产品路线

- 5.1.1 应根据自驾游目标游客及其所驾车辆特点规划设计相应的自驾游路线，以确保自驾游产品的品质和安全。
- 5.1.2 宜选择旅游专用道路、高速公路和其他高等级公路，规避低等级公路和乡村公路，规避交通流量大的道路以及大型货车比较多的道路。
- 5.1.3 应注意行经道路和备选道路的限高、限宽及路面平整度等因素，满足自驾游游客车辆的通行要求。
- 5.1.4 应保持车队的整体性，规定合理的头车速度，正常情况下头车宜低于行驶路线规定限速5~10公里，并满足尾车不超过道路规定限速的通行要求。
- 5.1.5 应满足自驾游游客的生理需求，连续行驶2小时左右安排一次中途休息。中途休息点宜选择公路服务区，或选择位置合适、场地宽敞、油品种类较全、配备公共厕所的品牌连锁加油站。
- 5.1.6 宜关注自驾游游客的逆向旅游需求，按大城市→中小城市→乡村→中小城市→大城市的逆向旅游需求规律引导游客合理有序流动。
- 5.1.7 减少自驾游车队对交通的影响，宜规避在交通高峰时段进出城市中心区域或热点景区。
- 5.1.8 宜满足自驾游车辆的停车需求，特别妥善解决好大型自驾游车队的停车问题。
- 5.1.9 体现自驾游的灵活性，宜结合农家乐、乡村旅馆、农园农庄、青年客舍、医养院所和露营地等旅游新业态设计自驾游活动路线。
- 5.1.10 根据自驾游快速发展的现实需求，可通过自驾游护照、年册、年票、一卡通等形式与旅游景区、旅游饭店和旅游新业态企业进行合作，设计能适应各类需求的多种自驾游产品。

5.2 基本服务

- 5.2.1 在满足自驾游游客基本需求的基础上，突出自驾游机构的个性化特色服务。
- 5.2.2 选聘和安排业务素质高、服务意识强的领队为自驾游团队提供优质高效的领队服务。
- 5.2.3 根据自驾游车队的规模、游客人数和旅游行程安排工作车和工作人员，工作人员与自驾游游客

的人数比例不宜低于1:20,或者工作人员与自驾游游客自驾车辆的数量比例不宜低于1:5。

5.2.4 根据旅游路线和自驾游行程安排,制作具有本机构特色的路书,纸质路书宜在出发前发放给自驾游游客,至迟应在集结出发时发放。

5.2.5 宜制作电子路书,电子路书应在制作完成后及时发送至自驾游游客指定的手机等移动终端或电子邮箱。

5.2.6 根据汇总的报名情况,编制自驾游游客名册。自驾游游客名册登记内容应包括但不限于游客姓名、性别、同行人员、住宿安排、用餐要求、车辆编号和联系方式等必要信息。

5.2.7 适时向自驾游游客预留的移动电话、固定电话、电子邮箱、微信号等通信方式发送出发时间、集合地点、应备证件、服装与装备配置建议等提示信息,并要求游客收到后进行回复确认。

5.2.8 适时为自驾游游客提供路况播报与通联服务,重点是及时发布行经道路的基本情况和可能影响车队通行的其他情况,包括信号灯变化、限定车速、对面来车等情况,以及路边可能影响车队顺利通行的行人、车辆或障碍物等其他情况。

5.2.9 宜选择规模较大、信誉较好的地接社进行合作,要求对方安排业务能力较强的导游人员提供优质高效的地陪服务。

5.2.10 宜选择规模较大、信誉较好的保险公司进行合作,为自驾游车辆和游客提供必要的补充性商业保险,包括交通意外伤害险、交通救援保险和意外伤害救援保险等。

5.2.11 可根据自驾游行程安排,提供摄影摄像、赠送纪念品、赠送帐篷等露营用品、赠送对讲手台等通信用品或其他增值服务。

5.3 自驾游旅途服务管理

自驾游旅途服务管理见附录A。

6 合同与文件管理

6.1 自驾游合同

与自驾游游客签订书面的自驾游服务合同。自驾游服务合同可参照《中华人民共和国旅游法》第58条规定的主要内容,还应包括但不限于以下内容:

- 自驾游机构及其工作人员强制或诱导自驾游游客违规驾驶的主要情形;
- 自驾游机构及其工作人员强制或诱导自驾游游客违规驾驶造成交通事故的责任分担约定;
- 自驾游游客不听从自驾游机构及其工作人员的指挥或劝导,擅自行动或违规驾驶造成交通事故或意外伤害的主要情形;
- 自驾游游客不听从自驾游机构及其工作人员的指挥或劝导,擅自行动或违规驾驶造成交通事故或意外伤害的责任约定,以及影响自驾游车队行程的处理程序和责任约定;
- 自驾游游客身体状况、驾驶技术和所驾车辆工况良好的承诺或说明;
- 自驾游游客注意加强环境保护,不故意破坏环境的承诺。

6.2 自驾游游客个人与车辆信息备案表

信息备案表宜由自驾游机构或自驾游机构联盟统一制作,可采用纸质或电子表格版式。信息备案表应包括但不限于以下内容:

- 自驾游游客的个人身份信息,宜包括姓名、性别、身份证号码、住址等基本信息;
- 自驾游游客的个人健康信息,宜包括身高、体重、血型、既往重大病史、药物过敏情况等必要信息;

- c) 自驾游游客的个人通信信息，宜包括移动电话、家庭电话、单位电话、电子邮箱、微信号、通信地址等基本信息；
- d) 自驾游游客指定的紧急联系人信息，宜包括联系人姓名、与自驾游游客关系、联系人移动电话、固定电话、微信号等必要信息；
- e) 自驾游游客所驾车辆信息，宜包括车主姓名（名称）、车辆型号、年检情况、保险情况、油品要求等必要信息；
- f) 应适时发放并提示自驾游游客如实填写个人与车辆信息备案表。

6.3 信息备案表使用承诺与声明

6.3.1 自驾游游客应作出备案信息真实性承诺，即以上信息由本人如实填写，并对其真实性负责，由于填写不实引起的法律责任完全由本人承担。

6.3.2 自驾游机构应在自驾游游客个人与车辆信息备案表中以较醒目方式做出有限使用承诺，即本备案表中所填信息仅用于保证本次自驾游活动顺利实施之目的，非经游客本人同意不得擅自挪作他用。

6.3.3 宜以适当方式请自驾游游客作出授权自驾游机构有限使用其个人信息的声明，即允许自驾游机构以适当方式使用本人个人信息备案表中预留的相关信息，但仅限于告知本人可能感兴趣的、被授权自驾游机构开发的自驾游新产品或相关资料。

6.3.4 自驾游游客资料真实性承诺应由其本人或委托代理人手书并签名，有限使用的授权声明可采取选择填写方式，但应由其本人或委托代理人签名确认。

7 人员管理

7.1 领队管理

7.1.1 领队是自驾游活动的具体指挥者和现场负责人，负责组织实施自驾游活动计划，保证自驾游活动的顺利完成。

7.1.2 熟悉旅游与道路交通法律法规。

7.1.3 具备一定的驾驶经验，近3年内参加过相关部门组织的自驾游相关业务培训。

7.1.4 掌握必要的车辆和自驾游通信设备使用技术，并具备简单的故障排除能力。

7.1.5 熟悉自驾游路线及其附近区域的道路、景区、自然风光和人文资源情况。

7.1.6 有一定的组织协调能力。

7.1.7 执行工作日志制度，认真如实记录自驾游活动的基本工作情况。

7.2 工作车驾驶员管理

7.2.1 工作车驾驶员主要负责工作车的驾驶、领航等工作，驾驶过程中不宜承担路况播报等其他工作任务。

7.2.2 工作车驾驶员可负责自驾游游客车辆故障应急救援等保障服务工作。

7.2.3 应持有有效驾驶证件。

7.2.4 有3年以上驾龄，且没有发生过本人负全部或主要责任的重大或特大交通事故。

7.2.5 遵守交通安全法律法规，养成文明驾驶习惯。

7.3 其他工作人员管理

7.3.1 自驾游机构其他随团工作人员在领队的统一组织领导下共同提供导游、通信联络、辅助服务协调、应急救援等自驾游服务工作。

- 7.3.2 持有有效驾驶证件，没有发生过本人负全部责任的重大或特大交通事故。
- 7.3.3 特殊情况下经自驾游游客申请，并经领队同意，可以临时代替游客驾驶车辆。
- 7.3.4 工作人员应知悉本人的具体工作职责。
- 7.3.5 受领队安排的工作任务，有异议时可以向自驾游机构负责人或部门负责人申诉，但不得拒绝执行。

7.4 教育培训

- 7.4.1 自驾游机构应采取多种形式加强工作人员的教育培训，全面提升员工业务素质和工作技能。
- 7.4.2 对自驾游领队，每季度至少培训一次，每次不应少于2小时。
- 7.4.3 对工作车驾驶员和其他工作人员，每半年至少培训一次，每次不应少于2小时。
- 7.4.4 每年至少进行一次业务技能方面的全员培训。
- 7.4.5 每年至少进行一次安全管理方面的全员培训。
- 7.4.6 全员业务技能培训和安全管理培训可合并进行，但培训时间不应少于4小时。

8 工作车及设备管理

8.1 工作车管理

- 8.1.1 应以自驾游机构自有车辆或长期租用车辆作为工作车，不宜使用自驾游游客车辆作为工作车。
- 8.1.2 宜固定工作车驾驶员，并指定专人负责工作车保养和安全管理。
- 8.1.3 自驾游活动开始前应对工作车进行安全检查，长途自驾游活动前宜进行全面检查，确保车辆工作状况良好。
- 8.1.4 应向交警部门查询工作车违章情况，并在自驾游活动开始前及时处理完毕。
- 8.1.5 至少一台工作车要配备电瓶连线、拖车绳和其他简单的救援工具。
- 8.1.6 进行线路较偏僻、加油站点距离较长的自驾游活动时，应安排工作车补充油料。
- 8.1.7 应安排车况较好、驾驶员驾驶技术相对熟练的工作车担任自驾游车队尾车。
- 8.1.8 自驾游机构工作车应加装行车记录仪，并在行驶途中保持工作状态。

8.2 通信设备管理

- 8.2.1 宜选择高质量的品牌对讲机、车载台等通信设备。
- 8.2.2 宜指定专人保管通信设备及其附属配件，确保全部设备完好适用。
- 8.2.3 自驾游路线因山路或车队规模过大等原因影响通信设备接收效果时，可根据情况对部分车辆增配大功率通信设备，确保正常行驶时全部自驾游车辆都能够通信顺畅。
- 8.2.4 可试点使用其他即时通信工具，如使用手机终端作为自驾游车队主要通信工具等。
- 8.2.5 可结合使用即时通信工具与定位导航平台系统，创新具有本机构特色的自驾游通信联络方式。

9 自驾游安全与应急管理

9.1 建立安全组织领导制度

- 9.1.1 安全是自驾游的生命线，自驾游机构应建立全方位的安全与应急管理机制。
- 9.1.2 建立以法定代表人或主要负责人为组长的安全领导小组，对自驾游机构的安全管理负全责。
- 9.1.3 宜明确分管安全工作的副总和各部门负责人为安全领导小组成员。

9.1.4 应根据自驾游机构规模和业务种类设立若干专门小组，包括但不限于消防安全、交通安全、食品安全、地质安全等专门小组。

9.1.5 宜以适当方式参加地方政府或行业主管部门的安全管理领导组织或安全生产协调机构，建立有效畅通的安全领导沟通协调机制。

9.2 建立健全安全工作机制

9.2.1 建立健全安全管理规章制度，全面落实有关自驾游安全管理的法律法规。

9.2.2 建立全员责任制的安全管理制度，做到横向到边，纵向到底，杜绝安全漏洞。

9.2.3 充分利用路况信息管理平台系统等内、外部资源，多方联动做好自驾游安全管理。

9.2.4 做好特种自驾游活动安全预案和组织实施，有效防范各种安全隐患。

9.2.5 宜借助保险公司、救援机制等社会力量加强对自驾游机构、自驾游游客和自驾游车辆的安全管理和安全保障机制建设。

9.2.6 宜借助旅游、交警和交通等部门和行政手段加强对自驾游机构、自驾游游客和自驾游车辆的安全管理和保障机制建设。

9.3 建立健全突发事件应急预案

9.3.1 根据自驾游活动的风险特征，建立健全符合自驾游机构和自驾游活动特点的突发事件应急预案。

9.3.2 每年至少组织一次突发事件应急预案演练，根据突发事件应急预案实施和演练中发现的问题及时对应急预案进行修改完善。

9.4 责任保险

9.4.1 宜投保自驾游机构责任保险和自驾游领队、自驾车驾驶员等关键岗位人员责任保险。

9.4.2 可与保险公司合作开发自驾游机构责任保险或自驾游从业人员责任保险。

附 录 A
(规范性附录)
自驾游旅途服务管理

A.1 出发准备与集结

A.1.1 出发准备

- A.1.1.1 根据工作车状况和驾驶人员情况安排自驾游车队顺序,宜重点做好头车和尾车的安排事宜。
- A.1.1.2 根据自驾游游客及其自驾车辆情况安排自驾游车队顺序,宜重点做好初次参加本机构组织的自驾游活动的游客自驾车辆顺序安排事宜。
- A.1.1.3 做好出发前的物资准备,宜制作体现自驾游机构和本次自驾游特色的反光或荧光车贴。
- A.1.1.4 出发前3天,选择手机短信、电话、电子邮件和微信等联系方式中的至少两种,向自驾游游客发送自驾游出发时间、集合地点、应带证件、服装装备配置建议等提示信息或通知,并要求游客进行回复确认。
- A.1.1.5 出发前一天,联系未进行提示回复的自驾游游客,确认其已知悉出行信息并将按计划出发。
- A.1.1.6 上述全部联络信息应以适当方式记录保存,保存至自驾游活动结束后2年以上。
- A.1.1.7 联系自驾游领队、工作车驾驶员和其他工作人员,确认人员到位,车辆、物资准备就绪。

A.1.2 集结

- A.1.1.8 安排工作人员提前至少1小时到达规定的集结地点,确认存在需要临时变更集结地点的特殊情况时,迅速选定新的集结地点并及时通知全体自驾游游客和工作人员。
- A.1.1.9 全体工作人员至少提前20分钟到达规定的集结地点,专门接送搭车游客的工作车除外。
- A.1.1.10 组织发放车贴、通信设备等专用物资。
- A.1.1.11 确定各车车长,召集车长和部分自驾游游客宣布自驾游注意事项和统一要求。
- A.1.1.12 组织报名时没有填写相关信息备案表的自驾游游客及时填写个人与车辆信息备案表,并妥善保管。

A.2 旅途服务

A.2.1 组织车队顺利行驶

- A.2.1.1 根据行经道路的具体情况,适时提示车队部分车辆或全体车辆开启示廓灯,以提醒其他车辆和行人注意安全。
- A.2.1.2 安排工作人员和地陪人员乘坐头车,并及时通报头车的车速和路况。
- A.2.1.3 对因故掉队车辆与自驾游游客,应通过路书预先告知或者实时通讯告知其与车队的会合地点和方式。
- A.2.1.4 临时决定增加或改变中途休息地点时,应提前10~20千米或提前10~15分钟通过通信设备发布通知。
- A.2.1.5 通过收费道路闸口时,应根据收费闸口使用情况相机决定并通知自驾游游客依次排队通过或者自行分别通过。

A. 2.1.6 头车通过后,应根据路况相机决定并通知先行通过的车辆减速慢行或者在路边停靠等待车队全部通过。

A. 2.1.7 宜适时提醒已通过车辆在等待时适当拉大车距,预留允许前后序号车辆插入的足够空间。

A. 2.1.8 自驾游游客因故不能继续驾驶车辆的,宜协助安排其他持有有效驾驶证件的自驾游游客代为驾驶车辆。

A. 2.1.9 特殊情况下自驾游领队或其他工作人员可应急代客驾驶,但应由自驾游游客出具书面代驾申请。

A. 2.1.10 根据车队行进情况适时提醒游客要注意根据编定的车队顺序依次行驶,不要占用两条车道,不允许无故擅自超车、随意穿插、竞逐等不良驾驶行为。

A. 2.2 路况播报与通联

A. 2.2.1 车队进入较顺畅路段后,自驾游领队或其授权人员应通过通信设备代表本单位向游客表示欢迎,并表达提供服务的真诚愿望。

A. 2.2.2 选择适当的时间概要介绍自驾游机构、自驾游领队及本次活动工作人员的基本情况、本次自驾游活动和当天的大致安排,并请自驾游游客监督和配合。

A. 2.2.3 安排地陪导游服务时,应适时邀请地陪导游介绍地接社、地陪导游的基本情况,以及其负责提供的服务安排情况。

A. 2.2.4 适时提示自驾游游客注意收听车队的播报信息,非特殊情况不允许游客使用共用通信设备进行唱歌等娱乐活动。

A. 2.2.5 尾车应及时反映车队行驶情况,提醒个别车辆驾驶员按照遵章依约驾驶。

A. 2.3 景区活动

A. 2.3.1 联络地陪导游或景区人员,至少提前1小时确认自驾游目的地景区活动计划执行的可行性。

A. 2.3.2 通知、引导自驾车队尽可能在规定或约定地点集中停放车辆。

A. 2.3.3 在非封闭或监控停车场停车时,宜安排工作人员负责看管车辆,或提醒自驾游游客随身携带贵重物品和重要证件。

A. 2.3.4 参观或分散活动前,应说明活动时间、集合时间和集合地点等必要信息。

A. 2.3.5 配合地陪导游办理参观或进入手续,参观时协助照顾自驾游游客。

A. 2.3.6 未安排地陪导游时,自驾游领队或工作人员可承担景区导游工作。

A. 2.4 食宿服务

A. 2.4.1 至少提前1小时联系食宿供应单位,确认自驾游活动计划的执行与变动情况。

A. 2.4.2 食宿地点发生变化时,应及时调整安排,并通知全体自驾游游客和工作人员。

A. 2.4.3 宜在抵达前安排好就餐桌位和房间人员,并根据情况决定通过通信设备通知自驾游游客还是停车后一并通知。

A. 2.4.4 宜重点关照老、幼、病、弱、孕等特殊自驾游游客,以及部分自驾游游客的特殊餐饮需求。

A. 2.4.5 服务外包时,自驾游领队或其安排的工作人员应负责监督检查地接社、地陪导游是否按约定标准协调安排食宿服务。

A. 3 散团及文档资料整理

A. 3.1 散团

A. 3.1.1 根据路书计划或变更情况选择适当的地点进行散团安排。

A.3.1.2 变更散团地点时应取得大多数自驾游游客同意，并报自驾游机构负责人批准。

A.3.1.3 非特殊情况不宜同意自驾游游客提前离团。

A.3.1.4 及时收回自驾游游客租赁或借用的自驾游机构通信设备和其他物品。

A.3.2 提醒和感谢

A.3.2.1 提醒自驾游游客带好自己的物品和证件。

A.3.2.2 征求自驾游游客对自驾游领队和工作人员服务工作的意见和建议。

A.3.2.3 对自驾游游客在旅途中的合作和支持表示感谢，并表达再次提供服务的真诚愿望。

A.3.3 资料报备

A.3.3.1 由自驾游领队或指定的工作人员填写统一制作的自驾游活动手册或撰写专门报告，向所属机构报告地接社及其地陪导游服务、餐饮服务、酒店住宿质量、道路安全行驶和景区特点等信息资料。

A.3.3.2 收集、整理相关信息备案报表，交自驾游机构存档。

A.3.3.3 收集、整理自驾游游客对本次自驾游活动的意见表，交自驾游机构存档。
